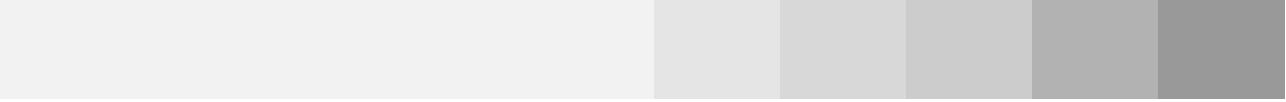

2014년 이용자 욕구 및 만족도조사 결과 보고서

2014. 10



재단법인 양천사랑복지재단

양천장애인종합복지관



2014년 이용자 욕구 및 만족도 조사

I. 연구개요	3
II. 조사결과 분석	
1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	5
2. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과	18
3. 재가서비스 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 결과	52
4. 재가서비스 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과	58
5. 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	65
6. 후원 활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	73
III. 분석결과 요약	79
IV. 결론 및 제언	94
부록. 설문지	

제 1장 연구 개요

1. 대 상 : 복지관 이용자, 보호자, 후원자, 자원봉사자 등(621명)

2. 기 간

가. 설문기간 : 2014년 9월 1일(월) ~ 9월 19일(금)

나. 결과분석 : 2014년 9월 22일(월) ~ 10월 10일(금)

다. 최종보고서 작성 : 2014년 10월 13일(월) ~ 10월 24일(금)

라. 보고서 제작 : 2014년 10월 27일(월) ~ 10월 31일(금)

3. 내 용 : 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도, 각 프로그램 별 욕구 및 만족도, 재가복지 서비스 이용자 욕구 및 만족도, 자원봉사활동 욕구 및 만족도, 후원활동 욕구 및 만족도

가. 일반적 사항

나. 이용현황

다. 시설 및 환경에 대한 만족도

라. 프로그램 이용 과정에 대한 만족도

마. 프로그램 성과 및 결과에 대한 만족도

바. 기타 사항

4. 조사대상

(단위 : 명)

구분	연번	프로그램명	조사목표인원	달성인원	수거율
가족지원팀	1	조기교실	10	11	110
	2	놀이활동	14	14	100
	3	언어활동	34	36	106
	4	음악활동	32	32	100
	5	미술활동	24	24	100
	6	심리운동	39	40	103
기능향상지원팀	7	물리활동	33	34	103
	8	작업활동	26	26	100
	9	수중활동	18	19	106
사회통합지원팀	10	초등통합지원	13	14	108
	11	청소년프로그램	32	26	81
	12	성인교육	17	17	100
	13	아동청소년체육	29	21	72

구분	연번	프로그램명		조사목표인원	달성인원	수거율
사회통합지원팀	14	성인체육		26	23	88
	15	성인스포츠동아리		20	25	125
	16	재활운동실		39	33	85
	17	장애인생활수영		11	12	109
직업지원팀	18	직업적응훈련		25	21	84
	19	공동생활가정		7	6	86
	20	지원고용		10	10	100
지역복지팀	21	재가 서비스	사례관리	40	41	103
			가족지원(가정봉사활동, 성장멘토링사업)			
			일상생활지원(방문지원, 밑반찬지원, 휠체어지원, 건강검진),			
			주거지원(주거환경개선, 이사 지원, 방역서비스, 편의시설지원)			
			여가지원 (설날행사, 나들이, 한가위행사)			
			재가장애인 후원금품 지원			
			장애인권익지원			
	22	자원봉사자		40	36	90
23	후원자		40	6	15	
기획홍보팀	24	컴퓨터교육		24	29	121
운영지원팀	25	식당		60	65	108
합계				663	621	94

5. 조사방법

- 가. 프로그램별 평가 설문지 제작 후 이용자 개별 면접 및 자기기입식 조사
- 나. 후원자의 경우 온라인 설문지 제작 후 조사 실시
- 다. 설문지 수거에 대한 이용자 편의 및 권리보장을 위한 각 층별 수거함 비치
- 라. 프로그램별 평가 및 설문조사 후 해당 내용은 통계프로그램을 통해 분석
- 마. 설문 결과에 따른 전체 복지관 서비스에 대한 이용자 욕구 및 만족도 분석을 각 프로그램별로 실시 후 작성

6. 통계방법 : SPSSWIN 18.0을 이용한 빈도분석(Frequency), 교차분석 실시

제 2장 조사 결과 분석

1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 482명)

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

<표 1> 이용자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
성별	남	266	55.2
	여	151	31.3
	무응답	65	13.5
합계		482	100
연령	학령전기(0세~7세)	61	12.7
	학령기(8세~19세)	131	27.2
	청년기(20세~29세)	45	9.3
	장년기(30세~45세)	56	11.6
	중년기(46세~64세)	117	24.3
	노년기(65세 이상)	53	11.0
	무응답	19	3.9
합계		482	100
수급여부	국민기초생활수급권자	37	7.7
	조건부수급자	18	3.7
	차상위계층	35	7.3
	해당사항 없음	353	73.2
	무응답	39	8.1
합계		482	100
거주지	목동	88	18.3
	신정동	143	29.7
	신월동	59	12.2

구분			대상자 수		백분율
거주지	타 지역	미가입	115	28	5.8
		강서구		26	5.4
		영등포구		25	5.2
		구로구		24	5.0
		동작구		4	0.8
		금천구		2	0.4
		마포구		2	0.4
		부천시		2	0.4
		강남구		1	0.2
		용산구		1	0.2
	무응답		77	16.0	
합계			482	100	

모든 문항을 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 하여 성별, 연령, 수급여부, 거주지를 조사한 결과 <표 1>과 같이 성별에서는 ‘남자 266명(55.2%), 여자 151명(31.3%)’ 으로 남자 응답자가 훨씬 높게 조사되었다. 연령대별 분포는 ‘학령기(8세~19세)’ 응답자가 131명(27.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘중년기, 학령전기, 장년기, 노년기, 청년기’ 순으로 나타났다.

이용자의 수급여부를 확인한 결과 전체 응답자 482명 중에서 ‘국민기초생활수급권자’ 37명(7.7%), ‘차상위 계층’ 35명(7.3%), ‘조건부수급자’ 18명(3.7%)으로 나타났으며 73%가 일반가정인 것으로 나타났다. 양천구에 거주하는 이용자는 290명(60.2%)이며 그 중에서 신청동이 143명(29.7%)으로 가장 높았다. 타 지역은 115명(23.9%)으로 ‘강서구, 영등포구, 구로구’ 등이 높게 나타났다.

2) 이용자의 장애유형 및 등급

<표 2> 이용자의 장애유형 및 등급

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
장애명 및 등록여부	지체장애	77	16.0
	뇌병변장애	138	28.6
	시각장애	2	0.4
	청각장애	5	1.0
	언어장애	8	1.7

구분		대상자수	백분율
장애명 및 등록여부	지적장애	111	23.0
	자폐성장애	37	7.7
	정신장애	6	1.2
	신장장애	3	0.6
	간장애	1	0.2
	간질장애	2	0.4
	미등록	38	7.9
	기타(중복장애)	26	5.4
	해당사항 없음	12	2.5
	무응답	16	3.3
합계		482	100
장애등급	1급	121	25.1
	2급	148	30.7
	3급	84	17.4
	4급	24	5.0
	5급	20	4.1
	6급	4	0.8
	미등록	40	8.3
	해당사항 없음	22	4.6
	무응답	19	3.9
합계		482	100

이용자의 장애유형 및 등급에 대해 조사한 결과 <표 2>와 같이 ‘뇌병변장애’ 138명(28.6%), ‘지적장애’ 111명(23.0%), ‘지체장애’ 77명(16.0%) 등의 순서로 나타나 현재 우리 복지관 이용자의 장애유형이 편중되고 있다는 사실을 알 수 있다. 장애 등급으로는 ‘2급 148명(30.7%), 1급 121명(25.1%), 3급 84명(17.4%)’ 으로 중증 장애인의 비율이 높은 것으로 나타났다.

나. 이용 현황

1) 응답자 유형

<표 3> 이용자와 응답자의 관계

(단위 : 명, %)

구분		빈도	백분율
응답자	본인	190	39.4
	부	19	3.9
	모	180	37.3
	활동보조인	46	9.5
	기타	미가입	2.3
		배우자	2.1
		조모	0.8
		친척	1.5
		조부	0.4
		강사	0.2
		자녀	0.2
	무응답	11	2.3
합계		482	100

이용자와 응답자의 관계 분석결과를 보면 <표 3>과 같이 ‘당사자’가 190명(39.4%)으로 가장 높았고, ‘보호자, 활동보조인’ 등의 순서로 나타났다.

<표 4> 장애별 응답자 유형

(단위 : 명, %)

구분		관계						합계
		본인	부	모	활동 보조인	기타	무응답	
장애명 및 등록여부	지체	53 (11.0)	3 (0.6)	10 (2.1)	5 (1.0)	4 (8.2)	2 (0.4)	77 (16.0)
	뇌병변	86 (17.8)	6 (1.2)	18 (3.7)	16 (3.3)	11 (8.0)	1 (0.2)	138 (28.6)
	시각	1 (0.2)	—	—	1 (0.2)	—	—	2 (0.4)

구분		관계						합계
		본인	부	모	활동 보조인	기타	무응답	
장애명 및 등록여부	청각	4 (8.2)	—	—	1 (0.2)	—	—	5 (1.0)
	언어	3 (0.6)	—	4 (8.2)	1 (0.2)	—	—	8 (1.7)
	지적	14 (2.9)	5 (1.0)	69 (14.3)	13 (2.7)	9 (1.9)	1 (0.2)	111 (23.0)
	자폐성	3 (0.6)	2 (0.4)	25 (5.2)	3 (0.6)	4 (8.2)	—	37 (7.7)
	정신	6 (1.2)	—	—	—	—	—	6 (1.2)
	심장	3 (0.6)	—	—	—	—	—	3 (0.6)
	간	—	—	1 (0.2)	—	—	—	1 (0.2)
	간질	2 (0.4)	—	—	—	—	—	2 (0.4)
	미등록	—	1 (0.2)	35 (7.3)	—	1 (0.2)	1 (0.2)	38 (7.9)
	기타(중복장애)	8 (1.7)	2 (0.4)	9 (1.9)	4 (8.2)	3 (0.6)	—	26 (5.4)
	해당사항없음	—	—	7 (1.5)	2 (0.4)	3 (0.6)	—	12 (2.5)
	무응답	7 (1.5)	—	2 (0.4)	—	1 (0.2)	6 (1.2)	16 (3.3)
합계		190 (39.4)	19 (3.9)	180 (37.3)	46 (9.5)	36 (7.5)	11 (2.3)	482 (100)

장애별 응답자 유형 분석결과를 보면 <표 4>과 같이 지체, 뇌병변, 시각, 청각, 정신, 심장, 간질장애를 가지고 있는 이용자는 전부 당사자 응답률이 가장 높게 나타났다. 반대로 언어, 지적, 자폐성, 간, 미등록, 중복장애인의 경우 당사자 응답보다는 보호자가 높은 것으로 응답되었다. 장애 특성 상 당사자 응답이 어려운 경우 보호자의 응답이 높은 것으로 분석된다.

2) 복지관 이용기간 및 방문횟수

<표 5> 복지관 이용기간 및 방문횟수

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
복지관 이용기간	1년 미만	98	20.3
	1년 이상 ~ 2년 미만	95	19.7
	2년 이상 ~ 3년 미만	83	17.2
	3년 이상 ~ 5년 미만	78	16.2
	5년 이상 ~	117	24.3
	무응답	11	2.3
합계		482	100
복지관 방문 횟수	주1회	50	10.4
	주2회	143	29.7
	주3회	87	18.0
	주4회	73	15.1
	주5회	73	15.1
	주6회	38	7.9
	무응답	18	3.7
합계		482	100

복지관 이용기간은 ‘5년 이상’ 응답자가 117명(24.3%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘1년 미만, 1년 이상~2년 미만’ 등의 순서로 응답되었다. 방문횟수로는 ‘주 2회’ 응답자가 143명(29.7%)으로 가장 높게 나타났다.

다. 복지관 미션 · 비전 관련 사항

1) 복지관 미션 · 비전 인지여부

<표 6> 미션 · 비전 인지여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
미션·비전 인지여부	알고 있다	118	24.5
	모른다	350	72.6
	무응답	14	2.9
합계		482	100

복지관 미션 및 비전에 대한 이용자의 인지여부를 분석한 결과 <표 6>과 같이 ‘모른다’ 가 350명 (72.6%)으로 가장 높았고 과반 수를 넘는 응답률이었다.

2) 복지관 미션 · 비전 재수립 참여여부 및 방법

<표 7-1> 미션 · 비전 재수립 참여여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
미션·비전 참여여부	있다	149	30.9
	없다	86	17.8
	잘 모르겠다	223	46.3
	무응답	24	5.0
합계		482	100

미션 및 비전을 재수립할 경우 참여할 의사가 있는지 묻는 질문에 ‘잘 모르겠다’ 가 223명(46.3%)이었으나, ‘없다’ 보다 ‘있다’ 는 의견이 더 높게 나타났다.

<표 7-2> 미션 · 비전 재수립 참여방법

(단위 : 명, %)

구분			대상자수	백분율
미션·비전 참여방법	공개토론		94	41.4
	소그룹 모임		61	26.9
	이용자 대표회의		47	20.7
	기타	미가입	23	10.1
		서면	2	0.9
합계			227	100

참여방법에 대한 질문에는 ‘공개토론’ 이 94명(41.4%)으로 가장 높았고 ‘소그룹 모임, 이용자 대표회의’ 등의 순서로 응답률이 나타났다. 소그룹 모임 또는 이용자 대표회의의 경우 소수 이용자만 참여하기 때문에 이용자 누구나 참여할 수 있는 공개토론 형식을 더 선호하고 긍정적으로 바라보는 것으로 분석된다.

라. 복지관 시설 및 환경 만족도

<표 8> 시설 및 환경에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
복지관 내 시설(엘리베이터, 화장실, 식당, 계단, 경사로 등)이 안전하다	102 (21.2)	260 (53.9)	104 (21.6)	5 (1.0)	2 (0.4)	9 (1.9)	482 (100)
복지관의 공간 분위기나 주변 환경이 좋다	71 (14.7)	243 (50.4)	144 (29.9)	15 (3.1)	1 (0.2)	8 (1.7)	482 (100)
복지관 내에서 이동하는데 불편함이 적은 편이다	78 (16.2)	263 (54.6)	109 (22.6)	18 (3.7)	4 (0.8)	10 (2.1)	482 (100)
복지관 내, 마음 편히 쉴만한 공간이 있다	60 (12.4)	184 (38.2)	122 (25.3)	90 (18.7)	11 (2.3)	15 (3.1)	482 (100)
복지관 내, 청소 및 관리상태가 좋다	84 (17.4)	234 (48.5)	139 (28.8)	11 (2.3)	4 (0.8)	10 (2.1)	482 (100)

시설 및 환경에 대한 만족도 분석결과로는 <표 8>와 같이 전반적으로 ‘그렇다’ 라는 의견이 가장 높게 나타난 것을 알 수 있다. 반면에 복지관 내 휴식공간에 대한 만족도 여부는 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 90명(18.7%)으로 응답되었다.

마. 기타사항

1) 2015년 프로그램 욕구조사

<표 9> 2015년도에 확대되길 희망하는 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
확대희망 프로그램	관내재활치료	293	30.4
	장애인 여가, 문화, 생활체육 지원	170	17.6
	장애인 가족 지원서비스	72	7.5
	장애인 역량강화 지원	83	8.6
	직업재활	108	11.2
	재가장애인 생활안정 지원	52	5.4
	지역사회 내 자원개발	52	5.4
	지역사회 장애인인식개선 및 홍보	30	3.1
	장애인활동지원사업, 발달재활서비스 등 사회서비스	35	3.6
	기타	12	1.2
	무응답	58	6.0
합계		965	100

2015년 확대되길 희망하는 프로그램을 분석한 결과 <표 9>와 같이 ‘관내재활치료’가 293명(30.4%)으로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘여가문화 및 생활체육 지원, 직업재활, 가족 지원서비스’ 등의 순서로 나타났다. 다중 응답이 가능한 질문이었으며, 기타의견으로는 아래 표처럼 ‘인지치료’에 대한 의견이 많았고 ‘성인 프로그램’에 대한 응답도 나타났다.

※ 2015년 확대 희망 프로그램 기타의견

2015년 확대 희망 프로그램 기타의견	- 인지치료(6명) - 운동프로그램 활성화 - 소아 그룹치료 - 성인 언어치료 확대 - 성인 직업적응훈련 프로그램 확대 - 노래교실 개설 - 직업적응훈련반 연령 제한을 없애고, 참여할 수 있는 기회 확대 필요
-----------------------------	--

2) 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언 (중복의견 표시 : ★)

구분	
시설 및 환경	★ 재활운동실 공간이 너무 협소하고 공기가 나쁨. 장소 이전이나 확장바람 ★ 재활운동실 운동기구 수 증가요청 - 운동할 수 있는 체육시설과 장소가 부족하고 너무 협소해서 문제가 많음. 재활운동실을 4층 옥상으로 이전하는 방법 논의 필요. 조립식 판넬로 하면 시간비용 절감이 가능하고 건축법 상 조립식 판넬은 법적 문제가 없음. 4층 휴게실을 옆으로 옮기면 1~2개월 안에 조립식 판넬 설치가 완료되고 냉난방 시설, 수도, 전기 모두 가능할 것임
	★ 주차공간 확장 - 주차공간 확장이 어렵기 때문에 양천구청, 세무서 등의 관공서 협조를 받아서 이용자들의 주차문제를 해결 해 주길 바람
	★ 보호자 대기실이 너무 지저분함 - 보호자 대기실이 너무 복잡하고 이용하기 불편하게 되어 있음 ★ 휴식공간이 너무 부족함
	★ 식당메뉴 개선 및 양도 늘려주길 바람 - 식당메뉴 질적 향상 필요하며 배식하는 사람들이 친절한 자세로 해주길 바람 - 식당에서 혼자 거동하는데 어려움이 있는 이용자를 돕는 도우미가 상시 대기해주고 있길 바라고 식당 이용료가 더 놀라가더라도 정성이 들어간 식사를 하고 싶음
	- 모든 화장실 환풍기 필요 - 장애아동(남자)의 보호자인데, 화장실 사용 시 애로사항이 있어 참고 후 시설정비 고려바람
	★ 성인장애인과 장애아동이 이용하는 공간 분리필수 - 성인장애인 및 보호자가 장애아동의 행동을 이해 못하고 화내면서 소리를 지르기 때문에 이용에 어려움이 있음 - 아이가 어려서 주로 지하 1층 바우처실을 많이 이용하고 있음. 아직 어린 아이들이 너무 많이 이용하고 있고 막 걸음마를 떼고 있는 아이들이 많이 있는데 휠체어에 부딪히거나 듣지 말아야 할 음담패설, 욕설 등을 아이들이 너무 많이 듣고 있음. 어르신이기 때문에 젊은 엄마들이 대놓고 말하기도 어렵기 때문에 동선을 조금만 수정해준다면 걱정 없이 복지관을 이용할 수 있을 것 같음 - 지하 1층 공간이 너무 어르신 위주로 공간화가 되어가고 있음. 아이들이 떠드는 것에 대해 말들이 많은데, 정작 어르신들이 노태하고 음식 먹고, 소란 피우는 것에 대해서는 지나치게 관대함 - 복지관의 이용연령은 참 다양하고 장애로 인한 아픔도 다 다르게 가지고 있음. 또한 장애를 인식하는 단계도 다 다름. 이러한 부분들 때문에 서로 날카로워지는 게 현재 상황임. 프로그램 실 분리뿐만 아니라 이용자 및 보호자별 쉼터 분리 필요함 - 복지관 각 층을 연령대별, 프로그램별로 나누는 작업이 필요함 - 도서공간 기능 강화 - 수중치료실 확장 - 치료실 주변에 의자를 조금씩 놓아주면 치료대기 중에 편히 앉아서 기다릴 수 있을 것 같음

