
2020년 이용자 욕구조사 결과 보고서

2020. 12



2020년 이용자 욕구조사 결과보고서

I. 연구개요	3
II. 조사결과 분석	4
1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	
3. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 결과	
4. 자원봉사활동에 대한 욕구조사 결과	
III. 분석결과 요약	26
IV. 결론 및 제언	32
부록. 설문지	

제 1장 연구 개요

1. 대 상 : 복지관 이용자, 보호자, 자원봉사자
2. 기 간
 - 가. 설문기간 : 2020년 8월 3일(월) ~ 8월 19일(수)
 - 나. 결과분석 : 2020년 8월 20일(목) ~ 9월 18일(금)
 - 다. 최종보고서 작성 : 2020년 9월 21일(월) ~ 12월 18일(금)
 - 라. 보고서 제작 : 2020년 12월 21일(월) ~ 12월 23일(수)
3. 내 용 :
 - 가. 복지관 이용 전반에 대한 욕구조사
 - 나. 권익옹호팀 이용자 욕구 및 만족도 조사
 - 다. 자원봉사활동 욕구조사

4. 조사대상

(단위 : 명, %)

구분		조사목표인원	달성인원	수거율	
이용자	서면	전체 이용자	233	123	53
		권익옹호팀 사례관리 대상자	29	27	93
	온라인	전체 이용자	122	10	8
자원봉사자	온라인		211	32	15
합계		595	192	32	

5. 조사방법

- 가. 설문지 제작 후 서면 및 문자, 전화 조사 모두 실시
- 나. 자원봉사자 경우 온라인 설문조사만 실시(금년도 후원자 욕구조사 미실시)
- 다. 설문지 수거에 대한 이용자 편의 및 권리보장을 위한 각 층별 수거함 비치
- 라. 설문조사 결과에 따른 분석내용은 통계프로그램을 통해 결과산출

6. 통계방법 : 네이버 설문지를 통한 온라인 설문조사 및 SPSS18 빈도분석

제 2장 조사 결과 분석

I 복지관 이용 전반에 대한 욕구조사 결과 (총 133명)

1. 일반적 사항

가. 응답자 유형

<표 1> 이용자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
성별	남	68	51.1
	여	55	41.3
	무응답	10	7.5
합계		133	100
연령	학령전기(0세~7세)	9	6.8
	학령기(8세~19세)	31	23.3
	청년기(20세~29세)	23	17.3
	장년기(30세~45세)	21	15.8
	중년기(46세~64세)	25	18.8
	노년기(65세 이상)	18	13.5
	무응답	6	4.5
합계		133	100
장애유형	지체장애	30	22.6
	뇌병변장애	27	20.2
	청각장애	2	1.5
	언어장애	3	2.3
	지적장애	29	21.8
	자폐성장애	20	15.0
	정신장애	2	1.5
	미등록	11	8.3
	해당사항 없음	1	0.8
	무응답	8	6.0
합계		133	100

모든 문항을 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 하여 성별, 연령, 장애명 및 등록여부를 조사한 결과 <표 1>과 같이 성별에서는 '남자 68명(51.1%), 여자 55명(41.3%)' 으로 남자 응답자가 훨씬

높게 조사되었다. 연령대별 분포는 ‘학령기(8세~19세)’ 응답자가 31명(23.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘중년기, 청년기, 장년기, 노년기, 학령전기’ 순으로 나타났다.

장애유형 결과 ‘지체장애’ 30명(22.6%)가 가장 높게 나타났고 그 다음으로 ‘지적장애’ 29명(21.8%), ‘뇌병변 장애’ 27명(20.2%), ‘자폐성 장애’ 20명(15%), ‘미등록’ 11명(8.3%), ‘언어장애’ 3명(2.3%), ‘청각장애’ 및 ‘정신장애’ 2명(1.5%)으로 동일하게 나타났다.

2. 코로나 19

가. 복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부

<표 2> 정보안내 제공여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
정보안내 제공여부	예	106	79.7
	아니요	15	11.3
	모르겠다	12	9.0
합계		133	100

복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부 분석결과 ‘예’ 라는 답변이 79.7%로 가장 높게 나타났다.

나. 코로나19로 인한 나와 가족의 생활에서의 가장 큰 변화

<표 3> 코로나19로 인한 생활변화

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
성별	건강문제	20	15.0
	경제적 상황	24	18.1
	가족관계	10	7.5
	대인관계(이웃 및 지인 등)	18	13.5
	문화여가생활	39	29.3
	심리적 문제	18	13.5
	무응답	4	3.1
합계		133	100

코로나19로 인한 나와 가족의 생활에서의 가장 큰 변화에 대한 분석결과 ‘문화여가생활’ 가 39명(29.3%)으로 가장 높았다. 그 다음으로는 ‘경제적 상황’ 24명(18.1%), ‘건강문제’ 20명(15%), ‘대인관계’ 및 ‘심리적 문제’ 18명(13.5%), ‘가족관계’ 10명(7.5%) 순으로 나타났다.

다. 코로나19 대응서비스 체제 운영 기간 동안 가장 어려운 점

<표 4-1> 서비스에 참여한 당사자 입장에서의 어려운 점

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
당사자 입장	복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점	24	18.0
	치료 및 교육을 받지 못하는 불안감	33	24.8
	사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)	26	19.6
	문화여가활동 및 외부교류 축소	25	18.8
	가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움	8	6.0
	마스크 등 방역물품 부족	8	6.0
	무응답	9	6.8
합계		133	100

코로나19 대응서비스 체제 운영 기간 동안 서비스에 참여한 당사자 입장에서 가장 어려운 점을 분석한 결과 ‘치료 및 교육을 받지 못하는 불안감’ 33명(24.8%)이 가장 높았다. 그 다음으로는 ‘사회적 사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)’ 26명(19.6%), ‘문화여가활동 및 외부교류 축소’ 25명(18.8%), ‘복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점’ 24명(18%), ‘가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움’ 과 ‘마스크 등 방역물품 부족’ 이 동일하게 8명(6%)로 나타났다.

<표 4-2> 보호자 입장에서의 어려운 점

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
보호자 입장	재활치료 및 운동제한에 따른 신체적 퇴행	27	20.3
	가정 내 가족돌봄에 대한 어려움	15	11.3
	사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)	16	12.0
	문화여가활동 및 외부교류 축소	23	17.3
	교육, 치료의 제한으로 발달장애 자녀의 도전적 행동 증가	10	7.5
	마스크 등 방역물품 부족	7	5.3
	무응답	35	26.3
합계		133	100

보호자 입장에서의 어려운 점을 분석한 결과 무응답을 제외하고 ‘재활치료 및 운동제한에 따른 신체적 퇴행’ 27명(20.3%)로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘문화여가활동 및 외부교류 축소’ 23명

(17.3%), ‘사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)’ 16명(12%), ‘가정 내 가족돌봄에 대한 어려움’ 15명(11.3%), ‘교육, 치료의 제한으로 발달장애 자녀의 도전적 행동 증가’ 10명(7.5%), ‘마스크 등 방역물품 부족’ 7명(5.3%) 순으로 나타났다.

라. 전염병(코로나19, 메르스 등) 발병 시 필요한 부분

<표 5> 전염병 발병 시 필요한 부분

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
전염병 발병 시 필요한 부분	방역용품 지원	36	27.1
	긴급돌봄 지원	27	20.3
	생필품 지원	20	15.0
	특수교육, 재활치료	28	21.1
	가족을 위한 정서적 지원	18	13.5
	기타	-	-
	무응답	4	3.0
합계		133	100

전염병 발병 시 필요한 부분을 조사한 결과 ‘방역물품 지원’ 이 36명(27.1%)로 가장 높았다. 그 다음으로는 ‘특수교육 및 재활치료’ 28명(21.1%), ‘긴급돌봄 지원’ 27명(20.3%), ‘생필품 지원’ 20명(15%), ‘가족을 위한 정서적 지원’ 18명(13.5%) 순으로 나타났다.

마. 감염병(코로나19, 메르스 등)의 위협으로 인한 비대면 서비스 및 프로그램 필요 여부

<표 6> 비대면 서비스 및 프로그램 필요여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
비대면 서비스 및 프로그램 필요여부	예	73	54.9
	아니요	48	36.1
	무응답	12	9.0
합계		133	100

비대면 서비스 및 프로그램 필요 여부 조사결과 ‘예’ 73명(54.9%)로 높게 나타났다.

바. 비대면 서비스 유료 진행 시 이용여부

<표 7> 비대면 서비스 유료 진행 시 이용여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
비대면 서비스 유료 진행 시 이용여부	예	43	58.9
	아니요	30	41.1
합계		73	100

비대면 서비스 유료 진행 시 이용여부 조사결과 ‘예’ 43명(58.9%)로 높게 나타났다.

