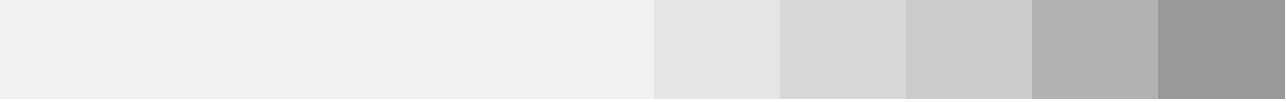

2022년 이용자 욕구 및 만족도 조사 결과보고서

2022. 11



2022년 이용자 욕구 및 만족도 조사

I. 연구개요	3
II. 조사결과 분석	5
1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	
2. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과	
3. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과	
4. 후원 활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	
5. 자원봉사 활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과	
III. 분석결과 요약	66
IV. 결론 및 제언	78
부록. 설문지	80

제 1장 연구개요

1. 대 상 : 복지관 이용자, 보호자, 후원자, 자원봉사자

2. 기 간

가. 설문기간 : 2022년 8월 5일(금) ~ 8월 19일(금)

나. 결과분석 : 2022년 8월 22일(월) ~ 9월 2일(금)

다. 최종보고서 작성 : 2022년 10월 17일(월) ~ 10월 28일(금)

라. 보고서 제작 : 2022년 11월 9일(수)

3. 내 용

가. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사

나. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사

다. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사

라. 후원활동 욕구 및 만족도 조사

마. 자원봉사활동 욕구 및 만족도 조사

4. 조사대상

(단위 : 명, %)

구분		조사목표인원	달성인원	수거율
권익옹호사업		35	36	103
후원자		80	60	75
자원봉사자		50	40	80
통합발달팀	발달지원	8	7	88
	특수교육	15	11	73
	심리운동	15	12	80
	음악심리활동	20	17	85
	놀이활동	10	8	80
	미술심리활동	18	15	83
	아동발달지원사업	30	16	53
자립지원팀	고용	5	6	120
	직업준비반	6	5	83

구분		조사목표인원	달성인원	수거율
	자립준비반	5	5	100
	공동생활가정	7	6	86
평생교육팀	청소년통합지원	15	12	80
	평생교육	50	44	88
	주민자조직	40	35	88
	낮활동	1	1	100
기능향상팀	물리활동	24	25	104
	작업활동	18	19	106
	수중활동	5	5	100
	언어활동	12	12	100
	재활운동(운동지도)	2	2	100
	재활운동(재활운동)	30	31	103
합계		501	430	86

5. 조사방법

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

6. 통계방법 : SPSS18 빈도분석

제 2장 조사결과 분석

I 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 258명)

1. 일반적 사항

가. 응답자 유형

1) 설문 응답자

<표 1> 설문 응답자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

	구분	응답자 수	백분율
설문 응답자	본인(나)	94	36.4
	가족	133	51.5
	활동지원사	19	7.4
	기타(요양보호사)	3	1.2
	무응답	9	3.5
합계		258	100

본 설문은 장애인 당사자가 응답하는 것을 원칙으로 하며, 만일 가족이나 보호자가 대신하여 응답할 경우 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 한다. 이와 관련하여 설문 응답자와의 관계를 조사한 결과 ‘가족’ 이 133명(51.5%)로 가장 높게 나타났으며, ‘본인’ 94명(36.4%), ‘활동지원사’ 19명(7.4%)순으로 나타났다.

2) 이용자의 일반적 사항

<표 2> 이용자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

	구분	응답자 수	백분율
성별	남	135	52.3
	여	117	45.4
	무응답	6	2.3
합계		258	100
연령	학령전기(0세~7세)	31	12.1
	학령기(8세~19세)	74	28.6
	청년기(20세~29세)	31	12.1

구분		응답자 수	백분율
	장년기(30세~45세)	19	7.4
	중년기(46세~64세)	55	21.3
	노년기(65세 이상)	44	17.0
	무응답	4	1.5
합계		258	100
장애명 및 등록여부 * 중복 선택으로 응답자 총 258명	지체장애	34	11.5
	뇌병변장애	69	23.4
	시각장애	5	1.7
	청각장애	4	1.4
	언어장애	13	4.4
	지적장애	80	27.1
	자폐성장애	42	14.2
	정신장애	8	2.8
	신장장애	3	1.0
	심장장애	1	0.3
	뇌전증장애	2	0.6
	호흡기장애	1	0.3
	미등록	17	5.8
	비장애	8	2.8
	기타(중복장애)	3	1.0
	무응답	5	1.7
합계		295	100
장애정도 * 중복 선택으로 응답자 총 258명	장애 정도가 심한	166	64.1
	장애 정도가 심하지 않은	64	24.7
	비장애	15	5.8
	무응답	14	5.4
합계		259	100

성별, 연령, 장애현황 등 이용자 기준 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 135명(52.3%), 여자 117명(45.4%)’으로 남자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 학령기(8세~19세)가 74명(28.6%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘중년기, 노년기, 학령전기와 청년기, 장년기’ 순으로 나타났다. 장애현황에 대한 분석 결과, 장애유형에서는 ‘지적장애’ 80명(27.1%), 장애정도에서는 ‘장애 정도가 심한’ 이 166명(64.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 복지관 이용 현황

1) 복지관 이용 현황

<표 3-1> 복지관 이용 현황

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 이용기간	1년이상 ~ 3년미만	102	39.5
	3년이상 ~ 5년미만	40	15.5
	5년이상 ~ 10년미만	50	19.4
	10년이상 ~ 15년미만	29	11.2
	15년이상	17	6.6
	무응답	20	7.8
합계		258	100

복지관 이용 현황에 대해 분석한 결과, 복지관 이용기간은 ‘1년이상 ~ 3년미만’ 이 102명(39.5%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 3-2> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 258명	재활프로그램	155	43.0
	장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램	69	19.2
	장애인 가족 지원 프로그램	10	2.8
	자립지원 프로그램	18	5.0
	장애인활동지원사업	17	4.7
	아동발달지원서비스(바우처)	25	7.0
	재가장애인 생활안정 지원 서비스	32	8.9
	기타	23	6.4
	무응답	10	2.8
합계		359	100

현재 이용 중인 복지관 프로그램 분석 결과, ‘재활프로그램’ 이 155명(43.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램’ 69명(19.2%), ‘재가장애인 생활안정 지원 서비스’ 32명(8.9%), ‘아동발달지원서비스(바우처)’ 25명(7.0%)순으로 나타났다.

2) 프로그램 참여 시, 참고하는 홍보매체

<표 4-1> 프로그램 시, 참고하는 홍보매체

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
참고하는 홍보매체 * 중복 선택으로 응답자 총 258명	복지관 내 게시판	120	38.9
	카드뉴스, 소식지	5	1.6
	보도자료	1	0.3
	문자 안내	34	11.0
	담당자 안내	88	28.5
	홈페이지	30	9.8
	페이스북, 유튜브	8	2.5
	기타	5	1.6
	무응답	18	5.8
합계	309	100	

복지관 프로그램 이용 시, 참고하는 홍보매체로는 ‘복지관 내 게시판’ 이 120명(38.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘담당자 안내’ 가 88명(28.5%)으로 높은 것으로 나타났다.

<표 4-2> 프로그램 시, 참고하는 홍보매체 기타의견

기타의견 (★ 2명 이상 중복)
- 아들이 다니고 있었음
- 지인 ★

2. 서비스(프로그램) 투입품질

가. 복지관 시설운영

1) 복지관 시설운영 만족도 여부

<표 5-1> 복지관 시설운영 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 사항 없음	무응답	합계
1	복지관의 전반적인 청결상태에 대해 만족한다.	116 (44.9)	123 (47.7)	7 (2.8)	1 (0.3)	5 (1.9)	6 (2.4)	258 (100)
2	복지관의 시설과 설비는 안전하다.	108 (41.9)	129 (50.0)	8 (3.1)	1 (0.3)	5 (1.9)	7 (2.8)	258 (100)
3	복지관 내 경사로, 엘리베이터 등 각종 편의시설에 대해 만족한다.	117 (45.4)	117 (45.4)	12 (4.6)	1 (0.3)	4 (1.5)	7 (2.8)	258 (100)
4	복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어 있다.	92 (35.7)	123 (47.7)	25 (9.7)	5 (1.9)	4 (1.5)	9 (3.5)	258 (100)
5	복지관에서 이용하는 각종 교구 및 장비 상태에 대해 만족한다.	92 (35.7)	108 (41.8)	33 (12.7)	7 (2.8)	7 (2.8)	11 (4.2)	258 (100)
6	복지관의 코로나 방역관리가 잘 이루어지고 있다.	96 (37.2)	139 (53.9)	10 (3.8)	-	6 (2.3)	7 (2.8)	258 (100)
7	복지관 내 편의시설(점자, 핸드레일 등)이 잘 구비되어 있다.	98 (38.0)	118 (45.8)	18 (7.1)	2 (0.7)	12 (4.6)	10 (3.8)	258 (100)

복지관 시설운영에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다. 특히 ‘복지관에서 이용하는 각종 교구 및 장비 상태에 대해 만족한다’에 대한 의견이 높게 나타난 만큼 각종 교구 및 장비에 대한 관리가 필요할 것으로 보여진다.

<표 5-2> 복지관 시설운영 개선사항

구분	기타의견
교재 및 교구	<ul style="list-style-type: none"> - 교구교체(낡은 교구가 눈에 많이 띄니다) - 교구상태가 청결했으면 합니다. 여러사람들 특히 어린아이들이 이용하니까 걱정이 됩니다. - 새로운 교구를 구입해 아이들이 장기로 다니는데 매번 같은 교구 이용보다 더 다양한 교구 이용이 가능했으면 합니다. - 수년 바우처 음약을 하고 있지만 교구가 바뀌는게 없음 - 수업 과목 다양화, 과목 내 교재, 교구, 시설이 잘 갖춰졌으면 좋겠습니다 - 수업교구들이 다양했으면...

구분	기타의견
휴식 공간	<ul style="list-style-type: none"> - 2층 휴식공간 확충 : 의자 등 - 대기자 휴식 공간에 의자가 더 있었으면 좋겠습니다. - 휴식공간이 있어서 좋아요
시설 관련	<ul style="list-style-type: none"> - 목욕탕 다시 운영되었으면 좋겠음 - 센터 출입시 플라스틱 썩는 냄새가 늘 심하게 납니다. - 환기, 실내 공간 개선, 건물 내에게 특유의 냄새가 남 - 오래된 바닥과 벽면이 더 지저분해보임 - 시설은 좋긴한데요 전체적으로 리모델링을 했으면 좋겠습니다 - 경사로 핸드레일 나사가 풀린게 있습니다. 점검 부탁드립니다 - 화장실 사용시 고장나 있는 경우가 많음 - 노후시설 예산확보하여 빨리 개선했으면 합니다 - 복도 에어컨 시원하게 부탁 - 지하1층에 에어컨이 너무 나오질 않아 덥고 테이블과 의자가 낮아서 불편합니다 - 대어휠체어의 상태는 불결하며, 바퀴는 바람이 빠져있는 상태입니다. 그리고 휠체어를 사용 후 접을 때 손을 다칠 위험이 있습니다. - 컴퓨터 있는 곳에 팩스, 복사, 인쇄도 할 수 있게 되면 편리할 것 같아요
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> - 프론트 안내를 친절한 장애인으로 대체하여 이미지 개선 추구 - 청소년들이 참여할 수 있는 다양한 프로그램 만들어 주시길 - 다양한 프로그램이 생겨났으면 좋겠다. - 선생님 요구가 우리들의 요구입니다. 선생님은 최선 치료를 해주시기를 위해 애쓰시니까요 - 운동시설 시간을 늘렸으면 좋겠다 - 즐겁게, 상냥스럽게 - 프로그램 다양화 및 우수강사 유치(장기간 근무가능) - 프로그램 문자 홍보 - 오래된 숙련된 교사 확보

나. 복지관 식당운영

1) 복지관 식당 이용 여부

<표 6-1> 복지관 식당 이용 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
식당 이용 여부	예	110	42.6
	아니오	136	52.7
	무응답	12	4.7
합계		258	100

복지관 식당 이용 여부에 대해 조사한 결과 136명(52.7%)가 식당 이용을 하지 않는 것으로 나타났다.

2) 복지관 식당 만족도 여부

<표 7-1> 복지관 식당 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	복지관 식당은 깨끗하다고 생각한다.	56 (50.9)	51 (46.4)	1 (0.9)	-	2 (1.8)	110 (100)
2	복지관의 점심메뉴를 미리 알 수 있다.	48 (43.7)	48 (43.7)	10 (9.0)	1 (0.9)	3 (2.7)	110 (100)
3	복지관 식당 음식이 맛있다고 생각한다.	42 (38.2)	52 (47.3)	10 (9.0)	2 (1.8)	4 (3.7)	110 (100)
4	복지관 식당의 음식을 원하는 만큼 먹을 수 있다.	48 (43.7)	46 (41.7)	11 (10.0)	1 (0.9)	4 (3.7)	110 (100)

복지관 식당을 이용한다고 응답한 110명을 대상으로 식당에 대한 만족도를 조사한 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

<표 7-2> 복지관 식당 관련 기타의견

기타의견 (★ 2명 이상 중복)

- 가격대비 맛과 청결도가 아주 좋습니다. 감사합니다.
- 맛있는 점심에 밥이 맛있었어
- 모두 친절하시고 청결하다 (★)
- 스파게티 자주 먹고싶어요
- 혼자 먹기 불편한 음식(예 : 상추)은 편마비 이용자들이 먹기 불편하여 편한 음식으로 대체해주었으면 좋겠음
- 휠체어 이용자와 보호자 식사공간 부족, 필요시 투명 칸막이 탈부착 가능하면 좋을 듯
- 명절(설, 추석) 또는 절기(중복, 동지)에는 그에 맞는 음식을 제공해주시는데 감사드리오며 앞으로도 계속 그렇게 해주세요 감사합니다
- 저같은 경우는 밥만 좋으면 잘먹습니다. 밥만 촉촉하게 해주세요
- 되도록 본인이나 보호자가 떨어오는 방향으로 하는 바램입니다. 영양사님은 관리 감독을 하시면 되길 바랍니다
- 식권 값을 올리더라도 식사의 질을 제대로 올려주세요

3. 서비스(프로그램) 과정품질

가. 복지관 이용 및 인식

1) 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 여부

<표 8> 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	복지관 직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절하다.	125 (48.5)	111 (43.0)	13 (5.0)	2 (0.7)	7 (2.8)	258 (100)
2	복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 반영하고 있다.	98 (38.0)	125 (48.5)	19 (7.4)	3 (1.1)	13 (5.0)	258 (100)
3	복지관 프로그램은 다양하게 운영되고 있다.	96 (37.0)	115 (44.7)	32 (12.4)	4 (1.6)	11 (4.3)	258 (100)
4	복지관 직원들은 전문성을 가지고 있다.	111 (43.0)	116 (45.0)	15 (5.8)	3 (1.2)	13 (5.0)	258 (100)
5	복지관은 상호존중 및 질서유지가 이루어지고 있다.	113 (44.0)	120 (46.4)	14 (5.3)	1 (0.4)	10 (3.9)	258 (100)
6	복지관에 등록된 나의 개인 정보가 보호받고 있다.	107 (41.4)	133 (51.6)	3 (1.2)	1 (0.4)	14 (5.4)	258 (100)

복지관 이용 및 인식에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

4. 서비스(프로그램) 결과품질

가. 복지관 이용 및 인식

1) 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 여부

<표 9> 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	복지관은 지역사회와 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있다.	106 (41.1)	124 (48.1)	14 (5.4)	1 (0.4)	13 (5.0)	258 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
2	복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하게 운영하고 있다.	96 (37.2)	131 (50.8)	14 (5.4)	-	17 (6.6)	258 (100)
3	복지관의 서비스 및 프로그램이 나에게 도움이 된다.	128 (49.6)	111 (43.0)	7 (2.7)	1 (0.4)	11 (4.3)	258 (100)
4	복지관을 계속 이용하고 싶다.	150 (58.1)	96 (37.2)	3 (1.2)	1 (0.4)	8 (3.1)	258 (100)
5	다른 사람에게 복지관을 추천하고 싶다.	134 (51.9)	105 (40.7)	9 (3.5)	2 (0.8)	8 (3.1)	258 (100)

복지관 이용 및 인식에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

5. 이용자의 권리 및 인권

가. 권익옹호(자기결정 및 권익 향상)

1) 지역사회 내 장애로 인한 차별 및 불이익 경험

<표 10-1> 지역사회 내 장애로 인한 차별 및 불이익 경험

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
장애로 인한 차별 및 불이익 경험	예	16	6.2
	아니오	233	90.3
	무응답	9	3.5
합계		258	100

지역사회에서 장애로 인한 차별이나 불이익 경험 여부에 대한 분석 결과, 233명(90.3%)이 차별 및 불이익을 경험하지 않은 것으로 나타났다.