구분	
시설 및 환경	- 일부 치료실은 아직도 보호자가 볼 수 없도록 선팅지가 붙어 있으므로 제거요청 - 2013년도 모자수영 프로그램을 이용하였는데 샤워실 환경이 너무 안 좋았음. 치료하는 공간 앞에서 샤워를 한다는 것은 말이 안되며, 지금의 환경은 어떻게 변화되었는지 모르겠지만 장애인이 사용하는 시설인 만큼 더 안전하고 편안하게 샤워할 수 있도록 시설점검이 필요하다고 생각됨 ★ 타 복지관에는 커피숍이 있음. 우리 복지관도 바리스타 교육을 하는 것으로 알고 있는데, 복지관 내에 커피숍을 운영해서 성인장애인들의 취업 또는 현장실습 할 수 있는 공간으로 사용되길 바람. 그 외 작은 물품들을 만들어서 전시 및 판매까지 하는 기관들이 많기 때문에 우리 복지관도 성인장애인의 직업훈련 및 취업과 관련된 프로그램을 배우고 취업으로 바로 연결될 수 있는 공간 마련이 필요함 - 보행연습 후 피곤한 다리를 위한 하지마사지 기구 설치 바람. 또한 강당에 평상 하나만 있어도 충분히 휴식할 수 있음
	- 지하 1층이 너무 더워서 이용하는데 불편이 큼 - 1층에 휠체어 많이 비치해두길 바람 - 경사로가 협소해서 걷기운동 하는데 불편함이 많음 - 점자블럭을 좀 더 많이 설치해주길 바람 - 자체적인 에어컨 사용 필요 - LED 조명으로 교체하면서 편해짐 - 누워서 잘 수 있거나 공부할 수 있는 공간 마련필요
프로그램	<가족지원팀> - 성인대상 운동치로나 심리운동치료가 필요함 - 성인 언어치료 담당 치료사 확충 및 개별언어 뿐만 아니라 그룹치료 활성화 - 통합준비반 담당교사 확충필요
	<기능향상지원팀> - 성인대상 운동치로나 심리운동치료가 필요함 - 수중 · 물리치료 시간 연장 - 감각통합 프로그램 증가 - 일상생활이 가능한 작업치료로 알차게 치료해주길 바람
	<사회통합지원팀> ★ 재활운동실 운동기구를 혼자 차지하려는 이용자가 있기 때문에 관련 교육 필수 - 재활운동실 근처 기립기 옆에도 시간과 이름을 쓸 수 있으면 좋겠음. 보호자들이 조금씩 신경을 쓰면 좋겠지만 이름표가 없다 보니깐 이용자들이 혼자 사용하려는 경향이 있음 - 재활운동실 보호자들의 운동기구 사용자제 시킬 것. 아무리 이용자들이 이용하지 않는 운동기구라고 해도, 보호자들이 이용하게 되면 정작 이용자들은 사용하고 싶을 때 사용하지 못하므로, 철저한 관리 부탁 - 재활운동실 공익근무요원의 자리에 앉거나 그들에게 반말 또는 막 대하는 자세가 보기 안 좋음. 또한 공익근무요원들은 꼭 자신의 자리를 지키다가 도움이 필요한 이용자가 있을 때 웃는 얼굴로 대해주길 바람 - 코끼리 자전거 이용 시 본인 이름을 쓰고 사용하길 바람

구분

프로그램	- 토요 프로그램 확대를 통해 대기기간을 줄여서 대기자들이 프로그램에 참여할 수 있는 기회를 마련해주길 바람 - 신나는 토요일에서 레일바이크 타고 싶고, 노래방, 패밀리레스토랑도 이용하면서 친구들과 스트레스를 풀고 싶음 - 보치아 시간도 3시간으로 연장하거나 요일을 더 확대하길 바람 - 토요 수중활동 시간 연장 - 아동 토요수중활동의 경우 굳이 가족이 아니더라도 복지관에 다니고 있는 다른 친구가 신청할 때 같이 할 수 있도록 지원바람 ★ 스포츠 프로그램이 늘어나길 바람 ★ 청소년 프로그램이 다양해지길 바람 - 청소년 난타, 레크 댄스, 음악치료 등 여가 프로그램의 경우 엄마가 가지 않고 아이 혼자 보내거나 활동보조인이 갈 경우 수업 후 피드백이 전혀 없어서 보호자가 스스로 전화를 해야 아이의 상황에 대해 알 수 있음. 특히 외부 강사는 더 심함. 보호자가 사정 상 복지관을 가지 못할 경우 더 궁금한 게 많기 때문에 최소한 월 1회라도 전화, 문자, 서면 등으로 활동부분을 알려주길 바람. 특히 강사가 한 가지 프로그램을 계속 진행하는 경우 무신경하거나 무성의한 느낌이 들고 있음 - 장애청소년들의 신체적 활동욕구 발산을 위해 스포츠, 동아리 등이 많아지길 바람 - 양천파크골프동아리를 위한 복지관의 적극적인 지원 필요 - 양천파크골프동아리를 동아리에 맡기지 말고 프로그램화하는 방법 필요 - 성인 지적 장애인의 여가문화, 생활체육을 할 수 있는 프로그램이 다양해지길 바람. 특히 휴일이나 저녁시간에도 프로그램을 이용할 수 있으면 좋겠음 - 탁구 프로그램을 이용하고 싶은데 너무 오래 기다려야 함 <직업지원팀> ★ 직업적응훈련 프로그램을 이용할 수 있는 기회가 많아지길 바람 - 장애청소년들의 직업재활에 대한 정보제공 필요 - 취업지원에 있어서 실질적인 취업이 될 수 있도록 지원 ★ 고등학교 졸업과 동시에 프로그램을 이용할 수 있도록 직업재활 프로그램 다양화 ★ 프로그램 이용기간은 짧고 대기기간은 너무 길어서 이용에 불편함이 많음 - 모든 프로그램이 형태뿐만 아니라 내실 있는 프로그램으로 향상되길 바람 - 재활치료가 더 확대되어 대기기간 감소되길 바람 - 프로그램을 지속적으로 할 수 있도록 지원 - 치료비용이 타 병원의 2배나 차이가 나기 때문에 이용료가 저렴해지길 바람 - 부모와 자녀가 함께 수업할 수 있는 참여수업을 희망함. 우리 아이들이 수업시간에 무엇을 배우고 어떻게 행동하는지 볼 수 있다면 자녀를 양육하는데 많은 도움이 될 것으로 보임 - 이용자와 보호자가 함께 할 수 있는 프로그램 필요 ★ 인지치료 개설 필요 ★ 성인장애인을 위한 프로그램이 전혀 없으므로 만들어주길 바람 (예 : 댄스, 체육, 난타, 각종 치료 등) - 문화생활을 향상시킬 수 있도록 관련 프로그램의 참여기회 확대 필요 - 동아리활동에 적극적인 후원 및 차량지원 요청 - 프로그램의 다양화가 필요
------	--

구분

프로그램

- 유아 및 아동, 청소년들을 위한 다양한 체험활동 프로그램이 1년에 3~4회 정도 계획되어 추진되길 바람
- 아동 프로그램이 너무 부족한데, 있는 프로그램도 예산부족으로 없애려고 하는 복지관의 입장에 당황스럽고 권위적, 귀찮은 듯한 태도로 인해 타 복지관과 비교하게 됨. 과연 복지관의 기능을 제대로 하고 있는지 반문하고 싶음
- 청소년기(학령기)에서 성인기로 넘어가는 시기에 서로 연계되는 프로그램이 생기길 바람
- 중증 지적장애 1급을 대상으로 하는 프로그램 신설 필요
- 양친구민이 아니더라도 치료순위를 당길 수 있는 방법 마련 필요
- 바우처 카드로 할 수 있는 프로그램이 많지 않음
- 이용자 및 보호자를 위한 안전교육 필요
- 치료사의 조언을 들으면서 이용자들을 운동시키는 것이 자세 교정 및 바른 운동법 숙지에 도움이 되는데 치료시간이 정해진 사람에게 제한되어 있기 때문에 이용에 어려움이 있음. 프로그램을 당장 이용하지 않더라도 치료사에게 물어볼 수 있는 시간이 따로 있거나, 치료순번이 아니더라도 도움을 받을 수 있는 시간이 마련되길 바람. 이것이 불가능하다면 전체적으로 잘못된 운동법에 대한 지침이나 안내서를 복지관 신문 또는 게시판 등에 쉽게 설명해주는 방법도 필요하다고 생각됨. 그림을 이용해서 안내를 해줘야 비전문가인 보호자 및 이용자들이 쉽게 따라 할 수 있음

서비스
및 기타

- 무엇을 노력하고 있는지 모르겠음
- 직원들이 수고하는 것은 알지만 일부 어르신들의 취중행동이나 욕설 등으로 인해 복지관의 이미지를 상당히 저해시키는 것 같아 안타까움
- 안내 데스크의 친절함이 필요함
- 활동보조인들은 이용자가 원하고 있는 것을 들어주지 않고 운동하는데 시간을 계속 보내도록 유도함. 또한 무시하는 말투, 태도를 보임
- 중증장애인을 위한 배려가 없음
- 직원들에게 가족같이 반가운 인사를 받고 싶음
- 다른 복지관도 몇 군데 이용해보았지만 우리 복지관 프로그램이 체계적이고 담당자들의 능력이 뛰어나다는 느낌을 받았음. 사설기관에 비해 비용도 저렴한 편인데 수업의 질도 아주 높음
- 이용자로서 복지관을 위해 도움 일이 있으면 알려주길 바람
- 장애인 모두에게 공평하게 이용기회를 주는 것은 좋지만 시설 규모에 비해 시설을 이용하고 싶어 하는 장애인의 수가 상대적으로 너무 많음
- 프로그램 수가 더 많아져서 대기기간이 줄어들면 좋겠지만 건물교무와 직원 수 등을 고려하면 지금도 많은 치료가 행해진다고 생각함. 아이가 3세 때부터 복지관을 이용해왔는데 다른 복지관보다 이용료가 저렴하고 치료사 수준도 높은 편이라 늘 고마운 마음으로 이용하고 있음
- 지금 이대로만 복지관이 운영되길 바람
- 항상 친절하고 성심성의껏 아이들을 가르쳐주셔서 항상 감사함
- 가족적인 분위기, 서로 배려하고 따뜻함이 느껴져서 좋음
- 직원들의 협력이 잘 이루어지는 것 같음
- 시설 및 직원들에 대해 빠짐없이 다 만족함. 특히 아이들을 매우 사랑하고 따뜻한 마음으로 대해주셔서 항상 마음 놓고 맡길 수 있음

2. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 538명)

<표 10> 세부 프로그램별 조사인원

(단위 : 명, %)

구분	연번	프로그램명	조사목표인원	달성인원	수거율
가족지원팀	1	조기교실	10	11	110
	2	놀이활동	14	14	100
	3	언어활동	34	36	106
	4	음악활동	32	32	100
	5	미술활동	24	24	100
	6	심리운동	39	40	103
기능향상지원팀	7	물리활동	33	34	103
	8	작업활동	26	26	100
	9	수중활동	18	19	106
사회통합지원팀	10	초등통합지원	13	14	108
	11	청소년프로그램	32	26	81
	12	성인교육	17	17	100
	13	아동청소년체육	29	21	72
	14	성인체육	26	23	88
	15	성인스포츠동아리	20	25	125
	16	재활운동실	39	33	85
	17	장애인생활수영	11	12	109
직업지원팀	18	직업적응훈련	25	21	84
	19	공동생활가정	7	6	86
	20	지원고용	10	10	100
기획홍보팀	21	컴퓨터교육	24	29	121
운영지원팀	22	식당	60	65	108
합계			543	538	99

가. 가족지원팀 프로그램 결과분석

1) 조기교실 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 11-1> 조기교실 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	조기지원	5	38.5
	통합준비반	3	23.1
	통합지원반	4	30.8
	무응답	1	7.7
합계		13	100

전체 응답자는 11명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 13명으로 나타났다.

<표 11-2> 조기교실 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	5 (45.5)	4 (36.4)	1 (9.1)	1 (9.1)	—	—	11 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	5 (45.5)	5 (45.5)	1 (9.1)	—	—	—	11 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	4 (36.4)	3 (27.3)	3 (27.3)	1 (9.1)	—	—	11 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	6 (54.5)	4 (36.4)	1 (9.1)	—	—	—	11 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	6 (54.5)	4 (36.4)	1 (9.1)	—	—	—	11 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	6 (54.5)	5 (45.5)	—	—	—	—	11 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	6 (54.5)	5 (45.5)	—	—	—	—	11 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	4 (36.4)	5 (45.5)	1 (9.1)	—	—	1 (9.1)	11 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	5 (45.5)	6 (54.5)	—	—	—	—	11 (100)

9가지의 평가요소에서 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간에 대한 만족도 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 조기교실 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

조기교실 프로그램 기타의견	- 이용기간 1년은 너무 짧고, 주 3회로 연장바람 - 담당 교사 증원 및 프로그램 실 청결 상태 개선 - 담당 교사의 능력이 매우 뛰어나고 헌신적, 열정적이기 때문에 아동들을 잘 지도해주심. 해당 프로그램 담당자에게 포상이 있기를 바람 - 부모상담(피드백) 시간을 늘린 점이 아주 좋았음 - 수업시간 및 횟수 연장바람 - 오후에도 조기교실 프로그램이 진행되기를 바라고, ABA 프로그램 도입 희망 - 초등지원반(준비반) 개설을 통해 지속적인 지원희망
----------------------	--

2) 놀이활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 12-1> 놀이활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	영유아 놀이활동	4	28.6
	아동 놀이활동	7	50.0
	가족지원 놀이활동	2	14.3
	무응답	1	7.1
합계		14	100

<표 12-2> 놀이활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	3 (21.4)	7 (50.0)	3 (21.4)	1 (7.1)	—	—	14 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	3 (21.4)	7 (50.0)	4 (28.6)	—	—	—	14 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	1 (7.1)	6 (42.9)	6 (42.9)	1 (7.1)	—	—	14 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (21.4)	7 (50.0)	4 (28.6)	—	—	—	14 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	5 (35.7)	7 (50.0)	2 (14.3)	—	—	—	14 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	5 (35.7)	7 (50.0)	2 (14.3)	—	—	—	14 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	3 (21.4)	9 (64.3)	2 (14.3)	—	—	—	14 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	3 (21.4)	3 (21.4)	8 (57.1)	—	—	—	14 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (21.4)	8 (57.1)	3 (21.4)	—	—	—	14 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간에 대한 만족도 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 놀이활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

놀이활동 프로그램 기타의견	- 그룹놀이활동이 좀 더 안정적으로 진행되기를 바램 - 그룹놀이활동이 많아지길 바램 - 그룹 수업 희망(2명) - 프로그램 기간 연장 희망 - 프로그램 이용횟수를 2번으로 고정하지 않고 1~3번으로 선택할 수 있는 시스템 필요
----------------------	--

3) 언어활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 13-1> 언어활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	영유아 언어활동	8	22.2
	아동 언어활동	7	19.4
	성인 언어활동	14	38.9
	무응답	7	19.4
합계		36	100

<표 13-2> 언어활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	6 (16.7)	14 (38.9)	10 (27.8)	5 (13.9)	—	1 (2.8)	36 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	6 (16.7)	19 (52.8)	10 (27.8)	1 (2.8)	—	—	36 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	9 (25.0)	22 (61.1)	4 (11.1)	1 (2.8)	—	—	36 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	15 (41.7)	21 (58.3)	—	—	—	—	36 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	17 (47.2)	19 (52.8)	—	—	—	—	36 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	16 (44.4)	16 (44.4)	4 (11.1)	—	—	—	36 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	16 (44.4)	19 (52.8)	1 (2.8)	—	—	—	36 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	11 (30.6)	21 (58.3)	2 (5.6)	2 (5.6)	—	—	36 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	15 (41.7)	18 (50.0)	3 (8.3)	—	—	—	36 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용시간, 장

소 및 공간, 도구 및 장비에 대한 만족도 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 언어활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

언어활동 프로그램 기타의견	- 이용횟수를 주 2회~3회 정도 연장바람 - 그룹 프로그램 희망 - 복지관 프로그램 중 언어활동은 만족스러운 편이지만, 이용기간 제한부분이 아쉬움 - 언어치료 이용기간이 2년 이상으로 연장되길 바람 - 영유아 언어활동도 아이의 집중시간에 따라 30분, 40분으로 선택할 수 있으면 좋겠음. 획일적으로 30분 수업이라 조금 아쉬움 - 좀 더 과학적이고 전문적인 도구 활용 필요 - 언어활동에 필요한 효과적인 도구 및 자료를 갖춰주길 바람
----------------------	--

4) 음악활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 14-1> 음악활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	유아동 음악활동	7	20.6
	청소년 음악활동	7	20.6
	청소년 합창단	6	17.6
	악기 연주단	3	8.8
	성인 음악활동	5	14.7
	무응답	6	17.6
합계		34	100

전체 응답자는 32명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 34명으로 나타났다.

<표 14-2> 음악활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	8 (25.0)	17 (53.1)	4 (12.5)	3 (9.4)	—	—	32 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	9 (28.1)	20 (62.5)	2 (6.3)	1 (3.1)	—	—	32 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (21.9)	18 (56.3)	4 (12.5)	2 (6.3)	1 (3.1)	—	32 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	12 (37.5)	18 (56.3)	2 (6.3)	—	—	—	32 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	9 (28.1)	22 (68.8)	1 (3.1)	—	—	—	32 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	8 (25.0)	21 (65.6)	3 (9.4)	—	—	—	32 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	7 (21.9)	25 (78.1)	—	—	—	—	32 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (21.9)	19 (59.4)	5 (15.6)	1 (3.1)	—	—	32 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	6 (18.8)	25 (78.1)	1 (3.1)	—	—	—	32 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용시간, 장소 및 공간, 도구 및 장비에 대한 만족도 부분에서 '그렇지 않다' 또는 '전혀 그렇지 않다' 라는 의견이 제시되었다.