사. 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 단계적으로 운영해야 하는 서비스

<표 8> 단계적으로 운영해야 하는 서비스

(단위 : 명, %)

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
긴급돌봄서비스	26	19.5	20	15.0	15	11.3	61	15.3
방문서비스	11	8.3	18	13.5	17	12.8	46	11.5
영상을 통한 치료 및 활동	5	3.8	16	12.0	10	7.5	31	7.8
정기적인 방송(유튜브, 소식지 등)을 통한 소식 듣기	8	6.0	11	8.3	10	7.5	29	7.3
정기적인 전화 상담	8	6.0	15	11.3	20	15.0	43	10.8
사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육	50	37.6	20	15.0	13	9.8	83	20.8
교구대여	2	1.5	10	7.5	12	9.0	24	6.0
가정방문을 통한 치료 및 교육	9	6.8	10	7.5	24	18.1	43	10.8
무응답	14	10.5	13	9.8	12	9.0	39	9.8
합계	133	100	133	100	133	100	399	100

코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 단계적으로 운영해야 하는 서비스를 조사한 결과 1순위 ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’ 50명(37.6%), 2순위 ‘긴급 돌봄 서비스’, ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’이 동일하게 20명(15%), 3순위 ‘가정방문을 통한 치료 및 교육’ 24명(18.1%) 순으로 나타났다. 또한 전체적인 합계를 살펴볼 때 ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’이 83명(20.8%) 으로 가장 높았다.

3. 장애인복지관 전문적 서비스

가. 장애인복지 향상을 위해 수행되어야 하는 서비스

<표 9> 장애인복지서비스 욕구

(단위 : 명, %)

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율	대상자	백분율
권익옹호(자기결정 및 권익 향상)	7	5.3	13	9.8	8	6.0	28	7.0
자립지원(취업 및 독립생활 지원)	24	18.1	21	15.8	23	17.3	68	17.0
문화여가지원 (다양한 문화여가 및 취미생활 지원)	22	16.5	31	23.3	24	18.1	77	19.3
재활치료(물리, 작업, 언어, 놀이활동 등)	54	40.6	20	15.0	10	7.5	84	21.1
평생교육 (잠재된 능력 개발을 위한 다양한 교육프로그램)	18	13.5	31	23.3	41	30.8	90	22.6
기타	1	0.7	-	-	-	-	1	0.2
무응답	7	5.3	17	12.8	27	20.3	51	12.8
합계	133	100	133	100	133	100	399	100

장애인복지 향상을 위해 수행되어야 하는 서비스를 조사한 결과 1순위 '재활치료' 54명(40.6%), 2순위 '문화여가지원', '재활치료' 가 동일하게 31명(23.3%), 3순위 '평생교육' 41명(30.8%) 순으로 나타났다. 또한 전체적인 합계를 살펴볼 때 '평생교육'이 90명(22.6%)으로 가장 높았다.

나. 권익옹호(자기결정 및 권익 향상)

<표 10-1> 장애로 인한 차별 및 불이익을 당한 경험

(단위 : 명, %)

구분	대상자 수	백분율
장애로 인한 차별 및 불이익 당한 경험	예	72
	아니요	60
	무응답	1
합계	133	100

장애로 인한 차별 및 불이익을 당한 경험을 조사한 결과 '예' 72명(54.1%), '아니요' 60명(45.1%)으로 나타났다.

<표 10-2> 장애로 인해 차별을 받았거나, 불이익을 당했을 경우 도움 요청 가능여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
장애로 인한 차별 및 불이익 당한 경우 도움요청 가능여부	도움을 요청할 수 있다	46	63.9
	도움을 요청할 수 없다	26	36.1
합계		72	100

장애로 인해 차별을 받았거나, 불이익을 당했을 경우 도움 요청 가능여부를 조사한 결과 ‘도움을 요청할 수 있다’ 46명(63.9%), ‘도움을 요청할 수 없다’ 26명(36.1%)으로 나타났다.

<표 10-3> 도움을 요청할 수 없는 이유

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
도움을 요청할 수 없는 이유	도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못한다	11	42.3
	내가 받은 차별과 불이익을 정확히 표현하기가 어렵다	10	38.5
	나에게 불이익을 준 사람(혹은 기관 등)이 무섭다	5	19.2
합계		26	100

장애로 인해 차별을 받았거나, 불이익을 당했을 경우 도움을 요청할 수 없는 이유를 조사한 결과 ‘도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못한다’ 가 11명(42.3%)으로 가장 높았다.

<표 10-4> 나는 나의 권리를 찾도록 도움을 주는 교육 및 행사 참여여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
교육 및 행사 참여여부	참여하겠다	93	69.9
	참여하지 않겠다	29	21.8
	무응답	11	8.3
합계		133	100

자신의 권리를 위해 도움을 주는 교육 및 행사에 참여하는 여부를 조사한 결과 93명(69.9%)이 참여를 희망하는 것으로 나타났다.

다. 자립(취업 및 독립 지원)

<표 11-1> 자립에 대한 생각

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
자립에 대한 생각	생각해본 적 있다	90	67.7
	생각해본 적 없다	32	24.1
	무응답	11	8.3
합계		133	100.1

자립에 대한 생각을 조사한 결과 90명(67.7%)이 생각해본 적이 있는 것으로 나타났다.

<표 11-2> 자립 준비 시 어려운 점

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
자립 준비 시 어려운 점	안정적인 주거지 마련	21	15.8
	안정적인 수입(일자리, 용돈)에 대한 어려움	33	24.8
	중증장애로 자립에 대한 의지를 표현 하지 않아서	11	8.3
	보호자의 자립지원 의지가 부족해서	2	1.5
	자립훈련(일상생활, 주거관리, 금융생 활 등) 부족	33	24.8
	지역주민들의 부정적인 인식	7	5.3
	자립계획이 없음	10	7.5
	무응답	16	12.0
합계		133	100

자립 준비 시 어려운 점을 조사한 결과 '안정적인 수입에 대한 어려움' 과 '자립훈련 부족' 이 동일하
게 33명(24.8%)으로 가장 높았다. 그 다음으로는 '안정적인 주거지 마련' 21명(15.8%), '중증장애로 자
립에 대한 의지를 표현하지 않아서' 11명(8.3%), '자립계획이 없음' 10명(7.5%), '지역주민들의 부정적
인 인식' 7명(5.3%), '보호자의 자립지원 의지 부족' 2명(1.5%) 순으로 나타났다.

라. 문화여가(다양한 문화여가 및 취미생활 지원)

<표 12-1> 우리복지관 문화여가 프로그램 수강 경험여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
문화여가 프로그램 수강 경험여부	예	66	49.6
	아니요	65	48.9
	무응답	2	1.5
합계		133	100

우리복지관 문화여가 프로그램 수강 경험여부를 조사한 결과 '예' 66명(49.6%), '아니요' 65명(48.9%)으로 나타났다.

<표 12-2> 우리복지관 문화여가 프로그램 이용하지 않는 이유

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율	
문화여가 프로그램 이용하지 않는 이유	시간대가 맞지 않아서	19	29.2	
	이용료가 비싸서	6	9.2	
	하고 싶은 프로그램이 없어서	10	15.5	
	프로그램 내용을 몰라서	25	38.6	
	기타	타 기관 수업시간 중복	1	1.5
		이동수단 문제	1	1.5
		이동거리 문제	2	3.0
		지체장애아동을 위한 프로그램 부족	1	1.5
합계		65	100	

우리복지관 문화여가 프로그램을 이용하지 않는 이유를 조사한 결과 '프로그램 내용을 몰라서' 25명(38.6%)으로 가장 높았다. 그 다음으로는 '시간대가 맞지 않아서' 19명(29.2%), '하고 싶은 프로그램이 없어서' 10명(15.5%), '이용료가 비싸서' 6명(9.2%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 '타 기관 수업시간 중복', '이동수단 및 이동거리 문제', '지체장애아동을 위한 프로그램 부족' 등으로 나타났다.