<표 10-2> 차별의 종류

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
차별의 종류	부당한 대우	3	13.0
	언어폭력	5	21.8
	성적차별	2	8.7

구분		응답자 수	백분율
	신체적 학대	1	4.3
	기타	12	52.2
합계		23	100

장애로 인한 차별이나 불이익을 경험한 적이 있다고 응답한 응답자에 대한 차별 종류를 조사한 결과, 기타가 12명(52.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 언어폭력이 5명(21.8%)으로 높은 것으로 나타났다.

<표 10-3> 차별 받았던 경험

기타의견	
-	같은 프로그램을 이용하고 있는 이용자로부터 언어폭력이 있었음
-	다른 이용자가 나에게 폭언을 한적이 있다
-	로비(공익이 이용자들에게 불친절)
-	열린교육실에서 탁구 동아리를 할 때 다른 이용자에게 맞을뻔
-	작년 팔이 짧은데 팔을 길게 뻗으라고 강요(체온 측정시)
-	중증장애라 프로그램 퇴출

2) 차별 경험 시, 복지관 도움 제공 여부

<표 11> 차별 경험 시, 복지관 도움 제공 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
차별 경험 시, 복지관 도움 제공 여부	예	126	48.8
	아니오	31	12.0
	무응답	101	39.2
합계		258	100

차별을 경험했을 시, 복지관이 도움을 제공하였는지에 대해 조사한 결과, 126명(48.8%)이 복지관이 도움을 제공하였다고 응답한 것으로 나타났다.

3) 복지관 이용 시, 권리 보장 여부

<표 12> 복지관 이용 시, 권리 보장 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 이용 시,	예	205	79.4

구분		응답자 수	백분율
권리 보장 여부	아니오	25	9.7
	무응답	28	10.9
합계		258	100

복지관 이용 시, 권리를 존중받고 있다고 생각하는 지에 대해 조사한 결과, 205명(79.4%)이 권리를 존중받고 있다고 응답한 것으로 나타났다.

4) 복지관 의견 반영 여부

<표 13-1> 복지관의 장애인 당사자 의견 반영 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 의견 반영 여부	예	197	76.3
	아니오	35	13.6
	무응답	26	10.1
합계		258	100

복지관은 장애인 당사자의 의견을 적극적으로 반영하고 있다고 생각하는 지에 대해 조사한 결과, 197명(76.3%)이 의견을 반영하고 있다고 응답한 것으로 나타났다.

<표 13-2> 의견을 반영하고 있지 않다고 느끼는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
의견을 반영하고 있지 않다고 느끼는 이유	나의 권리가 무엇인지 잘 모르겠다	16	27.6
	복지관은 장애인 당사자의 의견에 관심이 없다	10	17.2
	얘기는 잘 들어주지만 변하는 것이 없다	32	55.2
합계		58	100

복지관이 의견을 반영하고 있지 않다고 응답한 응답자에 대해 그 이유를 조사한 결과, '얘기를 잘 들어주지만 변하는 것이 없다'가 32명(55.2%)으로 가장 높게 나타났다.

5) 장애인 인권향상을 위한 기타의견

<표 14> 장애인 인권향상을 위한 기타의견

구분	기타의견
프로그램 및	- 방학 오전 프로그램(초등)이 있었으면 좋겠습니다

구분	기타의견
인권교육	<ul style="list-style-type: none"> - 학령기 이후의 지역사회 연계 프로그램도 많이 만들어주세요. - 심한 장애에 대한 적극적 프로그램이 있었으면 합니다. 경증이나 경계성의 치료 효과와 보호자 반응이 좋아서 그런지 장애 또한 심하면 기관에서도 달가워하지 않습니다. 중증장애인도 프로그램을 선택할 수 있었으면 합니다. 제한적 프로그램으로 중증 장애인은 프로그램 참여만으로도 기뻐야하는게 현실입니다 (뺏아주는 곳이 없으니까요) - 정도가 심한 중증 장애인에 관한 프로그램이 더 많이 생겼으면 좋겠습니다 - 중증 발달장애인을 위한 사회성 발달을 위한 프로그램도 개설되기를 바랍니다. 학교적응반이나 초등그룹 프로그램은 중증 발달장애인이거나 특수학교 입학(또는 예정) 대상은 신청 자체가 불가하도록 되어 있고 대체할 수 있는 프로그램이 없어서 매우 아쉽습니다 - 어떠한 프로그램이 형식적이 아닌 실질적인 면이 반영되었으면 합니다 - 여가활동을 잘할 수 있도록 품목을 다양화했으면 합니다 - 장애 예술 관련 미술전시나 강남장애인복지관처럼 장애인 관련(예술 전문가) 과정 프로그램을 만들었으면 좋겠어요 - 지역주민 장애인권교육 홍보 - 자존감을 고취시켜주는 인권교육 - 장애인 인권교육 실시
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> - 개인의 의견차이도 있지만 보편적으로 예의없이 행동하는 이가 있어 섭섭하다 - 대체로 잘 운영되고 있다고 생각합니다 - 말하는 법, 큰소리로 정확하게 의사전달 하는 것 - 미소카페 주문 테이블이 휠체어 이용자에게 높아서 당사자가 주문 및 픽업에 불편 - 애정을 가진 선생님 채용(장애인식을 가진) - 숙련된 교사 확보 - 의견이 잘 처리되지 않거나 반영되지 못한다고 느낀다 - 소통창구와 이용인 간담회가 잘 이루어지지 않고 있습니다 - 열심히 노력하고 잘 지켜봐줬으면 좋겠다 - 잘 알아가는 것이 중요하다 - 장애인의 맞는 의견을 더 수렴해주시고 장애인의 눈높이에서 봐주세요 - 장애 특성을 고려하여 일반적인 기준으로 평가하지 마시길.. - 복지 인권향상을 위하여 더욱 더 노력해줬으면 좋겠습니다 - 특정 여성보다 나이가 많다는 이유로, 남성이라는 이유로 반말을 하는 경우가 있는 이용자가 있어서 그러지 말라고 말했던 기억이 있는데 우리 나라로 회원님은 그러지 않기를 진심으로 바랍니다 - 선생님들이 귀기울여 관심 갖는 것 같다 - 장애 특성이 각각 다르니 어쩔수 없는 부분이라고 생각합니다 - 지금으로써 만족하고 고맙습니다 아쉬운 점은 방문교육 횟수를 늘렸으면 합니다. 욕심이 지나치나요? - 중증 장애인에 대한 배려 - 더 관심과 귀기울여 주시길

6. 장애인복지관 전문적 서비스

가. 최근 경험한 어려움 또는 고민

<표 15-1> 최근 경험한 어려움 또는 고민

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
최근 경험한 어려움 또는 고민 * 중복 선택으로 응답자 총 258명	건강 및 의료	96	21.5
	경제적 어려움	76	17.0
	가족부양 또는 양육	48	10.7
	가족관계	23	5.1
	대인관계	39	8.7
	문화여가생활	46	10.3
	심리사회적 문제	60	13.4
	기타	22	4.9
	무응답	37	8.4
합계		447	100

최근 경험한 어려움이나 고민에 대해 분석 결과, ‘건강 및 의료’가 96명(21.5%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘심리사회적 문제, 경제적 어려움, 가족부양 또는 양육, 문화여가생활’ 순으로 나타났다.

<표 15-2> 최근 경험한 어려움 또는 고민 기타의견

기타의견
- 미용실 및 일상생활 필요시설 이용의 어려움
- 없음
- 중증은 도우미 선생님 연결이 어려움

나. 도움이 필요할 때, 요청하는 경로

<표 16-1> 도움이 필요할 때, 요청하는 경로

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
도움 요청 경로 * 중복 선택으로 응답자 총 258명	가족	145	49.5
	지인(이웃, 친구 등)	43	14.6
	공공기관(동주민센터, 구청 등)	38	13.0

구분		응답자 수	백분율
	장애인복지관	38	13.0
	기타	17	5.8
	무응답	12	4.1
합계		293	100

도움이 필요할 때 요청하는 경로에 대한 분석 결과, ‘가족’ 이 145명(49.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 지인(이웃, 친구 등)이 43명(14.6%), 공공기관(동주민센터, 구청 등) 및 장애인복지관 38명(13.0%) 순으로 나타났다.

<표 16-2> 도움이 필요할 때, 요청하는 경로 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)
- 대부분 가만히 있다
- 사설센터
- 소아정신과 의사 면담
- 자립을 도와주시는 충현복지관 선생님
- 활동지원사 (★)

다. 어려움이나 고민에 대한 지원 서비스 제공 시, 이용 여부

<표 17> 어려움 및 고민 관련 지원 서비스 이용 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
어려움 및 고민 관련 지원 서비스 이용 여부	이용하겠다	219	84.9
	이용하지 않겠다	16	6.2
	무응답	23	8.9
합계		258	100

어려움이나 고민에 대한 지원 서비스가 생겼을 때 이용 여부를 조사한 결과, 219명(84.9%)이 이용을 희망하는 것으로 나타났다.

라. 우리복지관에서 확대가 필요하다고 생각하는 사업

<표 18-1> 확대가 필요하다고 생각하는 사업

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
확대 필요 사업 * 중복 선택으로	재활 프로그램	164	27.2
	장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램	114	18.9

구분		응답자 수	백분율
응답자 총 258명	장애인 가족 지원 프로그램	72	11.9
	자립지원 프로그램	73	12.1
	장애인활동지원사업	55	9.1
	아동발달지원서비스(바우처)	49	8.1
	재가장애인 생활안정 지원 서비스	51	8.5
	기타	9	1.5
	무응답	16	2.7
합계		603	100

향후 확대가 필요하다고 생각하는 사업에 대한 분석 결과, ‘재활 프로그램’ 이 164명(27.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램’ 이 114명(18.9%), ‘자립지원 프로그램’ 이 73명(12.1%)으로 높게 나타났다.

<표 18-2> 확대가 필요하다고 생각하는 사업 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 고민 들어주는 것 - 미끄럼방지 매트 매우 만족 - 비장애 형제 심리치료 - 악기, 색소폰, 하모니카 등등 프로그램 신설 - 안마서비스 추가 지원 - 유아 문화교실 - 자신감 키우기 - 컴퓨터수업, 자조모임

마. 양천해누리복지관에 대한 제안 및 조언

<표 19> 제안 및 조언

구분	기타의견
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 대기가 길어요. 청소년 이용 프로그램이 많았으면 좋겠습니다. - 대기가 너무 길고, 수업 이용이 한정적이라(개수, 기간) 아쉽습니다. - 어린이들을 위한 수업대기가 너무 길어요. 어릴 때 조기 개입해야 예후도 좋고 결국 사회적 비용도 줄어드는 것이니 어린이들(영유아)을 위한 수업과 선생님 확충 필요 - 작업, 물리활동 시간을 많이 늘렸으면 합니다 - 치료시간 5분전에는 수업실 문 열어주시면 고맙겠습니다. 몸이 불편하여 준비하는데에 시간이 걸리니까요 - 교육 치료 수업이 많으면 좋겠다 - 운동실을 모두 이용할 수 있으면 좋겠다라는 바램입니다

구분	기타의견
	<ul style="list-style-type: none"> - 언어치료가 중도장애인들만 수업을 참여할 수 있는게 아니라 성인이어도 언어에 문제가 있다라고 판단이 되면 이용 가능을 원합니다. - 경증 장애인보다 중증 장애인은 더 갈 곳이 없습니다. 특히 방학때나 성인기에.. 계절학교 기간 연장과 성인기 이용 프로그램이 많이 생겼으면 합니다~~ - 학령기후 성인들도 이용할 수 있는 다양한 프로그램 만들어 주시길 - 비장애지만 경계선인 아이들을 위한 프로그램을 만들어주세요(개인치료도 대기가 가능하게 해주세요) 도움받을 곳이 없습니다 - 생애주기 프로그램으로 항상 참여하길 바랍니다. - 예산을 투입하여 여러 동아리 활동을 활성화시켜주시길 요청함 - 장애인들에게 유익한 프로그램이 없어지는 것이 안타깝습니다 - 좀 더 프로그램이 활성화 되길 바랍니다 - 프로그램 많이 하고 싶어요 - 예산 확보를 통한 프로그램 다양화 - 지속적인 가족 프로그램 - 다양한 그룹 사회성 프로그램 개설 - 만들기 프로그램(공예, 십자수) 확대 - 방학프로그램(학령기)
아동발달지원사업	<ul style="list-style-type: none"> - 바우처 수업들의 종류가 다양하지 않아 아쉽습니다. 선생님을 구하기 힘든 것은 알지만 너무 오랫동안 수업이 중단되어 기다리기 힘들어 어쩔수없이 다른 곳을 이용하게 되니 아쉽습니다 - 바우처 프로그램(언어, 감각통합)이 다시 재개되었으면 좋겠습니다. 가까운 곳에 없어서 멀리까지 아이를 데리고 이용하느라 힘이 듭니다. - 발달재활 바우처를 이용하고 있습니다. 프로그램이 축소되어 바우처 또한 전부 이용하지 못하고 있습니다. 어서 멈춰진 프로그램이 활성화되어 프로그램 이용 가능성이 많아졌으면 합니다. - 발달재활서비스 수업들의 종류가 다양하지 못해 아쉽습니다. 어쩔수없이 다른 곳에서 수업 듣고 있는데 수업들이 늘어나면 다시 듣고싶은 의향이 있습니다. - 치료 대기가 긴데 바우처 프로그램은 거의 운영을 안하는 것 같아서 수업의 폭을 넓힐 수 있게 운영을 많이 해주셨으면 함 - 프로그램 이용횟수에 이용자의 욕구가 반영되었으면 합니다. 주2회 고정이 아닌 주1회도 이용할 수 있었으면 좋겠어요. 발달바우처로도 이용할 수 있는 프로그램을 확대하면 이용자가 많을 듯 합니다. - 복지관 프로그램을 사용하려면 최소 2~3년 이상 기다려야 하는데 그에 반해 바우처는 자부담으로라도 여러 가지 프로그램이 있으면 좋겠으나 점점 프로그램이 없어짐. 유지되는 프로그램도 본관 프로그램에 비해 교구가 턱없이 부족하고 충족되지 않음
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> - 복지관 직원분들 및 선생님들은 너무 친절하고 만족스러운데 본관 입구 안내데스크에 공익요원? 봉사자? 들이 불친절하거나 권위적으로 굴어서 불쾌했던 경험이 있습니다. 여럿이 모여 떠들고 놀기도 하구요. 적절한 교육이 이루어져야 할 듯 합니다.