※ 음악활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

음악활동 프로그램 기타의견	- 프로그램 실이 덥고 환기가 전혀 안되기 때문에 공기가 너무 안 좋음 - 너무 장애아동 위주라서 성인을 위한 프로그램이 필요함 - 매 시간 활동이 끝나고 난 뒤 당일 활동사항들을 알려주길 바람. 아이가 어떤 활동을 어떻게 했는지 학부모의 입장에서 많이 궁금함 - 이용시간 연장 희망 - 부드럽고 친절함 태도로 진심을 담아 수업해주셔서 감사함 - 좀 더 소그룹 위주로 진행되길 희망함 - 이용횟수 주 2회로 연장바람 - 프로그램에 대한 미션이 있기를 바람
----------------------	---

5) 미술활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 15-1> 미술활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	미술활동	13	54.2
	아동 도자기공예반	2	8.3
	성인미술취미반	2	8.3
	무응답	7	29.2
합계		24	100

<표 15-2> 미술활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	2 (8.3)	15 (62.5)	5 (20.8)	2 (8.3)	—	—	24 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	1 (4.2)	12 (50.0)	8 (33.3)	3 (12.5)	—	—	24 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	2 (8.3)	12 (50.0)	8 (33.3)	2 (8.3)	—	—	24 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	5 (20.8)	11 (45.8)	7 (29.2)	1 (4.2)	—	—	24 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	6 (25.0)	9 (37.5)	8 (33.3)	1 (4.2)	—	—	24 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	7 (29.2)	9 (37.5)	7 (29.2)	1 (4.2)	—	—	24 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	7 (29.2)	11 (45.8)	6 (25.0)	—	—	—	24 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (29.2)	9 (37.5)	5 (20.8)	3 (12.5)	—	—	24 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	6 (25.0)	12 (50.0)	4 (16.7)	2 (8.3)	—	—	24 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 담당자의 전문성 부분을 제외한

나머지 8가지 요소에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 미술활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

미술활동 프로그램 기타의견	- 선생님께서 아이들에게 좀 더 유연한 모습으로 대해주는 것이 필요하다고 생각함. 좀 더 편안한 선생님이로 다가간다면 아이들이 더 수업에 집중하고 잘 따르지 않을까 조심스럽게 생각해 봄
----------------------	---

6) 심리운동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 16-1> 심리운동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	심리운동	12	30.0
	영유아 심리운동	3	7.5
	사회성 심리운동	16	40.0
	심리운동 연계	4	10.0
	무응답	5	12.5
합계		40	100

<표 16-2> 심리운동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	6 (15.0)	19 (47.5)	11 (27.5)	4 (10.0)	—	—	40 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	5 (12.5)	30 (75.0)	5 (12.5)	—	—	—	40 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (17.5)	28 (70.0)	4 (10.0)	1 (2.5)	—	—	40 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	11 (27.5)	25 (62.5)	3 (7.5)	1 (2.5)	—	—	40 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	11 (27.5)	28 (70.0)	1 (2.5)	—	—	—	40 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	9 (22.5)	29 (72.5)	2 (5.0)	—	—	—	40 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	9 (22.5)	29 (72.5)	1 (2.5)	1 (2.5)	—	—	40 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (17.5)	30 (75.0)	2 (5.0)	1 (2.5)	—	—	40 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (17.5)	29 (72.5)	3 (7.5)	1 (2.5)	—	—	40 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간, 진행방법, 담당자의 전문성, 도구 및 장비, 전반적인 프로그램 만족도 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 심리운동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

심리운동 프로그램 기타의견	- 고등학생도 참여할 수 있는 프로그램 희망 - 프로그램 이용횟수가 주 2회 희망(3명) - 일차고 다양한 프로그램을 위해 애써주셔서 감사함 - 항상 만족하고 있음 - 영유아 심리운동 프로그램 외에도 지속적으로 연계해서 할 수 있길 바램 - 아이들이 너무 좋아해서 7세도 참여할 수 있길 바램 - 이용횟수 늘리고 대기 없이 보다 쉽게 이용할 수 있으면 좋겠음 - 영유아 심리운동 프로그램에 참여하면서 많이 발전했고 지속적으로 진행되길 바램
----------------------	--

나. 기능향상지원팀 프로그램 결과분석

1) 물리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 17-1> 물리활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	개별 물리활동	23	67.6
	영유아 물리활동	2	5.9
	성인그룹 물리활동	9	26.5
합계		34	100

<표 17-2> 물리활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	3 (8.8)	17 (50.0)	6 (17.6)	6 (17.6)	—	2 (5.9)	34 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	6 (17.6)	16 (47.1)	8 (23.5)	2 (5.9)	—	2 (5.9)	34 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (20.6)	20 (58.8)	5 (14.7)	—	—	2 (5.9)	34 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	9 (26.5)	21 (61.8)	1 (2.9)	—	—	3 (8.8)	34 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	11 (32.4)	20 (58.8)	1 (2.9)	—	—	2 (5.9)	34 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	9 (26.5)	20 (58.8)	3 (8.8)	—	—	2 (5.9)	34 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	11 (32.4)	18 (52.9)	3 (8.8)	—	—	2 (5.9)	34 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	6 (17.6)	17 (50.0)	8 (23.5)	1 (2.9)	—	2 (5.9)	34 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (20.6)	23 (67.6)	2 (5.9)	—	—	2 (5.9)	34 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 도

구 및 장비 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 물리활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

물리활동 프로그램 기타의견	- 이용시간 연장 및 횟수를 주 3회로 늘리길 바람 - 비용이 타 병원보다 2배가 비싸기 때문에 좀 더 저렴해지길 바람 - 아직은 만족하지 못하고 있음 - 대기인원이 많은 걸로 봐서 시설 확충 필요함 - 잘 견지 못하는 아동이라 물리활동 시간이 주 1~2회 정도 연장되기를 바람 - 지금 아이가 학령기인데 학교를 어떻게 보내야 할지 걱정했는데 입학 이후를 대비해서 생각해주는 점이 고맙고 안심이 되어 감사드립니다 - 지속적으로 물리활동을 받고 싶음 - 지하 1층 재활운동실을 성인들이 자유롭게 이용하듯이 장애아동들도 자유치료를 할 수 있는 공간 마련필요 - 현재 치료시간으로는 운동과 연습이 턱없이 부족함. 비교적 타 기관에 비해 실내 운동하기 좋은 기구가 있지만 아동의 수준에 맞게 운동할 수 있는 공간 마련필요 - 프로그램 이용횟수가 주 2회 30분씩인데 조금 더 연장하는 방안 필요
----------------------	---

2) 작업활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 18-1> 작업활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분	대상자수	백분율
이용 프로그램	개별 작업활동	11 40.7
	감각통합활동	5 18.5
	성인그룹 작업활동	10 37.0
	무응답	1 3.7
합계	27	100

전체 응답자는 26명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 27명으로 나타났다.

<표 18-2> 작업활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	9 (34.6)	12 (46.2)	2 (7.7)	3 (11.5)	—	—	26 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	6 (23.1)	12 (46.2)	7 (26.9)	1 (3.8)	—	—	26 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	10 (38.5)	12 (46.2)	4 (15.4)	—	—	—	26 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	15 (57.7)	8 (30.8)	3 (11.5)	—	—	—	26 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	15 (57.7)	7 (26.9)	3 (11.5)	—	—	1 (3.8)	26 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	14 (53.8)	9 (34.6)	3 (11.5)	—	—	—	26 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	14 (53.8)	10 (38.5)	1 (3.8)	1 (3.8)	—	—	26 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	9 (34.6)	11 (42.3)	5 (19.2)	1 (3.8)	—	—	26 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	13 (50.0)	9 (34.6)	4 (15.4)	—	—	—	26 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 담당자의 전문성, 도구 및 장비 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 작업활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

작업활동 프로그램 기타의견	- 개인능력에 따라 조율해야 하는데 너무 한 가지 활동을 반복적으로 많이 함 - 그룹 작업활동 희망 - 새로운 손작업 치료를 위한 최신도구를 적극 도입할 필요가 있음 - 선생님이 매우 의지가 됨 - 항상 웃음으로 환자를 맞아 주셔서 장애인에 대한 사랑을 느낄 수 있음 - 만족도가 높기 때문에 감사드립니다 - 아이 수준에 맞게 차근차근 설명해주셔서 감사함 - 이용시간과 횟수가 너무 짧음. 40~50분 정도로 치료가 이루어지길 바람 - 30분 수업은 집중하다 바로 끝날 수 있기 때문에 장시간 진행되는 프로그램도 따로 개설되길 바람
----------------------	---

3) 수중활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 19-1> 수중활동 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	개별 수중활동	7	35.0
	성인그룹 수중활동	6	30.0
	청소년 수중활동	—	—
	아동수중 심리활동	4	20.0
	무응답	3	15.0
합계		20	100

전체 응답자는 19명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 20명으로 나타났다.

<표 19-2> 수중활동 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	5 (26.3)	8 (42.1)	1 (5.3)	3 (15.8)	2 (10.5)	—	19 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	11 (57.9)	7 (36.8)	1 (5.3)	—	—	—	19 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	9 (47.4)	9 (47.4)	1 (5.3)	—	—	—	19 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	13 (68.4)	4 (21.1)	2 (10.5)	—	—	—	19 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	11 (57.9)	5 (26.3)	3 (15.8)	—	—	—	19 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	11 (57.9)	5 (26.3)	—	2 (10.5)	—	1 (5.3)	19 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	14 (73.7)	5 (26.3)	—	—	—	—	19 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	11 (57.9)	5 (26.3)	3 (15.8)	—	—	—	19 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	12 (63.2)	6 (31.6)	1 (5.3)	—	—	—	19 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 상담 및 정보 제공에 대한 부분에서 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 수중활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

수중활동 프로그램 기타의견	- 이용기간 2년, 이용횟수 주 3회 연장희망 - 목욕시키는 의자에 불편한 점이 있기 때문에 환자에 맞는 의자로 수리바람 - 열정적으로 가르쳐주셔서 감사함 - 학생에 대한 파악을 잘해주시고 상황에 맞게 프로그램을 진행해주심 - 마지막 수업 날 출장으로 인해 휴강이 있었음. 많은 업무를 하시는 것 같은데, 굳이 수업을 빼면서 출장을 가야하는 건지 아쉬움이 남음 - 수중심리활동인데 심리 쪽보다는 지시수행이나 수영기술에 중점을 두는 것 같음 - 수중활동실 물을 1년에 2번 갈아주는 것으로 알고 있는데 물을 자주 바꿔주길 바람 - 아동수중심리활동을 1년 정도 하고 있는데 너무 짧기 때문에 현재 함께하고 있는 아동들과 2년 정도 연장희망
----------------------	--

다. 사회통합지원팀 프로그램 결과분석

1) 초등통합지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 20-1> 초등통합지원 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	초등 저학년	7	50.0
	초등 고학년	5	35.7
	무응답	2	14.3
합계		14	100

<표 20-2> 초등통합지원 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	1 (7.1)	9 (64.3)	3 (21.4)	—	1 (7.1)	—	14 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	2 (14.3)	9 (64.3)	1 (7.1)	2 (14.3)	—	—	14 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	1 (7.1)	8 (57.1)	4 (28.6)	1 (7.1)	—	—	14 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	4 (28.6)	8 (57.1)	1 (7.1)	1 (7.1)	—	—	14 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	5 (35.7)	6 (42.9)	2 (14.3)	—	1 (7.1)	—	14 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	3 (21.4)	8 (57.1)	2 (14.3)	1 (7.1)	—	—	14 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	3 (21.4)	8 (57.1)	2 (14.3)	—	1 (7.1)	—	14 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	3 (21.4)	5 (35.7)	5 (35.7)	—	1 (7.1)	—	14 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (21.4)	8 (57.1)	2 (14.3)	1 (7.1)	—	—	14 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 전체적으로 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’ 라는 부정적인 의견도 제시되었다.

※ 초등통합지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

초등통합지원 프로그램 기타의견	- 만족함 - 프로그램에 자유놀이 시간이 많은데 할 수 있는 것이 별로 없는 환경임 - 아이들이 즐겁게 뛰어 들어 갈 수 있는 공간이 되길 바람. ‘그곳에 가면 즐거운 것이 많이 있다’ 라는 생각이 들 수 있도록 아이들의 작품도 게시해 놓고, 좀 밝은 환경으로 꾸미는 것도 필요함
------------------------	--

2) 청소년 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 21-1> 청소년 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	레크댄스	11	35.5
	난타	12	38.7
	사회성교실	7	22.6
	무응답	1	3.2
합계		31	100

전체 응답자는 26명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 31명으로 나타났다.

<표 21-2> 청소년 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	6 (23.1)	15 (57.7)	4 (15.4)	1 (3.8)	—	—	26 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	6 (23.1)	15 (57.7)	5 (19.2)	—	—	—	26 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	9 (34.6)	12 (46.2)	4 (15.4)	1 (3.8)	—	—	26 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	13 (50.0)	9 (34.6)	3 (11.5)	—	1 (3.8)	—	26 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	11 (42.3)	12 (46.2)	2 (7.7)	—	1 (3.8)	—	26 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	10 (38.5)	11 (42.3)	4 (15.4)	—	1 (3.8)	—	26 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	9 (34.6)	15 (57.7)	1 (3.8)	—	1 (3.8)	—	26 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	10 (38.5)	10 (38.5)	5 (19.2)	1 (3.8)	—	—	26 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	11 (42.3)	12 (46.2)	2 (7.7)	1 (3.8)	—	—	26 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 시간을 제외한 질문에서 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’ 라는 의견도 제시되었다.

※ 청소년 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

청소년 프로그램 기타의견	- 다양한 프로그램 희망(예 : 직업관련 프로그램) - 프로그램 끝나고 보호자가 대신 활동보조인이 복지관으로 갈 경우 상담이 전혀 이루어지지 않고, 보호자가 전화 및 문자를 해야 프로그램 활동 내용을 조금이나마 들을 수 있음. 보호자 입장에서 자녀가 어떠한 활동을 했는지, 발전이 되어가고 있는지 등을 알고 싶고 궁금한 점 등이 많음. - 같은 강사가 너무 오랫동안 있는 것도 안 좋은 듯함. 특히 난타 강사는 정성(열정)이 부족해보임
---------------------	---

3) 성인교육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 22-1> 성인교육 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	풍물교실	3	16.7
	요가교실	5	27.8
	민요교실	1	5.6
	양재교실	4	22.2
	청년자조모임	2	11.1
	발달장애인자조모임	1	5.6
	무응답	2	11.1
합계		18	100

전체 응답자는 17명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 18명으로 나타났다.

<표 22-2> 성인교육 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	4 (23.5)	8 (47.1)	4 (23.5)	1 (5.9)	—	—	17 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	7 (41.2)	10 (58.8)	—	—	—	—	17 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	5 (29.4)	9 (52.9)	3 (17.6)	—	—	—	17 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	5 (29.4)	12 (70.6)	—	—	—	—	17 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	6 (35.3)	10 (58.8)	1 (5.9)	—	—	—	17 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	3 (17.6)	14 (82.4)	—	—	—	—	17 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	2 (11.8)	14 (82.4)	1 (5.9)	—	—	—	17 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	5 (29.4)	11 (64.7)	1 (5.9)	—	—	—	17 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	6 (35.3)	10 (58.8)	1 (5.9)	—	—	—	17 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간) 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 성인교육 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

성인교육 프로그램 기타의견	- 요가매트가 너무 지저분해서 청소가 필요함 - 요가교실 난방이 되지 않아 겨울에 너무 추움
----------------------	--

4) 아동청소년 체육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 23-1> 아동청소년 체육프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	유아체육	7	33.3
	초등체육	10	47.6
	청소년체육	4	19.0
	청소년탁구교실	—	—
합계		21	100

<표 23-2> 아동청소년 체육프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	7 (33.3)	10 (47.6)	2 (9.5)	2 (9.5)	—	—	21 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	8 (38.1)	10 (47.6)	2 (9.5)	1 (4.8)	—	—	21 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (33.3)	14 (66.7)	—	—	—	—	21 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	8 (38.1)	13 (61.9)	—	—	—	—	21 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	5 (23.8)	14 (66.7)	2 (9.5)	—	—	—	21 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	7 (33.3)	14 (66.7)	—	—	—	—	21 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	6 (28.6)	10 (47.6)	5 (23.8)	—	—	—	21 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	8 (38.1)	13 (61.9)	—	—	—	—	21 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	8 (38.1)	13 (61.9)	—	—	—	—	21 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 아동청소년 체육프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

아동청소년 체육프로그램 기타의견	- 이용시간 3시 이후면 더 좋을 것 - 이용기간 및 횟수 연장희망 - 시설 노후화 및 도구가 부족함
-------------------------	--

5) 성인체육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 24-1> 성인체육 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	성인스트레칭교실	4	17.4
	성인탁구교실	6	26.1
	보치아교실	4	17.4
	무응답	9	39.1
합계		23	100

<표 24-2> 성인체육 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	6 (26.1)	11 (47.8)	5 (21.7)	1 (4.3)	—	—	23 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	6 (26.1)	15 (65.2)	2 (8.7)	—	—	—	23 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	6 (26.1)	15 (65.2)	1 (4.3)	1 (4.3)	—	—	23 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	8 (34.8)	13 (56.5)	2 (8.7)	—	—	—	23 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	8 (34.8)	12 (52.2)	3 (13.0)	—	—	—	23 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	8 (34.8)	14 (60.9)	1 (4.3)	—	—	—	23 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	8 (34.8)	13 (56.5)	2 (8.7)	—	—	—	23 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (30.4)	13 (56.5)	3 (13.0)	—	—	—	23 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	8 (34.8)	13 (56.5)	1 (4.3)	1 (4.3)	—	—	23 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간, 전반적인 프로그램 만족도 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 성인체육 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

성인체육 프로그램 기타의견	- 보치아교실 시간이 너무 짧기 때문에 시간이나 요일 추가희망 - 모든 운동을 하기 전에 스트레칭을 통해 몸도 풀어주고, 부상도 예방할 수 있기 때문에 매일 아침에 실시하면 좋겠음. 체조처럼 지하 강당에서 오전 9시나 9시 30분에 간단하게 몸을 푸는 시간을 마련하고 전문적인 선생님들의 스트레칭 시간을 마련하면 좋겠음 - 프로그램 3회 연장희망 - 자체적인 냉온방기(에어컨) 필요함. 현재 강당과 연계되어 있어 전기 소비가 많다고 생각됨. 전기료 절감을 위해 냉온방기 필요함
----------------------	---

6) 성인 스포츠동아리 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 25-1> 성인 스포츠동아리 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	탁구동아리	10	40.0
	파크골프동아리	10	40.0
	트레킹동아리	5	20.0
	무응답	—	—
합계		25	100

<표 25-2> 성인 스포츠동아리 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	2 (8.0)	22 (88.0)	1 (4.0)	—	—	—	25 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	5 (20.0)	20 (80.0)	—	—	—	—	25 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	11 (44.0)	14 (56.0)	—	—	—	—	25 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	10 (40.0)	15 (60.0)	—	—	—	—	25 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	14 (56.0)	11 (44.0)	—	—	—	—	25 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	14 (56.0)	11 (44.0)	—	—	—	—	25 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	15 (60.0)	10 (40.0)	—	—	—	—	25 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	10 (40.0)	15 (60.0)	—	—	—	—	25 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	10 (40.0)	15 (60.0)	—	—	—	—	25 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 성인 스포츠동아리 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

성인 스포츠동아리 프로그램 기타의견	— 차량지원 부탁함
------------------------------	------------

7) 재활운동실 욕구 및 만족도 조사

<표 26> 재활운동실 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
재활운동실 의견 수렴을 위한 자치위원회 의 활동이 만족스럽다.	4 (12.1)	13 (39.4)	12 (36.4)	2 (6.1)	1 (3.0)	1 (3.0)	33 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	3 (9.1)	14 (42.4)	14 (42.4)	1 (3.0)	—	1 (3.0)	33 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족 한다.	1 (3.0)	11 (33.3)	19 (57.6)	—	1 (3.0)	1 (3.0)	33 (100)
이용방법 안내 및 운동지도가 만족스럽다.	1 (3.0)	12 (36.4)	13 (39.4)	2 (6.1)	1 (3.0)	4 (12.1)	33 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적 인 태도를 가진다.	—	7 (21.2)	15 (45.5)	5 (15.2)	—	6 (18.2)	33 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	—	9 (27.3)	17 (51.5)	3 (9.1)	—	4 (12.1)	33 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	1 (3.0)	8 (24.2)	16 (48.5)	3 (9.1)	—	5 (15.2)	33 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	—	9 (27.3)	18 (54.5)	1 (3.0)	—	5 (15.2)	33 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	—	10 (30.3)	18 (54.5)	—	—	5 (15.2)	33 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 전반적인 프로그램 만족도에 대한 질문을 제외한 다른 영역에서는 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’ 라는 부정적 의견이 제시되었다.