<표 12-3> 현재 참여하고 있는 문화여가 프로그램 외에 참여하고 싶은 프로그램

구분	내용
여가스포츠	- 운동 프로그램(★중복)
	- 보치아
	- 탁구
	- 수영(★중복)

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 요가 - 필라테스 - 장애인 바둑 - 건강 치료
기초문해 및 학력보완교육	<ul style="list-style-type: none"> - 외국어 교육(★중복) - 한글교실
생활소양교육	<ul style="list-style-type: none"> - 인문학 강좌(현장교육 포함)
문화예술향유	<ul style="list-style-type: none"> - 피아노 - 드럼 - 공예, 가죽공예(★중복) - 노래교실 - 성인 장애인 미술프로그램(★중복) - 핸드메이드 활동 - 꽃꽂이 - 종이접기 - 캘리그래피 등 - 뮤지컬 관람 - 영화 - 문화탐방 - 정기적인 나들이 - 가족과 함께 할 수 있는 체험학습
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 강서뇌성마비복지관 같은 경우 지체장애아동도 취미(만들기, 놀이, 음식)활동을 할 수 있게 선생님과 1:1 짝을 지어 그룹으로 활동함 - 어떤 것이 있는지 잘 모르겠음 - 이웃 초청 독거노인 초대, 함께 음식 해먹기 - 복지관에서 진행하는 프로그램이라면 언제든지 참여희망(★중복) - 가정 방문 프로그램

마. 재활치료(물리, 작업, 언어, 놀이활동 등)

<표 13-1> 우리복지관 재활치료 이용의사

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
재활치료 이용의사	예	92	69.2
	아니요	30	22.5
	무응답	11	8.3
합계		133	100

우리복지관 재활치료 이용의사 여부를 조사한 결과 92명(69.2%)이 이용을 희망하는 것으로 나타났다.

<표 13-2> 우리복지관 재활치료 이용하고 싶은 이유

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
재활치료 이용하고 싶은 이유	담당자의 전문성	19	20.7
	복지관에 대한 신뢰	11	12.0
	다양한 프로그램	12	13.0
	프로그램실 교구 및 공간	5	5.4
	저렴한 이용료	7	7.6
	접근성 용이	9	9.8
	무응답	29	31.5
합계		92	100

우리복지관 재활치료를 이용하고 싶은 이유를 조사한 결과 ‘담당자의 전문성’ 이 19명(20.7%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘다양한 프로그램’ 12명(13%), ‘복지관에 대한 신뢰’ 11명(12%), ‘접근성 용이’ 9명(9.8%), ‘저렴한 이용료’ 7명(7.6%), ‘프로그램실 교구 및 공간’ 5명(5.4%) 순으로 나타났다.

<표 13-3> 확대되길 바라는 재활치료 형태

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
확대되길 바라는 재활치료 형태	개별 프로그램	33	24.8
	그룹 프로그램	34	25.6
	가정방문 프로그램	11	8.3
	상담	6	4.5
	보호자 교육	4	3.0
	무응답	45	33.8
합계		133	100

확대되길 희망하는 재활치료 프로그램에 대해 조사한 결과 ‘그룹 프로그램’ 34명(25.6%)가 가장 높았

다. 그 다음으로는 ‘개별 프로그램’ 33명(24.8%), ‘가정방문 프로그램’ 11명(8.3%), ‘상담’ 6명(4.5%), ‘보호자 교육’ 4명(3%)으로 나타났다.

바. 평생교육(잠재된 능력 개발을 위한 다양한 교육 프로그램)

<표 14-1> 참여 희망하는 평생교육 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	대상자 수	백분율	
참여희망하는 평생교육 프로그램	기초문해교육(한글교실 등)	12	9.0
	정보화교육 (컴퓨터, 스마트폰교실 등)	18	13.5
	건강관리교육 (건강강좌, 요가 등)	29	21.8
	인문교양교육 (인권, 인문학교육 등)	6	4.5
	여가·취미교육 (공예, 요리교실, 국악교실 등)	30	22.6
	직업능력교육 (자격증 취득, 이미지메이킹 등)	19	14.3
	기타	2	1.5
	없음	8	6.0
	무응답	9	6.8
합계	133	100	

참여희망하는 평생교육 프로그램을 조사한 결과 ‘여가 및 취미교육’ 30명(22.6%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘건강관리교육’ 29명(21.8%), ‘직업능력교육’ 19명(14.3%), ‘정보화교육’ 18명(13.5%), ‘기초문해교육’ 12명(9%), ‘없음’ 8명(6%), ‘인문교양교육’ 6명(4.5%) 순으로 나타났다.

<표 14-2> 평생교육 프로그램 이용 목적

(단위 : 명, %)

구분	대상자 수	백분율	
평생교육 프로그램 이용목적	건강관리	32	24.1
	취미동호	21	15.8
	교양함양	9	6.8
	여가선용	20	15.0
	일하는데 필요한 기능	25	18.8
	배움의 기쁨	16	12.0
	기타	-	-
	무응답	10	7.5
합계	133	100	

평생교육 프로그램 이용 목적에 대해 조사한 결과 '건강관리' 32명(24.1%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '일하는데 필요한 기능' 25명(18.8%), '취미동호' 21명(15.8%), '여가선용' 20명(15%), '배움의 기쁨' 16명(12%), '교양함양' 9명(6.8%)으로 나타났다.

<표 14-3> 평생교육 프로그램 개선사항

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
평생교육 프로그램 개선사항	단계별 프로그램 지원	32	24.1
	장애유형별 프로그램 개발	33	24.8
	프로그램의 다양화	27	20.3
	강사의 전문성	6	4.5
	재활 및 직업 관련 프로그램 운영 강화	16	12.0
	공간의 안정화	7	5.3
	온라인(비대면) 교육의 장	4	3.0
	무응답	8	6.0
합계	133	100	

평생교육 프로그램 개선사항에 대해 조사한 결과 '장애유형별 프로그램 개발' 33명(24.8%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '단계별 프로그램 지원' 32명(24.1%), '프로그램의 다양화' 27명(20.3%), '재활 및 직업 관련 프로그램 운영 강화' 16명(12%), '공간의 안정화' 7명(5.3%), '강사의 전문성' 6명(4.5%)으로 나타났다.

4. 명칭변경된 양천해누리복지관에 대한 의견

구분	내용
시설 환경	- 차량스티커 변경 요청함
	- 미소카페 메뉴판이 벽 쪽 낮은 공간에 부착되어 있어서 잘 안보임. 메뉴판 추가 제작 후 부착 필요
	- 미소카페에서 발달장애인도 메뉴선택을 쉽게 할 수 있도록 상징판(제조 완성된 사진 등)도 옆에 있으면 더 좋을 것 같음
	- 소모임 계획 시 장소가 없어서 많은 어려움을 겪게 됨. 소속과 상관없이 장소를 대여해주는 제도가 있으면 친목도모 및 역량강화에 많은 도움이 될 것 같음. 꼭 필요한 것이니 부탁바람
	- 지하 1층 아이들 치료실과 어르신들 운동실이 함께 있어 대기 의자에 앉을 곳도 부족하고 휠체어가 오가는 중에 아이들과 부딪칠까봐 항상 노심초사임. 위험으로부터 아이들이 보호될 수 있도록 어르신 운동공간을 다른 곳으로 옮겨주기를 바람
프로 그램	- 장애인 가족과 함께 할 수 있는 인식 개선 프로그램이 있으면 좋겠음
	- 코로나19로 모든 상황이 어려운 가운데 장애인들이 특히 어려움을 겪고 있는 만큼 방역에 철저히 대비함과 동시에 이용인들이 빨리 복지관에 정상 복귀 할 수 있도록 긍정적인 방법을 모색해주시기를 바람. 재활운동실의 경우 시간제, 이용인 수 제한 등으로 충분히 오픈할 수 있다고 생각함
	- 복지관 돌봄 지원 덕분에 많은 도움이 되며 상담하러 올 때 기분이 좋음
	- 청소년(초등 고학년부터 중·고등) 재활프로그램이 다양했으면 좋겠음. 그 외 악기연주, 바둑, 요가 등 코로나로 인해 소수정예로 운영됐으면 좋겠음. 특히 1:1 학습멘토링 프로그램도 진행 필요
	- 생애주기에 맞게 프로그램 종결 후 모든 것이 종결되지 않도록 계속 이용할 수 있는 성인 프로그램이 생겼으면 좋겠음. 이번 코로나19로 장시간 집에 있다 보니 매일 출근 할 수 있는 곳이 있다는 게 얼마나 소중한 감사한 일이란 것을 더 절실하게 깨닫게 되었음. 평생 이용할 수 있는 생애주기 프로그램이 생겼으면 함
	- 장애유형별 프로그램 다양화 필요
	- 프로그램을 지속적으로 1~2개라도 하고, 하루에 한번 운동을 정기적으로 하고 싶음. 이렇게 신원센터에서 계속 이용할 수 있게 해주면 좋겠음
	- 그룹 치료가 많았으면 좋겠음(계절학교 등 방학프로그램 포함), 피동적이고 수동적 운영에 따른 복지관과 비교가 많이 됨. 다른 곳은 당사자가 어떻게 지내는지 일상생활에서 지도할 수 있는 팁도 주시고 운동하는 방법 등 지속적이고 꾸준히 연락을 하고 있지만 여기는 프로그램 시작한다는 운영 안내만 받았을 뿐 당사자에게는 관심이 없음. 쉬는 동안 담당 선생님들은 뭐하다가 다시 운영 재개 하니 휴가를 쓰는 건지 자기개발도 안되어 있고 쉬는 동안 치료사들은 무슨 일을 한 건지 궁금함
	- 복지관인만큼 다양한 장애를 가진 사람들이 이용할 수 있는 프로그램이 많아졌으면 좋겠음. 취학 전 프로그램도 복지관에서 독립보행이 가능한 아이들 상대로 한다는 게 말이 안되는 것 같음. 복지관에서도 차별을 받는 느낌을 받게 됨. 지체장애아동들도 그룹으로 할 수 있는 프로그램과 학부모 자조모임 필요함. 수영장 샤워시설이 아직도 자바라 문을 닫고 수영장 안에서 샤워를 해야 하는지 궁금함. 양천구 내 학교에 다니는 아이들과 어울릴 수 있는 프로그램이 있었으면 좋겠음. 비장애 아동들과 함께 할 수 있는 프로그램이면 더 좋겠음
	- 방문하기 힘든 분들을 위해 가정방문 서비스가 더 생겼으면 좋겠음
	- 옛날처럼 도움을 더 주었으면 좋겠음. 허리와 몸 쪽 건강을 관리해주는 프로그램이 있으면 좋겠음
	- 프로그램과 관련된 일자리 제공
	- 직업 프로그램 강화 필요