구분	기타의견
	<ul style="list-style-type: none"> - 전문성과 애정을 가지고 장기간 일할 수 있는 선생님을 확보하고 이들이 장애인에 대한 올바른 인식을 가지고 교육에 임할 수 있도록 근무환경 및 처우개선이 이루어지길 희망합니다. - 선생님들이 오랫동안 로열티를 가지고 숙련도를 높일 수 있도록 처우개선 요망. 오랜기간 강사가 지속되지 못하면 줄속으로 운영되어 결과적으로 해누리복지관 퀄리티가 떨어집니다. 외부기관 객관적 평가를 통해 사설 기관이나 시설이나 교사 역량 등을 비교하여 열위사항을 줄여갔으면 좋겠습니다. - 요즘들어 선생님들께서 자주 바뀌는데 복지관 자체에서 선생님에 대한 예우를 잘해줬으면 좋겠어요 - 일부 복지사님들의 업무부담이 너무 많아 효율적 업무부담과 직원총원이 충분히 이루어져야 양질의 복지향상을 기대할 수 있으리라 생각합니다 - 연령에 맞는 상담사가 지정되고, 그에 따른 상담사들이 있어 언제든지 상담할 수 있는 서비스가 있었으면 좋겠습니다. 예를 들어 장애인(또는 가족)과 정부/공공기관의 중간다리쯤 되는 도움을 주는 지정상담사가 있으면 합니다. - 항상 모든 복지 선생님께서 여러 가지로 도와주시고 늘 전화안부를 주셔서 크게 감사드립니다 - 복지사님들이 전문성을 가지고 있어 프로그램 이용시 마다 불편함 없이 이용하고 있습니다 - 경제적 어려운 장애인들을 살피시어 어려운 상황을 잘 넘어갈수있도록 지원 - 복지를 위해 다양한 노력을 하시는 복지사님들께 감사의 마음을 전합니다 - 복지사들이 장애인들의 의견수렴을 - 앞으로도 더 많은 노력 관심 부탁드립니다 - 점심제공 - 좀 더 홍보가 되길 바랍니다

II 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 25명)

1. 권익옹호사업

가. 현재 이용 프로그램

<표 20-1> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 36명	상담 및 사례관리	14	23.7
	시민옹호	3	5.1
	스마트플래너	1	1.7
	먹거리서비스	7	11.9
	물품지원	11	18.6
	이웃만들기	5	8.5
	만남데이	3	5.1
	기타	9	15.3
	무응답	6	10.1
합계	59	100	

<표 20-2> 이용 중인 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)

- 우리동네반장(★)
- 장애인생활환경개선(★)

나. 권익옹호팀 만족도 여부

<표 21> 권익옹호팀 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램을 시작할 때 담당자는 목표를 명확하게 설명해준다.	24 (66.6)	11 (30.6)	-	-	1 (2.8)	36 (100)
2	프로그램 진행과정 중에 나는 의견을 적극적으로 표현할 수 있다.	22 (61.1)	12 (33.3)	1 (2.8)	-	1 (2.8)	36 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
3	담당자와 연락, 소통하는 것이 쉽다.	22 (61.1)	12 (33.3)	1 (2.8)	-	1 (2.8)	36 (100)
4	담당자는 나의 어려움 또는 내가 원하는 것을 잘 파악하고 있다.	21 (58.3)	12 (33.3)	1 (2.8)	-	2 (5.6)	36 (100)
5	나와 가족이 받은 도움에 대해 전반적으로 만족한다.	21 (58.3)	12 (33.3)	1 (2.8)	-	2 (5.6)	36 (100)
6	도움을 필요로 하는 장애인가정이 있다면 복지관을 추천할 것이다.	23 (63.9)	10 (27.8)	2 (5.6)	-	1 (2.8)	36 (100)

서비스 만족도 조사 결과, 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램을 시작할 때 담당자는 목표를 명확하게 설명해준다’를 제외한 5가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

다. 권익옹호팀 서비스 이용 관련 기타의견

<표 22-1> 서비스 이용 관련 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)	
만족스러운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 공동체 운영 만족스럽습니다 - 모든면에 있어서 항상 감사합니다 - 병원 갈 때 산소호흡기 차량 지원 감사를 표의 - 선생님이 친절하시고 도움을 많이 준다 - 약간의 경제적 도움을 지원받고 활동하는 자신의 생활이 즐겁다 - 얼마전 저의 집 전자도어락, 방충망 설치하여 주셔서 매우 감사합니다 - 친절하고 다 만족스럽다(★) - 행복해요 집에서 안넘어지게끔 도와주어서 감사합니다 - 존중받는 느낌이다 - 매우 친절하며, 모든 정보를 디테일하게 안내 및 가르쳐줍니다 - 스마트폰 좋았습니다 이시연선생님 - 나의 어려운 점을 잘 들어주고 도움을 주려고 하신다 - 물품지원 - 미처 몰랐던 프로그램을 추천받을 때 좋았습니다
어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 공동시간을 지켜야하기 때문에 어렵다 - 나들이때 또래가 없어서 힘들었다 - 소통부재 - 외부활동이 불특정 다수를 상대하다보니 여러 가지 어려운 상황을 접하게 된다 - 전화할 때 친절하게 말하면 좋겠다 - 스스로 어려움을 이야기하는 것 자체가 어렵다

기타의견(★ 2명 이상 중복)

- 반찬 절차 잘 마시겠습니다 맛있게 잘 먹겠습니다 복지관 선생님들 고맙습니다
- 종교적 부담감
- 물리치료 대기 시간이 너무 길어요

<표 22-2> 서비스와 관련하여 바라는 점, 추가로 진행되었으면 하는 사업

기타의견

- 담당복지관 선생님 항상 건강하세요
- 복지사선생님들을 저희들은 존경합니다
- 앞으로 한달에 한번 병원 진료에 차량 지원 원합니다
- 어려울 때 물품후원 등을 받고 싶습니다
- 예측 가능한 안정된 일자리 창출이 시급하고 다양한 분야의 직종 개발
- 잘 좀 도와주세요
- 매우 만족하며 아쉬운 점은 방문 횟수를 늘려주었으면 합니다. 고맙습니다
- 법률 서비스 받고 싶습니다 추천합니다
- 경제적 활동지원
- 운동실 이용을 하고 싶지만 상태가 진행되어 스스로 혹은 할보샘 혼자서는 어려워 이용을 못하고 있어요 지난번처럼 주1회라도 선생님의 지도가 있으면 좋겠습니다

III 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과

1. 통합발달팀 프로그램 결과분석

가. 발달지원 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 23> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	조기지원	2	28.6
	취학준비반	4	57.1
	무응답	1	14.3
합계		7	100

2) 발달지원 프로그램 만족도 여부

<표 24> 발달지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	6 (85.7)	1 (14.3)	-	-	7 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	5 (71.4)	2 (28.6)	-	-	7 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	5 (71.4)	1 (14.3)	1 (14.3)	-	7 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	6 (85.7)	1 (14.3)	-	-	7 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	7 (100)	-	-	-	7 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	7 (100)	-	-	-	7 (100)
7	아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	7 (100)	-	-	-	7 (100)
8	아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다.	6 (85.7)	1 (14.3)	-	-	7 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	6 (85.7)	1 (14.3)	-	-	7 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해줄 의향이 있다.	7 (100)	-	-	-	7 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램 진행 횟수가 적절하다’에 대한 평가요소에서 그렇지 않다는 의견이 나타났다.

3) 희망하는 발달지원 프로그램 형태

<표 25-1> 희망하는 발달지원 프로그램 활동 형태

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
희망하는 발달지원 프로그램 활동 형태	1:1 개별	4 57.1
	3~4명의 소그룹	3 42.9
합계	7	100

발달지원 프로그램과 관련하여 희망하는 활동 형태를 조사한 결과, ‘1:1 개별’이 4명(57.1%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 25-2> 희망하는 발달지원 프로그램 횟수

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
희망하는 발달지원 프로그램 횟수	주2회	5 71.4
	주3회	1 14.3
	기타(주4회 이상)	1 14.3
합계	7	100

희망하는 발달지원 프로그램 횟수에 대해 조사한 결과, ‘주2회’가 5명(71.4%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 25-3> 희망하는 발달지원 프로그램 활동 내용

기타의견
- 오감놀이

4) 희망하는 복지관 부모교육 주제

<표 26> 희망하는 부모교육 주제

(단위 : 명, %)

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율
발달에 대한 이해	-	-	1	14.3	-	-	1	4.8
가정에서의 놀이(상호작용) 방법	4	57.1	-	-	2	28.6	6	28.5
행동문제를 다루는 방법	2	28.6	2	28.6	1	14.3	5	23.8
내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기	-	-	2	28.6	-	-	2	9.5
아빠교육	1	14.3	2	28.6	2	28.6	5	23.8
기타(아이 진로교육)	-	-	-	-	1	14.3	1	4.8
무응답	-	-	-	-	1	14.3	1	4.8
합계	7	100	7	100	7	100	21	100

희망하는 부모교육 주제를 분석한 결과, 1순위는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’ 이 4명(57.1%)으로 가장 높게 나타났다. 2순위에서는 ‘행동문제를 다루는 방법, 내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기, 아빠교육’, 3순위에서는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법과 아빠교육’ 이 가장 높게 나타났다. 순위별 총 합계로 보았을 때 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’ 이 6명(28.5%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

5) 발달지원 프로그램 기타의견

<표 27> 발달지원 프로그램 기타의견

기타의견
- 교육시간이 좀 더 길었으면 좋겠습니다(부모 상담시간 축소)

나. 특수교육 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 28> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	학교적응반	2 15.4
	초등사회성프로그램	3 23.1
	초등학습증진프로그램	3 23.1
	개별인지학습	4 30.7

구분	응답자 수	백분율
무응답	1	7.7
합계	13	100

2) 특수교육 프로그램 만족도 여부

<표 29-1> 특수교육 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	6 (46.2)	6 (46.2)	1 (7.6)	-	-	13 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	3 (23.1)	7 (53.8)	3 (23.1)	-	-	13 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	3 (23.1)	10 (76.9)	-	-	-	13 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	4 (30.8)	7 (53.8)	2 (15.4)	-	-	13 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	8 (61.5)	4 (30.8)	1 (7.7)	-	-	13 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	7 (53.8)	5 (38.5)	-	1 (7.7)	-	13 (100)
7	아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	8 (61.5)	3 (23.1)	2 (15.4)	-	-	13 (100)
8	아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다.	7 (53.8)	4 (30.8)	1 (7.7)	1 (7.7)	-	13 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	9 (69.2)	3 (23.1)	-	1 (7.7)	-	13 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해줄 의향이 있다.	8 (61.5)	2 (15.4)	2 (15.4)	1 (7.7)	-	13 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행 횟수가 적절하다’를 제외한 9가지 평가요소에서 만족하지 못한다는 의견도 함께 나타났다.

<표 29-2> 프로그램 진행시간 관련 기타의견

기타의견
- 1회기가 40분이었으면 좋겠다

3) 희망하는 특수교육 프로그램 형태

<표 30-1> 희망하는 특수교육 프로그램 활동 형태

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
희망하는 특수교육 프로그램 활동 형태 * 중복 선택으로 응답자 총 13명	1:1 개별	3 21.4
	짝 그룹	4 28.6
	3~4명의 소그룹	7 50.0
합계	14	100

특수교육 프로그램과 관련하여 희망하는 활동 형태를 조사한 결과, ‘3~4명의 소그룹’ 이 7명(50.0%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 30-2> 희망하는 특수교육 프로그램 활동 내용

기타의견(★ 2명 이상 중복)
<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 이용, 성교육, 도전적행동 수정 프로그램 - 성교육, 문화체험활동(★) - 소그룹의 통합교육, 직접 체험하는 물건사기 - 규칙알기, 인지, 문화체험 - 자기표현력 향상을 많이 도와주시고 상호작용을 할 수 있도록 표현활동이 중요하다 생각함(★) - 공공기관 이용 - 다양한 분야의 인지학습이 효과적으로 이루어지면 좋겠습니다 - 미술을 통해 작품만들기, 사회성을 위한 프로그램

4) 특수교육 프로그램 기타의견

<표 31> 특수교육 프로그램 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 수업시간이 너무 길다고 생각합니다. - 아이들 기질이 조금씩 틀리겠지만 아이들의 소그룹을 만들어 아이들의 사회성을 길러주고, 자기 주장도 할 수 있고 아이들이 앞으로 미래에 대해 미리 준비하면서 직업훈련 연습 - 조금 힘든 친구들도 그룹으로 활동할 수 있는 기회가 있었으면 좋겠습니다 - 학생 수에 비례해서 선생님이 확보되었으면 좋겠습니다. 단순하게 한가지를 하더라도 좋으니 선생님 한분이 여러 학생을 가르치면 현실적으로 교육효과가 많이 떨어집니다 - 더 참여할 기회가 많아졌으면 한다 - 당일 치료 내용에 대해 상세한 설명과 관련하여 가정에서 아이의 인지학습을 향상시킬 수 있는 방법도 같이 알려주시면 좋을 것 같습니다 - 다양한 프로그램이 추가되고 웹으로 별도 문의 없이 조회될 수 있는 정보제공이 강화되었으면 좋겠습니다.

기타의견

- 경계성 아이들(장애아동으로 분류되지 않은 느린 아이들)이 이용할 수 있는 그룹 프로그램이 있었으면 좋겠습니다. 사실 사각지대에 놓여있다고 할 수 있는 느린 경계선 아이들은 치료지원을 받을 수 있는 것도 아니고 대충 걸음으로만 보아서는 비장애인과 비슷하기 때문에 4차원 또는 독특한 아이 부모들이 오나오나 버릇없이 키운 아이로 인식되기 쉬워요. 치료실을 다녀도 대부분 지능이 높기 때문에 개인 치료실의 비용 대비 효과는 미비하고 사회성 부분이 부족하기 때문에 그룹수업을 하려해도 이들만을 위한 프로그램은 없다고 봅니다. 비슷한 친구들과 정보를 나눌 기회 또한 없고 비장애인과 섞여서 어떻게든 지내보려는 부모들의 마음은 매일 가시방석입니다. 장애인 친구들보다 속편한 소리한다고 생각하실까봐 이런 이야기 꺼내기도 사실 죄송스러울때도 많아요.. 경계성 아이들을 위한 프로그램 같이 고민해주세요!

다. 심리운동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 32> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	유아동 심리운동	6	50.0
	무응답	6	50.0
합계		12	100

2) 심리운동 프로그램 만족도 여부

<표 33> 심리운동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	10 (83.4)	1 (8.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	9 (75.0)	1 (8.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	10 (83.4)	1 (8.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	9 (75.0)	1 (8.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	10 (83.4)	1 (8.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	9 (75.0)	1 (8.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	10 (83.4)	1 (8.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	10 (83.4)	1 (8.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

3) 심리운동 프로그램 기타의견

<표 34> 심리운동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	지금 하고 계신 선생님과 오랫동안 같이 하고 싶어요.
-	항상 잘 놀아주셔서 좋습니다. 그룹이 늘었으면 합니다.

라. 음악심리활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 35> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별음악심리활동	5 29.4
	아동청소년그룹음악심리활동	1 5.9
	무응답	11 64.7
합계	17	100

2) 음악심리활동 프로그램 만족도 여부

<표 36> 음악심리활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	10 (58.8)	5 (29.4)	2 (11.8)	-	-	17 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	10 (58.8)	5 (29.4)	1 (5.9)	-	1 (5.9)	17 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	13 (76.5)	4 (23.5)	-	-	-	17 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	13 (76.5)	4 (23.5)	-	-	-	17 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	13 (76.5)	4 (23.5)	-	-	-	17 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	13 (76.5)	3 (17.6)	-	-	1 (5.9)	17 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	13 (76.5)	4 (23.5)	-	-	-	17 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	13 (76.5)	4 (23.5)	-	-	-	17 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’ 와 ‘프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져있다’ 에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 음악심리활동 프로그램 기타의견

<표 37> 음악심리활동 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)
<ul style="list-style-type: none"> - 만족합니다(★) - 새로운 교구, 악기 - 아동에 맞는 다양한 수업뿐 아니라 가정에서도 연계하여 음악활동을 제공할 수 있게 적절한 지도법 및 교구 사용(동요악보 등)을 알려주셔서 알차게 활용하고 있습니다. 덕분에 음악을 비롯한 다양한 관심사, 재미를 찾게 되어 인지발달에 긍정적인 영향을 받고 있습니다. 감사합니다. - 여러 가지 악기들을 이용하여 새로운 시도를 할 수 있어 좋은 경험치를 갖게 되어 좋습니다. 이용자와 늘 소통하며 부모상담도 충분히 해주셔서 감사합니다. - 음악활동실 내부가 개선되면 좋을 것 같습니다. - 참여자의 낮은 기능을 단련하는데 매우 유익한 시간입니다. - 취미로 배웠던 플루트를 계속 연주할 수 있는 기회를 주셔서 감사합니다. 매우 만족합니다. - 프로그램실이 노후화되어있어 개선이 필요해보입니다. - 환자와의 소통을 잘하면서 노래도 하면서 쉬운 악기정도 병행했으면 한다. - 짝그룹으로도 수업

마. 놀이활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 38> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별놀이활동	2	25.0
	그룹놀이활동	5	62.5
	형제놀이활동	1	12.5
합계		8	100

2) 놀이활동 프로그램 만족도 여부

<표 39> 놀이활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	5 (62.5)	3 (37.5)	-	-	8 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	5 (62.5)	3 (37.5)	-	-	8 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	8 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	5 (62.5)	3 (37.5)	-	-	8 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	8 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	5 (62.5)	3 (37.5)	-	-	8 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	5 (62.5)	3 (37.5)	-	-	8 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	8 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

3) 놀이활동 프로그램 기타의견

<표 40> 놀이활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 교구가 좀 낡은 것 같아서 교체했으면 좋겠습니다.