※ 재활운동실에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

재활운동실 기타의견	- 공간을 좀 더 넓게 활용할 수 있으면 좋겠음 - 다른 이용자가 코끼리 자가운동기 차례가 와서 타려고 하면 전 사람의 냄새가 나서 타기 싫을 때가 있음. 차례가 되면 냄새가 타는데도 어쩔 수 없이 타고 있음 - 보호자가 없이 혼자 다니거나 처음 나오는 이용자에게 관심을 가지고 한 식구 처럼 따뜻하게 맞이하기 - 기본적으로 재활운동실이 이용인원에 비해 좁고 환기가 되지 않아 운동실로 적합하지 않음
---------------	--

재활운동실 기타의견	- 지하 1층에는 아동들의 교육실이 있어 대기실을 성인들과 함께 사용하는 불편이 있음 - 각 층마다 특화된 장소로 교육하는 것이 바람직할 것으로 생각됨(예 : 3층 청소년, 2층 사무실 등) - 영등포장애인종합복지관에는 있으나 우리 복지관에는 없는 운동기구를 추가 구매해서 설치바람 - 전동휠체어는 재활운동실에 들어올 때 복지관용 휠체어로 바뀌어서 출입바람. 흙과 먼지가 많이 묻은 채 들어오기 때문에 꼭 활동보조인이나 보호자들이 교체하도록 지도해줄 것 - 타 장애인복지관에 비해 시설, 인원, 복지 모든 부분이 많이 부족함
---------------	---

8) 장애인 생활수영 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 27-1> 장애인 생활수영 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	그룹 생활수영	3	25.0
	성인그룹 생활수영	3	25.0
	개별 생활수영	1	8.3
	목동문화체육센터 수영교실	3	25.0
	양천문화체육센터 수영교실	1	8.3
	무응답	1	8.3
합계		12	100

<표 27-2> 장애인 생활수영 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	3 (25.0)	5 (41.7)	2 (16.7)	2 (16.7)	—	—	12 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	2 (16.7)	8 (66.7)	1 (8.3)	1 (8.3)	—	—	12 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	1 (8.3)	7 (58.3)	4 (33.3)	—	—	—	12 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	7 (58.3)	5 (41.7)	—	—	—	—	12 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	7 (58.3)	5 (41.7)	—	—	—	—	12 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	4 (33.3)	7 (58.3)	1 (8.3)	—	—	—	12 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	6 (50.0)	6 (50.0)	—	—	—	—	12 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	2 (16.7)	7 (58.3)	2 (16.7)	1 (8.3)	—	—	12 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	4 (33.3)	7 (58.3)	1 (8.3)	—	—	—	12 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 도구 및 장비 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 장애인 생활수영 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

장애인 생활수영 프로그램 기타의견	- 재활치료 프로그램(그룹운동, 그룹작업치료)와 시간이 중복되어 생활수영 프로그램만 이용해서 아쉬움. 시간을 조정해서 다른 재활치료 프로그램도 이용할 수 있게 부탁바람 - 프로그램이 끝나도 이어서 다른 활동을 할 수 있도록 연결되길 바람. 여기서 끝나면 연결이 되지 않고, 다른 곳에서도 할 수가 없음
--------------------------	---

라. 직업지원팀 프로그램 결과분석

1) 직업적응훈련 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 28> 직업적응훈련 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	6 (28.6)	11 (52.4)	3 (14.3)	1 (4.8)	—	—	21 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	6 (28.6)	10 (47.6)	5 (23.8)	—	—	—	21 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	2 (9.5)	12 (57.1)	7 (33.3)	—	—	—	21 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	4 (19.0)	15 (71.4)	2 (9.5)	—	—	—	21 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	5 (23.8)	14 (66.7)	2 (9.5)	—	—	—	21 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	6 (28.6)	9 (42.9)	4 (19.0)	1 (4.8)	—	1 (4.8)	21 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	4 (19.0)	10 (47.6)	5 (23.8)	—	—	2 (9.5)	21 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	2 (9.5)	9 (42.9)	9 (42.9)	—	—	1 (4.8)	21 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (9.5)	14 (66.7)	5 (23.8)	—	—	—	21 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 상담 및 정보 제공부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 직업적응훈련 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

직업적응훈련 프로그램 기타의견	- 외부활동 확대 - 좀 더 다양한 직업적응훈련이 있길 바램 - 외모 가꾸기에도 관심 갖도록 지도바람 - 취업을 위한 업체소개 및 면접 등을 자주 하길 바램 - 이용자가 원하는 업체로 소개부탁 - 훈련생들이 직업적응훈련을 마무리하면 취업할 수 있는 직장을 많이 만들어줄 것
------------------------	---

2) 지원고용 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 29> 지원고용 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	3 (30.0)	6 (60.0)	1 (10.0)	—	—	—	10 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	2 (20.0)	7 (70.0)	1 (10.0)	—	—	—	10 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	3 (30.0)	6 (60.0)	1 (10.0)	—	—	—	10 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	6 (60.0)	4 (40.0)	—	—	—	—	10 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	6 (60.0)	4 (40.0)	—	—	—	—	10 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	9 (90.0)	1 (10.0)	—	—	—	—	10 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	9 (90.0)	1 (10.0)	—	—	—	—	10 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	3 (30.0)	6 (60.0)	1 (10.0)	—	—	—	10 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (70.0)	3 (30.0)	—	—	—	—	10 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 지원고용 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

지원고용 프로그램 기타의견	— 취업시켜줘서 고마움
----------------------	--------------

3) 공동생활가정 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 30-1> 공동생활가정 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	드림하우스	2	66.7
	해누리하우스	4	33.3
합계		6	100

<표 30-2> 공동생활가정 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	4 (66.7)	2 (33.3)	—	—	—	—	6 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	3 (50.0)	3 (50.0)	—	—	—	—	6 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	2 (33.3)	2 (33.3)	1 (16.7)	—	—	—	5 (100)
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (50.0)	3 (50.0)	—	—	—	—	6 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (33.3)	4 (66.7)	—	—	—	—	6 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	2 (33.3)	3 (50.0)	1 (16.7)	—	—	—	6 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	2 (33.3)	4 (66.7)	—	—	—	—	6 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	3 (50.0)	3 (50.0)	—	—	—	—	6 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (50.0)	3 (50.0)	—	—	—	—	6 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 공동생활가정 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

공동생활가정 프로그램 기타의견	- 낮 시간은 복지관에서 직업적응훈련으로 시간을 다 할애하기 때문에 그룹홈 생활은 피곤하거나 지친 가운데 진행됨. 그래서 그룹홈 생활의 효과가 적게 나타나는 것 같음. 하루정도는 그룹홈에만 머물면서 일상생활훈련(빨래, 요리, 청소 등)이 이루어지길 바람 - 본인들의 소지품이나 의복 등을 잘 정리하고 챙길 수 있도록 지도바람
------------------------	--

마. 기획홍보팀 프로그램 결과분석

1) 컴퓨터 교육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 31-1> 컴퓨터 교육 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	기초과정	6	20.7
	중급과정	5	17.2
	고급과정	8	27.6
	자격증과정	—	—
	컴퓨터활용과정	3	10.3
	무응답	7	24.1
합계		29	100

<표 31-2> 컴퓨터 교육 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	10 (34.5)	12 (41.4)	3 (10.3)	2 (6.9)	—	2 (6.9)	29 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	11 (37.9)	10 (34.5)	4 (13.8)	3 (10.3)	—	1 (3.4)	29 (100)
프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	10 (34.5)	15 (51.7)	2 (6.9)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
교사의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	19 (65.5)	7 (24.1)	1 (3.4)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)
교사는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	19 (65.5)	6 (20.7)	2 (6.9)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	14 (48.3)	8 (27.6)	5 (17.2)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)
프로그램 담당자의 전문성이 높다.	17 (58.6)	8 (27.6)	2 (6.9)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)
프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	15 (51.7)	10 (34.5)	2 (6.9)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	14 (48.3)	12 (41.4)	1 (3.4)	1 (3.4)	—	1 (3.4)	29 (100)

9가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, ‘그렇지 않다’ 라는 부정적인 의견도 제시되었다.

※ 컴퓨터 교육 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

컴퓨터 교육 프로그램 기타의견	- 공휴일로 수업이 없는 경우 보충해주길 바람 - 수업시간에 한 과정에 있어서 건너 띄지 말고 자세히 가르쳐 주길 바람 - 수업 시간이 부족함 - 지금도 만족하고 있음
------------------------	--

바. 운영지원팀 프로그램 결과분석

1) 식당(맛있는 집) 욕구 및 만족도 조사

<표 32-1> 식당(맛있는 집) 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용시간에 만족한다.	17 (26.2)	29 (44.6)	14 (21.5)	1 (1.5)	1 (1.5)	3 (4.6)	65 (100)
식당 장소 및 공간에 대해 만족한다.	18 (27.7)	31 (47.7)	14 (21.5)	2 (3.1)	—	—	65 (100)
배식대, 식당, 식판 등의 청결 상태가 만족스럽다.	19 (29.2)	34 (52.3)	10 (15.4)	—	—	2 (3.1)	65 (100)
1회 제공되고 있는 음식의 양에 만족한다.	16 (24.6)	34 (52.3)	13 (20.0)	—	—	1 (1.5)	65 (100)
제공되고 있는 음식의 간이 만족스럽다.	15 (23.1)	31 (47.7)	12 (18.5)	5 (7.7)	—	2 (3.1)	65 (100)
전반적으로 식당 운영에 대해 만족한다.	15 (23.1)	31 (47.7)	15 (23.1)	3 (4.6)	—	1 (1.5)	65 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 식당 이용시간, 장소 및 공간, 음식의 간, 전반적인 식당 운영 부분에서 '그렇지 않다' 또는 '전혀 그렇지 않다' 라는 의견이 제시되었다.

<표 32-2> 식당(맛있는 집) 기타사항 만족도 결과

(단위 : 명, %)

평가요소		대상자수	백분율
주로 이용하는 요일	매일	36	43.4
	월요일	10	12.0
	화요일	15	18.1
	수요일	7	8.4
	목요일	10	12.0
	무응답	5	6.0
합계		83	100

평가요소		대상자수	백분율
다른 기관 급식서비스 이용여부	이용하고 있다	16	24.6
	이용한 적이 없다	36	55.4
	무응답	13	20.0
합계		65	100
타 기관 이용 장소 (12명)	교회	4	33.3
	영등포장애인종합복지관	3	25.0
	강남장애인종합복지관	1	8.3
	양천구청	2	16.7
	우체국	1	8.3
	종교시설	1	8.3
합계		12	100

기타사항에 따른 만족도 결과에서는 주로 매일 식당을 이용하는 이용자가 43.4%로 가장 많았고, 타 기관 급식서비스 이용여부에서는 ‘이용한 적이 없다’가 36명으로 55.4%로 나타났다. 추가로 타 기관 이용 장소로는 ‘교회’라는 응답률이 가장 높았다.

※ 식당(맛있는 집)에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

식당 (맛있는 집) 기타의견	- 밥이 너무 짜거나 덜 익을 때가 있음 - 만족하는 편이지만 반찬 양을 늘리고 더 다양하게 해주길 바람 - 음식이 맛있어서 감사한 마음으로 먹고 있음 - 반찬 양 및 질 개선(5명) - 건강식으로 준비바람 - 잡곡을 섞은 찰진 밥, 시중에서 판매하는 김치는 사양, 국은 너무 국물 위주로 주기 때문에 개선 필요 - 전반적으로 정성이 들어있지 않은 식단이고, 불을 사용하지 않고 간단히 조리하는 음식은 사양하고 싶음. 또한 식당의 열량이 얼마나 되는지 궁금함 - 가격이 저렴한 편이긴 하지만 반찬이 너무 부실함. 앞으로 다양한 메뉴를 준비 해주면 좋겠고 식단 개선을 위한 대책마련 필요함 - 전반적으로 식단이 너무 부실하고 식기를 바꿨으면 좋겠음
-----------------------	---

3. 재가서비스 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 결과 (총 41명)

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

<표 33> 재가서비스 이용자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
성별	남	21	51.2
	여	16	39.0
	무응답	4	9.8
합계		41	100
연령	학령전기(0세~7세)	1	2.4
	학령기(8세~19세)	5	12.2
	청년기(20세~29세)	1	2.4
	장년기(30세~45세)	10	24.4
	중년기(46세~64세)	19	46.3
	노년기(65세 이상)	5	12.2
합계		41	100
수급여부	국민기초생활수급권자	34	82.9
	조건부수급자	1	2.4
	차상위계층	4	9.8
	해당사항 없음	2	4.9
합계		41	100
거주지	목동	10	24.4
	신정동	11	26.8
	신월동	17	41.5
	무응답	3	7.3
합계		41	100
가구형태	본인(독거)	14	34.1
	본인, 배우자	1	2.4
	본인, 배우자, 자녀	15	36.6
	본인, 자녀	6	14.6

구분		대상자 수	백분율
가구형태	본인, 부모	4	9.8
	본인, 조부모	1	2.4
합계		41	100

모든 문항을 장애인 중심으로 기술하는 것을 원칙으로 하여 성별, 연령, 수급여부, 거주지, 가구형태를 조사한 결과 <표 33>과 같이 응답되었다.

성별에서는 ‘남자 21명(51.2%), 여자 16명(39.0%),’ 으로 남자가 약간 높게 조사되었다. 연령은 ‘중년기’가 19명(46.3%)로 가장 높았고, 그 다음은 ‘장년기, 학령기 및 노년기, 학령전기 및 청년기’ 순으로 나타났다. 이용자의 수급여부를 확인한 결과 대부분이 ‘국민기초생활수급권자’인 것으로 나타났고, 거주지는 ‘신월동’이 17명(41.5%)로 가장 높게 응답되었다. 가구형태로는 ‘본인, 배우자, 자녀’가 15명(36.6%)으로 가장 높고 그 다음은 ‘본인(독거)’ 14명(34.1%), ‘본인, 자녀’ 6명(14.6%), ‘본인, 부모’ 4명(9.8%), ‘본인, 배우자&본인, 조부모’ 각 1명(2.4%)의 순으로 응답되었다.

2) 이용자의 장애유형 및 등급

<표 34> 이용자의 장애유형 및 등급

(단위 : 명, %)

구분	1급	2급	3급	4급	5급	6급	미등록	무응답	합계
지체장애	4 (9.8)	9 (22.0)	3 (7.3)	2 (4.9)	1 (2.4)	1 (2.4)	—	—	20 (48.8)
뇌병변장애	2 (4.9)	1 (2.4)	1 (2.4)	—	—	—	—	—	4 (9.8)
시각장애	—	—	—	—	—	1 (2.4)	—	—	1 (2.4)
지적장애	—	1 (2.4)	4	—	—	—	—	—	5 (12.2)
정신장애	—	3 (7.3)	1 (2.4)	—	—	—	—	—	4 (9.8)
미등록	—	—	—	—	—	—	1 (2.4)	—	1 (2.4)
중복장애	—	3	—	1 (2.4)	—	—	—	—	4 (9.8)
무응답	—	—	—	1 (2.4)	—	—	—	1 (2.4)	2 (4.9)
합계	6 (14.6)	17 (41.5)	9 (22.0)	4 (9.8)	1 (2.4)	2 (4.9)	1 (2.4)	1 (2.4)	41 (100)

이용자의 장애유형 및 등급에 대해 조사한 결과 <표 34>와 같이 ‘지체장애’ 20명(48.8%), ‘지적장애’ 5명(12.2%), ‘뇌병변 및 정신, 중복장애’가 동일하게 4명(9.8%) 등의 순서로 나타났다. 장애 등급으로는 ‘2급(41.5%), 3급(22.0%), 1급(14.6%)’ 등으로 응답된 것으로 보아 중증 장애인의 비율이 높은 것을 알 수 있다.

나. 이용현황

1) 응답자 유형

<표 35> 재가서비스 응답자 유형

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
응답자	본인	29	70.7
	부	—	—
	모	6	14.6
	활동보조인	—	—
	기타(배우자)	3	7.3
	무응답	3	7.3
합계		41	100

재가서비스 응답자 유형을 보면 <표 35>와 같이 ‘장애인 당사자’가 29명(70.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

2) 재가서비스 담당자의 가정방문 횟수

<표 36> 담당자의 가정방문 횟수

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
가정방문 횟수	주 1~2회	1	2.4
	주 3~4회	1	2.4
	주 4회 이상	3	7.3
	월 1회	17	41.5

구분		대상자수	백분율
가정방문 횟수	월 2~3회	13	31.7
	방문하지 않음	5	12.2
	무응답	1	2.4
합계		41	100

재가서비스 담당자의 가정방문 횟수를 조사한 결과 <표 36>과 같이 ‘월 1회’가 17명(41.5%)으로 가장 높게 나타났고 그 다음으로는 ‘월 2~3회, 방문하지 않음, 주 4회 이상, 주 1~2회, 주 3~4회’ 등의 순서로 응답되었다.

다. 복지관 프로그램 이용과정에 대한 만족도

1) 복지관 프로그램 이용과정 만족도 조사 결과

<표 37> 프로그램 이용과정에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

평가 요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
접수과정에서 궁금한 점에 대해 충분한 설명을 들었다.	13 (31.7)	20 (48.8)	8 (19.5)	—	—	—	41 (100)
복지관에 등록된 나의 개인정보가 보호받고 있다고 느껴진다.	17 (41.5)	14 (34.1)	7 (17.1)	3 (7.3)	—	—	41 (100)
나의 욕구가 충분히 반영된다.	17 (41.5)	11 (26.8)	12 (29.3)	1 (2.4)	—	—	41 (100)
복지관 이용과 관련해서 불편한 사항이 생겼을 때 소통할 수 통로가 충분하다.	17 (41.5)	17 (41.5)	6 (14.6)	1 (2.4)	—	—	41 (100)
복지관에 대한 나의 건의사항을 충분히 검토한 후 반영 결과를 알려준다.	17 (41.5)	12 (29.3)	10 (24.4)	2 (4.9)	—	—	41 (100)
직원들에게 궁금한 점을 물었을 때 충분한 설명을 해준다.	17 (41.5)	15 (36.6)	3 (7.3)	5 (12.2)	—	1 (2.4)	41 (100)

프로그램 이용과정에 대한 만족도를 조사한 결과 <표 37>과 같이 대부분의 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답된 것으로 보아 전반적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 하지만 ‘그렇지 않다’라는 부정적 의견도 제시되었기 때문에 관련 결과치를 참고하는 방안이 필요할 것이다.