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 아이가 여러 가지 프로그램을 이용하고 있음. 간혹 선생님께서 얼마 안되어 그만두시거나 그만두신 후 새로운 선생님이 오실 때까지 기간이 오래 걸리기도 합니다. 치료를 쉬면 아이의 상태가 안 좋아질까봐 걱정도 되고 선생님이 자주 바뀌면 아이가 적응하기도 힘들. 본관 프로그램은 그렇지 않은데 바우처 프로그램이 유독 그러는 것 같아서 선생님들에 대한 대우를 좀 더 신경써주셨으면 좋겠음
홍보	<ul style="list-style-type: none"> - 정보 부족으로 인하여 다양한 프로그램 참여를 하지 못하는 경우가 많음. 부모님들께 홍보를 많이 해줬으면 좋겠음 - 다양한 장애 유형에 맞게 소외되거나 배제되지 않는 프로그램 발굴 및 복지관을 매일 가지 않는 이용자들을 위해 적극적이고 다양한 복지관 행사 등의 소식을 복지관을 통해 접할 수 있는 방안에 대해 요청하고 싶음
기관 명칭 및 기타 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 기관 명칭 변경에 대한 홍보가 더욱 더 활성화되면 변경된 기관명을 이야기했을 때 바로 알 수 있을 것 같음 - 단어를 기억하고 인지하는 데 시간이 많이 걸리기 때문에 기관 명칭을 자주 변경하지 않았으면 좋겠음 - 긍정적 의미로 보여짐 - 복지관 명칭이 밝고 뜻 있는 명칭이라 좋음. 보다 장애인들의 재활치료 중심으로 진행되어 일상 생활에 복귀할 수 있는 행복한 삶이 될 수 있도록 지원바람 - 이름 변경해서 너무 좋음. 이용하면서 복지관 이름이 마음에 걸렸는데 너무 감사함 - 명칭변경이 더 혼란스럽게 느껴짐 - 양천장애인복지관이 훨씬 좋았음. 해누리 복지관과 해누리 센터가 비슷하다 보니 장애인콜택시가 해누리 센터 기다리는 경우가 많음 - 전 명칭보다 지금의 명칭이 훨씬 좋음 - 이름만큼이나 장애인, 비장애인이 함께 어울릴 수 있는 복지관이 될 수 있도록 노력 부탁드립니다. 복지관에서 근무하시는 선생님들 모두 감사하며. 꼭 가고 싶은 복지관이 될 수 있게 부탁드립니다 - 장애인 비장애인이 모두 행복한 복지관이 되었으면 좋겠음 - 모두가 즐거운 세상, 양천해누리복지관! - 따뜻한 복지관 정성을 다 하는 복지관 발전하고 더욱 더 승승장구 하시길...파이팅~ - 현재도 많은 선생들의 봉사, 헌신 사명감으로 대해주심에 감사함. 더욱 더 양천해누리복지관에 발전과 번영이 함께 빛나시길 바람 - 항상 장애인을 위한 복지관이 되어주기를 바람 - 소통 부족과 당사자인 장애인들의 욕구를 직원들의 눈높이로 보면서 전문가라 생각하며 자신들의 정한 방식을 주입하려고 함. 복지관이 점점 보여주는 탁상행정과 독불장군식 운영으로 가고 있어 많은 이들이 걱정하고 있음. 직원들의 잦은 교체가 이것을 말해주는 것 같아서 정이 안감 - 빨리 개방해주세요

II 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 27명)

1. 이용 서비스

<표 15> 현재 이용 중인 서비스(중복 응답)

(단위 : 명, %)

연번	프로그램명	대상자수	백분율
1	사례관리(집중, 통합)	5	18.5
2	살고싶은 우리집(주거환경개선)	4	14.8
3	시민옹호활동	4	14.8
4	지역사회협력(밑반찬, 물품지원 등)	12	44.5
5	중복	1	3.7
6	무응답	1	3.7
합계		27	100

현재 이용 중인 서비스를 조사한 결과 '지역사회협력' 12명(44.5%)으로 가장 높았으며 그 다음으로는 '사례관리' 5명(18.5%), '살고 싶은 우리집' 과 '시민옹호활동' 이 동일하게 4명(14.8%)으로 나타났다.

2. 서비스 만족도 여부

<표 16> 서비스 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
나와 가족은 도움이 필요할 때 적절한 도움을 받았다.	17 (62.3)	8 (29.6)	1 (3.7)	1 (3.7)	27 (100)
항상 나와 가족의 의견이 잘 반영되었다.	13 (48.1)	11 (40.7)	2 (7.4)	1 (3.7)	27 (100)
나와 가족이 도움을 받은 기간은 적절하였다.	14 (51.9)	9 (33.3)	3 (11.1)	1 (3.7)	27 (100)
사회복지사와의 상담 횟수는 적절하다.	13 (48.1)	8 (29.6)	4 (14.8)	2 (7.4)	27 (100)
사회복지사는 나의 어려움을 잘 파악하고 있다.	14 (51.9)	8 (29.6)	4 (14.8)	1 (3.7)	27 (100)
사회복지사는 나에게 프로그램 및 사업에 대해 잘 알려준다.	14 (51.9)	10 (37.0)	-	3 (11.1)	27 (100)
사회복지사에 대해 전반적으로 만족한다.	16 (59.3)	8 (29.6)	2 (7.4)	1 (3.7)	27 (100)

평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
권익옹호팀 서비스에 전반적으로 만족한다.	15 (55.6)	10 (37.0)	1 (3.7)	1 (3.7)	27 (100)
나와 가족은 주변에 도움을 필요로 하는 장애인가정이 있다면 양천해누리복지관을 추천할 것이다.	19 (70.4)	7 (25.9)	1 (3.7)	-	27 (100)

서비스 만족도 조사 결과 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

3. 서비스 만족도 조사

<표 17> 의견

프로그램 명	내용
서비스 이용 시 만족스러운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 자녀가 잘 적응하는 부분이 만족스러움 - 도움이 필요로 할 때 적극적이고 빠르게 조치를 취해줌 - 상담을 잘해줌 - 도시락 서비스에 만족하며 잘 먹고 있음 - 거의 다 만족함 - 집안 결로 손상이나 화장실 미끄럼 방지 해결을 위해 제안해주시고 하는 점이 좋았음 - 복지관의 전반적인 서비스에 매우 만족함 - 도움주셔서 감사함 - 후원물품을 받아서 좋았음 - 전체적으로 다 좋음(중복) - 언제나 도움을 줘서 고마움 - 감사함 - 아직은 잘 모르겠음 - 프로그램에 대해 잘 알고 나의 어려움을 잘 파악하고 있음 - 물건을 많이 옮겨줘서 고마웠음 - 어려울 때 도와줘서 감사함
서비스 이용하면서 어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사자는 자주 오지만 담당 선생님은 자주 못뵈 - 한달에 한번이라도 안부연락을 해주면 좋겠음 - 코로나19로 복지관 이용이 어려워 빨리 이용하고 싶은 마음임 - 모르겠음 - 임플란트 관련해서 지원 문의하였으나 아직 연락을 못 받음 - 당사자에게 맞는 서비스, 필요한 서비스가 있다면 먼저 연락해주면 좋겠음(복지관 프로그램을 파악하고 있지 못함) - 조금 더 지원해주면 좋겠음 - 아직은 잘 모르겠음 - 이동의 불편함 - 코로나 19로 인해 방문이 어려움 - 옛날처럼 더 도움을 주면 좋겠음