바. 미술심리활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 41> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별심리미술	5	35.7
	그룹심리미술	3	21.4
	성인수채화	1	7.1
	가족심리	2	14.3
	무응답	3	21.4
합계		14	100

2) 미술활동 프로그램 만족도 여부

<표 42> 미술활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	7 (50.0)	7 (50.0)	-	-	14 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	8 (57.1)	5 (35.7)	1 (7.1)	-	14 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	11 (78.6)	2 (14.3)	1 (7.1)	-	14 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	10 (71.4)	2 (14.3)	2 (14.3)	-	14 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	10 (71.4)	2 (14.3)	2 (14.3)	-	14 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	10 (71.4)	3 (21.4)	1 (7.1)	-	14 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	10 (71.4)	3 (21.4)	1 (7.1)	-	14 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	9 (64.3)	4 (28.6)	1 (7.1)	-	14 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’를 제외한 7가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 미술활동 프로그램 기타의견

<표 43> 미술활동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	내년에도 이용할 수 있도록 기간이 길었으면 좋겠습니다
-	미술활동 결과물보다는 미술활동 적응하는, 결과물에 도달하는 과정을 중요시하고 기다려주셔서 감사합니다
-	미술활동이다보니 재료 즉 많이 사용되는 색연필이나 물감 등이 지속적으로 잘 보충되었으면 좋겠습니다

사. 아동발달지원사업

1) 현재 이용 프로그램

<표 44> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 16명	미술활동	6	35.3
	음악활동	5	29.4
	무응답	6	35.3
합계		17	100

2) 아동발달지원사업 만족도 여부

<표 45> 아동발달지원사업 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	5 (31.2)	11 (68.8)	-	-	-	16 (100)
2	프로그램 진행시간은 적절하다.	4 (25.1)	11 (68.8)	1 (6.1)	-	-	16 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	4 (25.1)	10 (62.4)	2 (12.5)	-	-	16 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	5 (31.3)	5 (31.3)	5 (31.3)	1 (6.1)	-	16 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	7 (43.7)	9 (56.3)	-	-	-	16 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	8 (50.0)	8 (50.0)	-	-	-	16 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	8 (50.0)	8 (50.0)	-	-	-	16 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
8	이용하고 있는 프로그램은 아동에게 도움이 된다.	8 (50.0)	8 (50.0)	-	-	-	16 (100)
9	강사는 해당분야의 전문 지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	9 (56.3)	7 (43.7)	-	-	-	16 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	9 (56.3)	7 (43.7)	-	-	-	16 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	9 (56.3)	6 (37.6)	1 (6.1)	-	-	16 (100)
12	이용자 또는 보호자는 바우처(군센)카드를 직접 소지하고 다닌다.	9 (56.3)	7 (43.7)	-	-	-	16 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 12가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행시간, 진행 횟수와 수업자료 및 교구’에 대한 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 아동발달지원사업 기타의견

<표 46> 아동발달지원사업 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 교사의 수업진행 방식이 매우 마음에 들고, 아이도 음악에 대한 긍정적 반응이 높아짐. 아이의 컨디션에 따라 다양한 변화를 주며 수업하시는 모습에 전문성이 느껴짐. 1:1 음악을 넘어서 소질이 있는 아이들이 그룹으로 음악을 즐길 수 있는 수업이 더 있었으면 좋겠음. - 더 많은 종류의 치료 확대, 대기 없는 치료 프로그램의 기회 확대 - 발달재활프로그램이 다시 예전처럼 다양하고 많아졌으면 좋겠어요 - 선생님 정말 열심히 치료에 필요한 활동을 잘해주십니다. 감사합니다. - 지하1층 시계의 시간이 안맞아서 불편합니다. - 지하1층에 걸려있는 시계가 시간이 안맞습니다. 4~5분정도 빠르는데 선생님과 상담할 때나 수업에 들어갈 때 시간이 안맞아 불편합니다. - 프로그램 다양성 및 유지, 새로운 교구 지원 - 프로그램이 거의 멈춰져있고 현재 2개의 프로그램만 운영한지 오래입니다. 한 회기라도 더 치료 받아야 할 아동들의 기회가 축소되어 어서 빨리 치료사분들을 뽑아 바우처 프로그램을 활성화 시켜주셨으면 합니다. 본관 치료실에 비해 갖추어진 교구의 변화가 거의 없는 것 같습니다. 지원을 확대하여 교구를 좀 더 다양히 접할 수 있었으면 합니다. - 프로그램이 더 다양하게 생기고 수업자료와 교구를 많이 지원해주셨으면 합니다. 본관과 바우처 프로그램 둘 다 이용해본 결과 본관에 비해 바우처는 교구지원이 너무 안되어 열악한 환경에서 아이가 수업을 받고 있습니다. 바우처 프로그램에 꼭 좀 지원금을 늘려주세요. - 언어프로그램 보강, 양질의 강사 채용을 위한 치료비(군센카드 등) 인상

2. 자립지원팀 프로그램 결과분석

가. 고용지원 프로그램

1) 고용지원 프로그램 만족도 여부

<표 47> 고용지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	도움을 필요로 할 때마다 적절한 안내, 도움을 받을 수 있었다.	4 (66.7)	2 (33.3)	-	-	6 (100)
2	도움을 받았던(받은) 기간은 적절했다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	6 (100)
3	담당자와의 상담횟수는 적절하다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	6 (100)
4	담당자는 나의 문제해결(고민, 지도)을 위해 적극적인 태도를 가진다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	6 (100)
5	나에게 필요한 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	6 (100)
6	담당자는 전문지식을 바탕으로 고용지원을 해준다.	4 (66.7)	2 (33.3)	-	-	6 (100)
7	복지관을 통해 나의 취업, 고용유지에 도움이 된다.	4 (66.7)	2 (33.3)	-	-	6 (100)

서비스 만족도 조사 결과, 총 7가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘도움을 받았던(받은) 기간, 담당자와의 상담횟수, 담당자의 적극적인 태도, 상담 및 정보 제공’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

2) 고용지원 프로그램 기타의견

<표 48> 고용지원 프로그램 기타의견

기타의견
- 취업자 자조모임 재미있어요
- 취업해줘서 고맙습니다

나. 직업준비반 프로그램

1) 직업준비반 프로그램 만족도 여부

<표 49> 직업준비반 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	5 (100)
2	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
3	프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (60.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	-	5 (100)
4	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	5 (100)
5	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보제공이 만족스럽게 이루어진다.	4 (80.0)	-	-	1 (20.0)	5 (100)
6	프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	4 (80.0)	-	1 (20.0)	-	5 (100)
7	프로그램을 위한 시설·도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	-	5 (100)
8	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (60.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	-	5 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보제공이 만족스럽게 이루어진다’ 에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

2) 직업준비반 프로그램 기타의견

<표 50> 직업준비반 프로그램 기타의견

기타의견
- 없음

다. 자립준비반 프로그램

1) 자립준비반 프로그램 만족도 여부

<표 51> 자립준비반 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
2	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
4	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
5	프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
6	프로그램 담당자의 전문성이 높다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)
7	프로그램을 위한 시설, 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	2 (40.0)	3 (60.0)	-	-	5 (100)
8	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	5 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

2) 자립준비반 프로그램 기타의견

<표 52> 자립준비반 프로그램 기타의견

기타의견
- 자립하기전에 연습을 많이 했으면 한다.
- 적절한 감정 표현과 스스로 시간 관리를 할 수 있도록 훈련시간에 좀 더 배정해주시면 감사하겠습니다.
- 프로그램 중간 종결없이 끝까지 참여하길 바랍니다.

라. 공동생활가정

1) 현재 이용 서비스

<표 53> 현재 이용 중인 공동생활가정

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
공동생활가정 드림하우스	3	42.9

구분		응답자 수	백분율
	해누리하우스	4	57.1
합계		7	100

2) 공동생활가정 만족도 여부

<표 54> 공동생활가정 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용 횟수(기간)에 만족한다.	4 (57.1)	3 (42.9)	-	-	7 (100)
2	프로그램 이용 시간에 만족한다.	3 (42.9)	4 (57.1)	-	-	7 (100)
3	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	5 (71.4)	-	1 (14.3)	1 (14.3)	7 (100)
4	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	4 (57.1)	3 (42.9)	-	-	7 (100)
5	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (28.6)	5 (71.4)	-	-	7 (100)
6	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	5 (71.4)	1 (14.3)	-	1 (14.3)	7 (100)
7	프로그램 담당자의 전문성이 높다.	4 (57.1)	2 (28.6)	1 (14.3)	-	7 (100)
8	프로그램을 위한 시설, 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	6 (85.7)	1 (14.3)	-	-	7 (100)
9	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	4 (57.1)	3 (42.9)	-	-	7 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’ 와 ‘프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다’ 에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 공동생활가정 기타의견

<표 55> 공동생활가정 기타의견

기타의견	
드림하우스	- 노래방 - 침대가 있으면 정말 좋겠다. 뷔페가 가고싶다.

기타의견	
	- 침대가 있었으면 좋겠다. 여행을 가끔 가고싶다. 밖으로 나가는 프로그램을 많이 하고 싶다.
해누리하우스	- 무더운 날 식중독, 배탈, 장염, 빈혈 여러 가지 질병에 걸리지 말고 모두들 건강합시다. - 볼링장보다 영화관이 더 좋았다.

3. 평생교육팀 프로그램 결과분석

가. 청소년통합지원 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 56> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 12명	청소년사회성교실	4	15.4
	청소년보드게임교실	2	7.7
	청소년요리교실	5	19.2
	문화마을탐방	6	23.1
	계절학교	9	34.6
합계		26	100

2) 청소년통합지원 프로그램 만족도 여부

<표 57> 청소년통합지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	5 (41.7)	7 (58.3)	-	-	12 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	5 (41.7)	7 (58.3)	-	-	12 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	6 (50.0)	4 (33.3)	2 (16.7)	-	12 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	5 (41.7)	7 (58.3)	-	-	12 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	6 (50.0)	6 (50.0)	-	-	12 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	6 (50.0)	6 (50.0)	-	-	12 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	5 (41.7)	7 (58.3)	-	-	12 (100)
8	이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	6 (50.0)	6 (50.0)	-	-	12 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	6 (50.0)	5 (41.7)	1 (8.3)	-	12 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	5 (41.7)	7 (58.3)	-	-	12 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	9 (75.0)	3 (25.0)	-	-	12 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행 횟수가 적절하다’와 ‘담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 청소년통합지원 프로그램 기타의견

<표 58> 청소년통합지원 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)
<ul style="list-style-type: none"> - 신규 프로그램 확충(★) - 프로그램 안내도 잘 해주시고 전문성이 느껴집니다. - 계절학교 기간이 2주정도로 길었으면 좋겠습니다~ 방학 기간 양육에 무척 도움이 됩니다 - 여름 계절학교 덕분에 행복한 시간을 보낼 수 있었습니다. 특히 방학때 긴시간을 무료하게 보내는 게 안타까웠는데 이번 방학은 짧지만 다양한 활동으로 알찬 시간을 보낼 수 있었습니다. 규칙적으로 또래들과 활동이 중요한 청소년을 위한 방학프로그램이 다양하게, 장기 프로그램으로(4주정도) 진행되면 좋겠습니다. 그리고 자세교정을 위한 필라테스와 학교에서 활용가능한 컴퓨터와 스마트기기활용수업을 만들어 주시면 좋겠습니다. 기존프로그램은 성인프로그램이고 해누리복지관이 아니라 이용할 수 없어 항상 아쉬웠습니다. 더운 여름에도 유익한 프로그램을 위해 땀흘려 주신 복지관 관계자분들께 진심으로 감사드립니다~ - 계절학교 2주 운영, 다름프로그램도 참여 희망, 소수만 참여하는 듯 합니다. - 탁구, 컴퓨터활동, 다양한 프로그램이 더 있으면 좋겠습니다. - 더 많은 프로그램이 생겨서 이용기회가 늘었으면 좋겠습니다.

나. 평생교육 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 59> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 44명	건강강좌	6	7.5
	당당한 자아찾기	6	7.5
	가족힐링교실	5	6.3
	노래교실	12	15.0
	재활필라테스	10	12.5
	원예교실	3	3.8
	악기교실	8	10.0
	공예교실	4	5.0
	성인독서	1	1.3
	요리교실	2	2.5
	한글교실	9	11.3
	연극교실	1	1.3
	인생이모작	4	5.0
	청춘극장	3	3.8
	스마트교육	5	6.3
	영상자서전교실	1	1.3
	합계	80	100

2) 평생교육 프로그램 만족도 여부

<표 60> 평생교육 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	29 (65.9)	14 (31.8)	-	-	1 (2.3)	44 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	25 (56.8)	16 (36.4)	2 (4.5)	-	1 (2.3)	44 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	22 (50.0)	12 (27.3)	8 (18.2)	-	2 (4.5)	44 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	24 (54.5)	17 (38.6)	1 (2.3)	-	2 (4.5)	44 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	29 (65.9)	12 (27.3)	1 (2.3)	-	2 (4.5)	44 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	26 (59.1)	16 (36.4)	-	-	2 (4.5)	44 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	25 (56.8)	15 (34.1)	1 (2.3)	-	3 (6.8)	44 (100)
8	이용하는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	29 (65.9)	13 (29.5)	-	-	2 (4.5)	44 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	25 (56.8)	14 (31.8)	1 (2.3)	-	4 (9.1)	44 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	25 (56.8)	16 (36.4)	1 (2.3)	-	2 (4.5)	44 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	30 (68.2)	12 (27.3)	-	-	2 (4.5)	44 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간’ 과 ‘프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공’ 을 제외한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 평생교육 프로그램 기타의견

<표 61> 평생교육 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)
- 공예, 십자수 프로그램 희망, 요리교실 확대
- 신규프로그램은 요리교실을 하고 싶습니다(★)
- 장애인 수중활동 확대 지원 요망
- 전반적 횟수를 늘렸으면 좋겠습니다. 주 2회 정도
- 조금 활려고 하면 시간이 너무 짧아 그게 아쉽다. 시간과 횟수를 늘려 이용했으면 좋겠다. 선생님들의 관심이 너무 고맙다.
- 프로그램 기다리는 날짜가 너무 길다. 수중 물리는 좀 더 늘리는 것이 좋겠다.
- 프로그램의 주기를 1주일에 2번으로 늘렸으면 한다.

기타의견(★ 2명 이상 중복)

- 한글교실 : 몇년전부터 저희 어머니께서 한글교실 수업을 듣고 계십니다. 작년까지는 수업 만족도가 매우 높으셨는데 올해 새로운 선생님이 오시면서 수업을 전혀 따라가지 못하고 계십니다. 수업 진행방식이나 말씀하시는 선생님의 발음을 알아듣지 못하셔서 수업에 어려움을 겪고 계십니다. 혹시, 작년까지 수업을 진행하셨던 선생님이 다시 오실 수는 없으실까요?