2) 재가서비스(프로그램) 전반에 대한 만족도 조사 결과

<표 38> 재가서비스(프로그램) 전반에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	합계
귀하께서는 앞서 평가해주신 측면(과정, 환경, 성과 등)을 모두 고려할 때 본 기관서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까?	19 (46.3)	12 (29.3)	8 (19.5)	1 (2.4)	—	1 (2.4)	41 (100)

재가서비스에 대한 전반적인 만족도는 <표 38>과 같이 19명(46.3%)이 ‘매우 만족’ 한다고 응답하였고, 그 다음으로는 ‘만족’ 12명(29.3%), ‘보통’ 8명(19.5%), ‘불만족’ 1명(2.4%) 등의 순으로 나타났다.

라. 기타사항

1) 2015년 프로그램 욕구조사

<표 39> 2015년도에 확대되길 희망하는 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
희망 프로그램	생활안정지원(후원금&물품)	43	74.1
	문화공연관람 · 나들이 등 문화여가서비스	6	10.3
	생활의 편리를 위한 가정 내 편의시설 설치	3	5.2
	장애 이외의 일상적인 건강검진 서비스	1	1.7
	기타(자녀지원)	3	5.2
	무응답	2	3.4
합계		58	100

2015년 확대되길 희망하는 프로그램에 대해서는 <표 39>와 같이 생활안정지원(후원금&물품)이 43명(74.1%)이 가장 높았고 그 다음은 문화여가서비스, 편의시설 및 자녀지원, 건강검진 서비스 등으로 나타났다. 응답자 대부분이 국민기초생활수급권자이기 때문에 생활안정지원과 관련된 후원금, 후원물품 등에 대한 욕구가 높은 것으로 분석된다. 그 외에 기타의견으로는 동일한 3명의 응답자가 자녀지원으로 응답된 것으로 보아, 장애인 가정의 자녀에 대한 다양한 서비스가 지원되어야 할 것으로 보인다.

2) 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언

구분	
프로그램 및 서비스	- 장애인 일터 확대 필요 - 경제적 욕구는 개인의 욕심이 아니라 현실적으로 중요한 부분이고 자녀교육은 국가 및 복지관에서 충분히 도와줘야 가능함. 경제적 지원이 지속된다면 장애인 가정의 자립에 큰 도움이 될 것임. 그렇지 않고 가끔씩 도움을 주게 된다면, 밑 빠진 독에 물을 채우는 것과 같으며, 눈물과 아픔이 지속되고 부정적인 생각들로 인해 가족들이 좌절감을 크게 느낄 것 같아 도와주길 바람 - 설렁탕을 주 1회 이상 가정으로 배달해주길 바람 - 설렁탕을 수시로 제공해주면 경제적으로 힘든 형편 속에서 건강에 도움이 될 것임 - 생필품 지원도 필요함 - 복지관에서 제공하는 밑반찬을 감사하게 생각하고 있음 - 자녀들의 양육, 교육, 병원비가 필요하며 가족같이 대해주길 바람 - 활동보조인 매칭이 많이 이루어지길 바라고, 겉으로 장애인처럼 보이지 않는다고 정신장애인을 마음대로 대하는 것을 보았을 때 스트레스와 함께 몸이 더 아파지는 것처럼 속상하였음. 발달장애인에게만 잘해주고 정신장애인을 포함한 중증 장애인에게는 관심을 가지지 않아 속상할 때가 많음. 우리에게도 관심을 가져주길 바람 - 좋은 프로그램이 더 많이 생기길 바람 - 집 앞과 화장실 쪽에도 미끄럼 방지가 되길 바람 - 편의시설 확대가 필요하고 특히 미끄럼 방지가 많아지길 바람
기타사항	- 복지관에 근무하는 직원 분들께 항상 고마움을 느끼며, 특히 물심양면으로 도와주는 지역복지팀 담당 선생님께 감사드립니다 - 지금도 잘하고 있지만 내년에도 더 노력해주길 바람 - 항상 장애인복지 향상을 위해 노력하는 복지관에 깊은 감사의 인사드립니다 - 소외받는 사람이라는 생각에 힘들었는데, 복지관의 따뜻한 배려 및 관심 덕분에 행복한 삶을 영위할 수 있어서 감사드립니다. 더욱 더 발전하길 바람

4. 재가서비스 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 40명)

<표 40> 재가서비스 프로그램별 조사인원

(단위 : 명, %)

구분	연번	프로그램명	조사목표인원	달성인원	수거율
재가 서비스	1	사례관리	40	8	20
	2	일상생활지원(방문지원, 밑반찬지원, 휠체어지원, 건강검진)		10	25
	3	주거지원(주거환경개선, 이사지원, 방역서비스, 편의시설 지원)		4	10
	4	여가지원(설날행사, 나들이, 한가위 행사)		10	25
	5	가족지원(가정봉사활동 활동, 성장멘토링사업)		4	10
	6	후원사업(재가장애인 후원품 지원, 결연후원사업, 지정후원사업)		4	10
합계			40	40	100

가. 사례관리 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 41-1> 사례관리 프로그램 조사 결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	3 (37.5)	4 (50.0)	1 (12.5)	—	—	—	8 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	3 (37.5)	3 (37.5)	2 (25.0)	—	—	—	8 (100)
담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (37.5)	3 (37.5)	1 (12.5)	—	—	1 (12.5)	8 (100)
담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	4 (50.0)	2 (25.0)	2 (25.0)	—	—	—	8 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	4 (50.0)	1 (12.5)	2 (25.0)	1 (12.5)	—	—	8 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (25.0)	3 (37.5)	3 (37.5)	—	—	—	8 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 상담 및 정보제공부분에서 ‘그렇지 않다’라는 의견이 제시되었다.

<표 41-2> 지역 사례관리 담당자명 인지여부

(단위 : 명, %)

평가요소	알고 있다	모른다	무응답	합계
사례관리 담당자명 인지여부	7(87.5)	—	1(12.5)	8(100)

※ 사례관리 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

사례관리 프로그램 기타의견	- 더 많은 관리와 돌봄이 필요함 - 잘해주고 계시지만 관심을 좀 더 가져주길 바람 - 장애인들이 다양하게 이용할 수 있도록 해주길 바람
----------------	--

나. 일상생활지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 42-1> 일상생활지원 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	방문지원	3	21.4
	밀반찬지원	8	57.1
	휠체어지원	—	—
	건강검진	2	14.3
	무응답	1	7.1
합계		14	100

전체 응답자는 10명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 14명으로 나타났다.

<표 42-2> 일상생활지원 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	2 (20.0)	3 (30.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	—	—	10 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	2 (20.0)	4 (40.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	—	—	10 (100)
담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	2 (20.0)	4 (40.0)	4 (40.0)	—	—	—	10 (100)
담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (20.0)	5 (50.0)	3 (30.0)	—	—	—	10 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	2 (20.0)	6 (60.0)	2 (20.0)	—	—	—	10 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (20.0)	4 (40.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	—	—	10 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났으나, 프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 전반적인 프로그램 만족도 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

※ 일상생활지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

밀반찬지원	- 반찬 구성의 다양화 - 1주일에 1번은 너무 적고, 3번 정도로 늘리길 바람
월케어지원	- 개인월케어가 있길 바람

다. 주거지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 43-1> 주거지원 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	주거환경개선	2	50.0
	이사지원	—	—
	방역서비스	1	25.0
	편의시설지원	1	25.0
합계		4	100

<표 43-2> 주거지원 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	3 (75.0)	1 (25.0)	—	—	—	—	4 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	1 (25.0)	3 (75.0)	—	—	—	—	4 (100)
담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (75.0)	1 (25.0)	—	—	—	—	4 (100)
담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (50.0)	2 (50.0)	—	—	—	—	4 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	3 (75.0)	1 (25.0)	—	—	—	—	4 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (50.0)	2 (50.0)	—	—	—	—	4 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 주거지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

편의시설지원	— 미끄럼 방지 설치바람
--------	---------------

라. 여가지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 44-1> 여가지원 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	설날행사	4	22.2
	나들이	5	27.8
	한가위행사	6	33.3
	무응답	3	16.7
합계		18	100

전체 응답자는 11명이지만 프로그램 2개를 이용하는 이용자가 있어 조사인원은 총 18명으로 나타났다.

<표 44-2> 여가지원 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	5 (45.5)	4 (36.4)	2 (18.2)	—	—	—	11 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	4 (36.4)	5 (45.5)	2 (18.2)	—	—	—	11 (100)
담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	5 (45.5)	3 (27.3)	3 (27.3)	—	—	—	11 (100)
담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	4 (36.4)	5 (45.5)	2 (18.2)	—	—	—	11 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	5 (45.5)	4 (36.4)	2 (18.2)	—	—	—	11 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	4 (36.4)	5 (45.5)	2 (18.2)	—	—	—	11 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 여가지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

나들이	- 용인민속촌, 가평 산내들로 가고 싶음 - 나들이는 특별한 건 없었고 그냥 즐거운 시간이었음
-----	---

마. 가족지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 45-1> 가족지원 프로그램 조사인원

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
이용 프로그램	가정봉사활동	—	—
	성장멘토링사업	4	100
합계		4	100

<표 45-2> 가족지원 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	—	—	—	4 (100)
프로그램 이용 시간에 만족스럽다.	1 (25.0)	3 (75.0)	—	—	—	—	4 (100)
담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	—	—	—	4 (100)
담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	1 (25.0)	3 (75.0)	—	—	—	—	4 (100)
프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	1 (25.0)	3 (75.0)	—	—	—	—	4 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (25.0)	3 (75.0)	—	—	—	—	4 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 가족지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

성장멘토링사업	- 학생이 방문해서 자녀를 가르치다 보니 기술이 부족함
---------	--------------------------------

바. 후원금품 지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

<표 46> 후원금품 지원 프로그램 조사결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
프로그램 이용 횟수(기간)에 만족스럽다.	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	-	-	-	4 (100)
담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	-	-	-	4 (100)
담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (50.0)	2 (50.0)	-	-	-	-	4 (100)
후원 연계 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	2 (50.0)	2 (50.0)	-	-	-	-	4 (100)
전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (50.0)	2 (50.0)	-	-	-	-	4 (100)

6가지의 평가요소에서 대부분 긍정적인 답변이 나타났다.

※ 후원금품 지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

후원금품 지원 프로그램 기타의견	- 복지관 선생님들께 항상 고마움을 느낌. 특히 담당자에게 느낌
-------------------------	-------------------------------------

5. 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 36명)

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

<표 47> 자원봉사자의 일반적 특성

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수		백분율
성별	남	7		19.4
	여	22		61.1
	무응답	7		19.4
합계		36		100
연령	10대(10세~19세)	—		—
	20대(20세~29세)	2		5.6
	30대(30세~39세)	2		5.6
	40대(40세~49세)	7		19.4
	50대(50세~59세)	8		22.2
	60대 이상~	15		41.7
	무응답	2		5.6
합계		36		100
거주지	목동		8	22.2
	신정동		9	25.0
	신월동		4	11.1
	타 지역	미기읍	3	8.3
		구로구	1	2.8
		마포구	1	2.8
		수원시	1	2.8
		용산구	1	2.8
		천안시	1	2.8
	무응답		7	19.4
합계		36		100

구분		대상자 수	백분율
참여동기	종교적 신념	1	2.7
	보람 있는 여가활동	16	43.2
	지식 및 기술 활용	5	13.5
	자가발전 가치증진	5	13.5
	새로운 경험	2	5.4
	봉사시간	2	5.4
	장애인복지 증진	1	2.7
	기타	2	5.4
	무응답	2	5.4
합계		36	100

복지관 자원봉사자의 일반적인 특성을 조사한 결과는 <표 47>과 같다. 우선 성별은 ‘여자 22명(61.1%), 남자 7명(19.4%)’ 으로 나타났다. 연령으로는 ‘60대 이상’ 이 15명(41.7%)으로 가장 높은 비율을 차지한 것을 통해 어르신들이 자원봉사활동에 대한 참여가 높은 것을 알 수 있다.

자원봉사자 거주지로는 ‘신정동 9명(25.0%), 목동과 타 지역이 동일하게 8명(22.2%)’ 등의 순서로 나타났다. 타 지역을 살펴보면 예상한 것보다 먼 지역(구로구, 마포구, 용산구, 수원시, 천안시)에서 자원봉사활동을 오는 것을 파악할 수 있었다. 참여동기는 ‘보람있는 여가활동’ 이 16명(43.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘지식 및 기술활용&자가발전 가치 증진’, ‘새로운 경험&봉사시간’, ‘종교적 신념&장애인복지 증진’ 등의 순으로 나타났다.

나. 일반현황

1) 자원봉사 참여 기간 · 빈도 · 시간 조사결과

<표 48> 자원봉사 참여현황

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
자원봉사 참여기간	1년 미만	7	19.4
	1년 이상~2년 미만	6	16.7
	2년 이상~3년 미만	1	2.8
	3년 이상~5년 미만	2	5.6
	5년 이상	20	55.6
합계		36	100

구분		대상자수	백분율
자원봉사 참여빈도	주 1회	20	55.6
	주 2~3회	3	8.3
	주 4회 이상	2	5.6
	월 1회	4	11.1
	월 2회	5	13.9
	기타	2	5.6
	무응답	—	—
합계		36	100
1회 자원봉사 활동시간	1시간 미만	—	—
	1~2시간	4	11.1
	2~4시간	14	38.9
	4~6시간	16	44.4
	6시간 이상~	2	5.6
	기타	—	—
	무응답	—	—
합계		36	100

자원봉사 참여 현황은 <표 48>과 같이 참여기간이 '5년 이상' 이고 참여빈도는 '주 1회 이상', '활동 시간은 4~6시간 정도' 인 자원봉사자가 많은 것으로 나타났다. 장기 자원봉사자가 많고 정기적으로 자원봉사활동에 참여한다는 것을 알 수 있으며 1회 활동시간이 4~6시간인 것을 보아 1회 참여 시 장시간 활동한다는 것을 파악할 수 있다.

2) 자원봉사 참여 분야 조사 결과

<표 49> 자원봉사 참여 분야

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
자원봉사 참여분야	가족지원팀(조기교실, 언어·놀이·음악·미술·심리 운동 프로그램 보조 등)	—	—
	기능향상지원팀(작업·물리·수중활동 프로그램 보조 등)	1	2.7
	사회통합지원팀(초등통합지원, 청소년 프로그램, 토요프 로그램, 건강지원, 성인교육, 아동청소년체육, 성인스포 츠동아리, 재활운동실, 장애인생활수영 등)	7	18.9

구분		대상자수	백분율
자원봉사 참여분야	직업지원팀(직업적응훈련반, 공동생활가정 등)	2	5.4
	지역복지팀(재가서비스-가정봉사활동, 밀반찬배달, 성장멘토링 등)	1	2.7
	기획홍보팀(컴퓨터 교육 프로그램 보조, 관보 우편발송 작업 등)	—	—
	운영지원팀(식당)	23	62.2
	기타	—	—
	무응답	3	8.1
합계		37	100

자원봉사활동을 참여 분야는 <표 49>과 같이 운영지원팀(식당)에 소속된 자원봉사자가 23명(62.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음은 사회통합지원팀, 직업지원팀, 기능향상지원팀, 지역복지팀 순으로 응답되었으며 전체 응답자는 36명이지만 자원봉사활동을 2개 이상 참여하고 있는 자원봉사자가 있어서 전체응답은 37명으로 나타났다.

식당 자원봉사자가 응답자의 대부분이기 때문에 <표 47>, <표 48>의 분석결과에서 여성 자원봉사자가 가장 많고 연령대가 60대 이상, 1회 참여시간이 4~6시간 이상인 것으로 보인다.

다. 이용 과정 만족도

<표 50> 프로그램 이용과정에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

평가 요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
신청과정에서 자원봉사활동에 대해 충분한 설명을 들었다.	12 (33.3)	16 (44.4)	5 (13.9)	1 (2.8)	—	2 (5.6)	36 (100)
자원봉사 매칭과정에서 나의 욕구가 충분히 반영되었다.	10 (27.8)	17 (47.2)	7 (19.4)	—	—	2 (5.6)	36 (100)
담당자가 친절하게 안내하였다.	19 (52.8)	12 (33.3)	3 (8.3)	—	—	2 (5.6)	36 (100)
담당자는 나의 불만이나 건의사항을 충분히 검토한 후 반영하고 처리하였다.	14 (38.9)	16 (44.4)	4 (11.1)	—	—	2 (5.6)	36 (100)
담당자는 내가 적극적으로 활동에 참여하도록 충분히 노력한다.	16 (44.4)	14 (38.9)	4 (11.1)	—	—	2 (5.6)	36 (100)

평가 요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
담당자에게 궁금한 점을 물었을 때, 이해가 되도록 설명을 들었다.	16 (44.4)	15 (41.7)	3 (8.3)	—	—	2 (5.6)	36 (100)
담당자는 전문적인 능력과 자질을 충분히 지니고 있다.	17 (47.2)	12 (33.3)	4 (11.1)	—	—	3 (8.3)	36 (100)

<표 50>과 같이 프로그램 이용과정에 대한 만족도를 살펴보면, 모든 평가요소에서 ‘매우 그렇다’ 또는 ‘그렇다’ 로 응답되었다. 다만 신청과정에서 자원봉사활동에 대한 충분한 설명을 들었는지 확인하는 질문에 ‘그렇지 않다’ 라는 의견이 제시되었다.

라. 시설 및 환경에 대한 만족도

<표 51> 시설 및 환경에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
복지관 내 시설과 설비가 안전하다	14 (38.9)	20 (55.6)	2 (5.6)	—	—	—	36 (100)
복지관의 공간 분위기나 주변 환경이 좋다	14 (38.9)	18 (50.0)	4 (11.1)	—	—	—	36 (100)
복지관 내에서 이동하는데 불편함이 적은 편이다	13 (36.1)	20 (55.6)	3 (8.3)	—	—	—	36 (100)
복지관 내, 마음 편히 설만한 공간이 있다	11 (30.6)	17 (47.2)	6 (16.7)	2 (5.6)	—	—	36 (100)
복지관 내, 청소 및 관리상태가 좋다	13 (36.1)	20 (55.6)	3 (8.3)	—	—	—	36 (100)

시설 및 환경에 대한 분석결과 <표 51>에서 알 수 있듯이 모든 평가요소에서 ‘그렇다’ 가 가장 높은 비율을 차지하였다. 또한 모든 평가요소가 ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’ 순으로 응답된 것으로 보아 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도가 높은 것으로 보여진다.

대부분의 응답이 긍정적이었지만 ‘복지관 내, 마음 편히 설만한 공간이 있다’ 에 대한 질문에서 유일하게 ‘그렇지 않다’ 라는 부정적인 답변이 나타났기 때문에 이 부분에 대한 논의가 필요할 것으로 보여진다.