III 자원봉사활동 욕구조사 결과 (총 26명)

1. 일반적 사항

가. 응답자 유형

<표 18> 자원봉사자 응답 유형

(단위 : 명, %)

구분	구분	대상자 수	백분율
성별	남	6	23.1
	여	20	76.9
합계		26	100
연령	10대(10세~19세)	-	-
	20대(20세~29세)	3	11.5
	30대(30세~39세)	-	-
	40대(40세~49세)	5	19.2
	50대(50세~59세)	6	23.1
	60대 이상~	12	46.2
합계		26	100
거주지	목동	3	11.5
	신정동	15	57.7
	신월동	6	23.1
	기타	2	7.7
합계		26	100
참여동기	종교적 신념	3	11.5
	보람 있는 여가활동	5	19.2
	지식 및 기술 활용	-	-
	자기발전 가치증진	9	34.6
	새로운 경험	3	11.5
	봉사시간	3	11.5
	장애인복지 증진	2	7.7
	기타	1	3.8
합계		26	100
활동기간	1년 미만	6	23.1
	1년~3년 미만	4	15.4
	3년~10년 미만	6	23.1
	10년 이상	10	38.4
합계		26	100

자원봉사자 응답 유형을 조사한 결과 성별의 경우 '여자' 20명(76.9%), 연령은 '60대 이상' 12명(23.1%)

으로 가장 높게 나타났다. 거주지의 경우 '신정동' 15명(57.7%), 참여동기는 '자기발전 가치증진' 9명(34.6%), 활동기간 '10년 이상' 10명(38.4%)이 높게 나타났다.

2. 코로나 19

가. 우리복지관 자원봉사활동 참여여부

<표 19-1> 우리복지관 자원봉사활동 참여여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
자원봉사활동 참여여부	예	20	76.9
	아니요	6	23.1
합계		26	100

현재 우리복지관 자원봉사활동 참여 여부를 조사한 결과 20명(76.9%)이 참여 중인 것으로 나타났다.

<표 19-2> 참여 중인 자원봉사활동 형태

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
참여 중인 자원봉사활동 형태	대면방식의 봉사활동 (가정봉사, 주거환경개선, 복지관 식당봉사, 프로그램보조 등)	16	61.6
	비대면방식의 봉사활동 (밀반찬 전달, 행정업무 보조, 온라 인 봉사 활동 등)	10	38.4
합계		26	100

참여 중인 자원봉사활동 형태를 조사한 결과 '대면방식의 봉사활동'에 대부분 참여하고 있는 것으로 나타났다.

나. 코로나19 종식 후 자원봉사활동 참여욕구

<표 20-1> 코로나19 종식 후 자원봉사활동 참여욕구

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
자원봉사활동 참여욕구	예	25	96.2
	아니요	1	3.8
합계		26	100

코로나19 종식 후 자원봉사활동 참여 욕구를 조사한 결과 25명(96.2%)이 희망하는 것으로 나타났다.

<표 20-2> 코로나19 종식 후 희망하는 자원봉사활동 형태

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
참여희망하는 자원봉사활동 형태	비대면방식의 봉사활동 (밀반찬 전달, 행정업무 보조, 온 라인 봉사 활동 등)	6	23.1
	대면방식의 봉사활동 (가정봉사, 주거환경개선, 복지관 식당봉사, 프로그램보조 등)	20	76.9
합계		26	100

코로나19 종식 후 참여를 희망하는 자원봉사활동 형태에 대한 조사결과 ‘대면방식의 봉사활동’ 이 20명(76.9%)으로 가장 높게 나타났다. 가정봉사, 주거환경개선, 복지관 식당봉사, 프로그램 보조 등 이용자들을 직접 대면하는 방식의 봉사활동을 선호하는 것으로 나타났다.

<표 20-3> 참여희망하는 비대면 자원봉사활동

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
참여희망하는 비대면 자원봉사활동	재택 봉사활동(예 : 마스크 제작, 천연비누 만들기, 손 편지 쓰기 등)	10	55.6
	온라인 상의 재능기부(상담 및 교 육 지원)	1	5.6
	비대면 후원물품 전달	6	33.2
	온라인 홍보물(장애인식개선, 장애 인차별금지 등 공익영상) 제작	1	5.6
합계		18	100

비대면 자원봉사활동에 대한 의견을 조사한 결과 ‘재택 봉사활동’ 10명(55.6%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘비대면 후원물품 전달’ 6명(33.2%), ‘온라인 상의 재능기부’ 와 ‘온라인 홍보물 제작’ 이 각각 1명(5.6%)으로 나타났다.

3. 우리복지관 안내문자와 카드뉴스가 자원봉사활동 동기부여 및 타 봉사자의 봉사활동참여에 미치는 영향

<표 21-1> 안내문자 및 카드뉴스 도움여부

(단위 : 명, %)

구분		대상자 수	백분율
안내문자 및 카드뉴스 도움여부	도움된다	22	84.6
	도움이 되지 않는다	4	15.4
합계		26	100

안내문자 및 카드뉴스가 자원봉사활동의 동기부여 미치는 영향을 조사한 결과 22명(84.6%)가 도움이 된 것으로 나타났다.

<표 21-2> 안내문자 및 카드뉴스 도움여부에 따른 이유

구분	내용
안내문자 및 카드뉴스가 도움이 되는 이유	<ul style="list-style-type: none"> - 자원봉사활동에 대한 홍보가능 - 스스로에게 동기부여가 됨(★중복) - 소통할 수 있어서 도움이 됨 - 다양한 정보 공유를 통해서 서로 소통할 수 있음 - 지인에게 홍보할 수 있음(★중복) - 서로에게 정보교환 할 수 있고 자기발전에도 많은 도움이 됨(★중복) - 많은 지식을 배울 수 있어서 좋음 - 좋은 정보를 알 수 있어서 좋음(★중복) - 리마인드 할 수 있어서 좋음 - 자원봉사활동이 이루어지고 있는 과정을 알 수 있음 - 새로운 자원봉사활동을 알게 됨 - 덕분에 즐거운 마음으로 활동에 참여하고 있음 - 자신감과 삶의 활력 증진이 됨
안내문자 및 카드뉴스가 도움이 되지 않는 이유	<ul style="list-style-type: none"> - 바쁘다보니 잘 확인하지 못함 - 크게 동기부여가 되지 않음 - 직장에서 지원하는 자원봉사활동 위주로 참여하기 때문에 큰 도움이 되지 않음 - 확인하지 않고 지나치는 경우가 있음

3. 양천해누리복지관 봉사활동 프로그램 확대 및 발전을 위한 제안 및 조언

의견

- 천연비누 만들기, 천연세제 만들기 등 다양한 프로그램에 대한 자원봉사활동에 참여하고 싶음
- 성실히 임해주는 직원 및 자원봉사자 분들에게 감사함
- 해누리라는 말처럼 항상 함께하는 곳이었으면 좋겠음
- 항상 감사하게 생각하고 있음
- 하루속히 코로나 19가 종식되어 평범한 일상으로 돌아가면 좋겠음. 그리고 원만한 소통이 이루어지는 시간이 되었으면 좋겠음
- 시간이 되는 대로 참여하겠음
- 주차가 불편함
- 운동 관련 프로그램 개발이 많아졌으면 좋겠음
- 다양하고 활동적인 프로그램 개설 필요
- 항상 좋은 일을 하는 직원들에게 고마움

제 3장 분석결과 요약

1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구조사 결과 분석

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

- 모든 문항을 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 하여 성별, 연령, 장애명 및 등록여부를 조사한 결과 성별에서는 ‘남자 68명(51.1%), 여자 55명(41.3%)’ 으로 남자 응답자가 훨씬 높게 조사되었다. 연령대별 분포는 ‘학령기(8세~19세)’ 응답자가 31명(23.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘중년기, 청년기, 장년기, 노년기, 학령전기’ 순으로 나타났다.

- 장애유형 결과 ‘지체장애’ 30명(22.6%)가 가장 높게 나타났고 그 다음으로 ‘지적장애’ 29명(21.8%), ‘뇌병변 장애’ 27명(20.2%), ‘자폐성 장애’ 20명(15%), ‘미등록’ 11명(8.3%), ‘언어장애’ 3명(2.3%), ‘청각장애’ 및 ‘정신장애’ 2명(1.5%)으로 동일하게 나타났다.