다. 주민자조직 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 62> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 35명	서예자조모임	7	14.9
	여행동아리	16	34.0
	영화동아리	10	21.3
	사진동아리	3	6.4
	옥상정원	5	10.6
	해누리소리	2	4.3
	장독대사업	4	8.5
합계		47	100

2) 주민자조직 프로그램 만족도 여부

<표 63> 주민자조직 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	13 (37.1)	21 (60.0)	1 (2.9)	-	35 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	14 (40.0)	18 (51.4)	3 (8.6)	-	35 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	10 (28.6)	22 (62.9)	3 (8.6)	-	35 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	15 (42.9)	17 (48.5)	3 (8.6)	-	35 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	14 (40.0)	20 (57.1)	1 (2.9)	-	35 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	14 (40.0)	19 (54.3)	2 (5.7)	-	35 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	17 (48.5)	16 (45.7)	1 (2.9)	1 (2.9)	35 (100)
8	이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	17 (48.5)	17 (48.5)	1 (2.9)	-	35 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	13 (37.1)	21 (60.0)	1 (2.9)	-	35 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	16 (45.7)	18 (51.4)	1 (2.9)	-	35 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	20 (57.1)	14 (40.0)	1 (2.9)	-	35 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 모든 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 주민자조직 프로그램 기타의견

<표 64> 주민자조직 프로그램기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램이 재밌어요 - 당구교실 원합니다 - 여행동아리 - 양천 지역을 탐방하는 지역탐방 프로그램 또는 문화탐방 신상영화(한산) 단체로 관람할 수 있는 영화동호회 개설 바랍니다 - 여행동아리 복지사 총무께 감사드립니다 - 미술(유화, 수채화) 교실 - 탁구동아리 - 인문학강좌 - 요일이 정해졌으면 변동없이 진행되었으면 합니다. 한달에 한번임에도 불구하고 매번 조정되는 요일 때문에 불편했습니다 - 장애인분들과 비장애인분들과 소통 만남

라. 낮활동 프로그램

1) 낮활동 프로그램 만족도 여부

<표 65> 낮활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	낮활동지원서비스 장소 및 공간은 청결하다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
2	낮활동지원서비스는 도전행동을 감소시켜준다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
3	낮활동지원서비스는 이용자의 욕구에 맞는 맞춤형 프로그램을 제공하고 있다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
8	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
9	보호자는 적절한 쉼과 안정을 찾아가고 있다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (100)	-	-	-	1 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

2) 낮활동 프로그램 기타의견

<표 66> 낮활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 지난 6월까지인 비교적 괜찮았습니다 (좋은 프로그램 감사합니다) 새롭게 시작된 7월부터는 좀 더 시간이 지나 봐야할 것 같습니다.

4. 기능향상팀 프로그램 결과분석

가. 물리활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 67> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별물리활동	17	68.0
	영유아물리활동	2	8.0
	성인그룹물리활동	6	24.0
합계		25	100

2) 물리활동 프로그램 만족도 여부

<표 68> 물리활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	15 (60.0)	8 (32.0)	1 (4.0)	-	1 (4.0)	25 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	15 (60.0)	8 (32.0)	-	1 (4.0)	1 (4.0)	25 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	15 (60.0)	8 (32.0)	1 (4.0)	-	1 (4.0)	25 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	15 (60.0)	8 (32.0)	1 (4.0)	-	1 (4.0)	25 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	19 (76.0)	4 (16.0)	1 (4.0)	-	1 (4.0)	25 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	18 (72.0)	6 (24.0)	-	-	1 (4.0)	25 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	16 (64.0)	7 (28.0)	1 (4.0)	-	1 (4.0)	25 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	19 (76.0)	5 (20.0)	-	-	1 (4.0)	25 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다’와 ‘향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다’를 제외한 6가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

3) 물리활동 프로그램 기타의견

<표 69> 물리활동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	강사님의 전문성과 정성어린 지도에 매우 만족합니다.
-	물리활동 프로그램을 통해 아이가 신체적 향상은 물론 정서적 향상과 심리적 안정감도 찾고 있습니다. 물리 치료사와의 교감덕이라 생각하며 복지관이 굉장히 실력있는 치료사를 보유하고 있음에 감사드립니다.
-	물리활동에 좀 부족하지 않을까 대기시간에 비해 이용기간이 짧은 것 같음. 이용기간을 더 늘려줬으면 함.
-	아이치료를 정성껏 해주셔서 매우 감사합니다.
-	재활기구의 다양화
-	치료를 잘해주시니 너무 만족스러운데요 30분이 너무 짧아서 조금 아쉽네요
-	치료사 선생님을 총원하시어 치료시간을 늘려 주셨으면 합니다.
-	타 프로그램에 비해 담당자가 불친절하고 상냥하지가 않다.
-	환자의 불편한 쪽을 좀 더 기능이 회복될 수 있는 프로그램을 설정하여 환자가 운동 물리치료 후 감각적으로나마 느낄 수 있는 훈련이 더 필요하다는 느낌

나. 작업활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 70> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별작업활동	9	47.4
	감각통합활동	3	15.8
	성인그룹작업활동	7	36.8
합계		19	100

2) 작업활동 프로그램 만족도 여부

<표 71> 작업활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	10 (52.6)	9 (47.4)	-	-	-	19 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	10 (52.6)	9 (47.4)	-	-	-	19 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	11 (57.9)	8 (42.1)	-	-	-	19 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	12 (63.2)	7 (36.8)	-	-	-	19 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	12 (63.2)	7 (36.8)	-	-	-	19 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	13 (68.4)	6 (31.6)	-	-	-	19 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	12 (63.2)	6 (31.6)	1 (5.3)	-	-	19 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	13 (68.4)	6 (31.6)	-	-	-	19 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘전반적으로 프로그램에 대해 만족한다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

3) 작업활동 프로그램 기타의견

<표 72> 작업활동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	선생님 너무 친절하시고, 수업 잘 이용하고 있습니다. 감사합니다!
-	선생님을 채용하여 시간을 늘렸으면 좋겠다
-	선생님을 총원하시어 치료시간을 늘려주셨으면 합니다
-	이용시간이 너무 짧아 아쉽습니다
-	이용시간이 다소 짧아 상담시간이 부족한 만큼 활동계획이나 목표를 적어주시면 도움이 될 거 같아요
-	좀 더 다양한 프로그램을 설정 했으면 하는 바램입니다
-	항상 친절하게 대해주시고 아이의 기능이 많이 향상되어서 좋습니다

다. 수중활동 프로그램

1) 수중활동 프로그램 만족도 여부

<표 73> 수중활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	-	5 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	-	5 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	-	5 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

2) 수중활동 프로그램 기타의견

<표 74> 수중활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 재활에 매우 유용한 프로그램으로 계속 이용할 수 있으면 좋겠습니다. 훌륭한 강사님과 소통할 수 있어 매우 만족한 수업이었습니다. 감사합니다.
- 탈의실 나무의자 다리가 가끔 미끄러질 때 있어서 혹시 가능하다면 다리 바닥에 미끄럼 방지를 위한 매트부착 등 바닥에 깔아놓으시면 될거같아요. 항상 이용자를 향한 진심 어린 치료활동 감사드립니다.
- 항상 정성스러운 치료 감사합니다.

라. 언어활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 75> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	영유아언어활동	2 16.7
	아동언어활동	4 33.3
	교감언어활동	1 8.3

구분		응답자 수	백분율
	성인언어활동	4	33.3
	성인생활언어	1	8.3
합계		12	100

2) 언어활동 프로그램 만족도 여부

<표 76> 언어활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	6 (50.0)	6 (50.0)	-	-	12 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	8 (66.7)	3 (25.0)	1 (8.3)	-	12 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	9 (75.0)	3 (25.0)	-	-	12 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	8 (66.7)	4 (33.3)	-	-	12 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	9 (75.0)	3 (25.0)	-	-	12 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	9 (75.0)	3 (25.0)	-	-	12 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	9 (75.0)	3 (25.0)	-	-	12 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	9 (75.0)	3 (25.0)	-	-	12 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

3) 언어활동 프로그램 기타의견

<표 77> 언어활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 그룹프로그램에 이용자로 선정되어 주2회 이용해보고 싶습니다
- 대기시간이 너무 길어 치료에 텀이 있습니다. 선생님을 응원하시어 시간을 늘렸으면 합니다.
- 선생님께서 투철한 사명 의식을 갖고 진심으로 아이를 위해 힘 써주시는 게 보여서 항상 감사하고 학부모로서

기타의견

- 만족하고 있습니다. 아쉬운 것은 1년만 프로그램을 이용할 수 있다는 것과 이용시간이 30분으로 짧다는 것. 이 두 가지 뿐입니다. 이 지면을 빌려 선생님께 정말 감사드리다고 전해드리고 싶습니다.
- 프로그램 이용 기간이 너무 짧다. 3~4년 이용했으면 합니다. 아이가 너무 잘하고 있는데 기간이 짧아서 아쉽다.

마. 재활운동(운동지도) 프로그램

1) 재활운동(운동지도) 프로그램 만족도 여부

<표 78> 재활운동(운동지도) 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	-	2 (100)	-	-	-	2 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	-	2 (100)	-	-	-	2 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	2 (100)	-	-	-	-	2 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	2 (100)	-	-	-	-	2 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	2 (100)	-	-	-	-	2 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	2 (100)	-	-	-	-	2 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (100)	-	-	-	-	2 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	1 (50.0)	1 (50.0)	-	-	-	2 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

2) 재활운동(운동지도) 프로그램 기타의견

<표 79> 재활운동(운동지도) 프로그램 기타의견

기타의견

- 올바른 운동법 안내 감사합니다

바. 재활운동 프로그램

1) 재활운동 프로그램 만족도 여부

<표 80> 재활운동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	14 (45.2)	14 (45.2)	-	-	3 (9.7)	31 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (22.6)	17 (54.8)	3 (9.7)	1 (3.2)	3 (9.7)	31 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	6 (19.4)	14 (45.2)	7 (22.6)	-	4 (12.9)	31 (100)
4	프로그램 이용자 간 상호존중 및 질서유지가 잘 이루어지고 있다.	11 (35.5)	15 (48.4)	2 (6.5)	-	3 (9.7)	31 (100)
5	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (22.6)	16 (51.6)	5 (16.1)	-	3 (9.7)	31 (100)
6	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	10 (32.3)	16 (51.6)	-	-	5 (16.1)	31 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’ 와 ‘향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다’ 를 제외한 4가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

2) 재활운동 프로그램 기타의견

<표 81> 재활운동 프로그램 기타의견

기타의견
- 운동기구 이용 시 재활운동에 도움되는 영상도 있었으면 이용자가 활동적, 능동적으로 이용할 거 같아요. 미 소카페에 있는 영상처럼요
- 일주일에 2번씩 운동함을 바랍니다. 감사합니다.
- 장애유형에 맞춰서 할 수 있는 재활운동 프로그램이 있으면 합니다.
- 재활운동실 일주일에 2번씩 나오게 해주길 바랍니다(★)

IV 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 60명)

1. 일반적 사항

가. 응답자 유형

1) 후원자의 일반적 사항

<표 82> 후원자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
성별	남	30	50.0
	여	30	50.0
합계		60	100
연령	20대(20세~29세)	6	10.0
	30대(30세~39세)	5	8.3
	40대(40세~49세)	21	35.0
	50대(50세~59세)	21	35.0
	60대 이상	7	11.7
합계		60	100
거주지	서울	38	63.4
	경기도	20	33.3
	기타	2	3.3
합계		60	100

후원자의 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 30명(50.0%), 여자 30명(50.0%)’으로 동일하게 나타났다. 연령대별 분포에서는 ‘40대(40세~49세)’와 ‘50대(50세~59세)’가 21명(35.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 거주 지역은 ‘서울’이 38명(63.4%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 일반 현황

1) 복지관 후원 형식

<표 83> 후원 형식

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 형식	정기후원(CMS)	40	66.7
	일시후원	9	15.0
	물품후원	7	11.7

구분		응답자 수	백분율
	기타	4	6.6
합계		60	100

후원자의 후원 형식에 대해 분석한 결과, 정기후원(CMS)이 40명(66.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

2) 복지관 후원 기간

<표 84> 후원 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 기간	1년미만	10	16.7
	1년 이상 ~ 2년 미만	15	25.0
	2년 이상 ~ 3년 미만	7	11.6
	3년 이상 ~ 5년 미만	10	16.7
	5년 이상	18	30.0
합계		60	100

후원자의 후원 기간에 대한 분석 결과, 5년 이상이 18명(30.0%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

3) 후원을 하는 이유

<표 85> 후원을 하는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원을 하는 이유 * 중복선택으로 응답자 총 60명	형편이 어려운 사람을 돕고 싶어서	20	20.2
	기관으로부터 요청 받아서	8	8.1
	지인, 직장 동호회 등 아는 관계에서 요청을 받아서	5	5.1
	남을 돕는 것이 행복해서	20	20.2
	남의 도움을 받은 적이 있고 이를 갚고 싶어서	5	5.1
	사회문제해결에 도움이 되고자	16	16.1
	시민의 책임이라고 생각해서	11	11.1
	기부금에 대한 세제혜택을 받기 위해	10	10.1

구분		응답자 수	백분율
	종교/신앙적인 믿음 때문에	4	4
합계		99	100

후원을 하는 이유에 대해 조사한 결과, ‘형편이 어려운 사람을 돕고 싶어서’와 ‘남을 돕는 것이 행복해서’가 20명(20.2%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 사회문제해결에 도움이 되고자 16명(16.1%), 시민의 책임이라고 생각해서 11명(11.1%) 순으로 나타났다.

다. 후원금 사용 관련

1) 후원금 사용내역 정보제공 여부

<표 86> 후원금 사용내역 정보제공 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용내역 정보제공 여부	알고있다	46	76.7
	모른다	14	23.3
합계		60	100

후원금 사용내역 정보제공 여부에 대해 조사한 결과, 후원금 사용 내역을 ‘알고 있다’가 46명(76.7%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 후원금 사용 내역을 알게 된 경로

<표 87> 후원금 사용 내역을 알게 된 경로

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 내역을 알게 된 경로	문자로 받는 카드뉴스 확인	26	56.5
	홈페이지 자료실을 통해서	8	17.4
	담당자와의 전화 및 면담	9	19.6
	내가 직접 요청해서	3	6.5
합계		46	100

후원금 사용 내역을 알고 있다고 응답한 46명을 대상으로 후원금 사용 내역을 알게 된 경로에 대해 조사한 결과, ‘문자로 받는 카드뉴스 확인’이 26명(56.5%)으로 가장 높게 나타났다.

3) 후원금 사용 내역을 모르는 이유

<표 88> 후원금 사용 내역을 모르는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 내역을 모르는 이유	후원을 시작한지 얼마 되지 않아서	1	7.1
	후원은 하지만 관심이 없어서	2	14.4
	후원금 사용결과 정보제공이 부족해서	1	7.1
	복지관에서 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서	10	71.4
합계		14	100

후원금 사용 내역을 모른다고 응답한 14명을 대상으로 후원금 사용 내역을 모르는 이유에 대해 조사한 결과, ‘복지관에서 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서’가 10명(71.4%)으로 가장 높게 나타났다.

4) 희망하는 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

<표 89> 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간	분기별(3개월) 한 번	9	15.0
	6개월에 한 번	14	23.3
	1년에 한 번	36	60.0
	기타	1	1.7
합계		60	100

후원금 사용 결과에 대한 정보제공 기간의 적절성에 대해 조사한 결과, ‘1년에 한 번’이 36명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 6개월에 한 번 14명(23.3%), 분기별(3개월) 한 번 9명(15.0%) 순으로 나타났다.

5) 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법

<표 90> 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 결과 정보제공 안내 방법	문자로 받는 카드뉴스	30	50.0
	홈페이지 자료실	2	3.3
	담당자와의 전화 및 면담	7	11.7
	필요시에만 요청	14	23.3

구분		응답자 수	백분율
	이메일	4	6.7
	우편발송	3	5.0
합계		60	100

후원금 사용내역 안내 방법에 대해 조사한 결과, ‘문자로 받는 카드뉴스’가 30명(50.0%)으로 가장 높게 나타났다.