마. 기타사항

1) 자원봉사활동에 대한 만족도 조사 결과

<표 52-1> 자원봉사활동 만족도

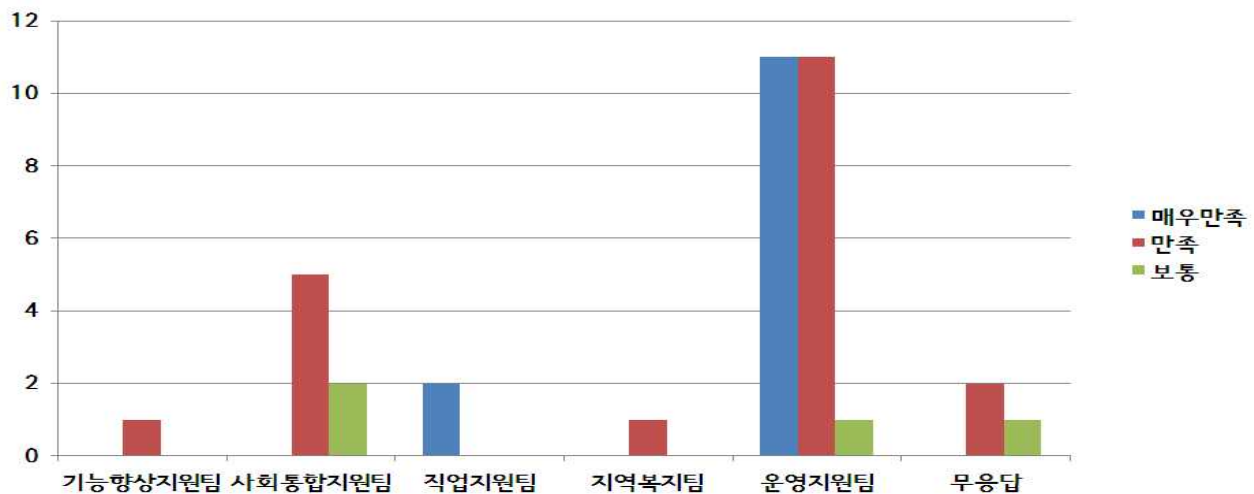
(단위 : 명, %)

평가요소	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	합계
귀하께서는 전반적으로 자원봉사활동에 대해 얼마나 만족하십니까?	13 (36.1)	19 (52.8)	4 (11.1)	—	—	—	36 (100)

자원봉사활동에 대한 전반적인 만족도는 <표 52-1>과 같이 ‘만족한다’ 가 19명(52.8%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 ‘매우 만족, 보통’ 순으로 응답되었다.

<표 52-2> 각 팀(프로그램)별 자원봉사활동 만족도

(단위 : 명)



각 팀(프로그램)별 자원봉사활동에 대한 만족도 조사결과는, <표 52-2>과 같이 긍정적인 답변이 가장 많이 나왔다. 또한 운영지원팀 식당 자원봉사자로 활동 중인 자원봉사자의 응답률이 높았기 때문에 다른 팀에 비해 높은 응답률을 보이고 있으며, ‘매우 만족’, ‘만족’ 이 동일하게 높게 나타났다. 그 외에 다른 팀에서도 대부분의 응답자들이 ‘매우 만족’, ‘만족’, ‘보통’ 의 의견을 보였다.

2) 복지관 지원 프로그램 중 가장 만족한 프로그램 조사결과

<표 53> 복지관 지원프로그램 중 가장 만족한 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		대상자수		백분율
만족한 프로그램	자원봉사자 연수(나들이)	25		69.4
	자원봉사자 송년회	2		5.6
	자원봉사자 관리 (감사문자 및 생일카드)	2		5.6
	기타	4	3	11.1
	미가입 없다		1	
무응답		3		8.3
합계		36		100

자원봉사자들을 대상으로 우리 복지관에서 지원하고 있는 프로그램 중에서 가장 만족하는 프로그램을 조사한 결과는 <표 53>과 같이 과반 수 이상이 '자원봉사자 연수(나들이)'로 나타났다.

그 외에 송년회 및 감사문자 및 생일카드 등을 통한 자원봉사자 관리를 만족한다고 응답하였다.

3) 자원봉사활동을 통해 긍정적인 변화 및 만족도 조사결과

<표 54> 긍정적인 변화 및 만족도 파악

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
긍정적인 변화 및 만족도 파악	새로운 경험 습득	8	21.6
	지식 및 기술 활용	3	8.1
	자가발전 가치증진	18	48.6
	장애인복지 증진	3	8.1
	스트레스 해소	—	—
	봉사시간	3	8.1
	기타	2	5.4
합계		37	100

우리 복지관 자원봉사활동을 통해 긍정적으로 변화된 부분을 조사한 결과 <표 54>와 같이 '자가발전 가치증진' 이 18명(48.6%)으로 가장 높게 차지하였다. 그 다음으로 '새로운 경험 습득'이 높았고, '지식

및 기술 활용, 장애인복지 증진, 봉사시간, 기타'가 동일하게 응답되었다.

4) 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언 (중복의견 표시 : ★)

구분
- 수고가 많음 - 직업지원팀 선생님들의 좋은 가르침에 항상 감사드립니다 - 직원들의 노고에 감사함 - 장애인복지관 특성 상 이기적인 행동하는 분들이 많아서 공공질서를 무시하거나 본인 위주로 생각하는 이용자들이 많은 것 같음. 공공질서 및 복지관 내에서 지켜야 할 규칙에 대한 교육이 필요할 것으로 보임

6. 후원 활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 (6명)

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

<표 55> 후원자의 일반적인 특성

(단위 : 명, %)

구분	구분	대상자 수	백분율
성별	남	2	33.3
	여	4	66.7
합계		6	100
연령	10대(10세~19세)	—	—
	20대(20세~29세)	1	16.7
	30대(30세~39세)	3	50.0
	40대(40세~49세)	2	33.3
	50대(50세~59세)	—	—
	60대 이상~	—	—
합계		6	100
거주지	서울	4	66.7
	경기도	1	16.7
	타 지역	1	16.7
합계		6	100

후원자의 일반적 특성을 분석한 결과는 <표 55>와 같으며 전체 응답 인원 수 자체가 워낙 적기 때문에 객관적인 분석을 얻기는 어려울 것으로 판단된다. 후원자 응답률을 높이기 위해서 지역복지팀 후원 담당자의 협조를 받아 후원자 개인메일로 설문지를 발송하였다. 또한 수거률을 높이기 위해서 개별적으로 참여 안내 문자를 발송함으로써 설문지를 작성하도록 유도하였으나 총 6명의 후원자만 응답하였다.

6명의 응답자를 기준으로 일반적 특성을 분석해보면 ‘여자가 4명(66.7%)으로 남자 2명(33.3%)’ 보다 높게 나타났다. 또한 연령대는 ‘30대’가 가장 높았으며 거주지는 ‘서울’이 대부분인 것으로 응답되었다.

나. 일반현황

1) 후원 기간 및 참여 빈도 분석

<표 56> 후원 기간 및 참여 빈도

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
참여기간	1년 미만	3	50.0
	1년 이상 ~ 2년 미만	1	16.7
	2년 이상 ~ 3년 미만	2	33.3
	3년 이상 ~ 5년 미만	—	—
	5년 이상 ~	—	—
합계		6	100
참여빈도	정기후원(월 1회 이상)	6	100
	비정기후원	—	—
	일시후원	—	—
합계		6	100

복지관 후원기간 및 참여빈도 여부를 분석한 결과는 <표 56>과 같다. 우선 참여기간은 ‘1년 미만’ 이 가장 높았고, 참여빈도에서는 응답자 전원이 ‘월 1회 이상 정기후원’ 을 하고 있는 것으로 분석되었다.

2) 후원참여 경로 분석

<표 57> 후원 참여 경로

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
참여 경로	복지관 직원의 권유	6	100
	가족, 이웃, 친지들을 통해서	—	—
	신문, 인터넷(홈페이지, 블로그, SNS) 등 대중매체를 통해서	—	—
	기타	—	—
합계		6	100

복지관 후원 참여경로 분석결과는 <표 57>과 같이 응답자 전원이 ‘복지관 직원의 권유’ 로 참여한

것으로 응답되었다.

3) 후원활동 방법 및 후원금액 분석

<표 58> 후원활동 방법 및 금액

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
후원방법	CMS후원(자동이체)	4	66.7
	결연후원	—	—
	후원금지원	—	—
	물품후원	—	—
	기타	2	33.3
합계		6	100
후원금액	1만원 이하	5	83.3
	2 ~ 3만원	1	16.7
	4 ~ 5만원	—	—
	6 ~ 9만원	—	—
	10만원 이상	—	—
합계		6	100

복지관 후원활동 방법 및 금액을 분석한 결과는 <표 58>와 같다. 우선 후원방법으로는 ‘CMS후원(자동이체)’가 과반 수 넘게 응답하였고, 후원금액 부분에서는 대부분이 ‘1만원 정도’라고 나타났다.

4) 후원금 사용희망 분야 및 사용결과 정보제공 횟수 분석

<표 59> 후원금 사용희망 분야 및 정보제공 횟수

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
후원금 사용희망	저소득장애가정의 생활지원금	—	—
	장애아동의 재활치료	3	50.0
	긴급의료비 지원	—	—
	취업을 위한 훈련비	—	—

구분		대상자수	백분율
후원금 사용희망	문화여가비	—	—
	기타(장애인 복지사업)	3	50.0
합계		6	100
후원금 정보제공	월 1회	1	16.7
	분기별 1회	—	—
	6개월에 1번	3	50.0
	1년에 1번	2	33.3
	기타	—	—
합계		6	100

후원금 사용희망 분야 및 정보제공 횟수를 분석한 결과는 <표 59>과 같다. 우선 후원금 사용희망 분야로는 ‘장애아동의 재활치료’ 및 ‘기타(장애인 복지사업)’ 이 동일하게 3명(50%) 씩 나타났고, 후원금 정보제공 부분에서는 ‘6개월 1번’ 정도가 적당한 의견이 많았다. 응답자 수가 적기 때문에 비율 자체에서 크게 차이가 나지 않기 때문에 그 부분을 감안해서 참고해야 할 것으로 보인다.

다. 후원과정에 대한 만족도

1) 만족도 조사 결과

<표 60> 후원과정 만족도

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
신청과정에서 후원활동에 대해 충분한 설명을 들었다.	2 (33.3)	3 (50.0)	1 (16.7)	—	—	—	6 (100)
다양한 방법을 통한 복지관 후원참여가 쉬운 편이다.	2 (33.3)	2 (33.3)	2 (33.3)	—	—	—	6 (100)
내가 후원한 금액이 어디에 사용되는지 알고 있다.	2 (33.3)	1 (16.7)	1 (16.7)	2 (33.3)	—	—	6 (100)
담당자는 나의 불만이나 건의사항을 충분히 반영하고 처리하였다.	2 (33.3)	3 (50.0)	1 (16.7)	—	—	—	6 (100)
담당자에게 궁금한 점을 물었을 때, 이해가 되도록 설명을 들었다.	2 (33.3)	4 (66.7)	—	—	—	—	6 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
담당자는 전문적인 능력과 자질을 충분히 지니고 있다.	3 (50.0)	3 (50.0)	—	—	—	—	6 (100)
기부금 영수증을 원할 때 제공받고 있다.	3 (50.0)	3 (50.0)	—	—	—	—	6 (100)

후원과정 만족도를 분석한 결과는 <표 50>과 같으며, 대부분 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’라는 의견이 많이 나왔다. 하지만 ‘내가 후원한 금액이 어디에 사용되는지 알고 있다’라는 평가요소에서는 ‘그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 나타났기 때문에 후원금 사용 내역에 대한 안내가 필요할 것으로 보인다.

2) 후원활동 전반에 대한 만족도 조사 결과

<표 61> 후원활동 전반에 대한 만족도

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	합계
귀하께서는 위의 응답하신 문항을 모두 고려할 때 전반적으로 후원활동에 대해 얼마나 만족하십니까?	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)	—	—	—	6 (100)

후원활동 전반에 대한 만족도 분석 결과로는 ‘만족’이 4명(66.7%)으로 가장 높았고 그 다음으로는 ‘매우 만족’, ‘보통’ 순으로 나타났다.

라. 기타사항

1) 2015년 확대되길 희망하는 프로그램

<표 62> 2015년 확대되길 희망하는 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		대상자수	백분율
확대희망 프로그램	후원간담회(의견수렴)	1	16.7
	후원자 자원봉사활동	2	33.3
	후원모임 구성	—	—

구분		대상자수	백분율
확대희망 프로그램	정기적인 후원금 결산보고	2	33.3
	기타	1	16.7
합계		6	100

2015년도에 후원자를 대상으로 진행되는 프로그램 중에서 확대를 희망하는 프로그램을 알아본 결과 ‘후원자 자원봉사활동’ 과 ‘정기적인 후원금 결산보고’ 부분이 동일하게 2명(33.3%) 씩 나타났다. 앞에 나온 <표 60>에서 ‘내가 후원한 금액이 어디에 사용되는지 알고 있다’ 평가문항에서 부정적으로 응답된 응답자가 있었기 때문에 ‘정기적인 후원금 결산보고’ 에 대한 의견이 나온 것으로 보여진다.

응답자 수 자체가 워낙 적기 때문에 객관적인 결과치라고 분석하기 어렵지만 이와 같은 의견들을 참고하는 것이 필요할 것으로 보인다.

2) 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언

구분
- 없음 - 항상 수고가 많음 - 모금관련 장기 프로젝트를 했으면 좋겠음 (예 : 발달장애인 주택마련 기금 등)

제 3장 분석결과 요약

1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

- 모든 문항은 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 하여 성별, 연령, 수급여부, 거주지를 조사한 결과 성별에서는 '남자 266명(55.2%), 여자 151명(31.3%), 무응답 65명(13.5%)' 으로 남자 응답자가 훨씬 높게 조사되었다.
- 연령대별 분포는 '학령기(8세~19세)' 응답자가 131명(27.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '중년기, 학령전기, 장년기, 노년기, 청년기' 순으로 나타났다.
- 이용자의 수급여부를 확인한 결과 전체 응답자 482명 중에서 '국민기초생활수급권자' 37명(7.7%), '차상위 계층' 35명(7.3%), '조건부수급자' 18명(3.7%)으로 나타났으며 73%가 일반가정인 것으로 나타났다.
- 양천구에 거주하는 이용자는 290명(60.2%)이며 그 중에서 신정동이 143명(29.7%)으로 가장 높았다. 타 지역은 115명(23.9%)으로 '강서구, 영등포구, 구로구' 등이 높게 나타났다.

2) 이용자의 장애유형 및 등급

- 이용자의 장애유형 및 등급에 대해 조사한 결과 '뇌병변장애' 138명(28.6%), '지적장애' 111명(23.0%), '지체장애' 77명(16.0%) 등의 순서로 나타나 현재 우리 복지관 이용자의 장애유형이 편중되어 있다는 사실을 알 수 있다. 장애 등급으로는 '2급 148명(30.7%), 1급 121명(25.1%), 3급 84명(17.4%)' 으로 중증 장애인의 비율이 높은 것으로 나타났다.

나. 이용 현황

1) 응답자 유형

- 이용자와 응답자의 관계 분석결과를 보면 '당사자' 가 190명(39.4%)으로 가장 높았고, '보호자, 활동보조인' 등의 순서로 나타났다.
- 장애별 응답자 유형 분석결과로는 지체, 뇌병변, 시각, 청각, 정신, 심장, 간질장애를 가지고 있는 이용자는 전부 '당사자' 응답률이 가장 높게 나타났다. 반대로 언어, 지적, 자폐성, 간, 미등록, 중복장애인의 경우 당사자 응답보다는 '보호자' 가 높은 것으로 응답되었다. 장애 특성에 따라서 응답이 다르게 나온 것으로 보여 진다.

2) 복지관 이용기간 및 방문횟수

- 복지관 이용기간 및 방문횟수 분석결과로는 '5년 이상' 응답자가 117명(24.3%)로 가장 높게 나타났으

며, 그 다음으로 '1년 미만, 1년 이상~2년 미만' 등의 순서로 응답되었다. 방문횟수로는 '주 2회' 응답자가 143명(29.7%)으로 가장 높게 나타났다.

다. 복지관 미션 · 비전 관련 사항

1) 복지관 미션 · 비전 인지여부

- 복지관 미션 및 비전에 대한 이용자의 인지여부를 분석한 결과는 '모른다'가 350명(72.6%)으로 가장 높았다.

2) 복지관 미션 · 비전 재수립 참여여부 및 방법

- 미션 및 비전을 재수립할 경우 참여할 의사가 있는지 묻는 질문에 '잘 모르겠다'에 223명(46.3%)이 응답하였다.
- 참여방법에 대한 질문에는 '공개토론'이 94명(41.4%)으로 가장 높았고 '소그룹 모임, 이용자 대표회의' 등의 순서로 응답률이 나타났다. 소그룹 모임 또는 이용자 대표회의의 경우 소수 이용자만 참여하기 때문에 이용자 누구나 참여할 수 있는 공개토론 형식을 더 선호하고 긍정적으로 바라보는 것으로 분석된다.

라. 복지관 시설 및 환경 만족도

- 시설 및 환경에 대한 전반적인 만족도 조사결과 '그렇다' 이상이 73.8% 이상인 것으로 분석되었다.
- '복지관 내 시설이 안전하다'라는 평가요소에 대해 '그렇다' 260명(53.9%), '매우 그렇다' 102명(21.2%)으로 전체 응답자 482명 대비 362명(75.1%)이 만족하는 것으로 분석된다.
- '복지관의 공간 분위기나 주변 환경이 좋다'라는 평가요소에 대해서는 '그렇다' 243명(50.4%), '보통이다' 144명(29.9%), '매우 그렇다' 71명(14.7%), '그렇지 않다' 15명(3.1%), '전혀 그렇지 않다' 1명(0.2%) 등의 순으로 나타났다.
- '복지관 내에서 이동하는 불편함이 적은 편이다'라는 평가요소에서는 '그렇다' 263명(54.6%), '보통이다' 109명(22.6%), '매우 그렇다' 78명(16.2%), '그렇지 않다' 18명(3.7%), '전혀 그렇지 않다' 4명(0.8%) 등의 순으로 나타났다.
- '복지관 내 마음 편히 쉴만한 공간이 있다'라는 평가요소에 대해서는 '그렇다' 184명(38.2%), '보통이다' 122명(25.3%), '그렇지 않다' 90명(18.7%), '매우 그렇다' 60명(12.4%), '전혀 그렇지 않다' 11명(2.3%) 등의 순으로 나타났다. '그렇지 않다'라는 부정적 답변이 다른 평가요소에 비해 높게 나타났기 때문에 복지관 내 휴식공간에 대한 논의 및 개선이 필요할 것으로 보여진다.
- '복지관 내 청소 및 관리상태가 좋다'라는 평가요소는 '그렇다' 234명(48.5%), '보통이다' 139명(28.8%), '매우 그렇다' 84명(17.4%), '그렇지 않다' 11명(2.3%), '전혀 그렇지 않다' 4명(0.8%) 순으로 응답되었다.