나. 코로나 19

1) 복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부

- 복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부 분석결과 ‘예’ 라는 답변이 79.7%로 가장 높게 나타났다.

2) 코로나19로 인한 나와 가족의 생활에서의 가장 큰 변화

- 코로나19로 인한 나와 가족의 생활에서의 가장 큰 변화에 대한 분석결과 ‘문화여가생활’ 가 39명(29.3%)으로 가장 높았다. 그 다음으로는 ‘경제적 상황’ 24명(18.1%), ‘건강문제’ 20명(15%), ‘대인관계’ 및 ‘심리적 문제’ 18명(13.5%), ‘가족관계’ 10명(7.5%) 순으로 나타났다.

3) 코로나19 대응서비스 체제 운영 기간 동안 가장 어려운 점

- 코로나19 대응서비스 체제 운영 기간 동안 서비스에 참여한 당사자 입장에서 가장 어려운 점을 분석한 결과 ‘치료 및 교육을 받지 못하는 불안감’ 33명(24.8%)이 가장 높았다. 그 다음으로는 ‘사회적 사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)’ 26명(19.6%), ‘문화여가활동 및 외부교류 축소’ 25명(18.8%), ‘복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점’ 24명(18%), ‘가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움’ 과 ‘마스크 등 방역물품 부족’ 이 동일하게 8명(6%)로 나타났다.

- 보호자 입장에서의 어려운 점을 분석한 결과 무응답을 제외하고 ‘재활치료 및 운동제한에 따른 신체적 퇴행’ 27명(20.3%)로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘문화여가활동 및 외부교류 축소’ 23명(17.3%), ‘사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)’ 16명(12%), ‘가정 내 가족돌봄에 대한 어려움’ 15명(11.3%), ‘교육, 치료의 제한으로 발달장애 자녀의 도전적 행동 증가’ 10명(7.5%), ‘마스크 등 방역물품 부족’ 7명(5.3%) 순으로 나타났다.

4) 전염병(코로나19, 메르스 등) 발병 시 필요한 부분

- 전염병 발병 시 필요한 부분을 조사한 결과 '방역물품 지원' 이 36명(27.1%)로 가장 높았다. 그 다음으로는 '특구교육 및 재활치료' 28명(21.1%), '긴급돌봄 지원' 27명(20.3%), '생필품 지원' 20명(15%), '가족을 위한 정서적 지원' 18명(13.5%) 순으로 나타났다.

5) 감염병(코로나19, 메르스 등)의 위험으로 인한 비대면 서비스 및 프로그램 필요 여부

- 비대면 서비스 및 프로그램 필요 여부 조사결과 '예' 73명(54.9%)로 높게 나타났다.

6) 비대면 서비스 유료 진행 시 이용여부

- 비대면 서비스 유료 진행 시 이용여부 조사결과 '예' 43명(58.9%)로 높게 나타났다.

7) 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 단계적으로 운영해야 하는 서비스

- 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 단계적으로 운영해야 하는 서비스를 조사한 결과 1순위 '사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육' 50명(37.6%), 2순위 '긴급 돌봄 서비스', '사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육'이 동일하게 20명(15%), 3순위 '가정방문을 통한 치료 및 교육' 24명(18.1%) 순으로 나타났다. 또한 전체적인 합계를 살펴볼 때 '사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육'이 83명(20.8%) 으로 가장 높았다.

다. 장애인복지관 전문적 서비스

1) 장애인복지 향상을 위해 수행되어야 하는 서비스

- 장애인복지 향상을 위해 수행되어야 하는 서비스를 조사한 결과 1순위 '재활치료' 54명(40.6%), 2순위 '문화여가지원', '재활치료' 가 동일하게 31명(23.3%), 3순위 '평생교육' 41명(30.8%) 순으로 나타났다. 또한 전체적인 합계를 살펴볼 때 '평생교육'이 90명(22.6%)으로 가장 높았다.

2) 권익옹호(자기결정 및 권익 향상)

- 장애로 인한 차별 및 불이익을 당한 경험을 조사한 결과 '예' 72명(54.1%), '아니요' 60명(45.1%)으로 나타났다.

- 장애로 인해 차별을 받았거나, 불이익을 당했을 경우 도움 요청 가능여부를 조사한 결과 '도움을 요청할 수 있다' 46명(63.9%), '도움을 요청할 수 없다' 26명(36.1%)으로 나타났다.

- 장애로 인해 차별을 받았거나, 불이익을 당했을 경우 도움을 요청할 수 없는 이유를 조사한 결과 '도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못한다' 가 11명(42.3%)으로 가장 높았다.

- 자신의 권리를 위해 도움을 주는 교육 및 행사에 참여하는 여부를 조사한 결과 93명(69.9%)이 참여를 희망하는 것으로 나타났다.

3) 자립(취업 및 독립 지원)

- 자립에 대한 생각을 조사한 결과 90명(67.7%)이 생각해본 적이 있는 것으로 나타났다.

- 자립 준비 시 어려운 점을 조사한 결과 '안정적인 수입에 대한 어려움' 과 '자립훈련 부족' 이 동일하게 33명(24.8%)으로 가장 높았다. 그 다음으로는 '안정적인 주거지 마련' 21명(15.8%), '중증장애로 자립에 대한 의지를 표현하지 않아서' 11명(8.3%), '자립계획이 없음' 10명(7.5%), '지역주민들의 부정적인 인식' 7명(5.3%), '보호자의 자립지원 의지 부족' 2명(1.5%) 순으로 나타났다.

4) 문화여가(다양한 문화여가 및 취미생활 지원)

- 우리복지관 문화여가 프로그램 수강 경험여부를 조사한 결과 '예' 66명(49.6%), '아니요' 65명(48.9%)으로 나타났다.

- 우리복지관 문화여가 프로그램을 이용하지 않는 이유를 조사한 결과 '프로그램 내용을 몰라서' 25명(38.6%)으로 가장 높았다. 그 다음으로는 '시간대가 맞지 않아서' 19명(29.2%), '하고 싶은 프로그램이 없어서' 10명(15.5%), '이용료가 비싸서' 6명(9.2%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 '타 기관 수업시간 중복', '이용수단 및 이동거리 문제', '지체장애아동을 위한 프로그램 부족' 등으로 나타났다.

- 현재 참여하고 있는 문화여가 프로그램 외에 참여하고 싶은 프로그램을 조사한 결과 여가스포츠의 경우 운동 및 수영에 대한 욕구가 중복으로 나타났다. 그 외에 보치아, 탁구, 요가, 필라테스, 장애인 바둑, 건강 치료인 것으로 응답되었다. 기초문해 및 학력보완교육의 경우 외국어 교육에 대한 욕구가 중복으로 나타났으며 그 외에 한글교실에 대한 의견도 제시되었다. 생활소양교육은 현장교육을 포함한 인문학 강좌에 대한 의견만 제시되었다. 문화예술향유 프로그램의 경우 공예활동, 미술 프로그램에 대한 욕구가 중복으로 나타났으며 그 외에 피아노, 드럼, 노래교실, 핸드메이드 활동, 꽃꽂이, 종이접기, 캘리그래피, 뮤지컬 관람, 영화, 문화탐방, 정기적인 나들이 등 다양한 의견이 제시되었다. 또한 기타 의견으로는 복지관에서 진행하는 프로그램은 언제나 참여를 희망한다는 중복의견과 함께 가정방문 프로그램, 이웃 초청 독거노인 초대한 후 함께 음식을 나눠먹는 프로그램, 지체장애아동도 참여할 수 있는 1:1 프로그램에 대한 부분이 제시되었다.

5) 재활치료(물리, 작업, 언어, 놀이활동 등)

- 우리복지관 재활치료를 이용하고 싶은 이유를 조사한 결과 '담당자의 전문성' 이 19명(20.7%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '다양한 프로그램' 12명(13%), '복지관에 대한 신뢰' 11명(12%), '접근성 용이' 9명(9.8%), '저렴한 이용료' 7명(7.6%), '프로그램실 교구 및 공간' 5명(5.4%) 순으로 나타났다.

- 확대되길 희망하는 재활치료 프로그램에 대해 조사한 결과 '그룹 프로그램' 34명(25.6%)가 가장 높았다. 그 다음으로는 '개별 프로그램' 33명(24.8%), '가정방문 프로그램' 11명(8.3%), '상담' 6명(4.5%), '보호자 교육' 4명(3%)으로 나타났다.