6) 후원금이 사용되길 희망하는 분야

<표 91> 후원금이 사용되길 희망하는 분야

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금이 사용되길 희망하는 분야	장애아동 치료비 및 재활비	13	21.7
	저소득 장애가정 밀반찬 및 물품지원	27	45.0
	장애인 문화여가 프로그램	9	15.0
	발달장애인 청년 자립지원	11	18.3
합계		60	100

후원금이 사용되길 희망하는 분야에 대해 조사한 결과, ‘저소득 장애가정 밀반찬 및 물품지원’이 27명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 장애아동 치료비 및 재활비가 13명(21.7%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

라. 후원자 예우 관련

1) 희망하는 후원자 예우 활동

<표 92> 희망하는 후원자 예우 활동

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
희망하는 후원자 예우 활동	안부문자	20	33.3
	안부전화	4	6.7
	온라인 이벤트	5	8.3
	후원자의밤(송년회)	7	11.7
	소정의 선물 제공	10	16.7
	특별히 없음	14	23.3
합계		60	100

희망하는 후원자 예우 활동에 대해 조사한 결과, ‘안부문자’가 20명(33.3%)으로 가장 높게 나타났다.

마. 후원 권유 여부

<표 93> 후원 권유 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 권유 여부	적극적으로 권유한다	23	38.3
	권유한다	33	55.0
	권유하지 않는다	4	6.7
합계		60	100

후원 권유 여부에 대해 조사한 결과, ‘권유한다’ 가 33명(55.0%)으로 가장 높게 나타났다.

바. 후원활동 관련 기타의견

<표 94> 후원 관련 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)

- 더 좋은 곳에 써주세요
- 필요한 곳에 사용해주세요
- 지속적인 활동 부탁드립니다
- 수고 많으십니다(★)
- 좋은 활동에 감사드립니다
- 다양한 활동들 공유해주세요
- 항상 장애인 관련된 일에 힘써주심에 감사합니다(★)
- 어려운 이웃을 위해 많은 노력해주셔서 감사합니다
- 앞으로도 복지를 위해서 잘 부탁드립니다
- 제가 하는 일이 누군가에게 도움이 된다면 그것만으로도 행복할 것 같습니다. 늘 누군가를 위해 애쓰시는 선 생님들 모두를 응원합니다
- 특별히 없음. 내가 좋아서 할 뿐 다른 바람은 없음. 많은 이에게 도움이 되었으면 함.
- 복지관을 이용하시는 이용자가 많아졌으면 좋겠고 좋은 프로그램이 많이 증가했으면 좋겠음
- 모든 사회복지사님들의 봉사 정신 칭찬합니다

V 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 40명)

1. 일반적 사항

가. 응답자 유형

1) 자원봉사자의 일반적 사항

<표 95> 자원봉사자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
성별	남	10	25.0
	여	30	75.0
합계		40	100
연령	10대(10세~19세)	5	12.5
	20대(20세~29세)	6	15.0
	30대(30세~39세)	4	10.0
	40대(40세~49세)	7	17.5
	50대(50세~59세)	14	35.0
	60대 이상	4	10.0
합계		40	100
거주지	목동	13	32.5
	신정동	14	35.0
	신월동	5	12.5
	기타	8	20.0
합계		40	100

자원봉사자의 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 10명(25.0%), 여자 30명(75.0%)’으로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 50대(50세~59세)가 14명(35.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 거주 지역은 신정동이 14명(35.0%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 자원봉사활동 관련

1) 자원봉사활동 참여 동기

<표 96> 자원봉사활동 참여 동기

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
자원봉사활동	종교적 신념	9	22.5

구분		응답자 수	백분율
참여 동기	보람있는 여가활동	12	30.0
	자기발전 가치 증진	4	10.0
	새로운 경험	4	10.0
	봉사시간	8	20.0
	장애인복지증진	2	5.0
	기타	1	2.5
합계		40	100

자원봉사활동 참여 동기에 대해 조사한 결과, ‘보람있는 여가활동’ 이 12명(30.0%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 자원봉사활동 참여 여부

<표 97> 우리 복지관 자원봉사활동 참여 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
자원봉사활동 참여 여부	예	28	70.0
	아니오	12	30.0
합계		40	100

복지관 자원봉사활동 참여 여부에 대해 조사한 결과, 28명(70.0%)이 자원봉사활동에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

다. 타기관 자원봉사활동 참여 관련

1) 타기관 자원봉사활동 참여 여부

<표 98> 타기관 자원봉사활동 참여 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
타기관 자원봉사활동 참여 여부	예	10	25.0
	아니오	30	75.0
합계		40	100

타기관 자원봉사활동 참여 여부에 대해 조사한 결과, ‘아니오’ 가 30명(75.0%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 참여하고 있는 자원봉사활동 기관

<표 99> 참여하고 있는 자원봉사활동 기관

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
참여하고 있는 자원봉사활동 기관	타 복지관	5	50.0
	종교 관련 단체	3	30.0
	기타	2	20.0
합계		10	100

타기관 자원봉사활동에 참여하고 있다고 응답한 10명을 대상으로 참여하고 있는 자원봉사활동 기관에 대해 조사한 결과, '타 복지관' 이 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났다.

라. 우리복지관 자원봉사활동 관련

1) 자원봉사활동 참여 욕구

<표 100> 자원봉사활동 참여 욕구

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
자원봉사활동 참여 욕구	있다	24	60.0
	고민중이다	6	30.0
	무응답	10	10.0
합계		40	100

자원봉사활동 참여 욕구에 대해 조사한 결과, 24명(60.0%)이 참여 욕구가 있는 것으로 나타났다.

2) 자원봉사자 모집 시, 참여 여부

<표 101> 자원봉사자 모집 시, 참여 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
자원봉사자 모집 시, 참여 여부	예	34	85.0
	아니요	6	15.0
합계		40	100

자원봉사자 모집 시, 자원봉사활동에 참여 여부에 대해 조사한 결과, 34명(85.0%)이 참여를 희망하는 것으로 나타났다.

3) 희망하는 자원봉사활동

<표 102> 희망하는 자원봉사활동

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
희망하는 자원봉사활동	가정 봉사, 밀반찬 전달, 주거환경개선 등	9	26.5
	복지관의 각종 프로그램 보조	11	32.4
	행정업무 보조	3	8.8
	지역사회 행사 지원	4	11.8
	복지관 식당 업무 보조	5	14.7
	기타	2	5.8
합계		34	100

희망하는 자원봉사활동에 대해 조사한 결과, ‘복지관의 각종 프로그램 보조’가 11명(32.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 가정 봉사, 밀반찬 전달, 주거환경개선 등 9명(26.5), 복지관 식당 업무 보조 5명(14.7%) 순으로 나타났다.

4) 자원봉사활동 참여에 대한 불편사항

<표 103> 자원봉사활동 참여에 대한 불편사항

기타의견
- 없음

5) 복지관 소식 확인 여부

<표 104> 안내문자 및 카드뉴스 발송을 통한 복지관 소식 확인 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 소식 확인 여부	예	24	60.0
	아니요	16	40.0
합계		40	100

안내문자 및 카드뉴스 발송을 통한 복지관 소식 확인 여부에 대해 조사한 결과, 24명(60.0%)이 안내문자와 카드뉴스를 통해 복지관 소식을 확인하고 있는 것으로 나타났다.

마. 자원봉사활동 관련 기타의견

<표 105> 자원봉사 관련 기타의견

기타의견

- 명절 물품 전달봉사를 토요일 하루만 하는게 아니라 주일에도 했으면 좋겠어요
- 이용자들이 많이 줄어서 안타까운 생각이 듭니다. 옛날처럼 바쁘게 돌아가는 시스템이 구축되는 그날이 오기를 기원합니다^^
- 장애인 시민옹호인 봉사도 했음. 장애인, 어르신을 섬김에 감사합니다! 저는 장애인활동지원사, 사회복지사, 요양보호사 자격증을 가지고 이번 대한재가복지센터 설립했음. 주변에 수급자 있으시면 잘 섬기겠습니다
- 복지를 위해 고생해주세요.
- 조금 더 많은 행사로 장애인들에게 혜택이 가면 좋겠다
- 주차관리하시는 분이 불친절해요
- 대관, 대실 가능하면 좋겠습니다
- 복지관 세미나실이나 작은부엌(공유부엌) 대관 프로그램이 있으면 좋겠습니다
- 복지관에서 하는 활동에 기존 활동자도 같이 참여할 수 있고 유휴공간 대관 등이 가능했으면 좋겠습니다
- 계속해서 지역사회를 위해서 많은 지원 부탁드립니다.
- 너무 친절하게 안내해주셔서 감사했습니다
- 사회의 사각지대라면 사각지대 청소년들을 위해 수고하고 애쓰시는 복지관 관계자 여러분들에게 감사드립니다. 해서 작은 힘이나마 보탬이 될까 싶어 봉사하러 가는데 다녀오면 뿌듯함을 느낍니다.
- 많은 분들이 복지관 프로그램에 참여할 수 있으면 좋겠습니다
- 자원봉사자로서 장애인식개선교육 듣고싶습니다
- 네~ 감사합니다! 앞으로 더욱 봉사활동을 여러분야로 늘려가야 할 것 같습니다! 특히 장애인과 어르신들의 섬김으로 나갔으면 좋겠습니다! 저는 사회복지사, 요양보호사, 장애인활동지원사 자격증을 가지고 평생 봉사할 예정입니다!
- 건전한 운영을 기원합니다
- 모든 복지사님들이 언제나 친절하고 매사에 열심이며 서로 협력도 잘되는 모습에 조언할게 없습니다. 복지사님들 모두가 항상 건강하시고 늘 행복하셨으면 좋겠습니다^^ 늘 감사합니다.
- 자원봉사자를 대우해주셔서 항상 감사하는 마음으로 봉사할 수 있어 기분 좋고 만족합니다

제 3장 분석결과 요약

1. 복지관 이용 전반에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 일반적 사항

1) 설문 응답자

- 본 설문은 장애인 당사자가 응답하는 것을 원칙으로 하며, 만일 가족이나 보호자가 대신하여 응답할 경우 장애인 기준으로 기술하는 것을 원칙으로 한다. 이와 관련하여 설문 응답자와의 관계를 조사한 결과 ‘가족’ 이 133명(51.5%)로 가장 높게 나타났으며, ‘본인’ 94명(36.4%), ‘활동지원사’ 19명(7.4%)순으로 나타났다.

2) 이용자의 일반적 사항

- 성별, 연령, 장애현황 등 이용자 기준 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 135명(52.3%), 여자 117명(45.4%)’ 으로 남자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 학령기(8세~19세)가 74명(28.6%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘중년기, 노년기, 학령전기와 청년기, 장년기’ 순으로 나타났다.
- 장애현황에 대한 분석 결과, 장애유형에서는 ‘지적장애’ 80명(27.1%), 장애정도에서는 ‘장애정도가 심한’ 이 166명(64.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 복지관 이용 현황

1) 복지관 이용 현황

- 복지관 이용 현황에 대해 분석한 결과, 복지관 이용기간은 ‘1년이상 ~ 3년미만’ 이 102명(39.5%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 현재 이용 중인 프로그램

- 현재 이용 중인 복지관 프로그램 분석 결과, ‘재활프로그램’ 이 155명(43.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램’ 69명(19.2%), ‘재가장애인 생활안정 지원 서비스’ 32명(8.9%), ‘아동발달지원서비스(바우처)’ 25명(7.0%) 순으로 나타났다.

3) 프로그램 참여 시, 참고하는 홍보매체

- 복지관 프로그램 이용 시, 참고하는 홍보매체로는 ‘복지관 내 게시판’ 이 120명(38.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘담당자 안내’ 가 88명(28.5%)으로 높은 것으로 나타났다.

2. 서비스(프로그램) 투입품질

가. 복지관 시설운영

1) 복지관 시설운영 만족도

- 복지관 시설운영에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다. 특히 ‘복지관에서 이용하는 각종 교구 및 장비 상태에 대해 만족한다’에 대한 의견이 높게 나타난 만큼 각종 교구 및 장비에 대한 관리가 필요할 것으로 보여진다.

2) 시설운영 개선사항

- 복지관 시설운영에 대한 기타의견으로는 교재 및 교구에 대한 의견이 가장 많이 나타났으며, 휴식 공간, 시설 관련 등의 의견이 함께 제시되었다.

나. 복지관 식당운영

1) 복지관 식당 이용

- 복지관 식당 이용 여부에 대해 조사한 결과 136명(52.7%)가 식당 이용을 하지 않는 것으로 나타났다.

2) 복지관 식당 만족도

- 복지관 식당을 이용한다고 응답한 110명을 대상으로 식당에 대한 만족도를 조사한 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

3) 복지관 식당 관련 기타의견

- 복지관 식당에 대한 기타의견으로는 맛과 청결도에 대해 만족하는 의견이 가장 많이 나타났으며, 휠체어 이용자와 보호자의 식사공간 부족 등의 의견이 함께 제시되었다.

3. 서비스(프로그램) 과정품질

가. 복지관 이용 및 인식

1) 복지관 이용 및 인식 관련 만족도

- 복지관 이용 및 인식에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

4. 서비스(프로그램) 결과품질

가. 복지관 이용 및 인식

1) 복지관 이용 및 인식 관련 만족도

- 복지관 이용 및 인식에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

4. 서비스(프로그램) 결과품질

가. 복지관 이용 및 인식

1) 복지관 이용 및 인식 관련 만족도

- 복지관 이용 및 인식에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다.

5. 이용자의 권리 및 인권

가. 권익옹호(자기결정 및 권익 향상)

1) 지역사회 내 장애로 인한 차별 및 불이익 경험

- 지역사회에서 장애로 인한 차별이나 불이익 경험 여부에 대한 분석 결과, 233명(90.3%)이 차별 및 불이익을 경험하지 않은 것으로 나타났다.

2) 차별의 종류

- 장애로 인한 차별이나 불이익을 경험한 적이 있다고 응답한 응답자에 대한 차별 종류를 조사한 결과, 기타가 12명(52.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 언어폭력이 5명(21.8%)으로 높은 것으로 나타났다.

3) 차별 경험 시, 복지관 도움 제공 여부

- 차별을 경험했을 시, 복지관이 도움을 제공하였는지에 대해 조사한 결과, 126명(48.8%)이 복지관이 도움을 제공하였다고 응답한 것으로 나타났다.

4) 복지관 이용 시, 권리 보장 여부

- 복지관 이용 시, 권리를 존중받고 있다고 생각하는 지에 대해 조사한 결과, 205명(79.4%)이 권리를 존중받고 있다고 응답한 것으로 나타났다.

5) 복지관 의견 반영

- 복지관은 장애인 당사자의 의견을 적극적으로 반영하고 있다고 생각하는 지에 대해 조사한 결과, 197명(76.3%)이 의견을 반영하고 있다고 응답한 것으로 나타났다.

6) 의견을 반영하고 있지 않다고 느끼는 이유

- 복지관이 의견을 반영하고 있지 않다고 응답한 응답자에 대해 그 이유를 조사한 결과, '얘기를 잘 들어주지만 변하는 것이 없다' 가 32명(55.2%)으로 가장 높게 나타났다.

7) 장애인 인권향상을 위한 기타의견

- 장애인 인권향상에 대한 기타의견으로는 프로그램 및 인권교육 관련 의견이 가장 많이 나타났다.

6. 장애인복지관 전문적 서비스

가. 최근 경험한 어려움 또는 고민

1) 최근 경험한 어려움 또는 고민

- 최근 경험한 어려움이나 고민에 대해 분석 결과, '건강 및 의료'가 96명(21.5%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 '심리사회적 문제, 경제적 어려움, 가족부양 또는 양육, 문화여가생활' 순으로 나타났다.

2) 최근 경험한 어려움 또는 고민 기타의견

- 최근 경험한 어려움 또는 고민에 대한 기타의견으로는 미용실 등 필요시설 이용에 대한 어려움과 중증장애인의 경우 도우미 선생님 연결이 어렵다는 의견이 나타났다.

나. 도움이 필요할 때, 요청하는 경로

1) 도움이 필요할 때, 요청하는 경로

- 도움이 필요할 때 요청하는 경로에 대한 분석 결과, '가족'이 145명(49.5%)으로 가장 높게 나타났다. 지인(이웃, 친구 등)이 43명(14.6%), 공공기관(동주민센터, 구청 등) 및 장애인복지관 38명(13.0%) 순으로 나타났다.