마. 기타사항

1) 2015년 프로그램 욕구조사

- 복수응답을 허용한 본 질문은 총 482명의 응답자가 965건을 응답하였다. 2015년도에 확대되길 희망하는 프로그램에 대해 1순위가 '관내재활치료'로 30.4%의 비율을 차지하였다. 그 다음으로는 '장애인 여가, 문화, 생활체육 지원(17.6%)', '직업재활(11.2%)', '장애인 역량강화 지원(8.6%)', '장애인 가족 지원서비스(7.5%)', '재가장애인 생활안정지원 및 지역사회 내 자원개발'이 동일하게 5.4%, '사회서비스 영역(3.6%)', '지역사회 장애인식개선 및 홍보(3.1%)', '인지치료(1.2%)' 등의 순서로 나타났다. 이러한 다양한 의견을 바탕으로 2015년 사업계획 수립 시 반영하는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

2. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

- 총 22개의 프로그램에 대한 욕구 및 만족도 조사를 실시하였으며, 이용자 538명이 참여하였다.
- 프로그램별 중복 이용자가 있기 때문에 복지관 이용 전반에 대한 조사 응답자보다 더 높게 나타났다.

가. 가족지원팀 프로그램별 결과분석

1) 조기교실 프로그램

- 조기지원, 통합준비반, 통합지원반 프로그램을 이용하고 있는 이용자 11명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 11명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 13명으로 나타났다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 89% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간'에 대해서는 '그렇지 않다'라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 '이용기간&시간&횟수 연장, 담당직원 증원 및 포상실시, 부모 상담에 대한 만족도, 초등지원반(준비반) 개설, ABA 프로그램 도입 희망' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

2) 놀이활동 프로그램

- 영유아 놀이활동, 아동 놀이활동, 가족지원 놀이활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자 14명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 71% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간'에 대해서는 '그렇지 않다'라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 '이용기간 연장, 그룹놀이활동 확대 및 안정적인 진행 희망, 이용횟수를 선택할 수 있는 시스템 요청' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

3) 언어활동 프로그램

- 영유아 언어활동, 아동 언어활동, 성인 언어활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자 36명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 86% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 장소 및 공간, 도구 및 장비’에 대해서는 ‘그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘이용기간 및 횟수 연장, 그룹 프로그램 희망, 이용시간 선택할 수 있는 시스템 요청, 과학적이고 전문적인 도구 활용’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

4) 음악활동 프로그램

- 유아동 음악활동, 청소년 음악활동, 청소년 합창단, 악기 연주단, 성인 음악활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자 32명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 32명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 34명으로 나타났다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 90% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 장소 및 공간, 도구 및 장비’에 대해서는 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘프로그램 환기문제, 성인 프로그램 개설, 활동사항 제공, 이용시간 및 횟수 연장, 소그룹 위주 희망, 프로그램에 대한 미션수행’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

5) 미술활동 프로그램

- 미술활동, 아동 도자기공예반, 성인미술취미반 프로그램을 이용하고 있는 이용자 24명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 66% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 장소 및 공간, 진행방법, 문제해결을 위한 담당자 태도, 상담 및 정보 제공, 도구 및 장비, 전반적인 프로그램 만족도’ 부분에서 ‘그렇지 않다’라는 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘담당자의 유연한 태도 필요’라는 의견이 나타났다

6) 심리운동 프로그램

- 심리운동, 영유아 심리운동, 사회성 심리운동, 심리운동 연계 프로그램을 이용하고 있는 이용자 40명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 89% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간, 진행방법, 담당자의 전문성, 도구 및 장비, 전반적인 프로그램 만족도’ 부분에서 ‘그렇지 않다’라는 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘고등학생을 위한 프로그램 개설, 이용 횟수 연장, 지속적으로 연계하길 바램, 7세 아동의 참여 확대, 대기 없이 쉽게 프로그램 이용 희망’에 대한 의견이 제시되었다.

나. 기능향상지원팀 프로그램별 결과분석

1) 물리활동 프로그램

- 개별 물리활동, 영유아 물리활동, 성인그룹 물리활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자 34명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 79% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 도구 및 장비’에 대해서는 ‘그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘이용시간&횟수 연장, 이용료 인하, 시설 확충, 장애아동을 위한 자유치료 공간’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

2) 작업활동 프로그램

- 개별 작업활동, 감각통합활동, 성인그룹 작업활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자 26명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 26명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 27명으로 나타났다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 83% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 담당자의 전문성, 도구 및 장비’에 대해서는 ‘그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘이용시간&횟수 연장, 그룹활동 희망, 최신도구 도입, 장시간 참여 할 수 있는 프로그램 개설’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

3) 수중활동 프로그램

- 개별 수중활동, 성인그룹 수중활동, 청소년 수중활동, 아동수중 심리활동 프로그램을 이용하고 있는 이용자 19명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 19명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 20명으로 나타났다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 88% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 상담 및 정보제공’에 대해서는 ‘그렇지 않다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘이용기간&횟수 연장, 목욕 시 사용하는 의자 수리, 출장에 따른 프로그램 휴강 필요 여부 확인, 수중활동실 물 수시 교체, 수중심리활동의 목적에 맞게 프로그램 진행바람’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

다. 사회통합지원팀 프로그램별 결과분석

1) 초등통합지원 프로그램

- 초등 저학년, 초등 고학년 프로그램을 이용하고 있는 이용자 14명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 75% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 장소 및 공간, 진행방법, 문제해결 시 담당자의 태도, 상담 및 정보

제공, 담당자의 전문성, 도구 및 장비, 전반적인 프로그램 만족도'에 대해서는 '그렇지 않다' 또는 '전혀 그렇지 않다'라는 부정적인 의견이 제시되었다.

- 기타사항으로는 '자유놀이 시 할 수 있는 것이 별로 없는 환경, 아이들이 즐겁게 이용할 수 있는 공간으로 변화되길 바램' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

2) 청소년 프로그램

- 레크댄스, 난타, 사회성교실 프로그램을 이용하고 있는 이용자 26명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 26명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 31명으로 나타났다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 92% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용 횟수(기간), 진행방법, 문제해결 시 담당자의 태도, 상담 및 정보제공, 담당자의 전문성, 도구 및 장비, 전반적인 프로그램 만족도'에 대해서는 '그렇지 않다' 또는 '전혀 그렇지 않다'라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 '다양한 프로그램 희망, 활동사항 전달, 강사교체' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

3) 성인교육 프로그램

- 풍물교실, 요가교실, 민요교실, 양재교실, 청년자조모임, 발달장애인자조모임 프로그램을 이용하고 있는 이용자 17명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 17명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 18명으로 나타났다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 92% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용 횟수(기간)'에 대해서는 '그렇지 않다'라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 '요가매트 교체 및 청소, 겨울에 난방' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

4) 아동청소년 체육 프로그램

- 유아체육, 초등체육, 청소년체육, 청소년탁구교실 프로그램을 이용하고 있는 이용자 21명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 97% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 문제해결 시 담당자의 태도, 담당자의 전문성' 부분에서 '그렇지 않다'라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 '이용시간 3시 이후 희망, 이용기간&횟수 연장, 시설 노후화 및 도구부족' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

5) 성인체육 프로그램

- 성인스트레칭교실, 성인탁구교실, 보치아교실 프로그램을 이용하고 있는 이용자 21명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 88% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용 횟수(기간), 장소 및 공간, 전반적인 프로그램 만족도' 부분에서 '그렇지 않다'라는 부정적인

의견이 제시되었다.

- 기타사항으로는 ‘이용시간&횟수 연장, 매일 아침 체조&스트레칭 시간 필요, 자체적인 에어컨 가동 희망’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

6) 성인 스포츠 동아리 프로그램

- 탁구동아리, 파크골프동아리, 트레킹동아리 프로그램을 이용하고 있는 이용자 25명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 99% 이상으로 나타났다.
- 기타사항으로는 ‘차량지원’을 요청하는 의견이 제시되었다.

7) 재활운동실 프로그램

- 재활운동실을 이용하고 있는 이용자 33명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, ‘매우 그렇다’ 와 ‘그렇다’ 라고 긍정적으로 응답한 의견이 35% 정도였고, ‘보통이다’ 가 48%, ‘그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’ 는 7% 정도로 나타났다. ‘보통이다’ 라는 의견이 가장 높게 나타났다.
- 기타사항으로는 ‘재활운동실 공간 확장, 코끼리 자가운동기 청결, 환기가 안되고 있음, 지하 1층 아동들로 인해 대기실 사용 시 불편함, 이용자를 따뜻하게 대해주기, 층별 특화된 장소로 교육희망, 운동기구 추가설치, 전동휠체어 출입금지’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

8) 장애인 생활수영 프로그램

- 그룹 생활수영, 성인그룹 생활수영, 개별 생활수영, 목동문화체육센터 수영교실, 양천문화체육센터 수영교실 프로그램을 이용하고 있는 이용자 12명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 86% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘자치위원회 활동에 대한 만족도, 이용 시간, 도구 및 장비’ 부분에서 ‘그렇지 않다’ 라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘재활치료 프로그램별로 시간이 중복되어 타 프로그램을 이용하기 어렵기 때문에 시간 조정 등이 이루어지기를 바램, 이용기간 만료 후 다른 프로그램으로 지속적으로 연계희망’ 등의 다양한 의견이 제시되었다.

라. 직업지원팀 프로그램별 결과분석

1) 직업적응훈련 프로그램

- 직업적응훈련 프로그램을 이용하고 있는 이용자 21명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 75% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 상담 및 정보제공, 담당자의 전문성, 도구 및 장비’ 에 대해서는 ‘그렇지 않다’ 라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 기타사항으로는 ‘외부활동 확대, 다양한 프로그램 희망, 자기관리 지도, 취업을 위한 업체소개 및 먼

접 실시, 취업할 수 있는 직장 확대' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

2) 지원고용 프로그램

- 지원고용 프로그램을 이용하고 있는 이용자 10명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 96% 이상으로 나타났다.
- 기타사항으로는 '취업할 수 있도록 지원해줘서 고맙다' 는 의견이 제시되었다.

3) 공동생활가정 프로그램

- 드림하우스, 해누리 하우스를 이용하고 있는 이용자 6명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 96% 이상으로 나타났다.
- 기타사항으로는 '낮 시간에는 직업적응훈련반을 이용하고 있기 때문에 그룹홈 이용 시간이 적어 효과가 낮은 것으로 보이기 때문에 1일 정도는 그룹홈에만 머물면서 일상생활훈련이 이루어질 수 있도록 지도 바람, 개인소지품 및 의복을 스스로 챙길 수 있는 훈련 필요'와 같은 의견이 제시되었다.

마. 기획홍보팀 프로그램별 결과분석

1) 컴퓨터 교육 프로그램

- 기초과정, 중급과정, 고급과정, 자격증과정, 컴퓨터활용과정 프로그램을 이용하고 있는 이용자 29명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 9가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 83% 이상으로 나타났다.
- 기타사항으로는 '공휴일에 따른 휴강 시 보강희망, 수업 시간 부족, 과정별 자세한 교육 필요' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

바. 운영지원팀 프로그램별 결과분석

1) 식당 프로그램

- 식당을 이용하고 있는 이용자 65명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 6가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 75% 이상으로 나타났다. 반면에 '프로그램 이용시간, 장소 및 공간, 음식의 간, 전반적인 식당 운영에 대한 만족도' 부분에서 '그렇지 않다' 라는 의견이 제시되었다.
- 기타사항에 따른 만족도 결과에서는 주로 매일 식당을 이용하는 이용자가 43.4%로 가장 많았고, 타 기관 급식서비스 이용여부에서는 '이용한 적이 없다' 가 36명으로 55.4%로 나타났다. 추가로 타 기관 이용 장소로는 '교회' 라는 응답률이 가장 높았다. '음식의 간&양&질적 개선, 건강식 희망, 식단 전체 개선, 식기 교체' 등의 다양한 의견이 제시되었다.

3. 재가서비스 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

- 모든 문항은 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 하며, 총 41명의 이용자가 참여하였다.
- 성별, 연령, 수급여부, 거주지, 가구형태를 조사한 결과 성별에서는 ‘남자 21명(51.2%), 여자 16명(39%)’으로 남자 응답자가 조금 높게 조사되었다.
- 연령대별 분포는 ‘중년기(46세~64세)’ 응답자가 19명(46.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘장년기, 학령기&노년기, 학령전기&청년기’ 순으로 응답되었다.
- 이용자의 수급여부는 전체 응답자 41명 중에서 ‘국민기초생활수급권자’ 34명(82.9%), ‘차상위 계층’ 4명(9.8%), ‘조건부수급자’ 1명(2.4%)으로 나타났다.
- 거주지로는 신월동 17명(41.5%)이 가장 많았고, 신정동, 목동 순으로 응답되었다.
- 가구형태로는 ‘본인, 배우자, 자녀’가 15명(36.6%)으로 가장 높고 그 다음은 ‘본인(독거)’ 14명(34.1%), ‘본인, 자녀’ 6명(14.6%), ‘본인, 부모’ 4명(9.8%)의 순으로 응답되었다.

2) 이용자의 장애유형 및 등급

- ‘지체장애’ 20명(48.8%), ‘지적장애’ 5명(12.2%), ‘뇌병변 및 정신, 중복장애’가 동일하게 4명(9.8%) 등의 순서로 나타났다. 장애 등급으로는 ‘2급(41.5%), 3급(22.0%), 1급(14.6%)’ 등으로 응답된 것으로 보아 중증 장애인의 비율이 높은 것을 알 수 있다.

나. 이용현황

1) 응답자 유형

- ‘장애인 당사자’가 29명(70.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며 그 다음으로는 ‘모’ 6명(14.6%), 배우자 3명(7.3%) 순으로 응답되었다.

2) 재가서비스 담당자의 가정방문 횟수

- ‘월 1회’가 17명(41.5%)으로 가장 높게 나타났고 그 다음으로는 ‘월 2~3회, 방문하지 않음, 주 4회 이상’ 등의 순서로 응답되었다.

다. 복지관 프로그램 이용과정에 대한 만족도

1) 복지관 프로그램 이용과정 만족도 조사 결과

- ‘매우 그렇다’ 라고 응답된 것으로 보아 전반적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 하지만 ‘그렇지 않다’ 라는 부정적 의견도 제시되었기 때문에 관련 결과치를 참고하는 방안이 필요할 것이다.

2) 재가서비스(프로그램) 전반에 대한 만족도 조사 결과

- ‘매우 만족’ 이 19명(46.3%)으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘만족’ 12명(29.3%), ‘보통’ 8명(19.5%), 불만족 1명(2.4%) 등의 순으로 나타났다.

라. 기타사항

1) 2015년 프로그램 욕구조사

- 생활안정지원(후원금&물품)이 43명(74.1%)이 가장 높았고 그 다음은 문화여가서비스, 편의시설 및 자녀지원, 건강검진 서비스 등으로 나타났다. 응답자 대부분이 국민기초생활수급권자이기 때문에 생활안정지원과 관련된 후원금, 후원물품 등에 대한 욕구가 높은 것으로 분석된다.
- 그 외에 기타의견으로는 동일한 3명의 응답자가 자녀지원으로 응답된 것으로 보아, 장애인 가정의 자녀에 대한 다양한 서비스가 지원되어야 할 것으로 보인다.

4. 재가서비스 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

- 총 6개의 프로그램에 대한 욕구 및 만족도 조사를 실시하였으며, 이용자 40명이 참여하였다.

가. 사례관리 프로그램 결과분석

- 사례관리 프로그램에 해당되는 이용자 8명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 6가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 73% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 상담 및 정보제공’ 에 대해서는 ‘그렇지 않다’ 라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 사례관리 담당자명 인지여부에서는 ‘알고 있다’ 가 7명(87.5%)으로 가장 높게 나타났다.
- 기타사항으로는 ‘관리&돌봄이 더 필요함, 더 관심을 가져주길 바램, 다양하게 이용할 수 있도록 지원 희망’ 등의 의견이 나타났다.

나. 일상생활지원 프로그램 결과분석

- 방문지원, 밀반찬지원, 휠체어지원, 건강검진 서비스를 이용하고 있는 이용자 10명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 10명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은

총 14명으로 나타났다.

- 평가요소 6가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 63% 이상으로 나타났다. 반면에 ‘프로그램 이용 횟수(기간), 이용 시간, 전반적인 프로그램 만족도’에 대해서는 ‘그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 제시되었다.
- 밑받침 지원에 대한 기타사항으로는 ‘반찬 구성의 다양화, 제공 횟수 확대(주 3회)’, 휠체어 지원은 ‘개인휠체어 희망’이라는 의견이 제시되었다.

다. 주거지원 프로그램 결과분석

- 주거환경개선, 이사지원, 방역서비스, 편의시설지원을 이용하고 있는 이용자 4명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 6가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 100% 이상으로 나타났다.
- 편의시설지원에 대한 기타사항으로는 ‘미끄럼 방지 설치바람’이라는 의견이 제시되었다.

라. 여가지원 프로그램 결과분석

- 설날행사, 나들이, 한가위행사를 이용한 이용자 11명이 설문조사에 응답하였다. 전체 응답자는 11명이지만, 프로그램을 1개 이상 참여하고 있는 이용자가 있어 조사인원은 총 18명으로 나타났다.
- 평가요소 6가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 80% 이상으로 나타났다.
- 여가지원에 대한 기타사항으로는 ‘나들이 장소추천(용인민속촌, 가평 산내들)’이라는 의견이 제시되었다.

라. 가족지원 프로그램 결과분석

- 가정봉사활동, 성장멘토링사업 프로그램을 이용하고 있는 이용자 4명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 6가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 92% 이상으로 나타났다.
- 성장멘토링사업에 대한 기타사항으로는 ‘학생이 방문해서 자녀를 지도하다 보니, 기술이 부족함’이라는 의견이 제시되었다.

마. 후원금품 지원 프로그램 결과분석

- 후원금원을 지원받고 있는 이용자 4명이 설문조사에 응답하였다.
- 평가요소 5가지를 평균적으로 살펴보면, 만족한다는 의견이 90% 이상으로 나타났다.
- 기타사항으로는 ‘항상 고마움을 느끼고 있다’는 의견이 제시되었다.

5. 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

- 성별은 '여자 22명(61.1%), 남자 7명(19.4%), 무응답 7명(19.4%)' 으로 나타났다.
- 연령으로는 '60대 이상' 이 15명(41.7%)으로 가장 높은 비율이고, 과반 수 이상의 응답률인 것으로 보아 어르신들이 자원봉사활동에 대한 참여가 높은 것으로 보여진다.
- 거주지로는 '신정동 9명(25.0%), 목동과 타 지역이 동일하게 8명(22.2%)' 등의 순서로 나타났다. 타 지역을 살펴보면 생각보다 먼 지역에서 자원봉사활동을 오는 것을 파악할 수 있었다.
- 참여동기는 '보람있는 여가활동' 이 16명(43.2%)으로 가장 높게 나타났다. 보람있는 여가활동을 위해 자원봉사활동을 하고자 하는 자원봉사자들이 많은 것을 알 수 있다.