6) 평생교육(잠재된 능력 개발을 위한 다양한 교육 프로그램)

- 참여희망하는 평생교육 프로그램을 조사한 결과 '여가 및 취미교육' 30명(22.6%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '건강관리교육' 29명(21.8%), '직업능력교육' 19명(14.3%), '정보화교육' 18명(13.5%), '기초문해교육' 12명(9%), '없음' 8명(6%), '인문교양교육' 6명(4.5%) 순으로 나타났다.

- 평생교육 프로그램 이용 목적에 대해 조사한 결과 '건강관리' 32명(24.1%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '일하는데 필요한 기능' 25명(18.8%), '취미동호' 21명(15.8%), '여가선용' 20명(15%), '배움의 기쁨' 16명(12%), '교양함양' 9명(6.8%)으로 나타났다.

- 평생교육 프로그램 개선사항에 대해 조사한 결과 '장애유형별 프로그램 개발' 33명(24.8%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '단계별 프로그램 지원' 32명(24.1%), '프로그램의 다양화' 27명(20.3%), '재활 및 직업 관련 프로그램 운영 강화' 16명(12%), '공간의 안정화' 7명(5.3%), '강사의 전문성' 6명(4.5%)으로 나타났다.

라. 명칭변경된 양천해누리복지관에 대한 의견

1) 시설환경

- 차량스티커 및 미소카페 메뉴판 변경요청, 시설대관, 지하1층 치료실 위치 변경에 대한 의견이 제시되었다.

2) 프로그램

- 장애인 가족과 함께 할 수 있는 인식개선 프로그램, 청소년 대상 재활프로그램 다양화, 평생 이용할 수 있는 생애주기별 프로그램, 장애유형별 프로그램 다양화, 프로그램 정기적인 이용, 직업프로그램 강화, 건강관리 프로그램, 그룹 치료 확대, 지체장애아동 그룹 프로그램 및 학부모 자조모임, 비장애아동과 함께 할 수 있는 프로그램에 대한 의견이 제시되었다. 그 외 코로나19와 관련하여 빠른 프로그램 정상화 방법 고민, 가정방문 서비스 확대에 대한 의견도 나타났다. 바우처 강사의 잦은 변경으로 인한 프로그램 적응의 어려움이 발생되어 강사 대우 및 관리에 더 신경써주기를 바란다는 의견도 제시되었다.

3) 홍보

- 정보 부족으로 인해 다양한 프로그램을 참여하지 못하는 경우가 없도록 적극적인 홍보 요청, 복지관 행사 등 다양한 소식을 수시로 접할 수 있는 방안 요청 등에 대한 의견이 나타났다.

4) 기타의견

- 2020년 7월 1일자로 변경된 복지관 기관명칭 변경에 대한 의견으로는 홍보 활성화, 명칭 변경에 대한 긍정적인 이미지가 느껴진다는 내용이 제시되었다. 하지만 혼란스럽다는 의견도 제시되었기 때문에 적극적인 홍보가 필요할 것으로 보여진다.

2. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과 분석

가. 이용서비스

- 현재 이용 중인 서비스를 조사한 결과 '지역사회협력' 12명(44.5%)으로 가장 높았으며 그 다음으로는 '사례관리' 5명(18.5%), '살고 싶은 우리집' 과 '시민옹호활동' 이 동일하게 4명(14.8%)으로 나타났다.

나. 서비스 만족도 여부

- 서비스 만족도 조사 결과 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

다. 서비스 만족도 조사

1) 서비스 이용 시 만족스러운 점

- 상담, 적극적인 조치, 후원물품, 서비스 등에 만족스럽다는 의견이 제시되었다.

2) 서비스 이용하면서 어려운 점

- 정기적인 안부연락, 장애당사자에게 필요한 서비스 지원, 적극적인 지원 등의 의견이 제시되었다.

3. 자원봉사활동에 대한 욕구조사 결과 분석

가. 일반적 사항

1) 응답자 유형

- 자원봉사자 응답 유형을 조사한 결과 성별의 경우 '여자' 20명(76.9%), 연령은 '60대 이상' 12명(23.1%)으로 가장 높게 나타났다.

- 거주지의 경우 '신정동' 15명(57.7%), 참여동기는 '자가발전 가치증진' 9명(34.6%), 활동기간 '10년 이상' 10명(38.4%)이 높게 나타났다.

나. 코로나19

1) 우리복지관 자원봉사활동 참여여부

- 현재 우리복지관 자원봉사활동 참여 여부를 조사한 결과 20명(76.9%)이 참여 중인 것으로 나타났다.

- 참여 중인 자원봉사활동 형태를 조사한 결과 '대면방식의 봉사활동' 에 대부분 참여하고 있는 것으로 나타났다.

2) 코로나19 종식 후 자원봉사활동 참여욕구

- 코로나19 종식 후 자원봉사활동 참여 욕구를 조사한 결과 25명(96.2%)이 희망하는 것으로 나타났다.

- 코로나19 종식 후 참여를 희망하는 자원봉사활동 형태에 대한 조사결과 '대면방식의 봉사활동' 이 20명(76.9%)으로 가장 높게 나타났다. 가정봉사, 주거환경개선, 복지관 식당봉사, 프로그램 보조 등 이 용자들을 직접 대면하는 방식의 봉사활동을 선호하는 것으로 나타났다.

- 비대면 자원봉사활동에 대한 의견을 조사한 결과 '재택 봉사활동' 10명(55.6%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '비대면 후원물품 전달' 6명(33.2%), '온라인 상의 재능기부' 와 '온라인 홍보물 제작' 이 각각 1명(5.6%)으로 나타났다.

3) 우리복지관 안내문자와 카드뉴스가 자원봉사활동 동기부여 및 타 봉사자의 봉사활동참여에 미치는 영향

- 안내문자 및 카드뉴스가 자원봉사활동의 동기부여 미치는 영향을 조사한 결과 22명(84.6%)가 도움이 된 것으로 나타났다.

- 안내문자 및 카드뉴스가 도움이 되는 이유를 구체적으로 조사한 결과 동기부여 및 지인에게 자원봉사활동 홍보, 자기발전에 도움이 된다는 중복이 제시되었다. 그 외에 자신감과 삶의 활력 증진, 소통의 기회, 다양한 정보 공유에 대한 의견이 제시되었다. 또한 안내문자 및 카드뉴스가 도움이 되지 않는 이유도 조사한 결과 바쁜 일상생활 속에서 확인하지 못하고 지나치는 경우가 있는 것으로 나타났다.

다. 양천해누리복지관 봉사활동 프로그램 확대 및 발전을 위한 제안 및 조언

1) 자원봉사활동 프로그램 다양화

- 천연비누 및 천연세제 만들기, 운동 관련 프로그램, 활동적인 프로그램 등 다양한 욕구가 제시되었다.

2) 기타

- 기타 의견으로는 직원들에 대한 감사함과 주차가 불편하다는 의견이 제시되었다.

제 4장 결론 및 제언

1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구조사 결과에 따른 제언

가. 권익옹호사업

장애로 인한 차별 및 불이익에 대한 경험이 전체 응답에서 50% 이상 응답되었고, 도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못하여 요청하지 못하는 응답이 60% 이상 차지하고 있었다. 장애인 당사자의 권리를 찾기 위한 프로그램에 참여하는 의사 역시 70% 가까이 나타나고 있다.

전체 프로그램 욕구에서의 장애인 당사자의 권익이 차지하는 비율이 높지 않지만, 세부 문항에서 볼 때 장애인 당사자의 차별과 불이익에 대한 피해로 인한 대응을 필요로 하고 있다. 따라서 2021년 권익 옹호팀에서는 지역사회에서 장애인 당사자의 권리를 높일 수 있는 사업을 확대하여 운영하고자 한다.

장애와 경제적 어려움으로 지역사회 활동이 어려운 장애인을 대상으로 한 방문을 통한 지원서비스에서는 식생활에서의 지원과 관련한 만족도가 가장 높은 편으로 나타났다. 특히 2020년은 코로나19로 인해 장애인들의 외부활동과 경제활동에 있어 많은 제약이 있어 긴급지원 등을 통한 식생활을 유지하는데 있어 큰 도움이 되었다는 평가가 있었다. 향후에도 지역사회 자원 연계를 통해 건강(치과 지원 등)과 정기적인 물품을 통한 어려움을 해소해 나가도록 지원하고자 한다.