2) 도움이 필요할 때, 요청하는 경로 기타의견

- 도움이 필요할 때, 요청하는 경로에 대한 기타의견으로는 활동지원사가 가장 많이 나타났으며, 사설센터, 소아정신과 의사 면담 등의 의견이 함께 제시되었다.

다. 어려움이나 고민에 대한 지원 서비스 제공 시, 이용 여부

1) 어려움 및 고민 관련 지원 서비스 이용

- 어려움이나 고민에 대한 지원 서비스가 생겼을 때 이용 여부를 조사한 결과, 219명(84.9%)이 이용을 희망하는 것으로 나타났다.

라. 우리복지관에서 확대가 필요하다고 생각하는 사업

1) 확대가 필요하다고 생각하는 사업

- 향후 확대가 필요하다고 생각하는 사업에 대한 분석 결과, '재활 프로그램'이 164명(27.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램'이 114명(18.9%), '자립지원 프로그램'이 73명(12.1%)으로 높게 나타났다.

2) 확대가 필요하다고 생각하는 사업 기타의견

- 확대가 필요하다고 생각하는 사업에 대한 기타의견으로는 문화, 여가와 관련된 의견이 가장 많이 나타났다.

마. 양천해누리복지관에 대한 제안 및 조언

1) 프로그램

- 프로그램 이용 대기와 계절학교 프로그램, 경계선 장애를 위한 프로그램, 사회성 프로그램 등 다양한 프로그램에 대한 의견이 나타났다.

2) 아동발달지원사업

- 바우처 프로그램 다양화, 교재·교구 확대 등에 대한 의견이 나타났다.

3) 기타의견

- 복지관 서비스 및 직원 친절도에 대해 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 사회복지무요원의 응대 교육이 적절하게 이루어졌으면 한다는 의견이 함께 나타났다.

7. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 권익옹호사업

1) 현재 이용 프로그램

- 현재 이용 프로그램을 조사한 결과 상담 및 사례관리가 14명(23.7%)으로 가장 높았으며, 그다음으로는 물품지원 11명(18.6%), 기타 9명(15.3%) 순으로 나타났다.

2) 현재 이용 중인 프로그램 기타의견

- 현재 이용 중인 프로그램 기타의견으로는 우리동네반장과 장애인생활환경개선이 가장 많이 나타났다.

3) 권익옹호팀 만족도

- 서비스 만족도 조사 결과, 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램을 시작할 때 담당자는 목표를 명확하게 설명해준다’를 제외한 5가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

4) 권익옹호팀 서비스 이용 관련 기타의견

- 만족스러운 점으로는 친절하다는 의견이 가장 많이 나타났다.
- 어려운 점으로는 공동시간을 지켜야하기 때문에 어렵다와 스스로 어려움을 이야기하는 것 자체가 어렵다 등의 의견이 나타났다.

5) 서비스와 관련하여 바라는 점, 추가로 진행되었으면 하는 사업

- 서비스와 관련하여 바라는 점과 추가로 진행되었으면 하는 사업에 대한 의견으로는 대부분 만족한다는 의견이 나타났으며, 경제적 활동지원, 법률 서비스 희망 등의 의견이 함께 제시되었다.

7. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 통합발달팀 프로그램

1) 발달지원 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램 진행 횟수가 적절하다’에 대한 평가요소에서 그렇지 않다는 의견이 나타났다.
- 발달지원 프로그램과 관련하여 희망하는 활동 형태를 조사한 결과, ‘1:1 개별’이 4명(57.1%)으로 가장 높게 나타났다.
- 희망하는 발달지원 프로그램 횟수에 대해 조사한 결과, ‘주2회’가 5명(71.4%)으로 가장 높게 나타났다.
- 희망하는 부모교육 주제를 분석한 결과, 1순위는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’이 4명(57.1%)으로 가장 높게 나타났다. 2순위에서는 ‘행동문제를 다루는 방법, 내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기, 아빠교육’, 3순위에서는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법과 아빠교육’이 가장 높게 나타났다. 순위별 총 합계로 보았을 때 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’이 6명(28.5%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.
- 발달지원 프로그램 기타의견으로는 부모 상담시간을 축소하고 교육 시간을 늘렸으면 좋겠다는 의견이 나타났다.

2) 특수교육 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행 횟수가 적절하다’를 제외한 9가지 평가요소에서 만족하지 못한다는 의견도 함께 나타났다.
- 특수교육 프로그램과 관련하여 희망하는 활동 형태를 조사한 결과, ‘3~4명의 소그룹’이 7명(50.0%)으로 가장 높게 나타났다.
- 희망하는 특수교육 프로그램 활동 내용으로는 성교육과 문화체험활동, 자기표현력 향상 프로그램이 가장 많이 나타났다.
- 특수교육 프로그램 기타의견으로는 경계선장애를 위한 프로그램 개설, 사회성 향상 및 직업훈련 연습 프로그램 등 다양한 의견이 제시되었다.

3) 심리운동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

4) 음악심리활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’와 ‘프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져있다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 음악심리활동 프로그램 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 프로그램실 개선을 희망한다는 의견도 함께 나타났다.

5) 놀이활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 놀이활동 프로그램 기타의견으로는 교구 교체를 희망한다는 의견이 나타났다.

6) 미술심리활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’ 를 제외한 7가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견이 나타났다.
- 미술심리활동 프로그램 기타의견으로는 프로그램 이용 기간이 길었으면 좋겠다와 색연필이나 물감 등 미술활동 시, 활용하는 교재·교구에 대한 지속적인 보충을 희망한다는 의견이 나타났다.

7) 아동발달지원사업 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 12가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행시간, 진행 횟수와 수업자료 및 교구’ 에 대한 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 아동발달지원사업 기타의견으로는 대기 없는 치료 프로그램의 기회 확대, 프로그램 다양성 및 유지, 새로운 교재·교구 지원 등의 의견이 나타났다.

나. 자립지원팀 프로그램

1) 고용지원 프로그램 만족도

- 서비스 만족도 조사 결과, 총 7가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘도움을 받았던(받은) 기간, 담당자와의 상담횟수, 담당자의 적극적인 태도, 상담 및 정보 제공’ 에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

2) 직업준비반 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보제공이 만족스럽게 이루어진다’ 에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 자립준비반 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 자립준비반 프로그램 기타의견으로는 적절한 감정 표현과 스스로 시간 관리할 수 있는 훈련시간이 많이 배정되었으면 좋겠다는 의견이 나타났다.

4) 공동생활가정 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’ 와 ‘프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다’ 에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

다. 평생교육팀 프로그램

1) 청소년통합지원 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 진행 횟수가 적절하다’와 ‘담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 청소년통합지원 프로그램 기타의견으로는 신규 프로그램 확충에 대한 의견이 가장 많이 나타났으며, 계절학교 프로그램 기간 확대, 탁구, 컴퓨터 활동 등 다양한 프로그램을 희망한다는 의견이 나타났다.

2) 평생교육 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘프로그램 장소 및 공간’과 ‘프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공’을 제외한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 평생교육 프로그램 기타의견으로는 신규 프로그램으로 요리교실을 희망한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 프로그램 횟수 증가, 공예, 십자가 등 다양한 프로그램을 희망한다는 의견이 나타났다.

3) 주민자조직 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 모든 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 주민자조직 프로그램 기타의견으로는 당구교실, 미술(유화, 수채화) 교실, 탁구동아리 등의 프로그램을 희망한다는 의견이 나타났다.

4) 낚시활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

라. 기능향상팀 프로그램

1) 물리활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다’와 ‘향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다를 제외한 6가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.
- 물리활동 프로그램 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 재활기구가 다양하면 좋겠다는 의견이 함께 나타났다.

2) 작업활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘전반적으로 프로그램에 대해 만족한다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

- 작업활동 프로그램 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 이용시간이 짧아 아쉽다는 의견이 함께 나타났다.

3) 수중활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 수중활동 프로그램 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 탈의실 나무의자 다리 바닥에 미끄럼 방지를 위한 패드를 부착했으면 좋겠다는 의견이 나타났다.

4) 언어활동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.
- 언어활동 프로그램 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 대기시간이 너무 길어 인력을 총원하여 시간을 늘렸으면 좋겠다는 의견이 함께 나타났다.

5) 재활운동(운동지도) 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

6) 재활운동 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 ‘프로그램 장소 및 공간은 청결하다’와 ‘향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다’를 제외한 4가지 평가요소에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.
- 재활운동 프로그램 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났으며, 횡수를 일주일에 2번으로 늘렸으면 좋겠다는 의견이 나타났다.

8. 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 일반적 사항

1) 후원자의 일반적 사항

- 후원자의 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 30명(50.0%), 여자 30명(50.0%)’으로 동일하게 나타났다. 연령대별 분포에서는 ‘40대(40세~49세)’와 ‘50대(50세~59세)’가 21명(35.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 거주 지역은 ‘서울’이 38명(63.4%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 일반 현황

1) 복지관 후원 형식

- 후원자의 후원 형식에 대해 분석한 결과, 정기후원(CMS)이 40명(66.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

2) 복지관 후원 기간

- 후원자의 후원 기간에 대한 분석 결과, 5년 이상이 18명(30.0%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

3) 후원을 하는 이유

- 후원을 하는 이유에 대해 조사한 결과, '형편이 어려운 사람을 돕고 싶어서'와 '남을 돕는 것이 행복해서'가 20명(20.2%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 사회문제해결에 도움이 되고자 16명(16.1%), 시민의 책임이라고 생각해서 11명(11.1%) 순으로 나타났다.

다. 후원금 사용 관련

1) 후원금 사용내역 정보제공 여부

- 후원금 사용내역 정보제공 여부에 대해 조사한 결과, 후원금 사용 내역을 '알고 있다'가 46명(76.7%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 후원금 사용 내역을 알게 된 경로

- 후원금 사용 내역을 알고 있다고 응답한 46명을 대상으로 후원금 사용 내역을 알게 된 경로에 대해 조사한 결과, '문자로 받는 카드뉴스 확인'이 26명(56.5%)으로 가장 높게 나타났다.

3) 후원금 사용 내역을 모르는 이유

- 후원금 사용 내역을 모른다고 응답한 14명을 대상으로 후원금 사용 내역을 모르는 이유에 대해 조사한 결과, '복지관에서 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서'가 10명(71.4%)으로 가장 높게 나타났다.

4) 희망하는 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

- 후원금 사용 결과에 대한 정보제공 기간의 적절성에 대해 조사한 결과, '1년에 한 번'이 36명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 6개월에 한 번 14명(23.3%), 분기별(3개월) 한 번 9명(15.0%) 순으로 나타났다.

5) 후원금 관련 안내 및 사용 내역 안내 방법

- 후원금 사용내역 안내 방법에 대해 조사한 결과, '문자로 받는 카드뉴스'가 30명(50.0%)으로 가장 높게 나타났다.

6) 후원금이 사용되길 희망하는 분야

- 후원금이 사용되길 희망하는 분야에 대해 조사한 결과, '저소득 장애가정 밀반찬 및 물품지원'이 27명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 장애아동 치료비 및 재활비가 13명(21.7%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

라. 후원자 예우 관련

1) 희망하는 후원자 예우 활동

- 희망하는 후원자 예우 활동에 대해 조사한 결과, ‘안부문자’가 20명(33.3%)으로 가장 높게 나타났다.

마. 후원 권유 여부

1) 후원 권유 여부

- 후원 권유 여부에 대해 조사한 결과, ‘권유한다’가 33명(55.0%)으로 가장 높게 나타났다.

바. 후원활동 관련 기타의견

1) 후원 관련 기타의견

- 후원 관련 기타의견으로는 만족한다는 의견이 가장 많이 나타났다.

9. 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 일반적 사항

1) 자원봉사자의 일반적 사항

- 자원봉사자의 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 10명(25.0%), 여자 30명(75.0%)’으로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 50대(50세~59세)가 14명(35.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 거주 지역은 신정동이 14명(35.0%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 자원봉사활동 관련

1) 자원봉사활동 참여 동기

- 자원봉사활동 참여 동기에 대해 조사한 결과, ‘보람있는 여가활동’이 12명(30.0%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 자원봉사활동 참여 여부

- 복지관 자원봉사활동 참여 여부에 대해 조사한 결과, 28명(70.0%)이 자원봉사활동에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

다. 타기관 자원봉사활동 참여 관련

1) 타기관 자원봉사활동 참여 여부

- 타기관 자원봉사활동 참여 여부에 대해 조사한 결과, ‘아니오’가 30명(75.0%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 참여하고 있는 자원봉사활동 기관

- 타기관 자원봉사활동에 참여하고 있다고 응답한 10명을 대상으로 참여하고 있는 자원봉사활동 기관에 대해 조사한 결과, ‘타 복지관’이 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났다.

라. 우리복지관 자원봉사활동 관련

1) 자원봉사활동 참여 욕구

- 자원봉사활동 참여 욕구에 대해 조사한 결과, 24명(60.0%)이 참여 욕구가 있는 것으로 나타났다.

2) 자원봉사자 모집 시, 참여 여부

- 자원봉사자 모집 시, 자원봉사활동에 참여 여부에 대해 조사한 결과, 34명(85.0%)이 참여를 희망하는 것으로 나타났다.

3) 희망하는 자원봉사활동

- 희망하는 자원봉사활동에 대해 조사한 결과, '복지관의 각종 프로그램 보조'가 11명(32.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 가정 봉사, 밀반찬 전달, 주거환경개선 등 9명(26.5), 복지관 식당 업무 보조 5명(14.7%) 순으로 나타났다.

4) 자원봉사활동 참여에 대한 불편사항

- 자원봉사활동 참여에 대한 불편사항에서는 없다는 의견이 나타났다.

5) 복지관 소식 확인 여부

- 안내문자 및 카드뉴스 발송을 통한 복지관 소식 확인 여부에 대해 조사한 결과, 24명(60.0%)이 안내문자와 카드뉴스를 통해 복지관 소식을 확인하고 있는 것으로 나타났다.

마. 자원봉사활동 관련 기타의견

1) 자원봉사 관련 기타의견

- 자원봉사 관련 기타의견으로는 명절 물품 전달봉사를 주일에도 진행했으면 한다는 의견과 장애인 식개선교육을 희망한다는 등의 의견이 나타났다.

제 4장 결론 및 제언

1. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과에 따른 제언

권익옹호사업은 지역사회 내 이용자의 삶과 직접적으로 맞닿아 있는 사업으로 이용자 개개인이 갖는 문제의 유형이 매우 다양하고 복잡하여 모든 대상자를 만족시키기에는 한계가 있다.

만족도 조사 결과, 프로그램에 참여자들 대부분이 만족감을 표현하였으나 여전히 담당자와의 소통의 어려움, 지원의 다양성에 대해 의견을 표현하고 있어 의사소통 과정에서 이용자가 이해할 수 있는 쉬운 언어의 사용, 표현된 의견을 반영하여 적극적으로 자원을 연계하고 지원을 검토하는 노력을 하고자 한다.

또한, 인권과 관련하여 이용자들 간 이해가 부족하고, 특히 중증 장애인에 대한 배려가 부족하다는 의견이 많이 제시되어 중증 장애인이 복지관뿐 아니라 지역사회 내에서 살아갈 때 필요한 배려나 도움이 무엇인지에 대해 파악하고 지역사회가 변할 수 있도록 역할을 확대해나가고자 한다.

2. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과에 따른 제언

가. 통합발달팀

통합발달팀에서 진행되는 프로그램의 이용자들은 담당자의 진행방식 혹은 상담내용에 대해서는 만족하고 있으나 환경적인 개선 및 이용기간의 증가에 대한 문의 및 건의가 많이 있다.

환경개선의 영역에서는 시설 수리에 대한 의견과 교구구성에 대한 욕구가 많았으며, 각 프로그램마다 적절한 환경구성을 할 수 있도록 계획을 하고, 경영지원팀과의 논의를 통해 이용하는 데에 불편이 없는 시설이 될 수 있도록 할 예정이다.