나. 일반현황

1) 자원봉사 참여 기간 · 빈도 · 시간 조사결과

- 참여기간은 '5년 이상' 이고 참여빈도는 '주 1회 이상', '활동시간은 4~6시간 정도' 인 자원봉사자가 많은 것으로 나타났다. 장기 자원봉사자가 많고 정기적으로 자원봉사활동에 참여한다는 것을 알 수 있으며 1회 활동시간이 4~6시간인 것을 보아 1회 참여 시 장시간 활동한다는 것을 파악할 수 있다.

2) 자원봉사 참여 분야 조사 결과

- 운영지원팀(식당)에 소속된 자원봉사자가 23명(62.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음은 사회통합지원팀, 직업지원팀, 기능향상지원팀, 지역복지팀 순으로 응답되었으며 전체 응답자는 36명이지만 자원봉사활동을 2개 이상 참여하고 있는 자원봉사자가 있어서 전체응답은 37명으로 나타났다.
- 식당 자원봉사자가 응답자의 대부분이기 여성 자원봉사자가 가장 많고 연령대가 60대 이상, 1회 참여시간이 4~6시간 이상인 것으로 보인다.

다. 이용 과정 만족도

- 프로그램 이용과정에 대한 만족도를 살펴보면, 모든 평가요소에서 '매우 그렇다' 또는 '그렇다' 로 응답되었다.

라. 시설 및 환경에 대한 만족도

- 모든 평가요소에서 '그렇다' 가 가장 높은 비율을 차지하였다. 또한 모든 평가요소가 '그렇다', '매우 그렇다' 순으로 응답된 것으로 보아 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도가 높은 것으로 보여진다. 대부분의 응답이 긍정적이었지만 '복지관 내, 마음 편히 쉴만한 공간이 있다' 에 대한 질문에서 유일

하게 ‘그렇지 않다’ 라는 부정적인 답변이 나타났기 때문에 이 부분에 대한 논의가 필요할 것으로 보여진다.

마. 기타사항

1) 자원봉사활동에 대한 만족도 조사 결과

- ‘만족한다’ 가 19명(52.8%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 매우만족, 보통 순으로 응답되었다.
- 각 팀(프로그램)별 자원봉사활동에 대한 만족도 조사결과는, 긍정적인 답변이 가장 많이 나왔다. 또한 운영지원팀 식당 자원봉사자로 활동 중인 자원봉사자의 응답률이 높았기 때문에 다른 팀에 비해 높은 응답률을 보이고 있으며, ‘매우 만족’, ‘만족’ 이 동일하게 높게 나타났다. 그 외에 다른 팀에서도 응답자들이 ‘매우 만족’, ‘만족’, ‘보통’ 의 의견을 보였다.

2) 복지관 지원 프로그램 중 가장 만족한 프로그램 조사결과

- 과반 수 이상이 ‘자원봉사자 연수(나들이)’로 나타났다. 그 외에 송년회 및 감사문자, 생일카드 등을 통한 자원봉사자 관리를 만족한다고 응답하였다.

3) 자원봉사활동을 통해 긍정적인 변화 및 만족도 조사결과

- ‘자가발전 가치증진’ 이 18명(48.6%)으로 가장 높게 차지하였다. 그 다음으로 ‘새로운 경험 습득’이 높았고, ‘지식 및 기술 활용, 장애인복지 증진, 봉사시간, 기타’ 가 동일하게 응답되었다.

6. 후원 활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

- 전체 응답 인원 수 자체가 워낙 적기 때문에 객관적인 분석을 얻기는 어려울 것으로 판단된다. 후원자 응답률을 높이기 위해서 지역복지팀 후원 담당자의 협조를 받아 후원자 개인메일로 설문지를 발송하였다. 또한 수거률을 높이기 위해서 개별적으로 참여 안내 문자를 발송함으로써 설문지를 작성하도록 유도하였으나 총 6명의 후원자만 응답하였다.
- 6명의 응답자를 기준으로 일반적 특성을 분석해보면 ‘여자가 4명(66.7%)으로 남자 2명(33.3%)’ 보다 높게 나타났다. 또한 연령대는 ‘30대’가 가장 높았으며 거주지는 ‘서울’이 대부분인 것으로 응답되었다.

나. 이용현황

1) 후원 기간 및 참여 빈도 분석

- 참여기간은 ‘1년 미만’이 가장 높았고, 참여빈도에서는 응답자 전원이 ‘월 1회 이상 정기후원’을 하고 있는 것으로 분석되었다.

2) 후원참여 경로 분석

- 응답자 전원이 ‘복지관 직원의 권유’로 참여한 것으로 응답되었다.

3) 후원활동 방법 및 후원금액 분석

- 후원방법으로는 ‘CMS후원(자동이체)’가 과반 수 넘게 응답하였고, 후원금액에서는 대부분 ‘1만원 정도’라고 나타났다.

4) 후원금 사용희망 분야 및 사용결과 정보제공 횟수 분석

- 후원금 사용희망 분야로는 ‘장애아동의 재활치료’ 및 ‘기타(장애인 복지사업)’이 동일하게 3명(50%)씩 나타났고, 후원금 정보제공 부분에서는 ‘6개월 1번’ 정도가 적당한 의견이 많았다. 응답자 수 자체가 적기 때문에 비율 자체가 크게 차지가 나지 않기 때문에 그 부분을 감안해서 참고해야 할 것으로 보인다.

다. 후원과정에 대한 만족도

1) 만족도 조사 결과

- 대부분 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’라는 의견이 많이 나왔다. 하지만 ‘내가 후원한 금액이 어디에 사용되는지 알고 있다’라는 평가요소에서는 ‘그렇지 않다’라는 부정적인 의견이 나타났기 때문에 후원금 사용 내역에 대한 안내가 필요할 것으로 보인다.

2) 후원활동 전반에 대한 만족도 조사 결과

- '만족' 이 4명(66.7%)으로 가장 높았고 그 다음으로는 '매우 만족', '보통' 순으로 나타났다.

라. 기타사항

1) 2015년 확대되길 희망하는 프로그램

- '후원자 자원봉사활동' 과 '정기적인 후원금 결산보고' 부분이 동일하게 2명(33.3%) 씩 나타났다. 앞에서 질문한 '내가 후원한 금액이 어디에 사용되는지 알고 있다' 평가문항에서 부정적으로 응답된 응답자가 있었기 때문에 '정기적인 후원금 결산보고' 에 대한 의견이 나온 것으로 보여진다.
- 응답자 수 자체가 워낙 적기 때문에 객관적인 결과치라고 분석하기 어렵지만 이와 같은 의견들을 참고하는 것이 필요할 것으로 보인다.

제 4장 결론 및 제언

양천장애인종합복지관에서는 2014년 이용자 욕구 및 만족도 조사를 위하여 총 6가지 분류를 통해 조사를 실시하였다. 6가지 분류는 '① 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 ② 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 ③ 재가서비스 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 ④ 재가서비스 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 ⑤ 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 ⑥ 후원자에 대한 욕구 및 만족도 조사'로 구성되어 있으며 각 영역별 해당되는 이용자 및 보호자, 자원봉사자, 후원자들의 의견을 분석하였다.

결과 값을 토대로 향후 우리 복지관에서 논의 및 적용해야 할 부분에 대한 제언하고자 하며, 관련 내용은 다음과 같다.

1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사

본 조사에서는 '일반적 사항', '이용현황', '복지관 미션 및 비전', '시설 및 환경', '2015년 프로그램 욕구'에 대한 내용으로 결과를 분석하였다.

가. 복지관 미션 · 비전 재수립을 위한 이용자 참여 확대

복지관의 미션 · 비전 재수립과 관련하여 인지 및 참여여부, 참여방법을 분석한 결과 인지여부(모르겠다 72%), 참여여부(잘 모르겠다 46%), 참여방법(공개토론 41%) 등으로 나타났다. 과반 수 이상이 복지관의 미션 · 비전이 무엇인지 알지 못하고 있으며, 참여여부에서 소극적인 태도를 보이고 있는 것을 알 수 있다. 복지관의 미션 · 비전의 내용, 중요성, 의미 등을 인지하지 못하고 있기 때문에 참여여부에서 부정적인 답변(없다)보다 소극적인 답변(잘 모르겠다)을 더 많이 보인 것으로 사료된다. 참여방법에 대한 질문에 '공개토론'이 높은 응답률을 보인 것으로 보아, 소수의 이용자만 참여하는 방식이 아닌, 우리 복지관을 이용하고 있는 이용자 누구나 참여할 수 있는 '공개토론' 형식을 더 선호하고 있는 것으로 분석된다.

이러한 결과를 토대로 10년 간 지속되어 온 복지관 미션 · 비전을 재수립 할 때에, 이용자의 참여를 통해 의견을 파악하고 직원과 이용자가 함께 고민하고 노력할 수 있도록 준비하는 자세가 필요할 것이다. 사전에 이용자를 대상으로 미션 · 비전의 중요성을 교육시키고, 우리 모두가 함께 만들어 가야 한다는 내용을 이해하고, 직접 동참 및 참여할 수 있도록 홍보하는 노력도 필요할 것이다.

나. 복지관 내 이용자 휴식 공간 확보

복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사결과 전반적으로 '그렇다'라는 긍정적인 응답이 나타났다. 하지만 '복지관 내 마음 편히 쉴만한 공간이 있다'에 대해서는 다른 질문에 비해 '그렇지 않다'라고 응답한 비율이 전체의 18%를 차지하고 있다. 또한 2013년 이용자 만족도 조사 결과에서도 '그렇지 않다'라고 응답한 이용자가 14%를 넘은 것으로 나타나기 때문에 복지관 시설 및 환경 부분에서 '이용자

휴식 공간 확보'를 위한 복지관의 노력이 필요할 것으로 사료된다. 특히 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언 부분에서도 보호자 대기실에 대한 부정적인 의견과 휴식 공간 부족에 대한 내용이 나타났기 때문에 더 집중적으로 고민해야 할 것으로 보인다.

2013년 이용자 고충처리 의견에 따라 보호자 대기실 리모델링을 실시하여 환경적인 변화는 이루어졌으나 본 조사에서 청결관리 및 아동/성인 휴식 공간 분리 등에 대한 의견이 나타났기 때문에 2015년 사업 계획 시 이러한 이용자들의 의견에 대한 지속적인 고민 및 관리를 위해 노력해야 할 것이다. 또한 '아동/성인 휴식 공간 분리'에 대한 내용은 중년 및 노년층과 아동 및 보호자 간의 욕구가 상이함에 따라 발생한 결과라고 생각된다. 이에 대한 논의 및 연령층이 다른 이용자 및 보호자들이 서로 배려하고 이해할 수 있도록 준비해야 할 것이다.

다. 2015년 서비스 및 프로그램 확대

2015년도에 확대되길 희망하는 프로그램을 조사한 결과 '관내재활치료'가 가장 높고, 그 다음은 '장애인 여가 및 문화, 생활체육 지원', '직업재활', '장애인역량강화 지원', '장애인 가족 지원서비스' 순으로 나타났다. 또한 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언 부분에서 프로그램에 대한 다양하고 구체적인 의견들이 제시되었다. 그 결과를 바탕으로 사업팀(가족지원팀, 기능향상지원팀, 사회통합지원팀, 직업지원팀)별 2015년도 확대 및 논의가 필요한 프로그램을 분류하였다.

2가지 응답을 바탕으로 각 팀별 2014년 사업평가 및 2015년 사업계획을 수립할 계획이며, 복지관 전체적인 서비스 및 프로그램에 대한 부분(치료 확대, 이용기간 및 시간, 횟수 연장, 시설 확충 등)은 당장 변화할 수 있는 부분이 아니기 때문에 지속적인 논의를 통해 반영할 계획이다.

다양한 의견들 중에서 구체적인 실행방안 등이 제시된 의견이 있고 당장 실행 가능한 건의사항이 있기 때문에 팀별로 관련 내용을 최대한 반영하여 서비스 및 프로그램을 계획하고 진행하는 노력도 필요할 것이다.

2. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사

22개의 세부 프로그램으로 분류하여 욕구 및 만족도 조사를 실시하였다. 총 9가지의 평가요소를 바탕으로 '이용횟수(기간)', '이용시간', '장소 및 공간', '교사의 진행방법', '문제해결을 위한 담당자의 태도', '상담 및 정보제공', '담당자의 전문성', '도구 및 장비', '전반적인 프로그램 만족도' 등에 대한 만족 여부를 분석하였다. 대부분 '매우 그렇다' 또는 '그렇다'는 의견이 가장 높았지만, 각 프로그램별로 부정적인 응답도 나타났다. 특히 프로그램 이용 횟수(기간)와 이용 시간에 대한 만족도가 부정적으로 나타났고 기타사항으로 이 부분을 연장해달라는 의견이 제시되었다.

가. 프로그램 이용 횟수(기간) 및 시간 연장에 대한 대안 제시

대부분의 프로그램에서 이용 횟수(기간), 시간 등을 연장해달라는 의견이 가장 많았다. 이러한 응답률과 13페이지(양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언) 조사내용을 통해 알 수 있듯이, 프로그램의

전반적인 이용연장을 원하는 이용자 및 보호자가 많다는 것을 알 수 있다. 이러한 욕구에 부응하는 서비스를 제공하기 위해 양천장애인종합복지관의 노력이 필요할 것이며, 당장 단기간에 결정 및 실행되기에는 어려움이 있으나 장기적으로 어떻게 변화되어야 할 것인지 논의하는 과정은 꼭 필요할 것이다.

나. 프로그램별 다양한 활동 계획

세부 프로그램별 기타의견을 살펴본 결과 구체적이고 다양한 활동을 요구하는 의견이 나타났다. 각 프로그램의 특성에 따라 원하는 활동 내용이 상이하였으며, 구체적으로 실행가능하며 논의가 필요한 내용들도 상당 수 볼 수 있었다. 기타의견을 바탕으로 사업팀과 사업 담당자는 관련 내용을 이해하고 최대한 프로그램에 반영할 수 있도록 노력하는 자세가 필요할 것이다. 소수의 의견일 수 있지만 간과하지 말아야 하며, 각 담당자들은 조사 결과에 대해 이해하고 접근해야 할 것이다.

다. 식당(맛있는 집)의 질적 서비스 향상

프로그램별 설문조사에서 가장 많은 응답자가 참여한 부분이 식당이며, 1일 평균 이용자가 가장 많은 공간이기 때문에 식당과 관련된 조사결과를 분석하는 부분이 필요할 것이다. 조사결과를 살펴보면, 대부분 ‘그렇다’라는 긍정적인 답변을 보였지만, ‘식당 이용시간, 장소 및 공간, 음식의 간, 전반적인 식당 운영에 대한 만족도’ 부분에서 부정적인 의견도 나타났다. 또한 기타사항으로 ‘식당 메뉴, 반찬 양 개선’ 등 질적 서비스 향상에 대한 욕구가 강하게 나타났다. 추가로 13페이지 양천장애인종합복지관에 대한 제안 및 조언의 내용을 살펴보면 ‘식당 메뉴 질적 개선’이 필요하다는 의견이 중복적으로 나타난 것으로 보아 이러한 내용을 바탕으로 식당 질적 서비스에 대한 개선이 필요할 것으로 사료된다.

현재 식당을 월요일부터 금요일까지 매일 이용하고 있는 응답자가 43%인 점을 고려했을 때 조사결과를 바탕으로 식당의 질적 서비스 향상을 위한 노력이 필요할 것이다.

3. 재가복지서비스 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사

프로그램 이용과정 및 재가서비스 전반에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다. 또한 2015년 확대된 길 희망하는 서비스로 ‘생활안정지원(후원금&물품)’를 가장 많이 선호하였고, 그 다음으로는 ‘문화여가 서비스, 편의시설 설치, 자녀 지원’ 등으로 나타났다. 재가복지서비스 이용자 95% 이상이 국민기초생활수급권자, 조건부 수급자, 차상위 계층이기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 사료된다.

또한 ‘자녀 지원’과 관련된 양육비, 교육비, 병원비 등의 욕구를 보이는 이용자가 많이 있기 때문에 이러한 결과를 바탕으로 관련 서비스를 제공하기 위해 노력이 필요할 것이다.

4. 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사

‘프로그램 이용과정’ 및 ‘자원봉사활동에 대한 전반적인 만족도’ 부분에서 대부분 긍정적인 답변을 보였다. 다만, ‘신청과정에서 자원봉사활동에 대해 충분한 설명을 들었다’라는 평가요소에서 ‘그렇지 않

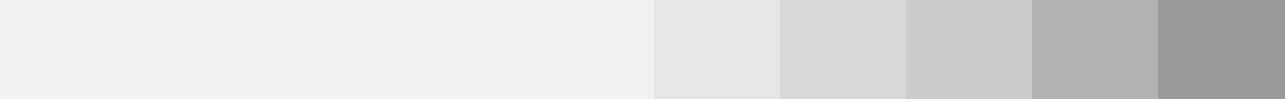
다’라는 응답을 보였기 때문에 신청과정 시 자원봉사자가 인지하고 있어야 할 다양한 정보를 정확하게 제공하는 것이 필요할 것이다. 또한 자원봉사자 연수(나들이)를 만족하고 있다는 의견이 가장 높았기 때문에 자원봉사자들의 노고에 감사하는 의미를 전달하는 방법과 봉사활동에 대한 동기부여가 강화될 수 있도록 방법적인 고민 및 노력이 필요할 것이다.

자원봉사활동을 통해 ‘자가발전, 가치증진’ 부분이 긍정적으로 변화되었다는 의견이 높기 때문에 자원봉사자들이 참여하는 활동을 통해 스스로 긍정적인 변화가 이루어지고 있다는 사실을 느낄 수 있도록 다양한 지원 서비스가 필요할 것이다. 자원봉사자는 기관의 중요한 인적자원인 만큼 정기적인 관리 및 지원 등이 이루어질 때에 더 확대되고 개발될 수 있으므로 조사결과를 바탕으로 고민해야 할 것이다.

5. 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사

전체 조사인원이 소수인원이기 때문에 객관적인 조사결과라고 보기 어려움이 있으나 소수의 의견이라도 간과할 수 없다고 본다. ‘후원과정 및 전반적인 내용’에 대한 만족도는 긍정적인 것으로 나타났으나 ‘후원금의 사용처에 대한 인지여부’ 부분에서 부정적인 답변이 나왔기 때문에 향후 후원금을 어떻게 사용하고 있는지 관련 내용을 후원자들이 정확하게 이해할 수 있도록 정보 제공하는 부분이 필요할 것으로 사료된다. 또한 ‘후원자 자원봉사활동’과 ‘정기적인 후원금 결산보고’가 향후 확대되길 원하는 의견이 가장 많기 때문에 후원자들이 직접 복지관의 행사 및 프로그램에 참여함으로써 후원에 대한 긍정적인 동기부여, 지속적인 참여 등이 이루어질 수 있도록 방법적인 부분을 고민해야 할 것이다.

그 밖에 후원자들이 우리 복지관에서 지속적으로 후원활동을 할 수 있도록 격려함으로서 질 높은 복지관 운영 및 서비스가 제공될 수 있도록 기반을 다지는 노력이 필요할 것이다.



부록. 설문지

- I. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사
- II. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사
- III. 재가서비스 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사
- IV. 재가서비스 프로그램별 욕구 및 만족도 조사
- V. 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사
- VI. 후원 활동에 대한 욕구 및 만족도 조사