나. 통합발달사업

복지관의 재활치료 욕구조사 안에서의 기능재활과 교육재활을 포괄하여 조사가 되었으며 대체적으로 복지관의 재활서비스 이용에 대한 욕구가 대체로 높게 나타났다. 재활치료 프로그램을 이용하고 싶은 이유에서는 담당자의 전문성이 전체 응답률에서 20.7%로 나타났다. 팀에서는 담당자의 전문성 향상을 위하여 월2회 팀 사례회의 및 해당 영역 전문교육 보수 및 이수를 지속적으로 실시하고 있다. 또한 확대대길 바라는 프로그램의 형태에서는 그룹 프로그램 확대가 전체 응답률 중 25.6%를 나타내고 있어 그룹프로그램을 통한 그룹 구성원간의 상호작용에 의한 효과 증대를 기대함으로 분석된다.

이와 관련 팀에서는 감염병 전파 우려에 따른 지침에 따라 프로그램을 적용, 운영하고자 한다는 전제하에 소그룹 사회성 프로그램 및 비대면 그룹 프로그램에 대한 계획을 구상 중이다. 직접서비스를 담당하고 있는 사업팀으로서 향후 코로나19 상황에 적합한 서비스 개발과 더불어 이용자의 재활 효과를 증대 할 수 있는 방안에 대한 연구 및 시행을 실시하고자 한다.

다. 자립지원사업

복지관에서 장애인복지 향상을 위해 수행해야하는 서비스에 자립지원이 18.1%로 재활치료에 이어 두 번째로 높게 나타났다. 또한 자립에 대한 생각이 있는 이용자가 67.7%로 생각해본적이 없다 24.1%보다 많이 욕구를 표현하였다. 이에 복지관 이용자들은 자립에 대한 인식이 있고, 기관에서 함께 준비해주기를 희망하는 것으로 해석할 수 있다. 그중 자립 준비 시 어려운 점에 대해 안정적인 수입 24.8%와 자립훈련 부족 24.8%로 동일하게 나왔다. 이에 자립준비반과 직업준비반 이원화된 프로그램으로 목적성을 분명하게 하여 보다 체계적으로 자립과 취업을 준비할 수 있도록 지원할 계획이다.

라. 평생교육사업

1) 프로그램 정보접근성 향상을 위한 홍보 다양화

본관의 평생교육 프로그램은 12월에 다음해 이용자를 모집하거나 별도의 공지를 통하여 프로그램의 참여자를 수시 모집한다. 이는 복지관의 출입이 잦은 이용자에게는 프로그램의 참여 기회가 높을 것이나 이용을 중단하였거나 정보접근성이 떨어지는 이용자에게는 다양한 프로그램에 대한 정보를 제공받는 것 자체에 어려움이 발생하여 “정보를 알지 못하여 프로그램에 참여하지 못하는 사례”가 발생한다. 이러한 문제를 개선하기 위하여 복지관의 다양한 홍보체제를 활용하여 정기적 프로그램 안내 및 소개 방법을 다양화하고자 한다.

2) 장소를 구분하지 않는 문화여가생활 영위를 위한 교육 방안 마련

코로나 19는 우리의 삶에 다양한 변화를 가져왔으나 장애인 가족에게는 외출의 중단으로 인하여 문화여가생활의 축소가 큰 변화였을 것이며 이러한 변화는 심리적 어려움으로 연결되어 감염병 우려로 인한 불안감 등이 더 가중되었을 것으로 보여진다. 그러나 향후 이러한 감염병에 대한 우려는 갑작스럽거나 장기화 될 수 있으므로 복지관을 찾아오지 않더라도 장소를 구분하지 않고 문화여가생활 또는 평생교육을 유지할 수 있는 방법을 모색하여 진행하는 것이 필요할 것으로 보인다.

3) 주도적 참여형 주민조직화 사업

평생교육, 문화여가생활의 욕구를 해소하기 위하여 소그룹 집합 프로그램 등을 이용하는 방법이 있으나 주민자조직 즉, 동아리를 이용하여 개인의 활동, 관계의 범위를 넓히면서 삶의 방향을 다양화시키는 방법이 있다. 이러한 주민 자조직을 다양화 하며 동아리의 장의 모임을 정기적으로 진행함으로써 주도성을 향상시키는 과정이 필요할 것으로 보인다. 이에 따라 참여자의 자율성은 확대되고, 의견을 모으고 조율하는 과정을 통하여 퍼실리테이션 기능이 향상되며 담당자, 복지관의 개입 없이도 순기능을 갖고 역동하는 조직이 유지될 수 있을 것으로 보여진다.

마. 기능향상사업

코로나19 대응서비스 체제 운영 기간 동안 가장 어려운 점에 대한 분석 결과를 보면, 당사자는 ‘치료 및 교육을 받지 못하는 불안감’(24.8%)이 가장 높았으며 보호자는 ‘재활치료 및 운동제한에 따른 신체적 퇴행’(20.3%)이 가장 높게 나타나 당사자와 보호자 모두 치료 공백으로 인한 퇴행 및 불안감을 호소하였다. 이에 기능향상팀에서는 코로나19 대응서비스 운영 방법을 변경하여 개별 프로그램을 지속운영하고 그룹 프로그램은 사회적 거리두기 단계별 소그룹과 개별 전환운영을 통해 중단 없는 서비스 제공 하여 이용자 및 보호자의 어려움을 해소 할 계획이다.

바. 전략기획사업

전략기획팀 정체성 확립을 위해 팀의 방향성을 좀 더 구체적으로 계획하여 사업을 진행할 필요가 있다. 살맛나는 2단계 사업계획을 중심으로 매년 평가를 진행하면서 실행여부를 평가하고 재수립하는 등의 방향을 전략기획 사업에 대입하여 계획과 평가가 일원화될 수 있도록 기획할 필요가 있다. 팀 간 업무협조나 지원에 대하여 조율하고 원활하게 이루어 질 수 있도록 좀 더 다양한 소통 방법을 마련할

계획이다. 내년에도 비대면 서비스로 운영될 수 있다는 생각으로 사업을 계획하는데 변수에 대한 대안도 함께 모색할 예정이다. 또한, 사회적 어려움으로 인한 후원 예산 감소에 대하여 온라인 후원 확대 및 후원자가 쉽게 후원할 수 있는 온라인 후원개발도 노력할 계획이다.

사. 신월센터

2019년 11월 시범운영을 시작으로, 신월동 장애인의 고른 복지서비스 지원하고자 지난 5월 정식으로 개소하였다. 장애인편의시설 보강 공사, 운동시설 보수 및 제반 설비를 구비하는 등 공간 재정비를 통해 내적으로 기반을 다지는 작업을 진행하였으며 특히, 건강증진실 시설 보강 및 지하1층 모두의 모임터 공간 정비를 통해 한층 더 안전하고, 밝은 공간으로 탈바꿈, 이용인의 만족도가 높았다.

이용인 욕구에 따른, 건강 및 다양한 여가문화활동(건강증진실 운영, 재활 필라테스, 보치아동아리, 요리교실, 생활영어교실, 캘리그래피 등)을 진행하였으며, 2021년은 파일럿 형태의 단기프로그램(신월교양교실) 진행을 통해 이용인 욕구에 부합하는 프로그램을 진행할 계획이다.

신월센터를 알리고 지역친화적 복지서비스를 제공하는 거점 기관으로 그 발판을 마련하고자, 지역주민 모임을 적극 지원하고, 시설 대관, 신월나눔마켓, 문화공간대여(전시회, 공간나눔, 문화행사 등)로 확대 운영할 계획이다.

2. 자원봉사활동 욕구조사 결과에 따른 제언

욕구조사 결과 자원봉사자는 봉사활동 방식에서 대면활동 위주로 응답을 하였다. 이는 기존 봉사활동이 대면 서비스 위주로 진행되었기 때문에 스스로 익숙한 부분에 대한 답변이라고 사료된다. 그러나 코로나19라는 예상하지 못한 변수가 나타나 일상이 변하다보니 자원봉사업무도 좀 더 다양한 방향을 고민해야 할 것으로 보인다. 다른 사업도 그렇지만 특히 봉사활동 업무는 올 초에 방향성을 잡지 못하고 활동이 지연되는 상황이 발생하였다. 내년에는 비대면 봉사활동에 대한 조사 및 프로그램 개발에 좀 더 노력할 계획이다. 또한 봉사활동의 연령층이 고령화되고 있어 중장년층이나 청년층이 참여할 수 있는 활동도 확대할 필요가 있다. 여러 가지 어려움을 종합적으로 판단하여 신규 개발 및 장기 봉사자 예우를 강화할 계획을 수립하겠다.



부록. 설문지

- I. 2020년 양천해누리복지관 이용자 욕구조사
- II. 권익옹호팀 욕구 및 만족도조사
- III. 2020년 양천해누리복지관 자원봉사활동 욕구조사