그러나 이용기간의 증가에 대해서는 현재 이용하고 있는 이용자와 대기하고 있는 이용자의 의견이 상이하며, 이용자들의 욕구와 서비스의 효과성을 고려하여 구성하고자 계획 중이다. 또한, 관 내 사정으로 인한 이용기간 변경에 대한 부분은 추후 논의하여 진행될 예정이다.

나. 자립지원팀

보호자, 당사자 모두 자립지원이 필요하나 구체적으로 어떠한 점을 준비했으면 좋겠는 지에 대한 질문에는 구체화가 되어있지 않다. 이는 보호자와 당사자 또한 자립에 대해 어떤 점을 준비하고 어떻게 성인기를 준비해야 하는지 어려워한다고 분석하고 있다.

또한, 직업준비반 프로그램에 대한 만족도가 타 프로그램에 비해 다소 저조하게 평가되었다. 심층상담을 진행했을 때, 보호자들이 구체적으로 요청하는 사항이 없었으나 만족도 조사 결과를 살펴보면 프로그램 진행과정에 대한 부분, 프로그램에 대한 사항에 대해 만족하지 않는다는 평가가 있었다. 직업준비반 프로그램에 대해 보호자에게 보다 자세히 설명하고 실질적인 취업으로 연계될 수 있도록 2023년에는 현장 중심의 프로그램으로 구성하여 진행하고자 한다.

다. 평생교육팀

청소년통합지원 이용자의 욕구 중 계절학교 운영 기간 및 청소년 신체 프로그램, 미디어 확대에 대한 의견이 대두되었다. 이에 2023년도에는 이용자의 욕구를 반영하여 계절학교 운영 기간 확대에 대한 고려 및 새로운 영역의 교육 프로그램을 제공하고자 한다.

장애인과 비장애인의 소통과 만남에 대한 욕구가 제시된 만큼, 주민자조직 프로그램을 통해 적극적으로 장애인과 비장애인이 함께 할 수 있는 프로그램을 운영하고자 한다.

평생교육 프로그램 이용자 욕구 중 기존 프로그램 확대 운영 및 신규 프로그램 개설에 대한 의견이 제시되었다. 이에 2023년도에는 이용자의 욕구를 기반으로 저조한 프로그램은 폐지하고, 욕구가 높은 프로그램은 신설 또는 확대 운영하고자 한다.

청소년부터 장년(노년)층까지 전 연령이 활동적이고 역동적인 프로그램을 이용할 수 있게 신규 프로그램을 개설하고자 한다.

라. 기능향상팀

기능향상 프로그램 이용자의 욕구는 서비스 제공기간 연장과 횟수 증가, 그리고 대기기간 감소와 같은 서비스 제공의 양에 치중되어 있지만, 서비스의 양적인 확대는 인력 총원이 없이는 한계가 있는 부분이다.

이에 각 프로그램별 특성 및 대기인원을 감안하여 프로그램별 제공 기간, 횟수를 설정하고, 대기자 감소 시에 이용자의 욕구를 반영하여 제공 기간과 횟수를 증가시키고자 한다. 더불어, 개별 이용자의 그룹 경험 욕구와 다양한 과제수행에 대한 욕구를 2023년 프로그램 운영에 반영할 계획이다.

마. 전략기획팀

장기화된 코로나로 인해 자원봉사자와 후원자의 비율이 감소하였으나, 최근 사회적 거리두기가 해제되면서 2021년 대비 정기봉사자의 활동이 증가하게 되었다. 신규봉사자의 비율 역시 함께 증가하면서, 장애인복지관에 처음 봉사를 참여하게 된 자원봉사자들의 장애인식개선교육 및 장애인복지관의 역할에 대한 교육의 욕구가 나타났다. 이에 자원봉사자를 중심으로 한 교육자료를 새롭게 개편하여 봉사자에게 장애인복지관의 역할을 이해하고, 장애인과의 의사소통을 높일 수 있도록 지원하고자 한다.

복지관에는 다양한 정보가 공유되고 있으며, 이러한 정보를 복지관 게시판을 통해 접하는 비율이 홈페이지나 SNS를 통해 얻게 되는 비율보다 현저히 높게 나타났다. 이는 현재 복지관에서 서비스를 이용 중인 장애인에게 훨씬 복지관 정보가 관심 있게 볼 수 있다고 할 수 있지만, 지역사회에서 양천해누리복지관의 정보를 습득하는데 한계가 있다는 것으로 보인다. 이에 복지관의 소식과 다양한 복지정보가 관내 이용자, 지역사회가 함께 공유할 수 있도록 적극적으로 홍보를 적용해 나가하고자 한다.



부록. 설문지

I. 2022년 양천해누리복지관 이용자 욕구 및 만족도 조사

II. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사

III. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사

IV. 후원활동 욕구 및 만족도 조사

V. 자원봉사활동 욕구 및 만족도 조사

2022년 양천해누리복지관 이용자 욕구 및 만족도조사

안녕하십니까?

여러분의 가정에 건강과 행복이 늘 함께하기를 기원합니다.

양천해누리복지관은 2004년 10월에 개관하여 장애를 가진 사람들의 자립생활능력 증진과 지역 사회의 환경개선을 통한 삶의 질과 복지향상을 위해 운영되고 있습니다.

복지관에서는 효과적인 서비스를 제공하기 위하여, 이용자 욕구 조사를 매년 실시하고 있습니다. 금년 설문지는 장애인복지관의 전문적 서비스에 대한 욕구조사와 관련된 설문항목으로 구성되어 있습니다. 복지관에 필요한 서비스 및 프로그램에 대한 다양한 의견을 수렴하여 프로그램을 계획하고 추진하는데 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

여러분의 개인적인 의견과 정보는 통계법 13조에 의해 엄격히 비밀이 보장되며, 통계적 목적 외의 어떠한 형태로도 사용되지 않음을 약속드립니다.

바쁘신 와중에도 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 8월

양천해누리복지관장

- ▶ 조사기간 : 2022년 8월 5일(금) ~ 8월 19일(금)
- ▶ 조사대상 : 양천해누리복지관 이용자 및 보호자
- ▶ 조사방법 : 서면발송 및 온라인 설문조사
- ▶ 문 의 : 전략기획팀 ☎ 070-4804-6051



※ 이 설문은 장애인 당사자가 응답하는 것을 원칙으로 합니다. 만일 가족이나 보호자가 대신하여 응답할 때, 장애인 당사자의 입장에서 해당하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다. 만약 해당사항이 없을 때에는 기타에 표시하시고 귀하의 의견을 적어주시기 바랍니다.

1. 설문에 참여하고 있는 사람은 누구인가요?

- ① 본인(나) ② 가족 ③ 활동지원사 ④ 기타

다음은 일반적 사항에 대한 질문입니다.

이용 장애인을 기준으로 해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

2. 성 별	① 남 ② 여
3. 연 령	① 학령전기(0세~7세) ② 학령기(8세~19세) ③ 청년기(20세~29세) ④ 장년기(30세~45세) ⑤ 중년기(46세~64세) ⑥ 노년기(65세 이상)
4. 장애명 및 등록여부	① 지체장애 ② 뇌병변장애 ③ 시각장애 ④ 청각장애 ⑤ 언어장애 ⑥ 지적장애 ⑦ 자폐성장애 ⑧ 정신장애 ⑨ 신장장애 ⑩ 심장장애 ⑪ 간장애 ⑫ 안면장애 ⑬ 장루·요루장애 ⑭ 뇌전증장애 ⑮ 호흡기장애 ⑯ 미등록 ⑰ 비장애 ⑱ 기타(중복장애)
5. 장애정도	① 장애 정도가 심한 ② 장애 정도가 심하지 않은 ③ 비장애
6. 복지관 이용기간	① 1년 이상 ~ 3년 미만 ② 3년 이상 ~ 5년 미만 ③ 5년 이상 ~ 10년 미만 ④ 10년 이상 ~ 15년 미만 ⑤ 15년 이상

7. 현재 이용 중인 프로그램을 모두 표시해주세요.

설문문항	설문응답 (✓ 표시해주세요)
① 재활 프로그램 (예 : 물리, 작업, 수중, 미술, 언어, 음악, 놀이, 심리운동, 재활운동 등)	
② 장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램 (예 : 연극교실, 서예교실, 요리교실 등)	
③ 장애인 가족 지원 프로그램 (예 : 상담, 부모교육 등)	
④ 자립지원 프로그램 (예 : 직업준비반, 자립준비반, 고용 등)	
⑤ 장애인활동지원사업	
⑥ 아동발달지원서비스(바우처)	





설문문항	설문응답 (✓ 표시해주세요)
⑦ 재가장애인 생활안정 지원 서비스 (예 : 일상생활지원, 주거환경개선, 사례관리 등)	
⑧ 기타 (_____)	

8. 우리 복지관의 프로그램에 참여할 때, 가장 많이 참고하는 홍보매체는 무엇입니까?

- ① 복지관 내 게시판 ② 카드뉴스, 소식지 ③ 보도자료 ④ 문자 안내
 ⑤ 담당자 안내 ⑥ 홈페이지 ⑦ 페이스북, 유튜브 ⑧ 기타(_____)

[서비스(프로그램) 투입품질]

다음은 시설환경에 대한 만족도 질문으로 해당하는 내용에 ✓ 표시해 주십시오.

평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 사항 없음
					
9. 복지관의 전반적인 청결상태에 대해 만족한다.					
10. 복지관의 시설과 설비는 안전하다.					
11. 복지관 내 경사로, 엘리베이터 등 각종 편의시설에 대해 만족한다.					
12. 복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어있다.					
13. 복지관에서 이용하는 각종 교구 및 장비 상태에 대해 만족한다.					
14. 복지관의 코로나 방역관리가 잘 이루어지고 있다.					
15. 복지관 내 편의시설(점자, 핸드레일 등)이 잘 구비되어 있다.					





16. 시설운영과 관련하여 향후 개선해야 할 의견이 있는 경우 작성해주시기 바랍니다.

다음은 식당에 대한 만족도 질문으로 해당하는 내용에 ✓ 표시해 주십시오.

17. 복지관 식당(맛있는 집)을 이용하십니까?

① 예 (12-1번으로 이동)



② 아니오 (19번으로 이동)





평가요소	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
17-1. 복지관 식당은 깨끗하다고 생각한다.				
17-2. 복지관의 점심메뉴를 미리 알 수 있다.				
17-3. 복지관 식당 음식이 맛있다고 생각한다.				
17-4. 복지관 식당의 음식을 원하는 만큼 먹을 수 있다.				

18. 식당(맛있는 집)에 대한 기타의견이 있으시면, 작성해주시기 바랍니다.

[서비스(프로그램) 과정품질]





다음은 복지관 이용 및 인식에 대한 질문으로 해당하는 내용에 ✓ 표시해 주십시오.

평가요소	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
19. 복지관 직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절하다.				
20. 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 반영하고 있다.				
21. 복지관 프로그램은 다양하게 운영되고 있다.				
22. 복지관 직원들은 전문성을 가지고 있다.				
23. 복지관은 상호존중 및 질서유지가 이루어지고 있다.				

평가요소	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
24. 복지관에 등록된 나의 개인 정보가 보호받고 있다.				

[서비스(프로그램) 결과품질]

다음은 복지관 이용 및 인식에 대한 질문으로 해당하는 내용에 ✓ 표시해 주십시오

평가요소	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
25. 복지관은 지역사회의 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있다.				
26. 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하게 운영하고 있다.				
27. 복지관의 서비스 및 프로그램이 나에게 도움이 된다.				
28. 복지관을 계속 이용하고 싶다.				
29. 다른 사람에게 복지관을 추천하고 싶다.				

다음은 이용자의 권리 및 인권과 관련된 질문입니다.
해당하는 번호에 ✓ 표시해 주십시오.

30. 복지관을 이용하면서 장애로 인한 차별 및 불이익을 당한 경우가 있습니까?

① 예 (30-1번으로 이동)

② 아니오 (30-3번으로 이동)

30-1. 차별을 받았다면, 어떤 차별이었습니까?

① 부당한 대우

② 언어폭력

③ 성적차별

④ 신체적 학대

⑤ 기타

32. 귀하는 도움이 필요할 때 어디에 도움을 요청하시나요?

- ① 가족 ② 지인(이웃, 친구 등) ③ 공공기관(동주민센터, 구청 등)
- ④ 장애인복지관 ⑤ 기타 (_____)

33. 우리복지관에서 이용인의 어려움이나 고민에 대한 지원 서비스가 생긴다면 이용할 의사가 있으신가요?

- ① 이용하겠다. ② 이용하지 않겠다.

34. 우리복지관에서 확대가 필요하다고 생각하는 사업을 세 가지만 체크해주세요.





설문문항	설문응답 (✓ 표시해주세요)
① 재활 프로그램 (예 : 물리, 작업, 수증, 미술, 언어, 음악, 놀이, 심리운동, 재활운동 등)	
② 장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램 (예 : 연극교실, 서예교실, 요리교실 등)	
③ 장애인 가족 지원 프로그램 (예 : 상담, 부모교육 등)	
④ 자립지원 프로그램 (예 : 직업준비반, 자립준비반, 고용 등)	
⑤ 장애인활동지원사업	
⑥ 아동발달지원서비스(바우처)	
⑦ 재가장애인 생활안정 지원 서비스 (예 : 일상생활지원, 주거환경개선, 사례관리 등)	
⑧ 기타 (_____)	

35. 평소 양천구 장애인 복지 향상을 위하여 노력하고 있는 양천해누리복지관에 제안 및 조언이 있으시면 적어주시기 바랍니다.

권익옹호팀 욕구 및 만족도 조사

양천해누리복지관 권익옹호팀 프로그램에 대한 질문입니다. 현재 이용하고 있는 서비스와 관련하여 적극적으로 의견을 주시면 더 건강하고 좋은 서비스로 보답하겠습니다. 감사합니다.

현재 이용 프로그램	<p style="text-align: center;">현재 이용 중인 서비스를 모두 적어주세요.</p> <p>① 상담 및 사례관리 ② 시민옹호 ③ 스마트플래너 ④ 주민활동가 ⑤ 먹거리서비스 ⑥ 물품지원 ⑦ 이웃만들기 ⑧ 만남데이 ⑨ 기타</p>
-------------------	--

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램을 시작할 때 담당자는 목표를 명확하게 설명해준다.				
2. 프로그램 진행과정 중에 나는 의견을 적극적으로 표현할 수 있다.				
3. 담당자와 연락, 소통하는 것이 쉽다.				
4. 담당자는 나의 어려움 또는 내가 원하는 것을 잘 파악하고 있다.				
5. 나와 가족이 받은 도움에 대해 전반적으로 만족하다.				
6. 도움을 필요로 하는 장애인가정이 있다면 복지관을 추천할 것이다.				





7. 양천해누리복지관 권익옹호팀 서비스를 이용하면서 만족스러운 점

8. 양천해누리복지관 권익옹호팀 서비스를 이용하면서 어려운 점

9. 양천해누리복지관 권익옹호팀 서비스와 관련하여 바라는 점, 추가로 진행되었으면 하는 사업

음악심리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 개별음악심리활동 ② 아동청소년그룹음악심리활동 ③ 성인그룹음악심리활동
------------	--

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
4. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.				
5. 프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 음악심리활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

심리운동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 개별심리운동 ② 유아동 심리운동
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
4. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.				
5. 프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 심리운동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

발달지원 프로그램 만족도 및 욕구 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 조기지원 ② 취학준비반
------------	--

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램 진행시간이 적절하다.				
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
8. 아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다.				
9. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해 줄 의향이 있다.				

11. 발달지원이 어떤 형태로 이루어지기를 희망하십니까?

- ① 1:1 개별 ② 짝 그룹 ③ 3-4명의 소그룹 ④기타 _____

12. 주당 몇 회의 수업이 진행되길 희망 하십니까?

- ① 주1회 ② 주2회 ③ 주3회 ④기타 _____

13. 수업 시간 중 이루어졌으면 하는 활동이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

(예: 지역사회연계활동, 문화체험활동, 오감놀이, 심리운동, 부모참여수업 등)

14. 복지관 부모교육시 희망하는 교육 주제는 무엇입니까?





(1순위 : _____ 2순위 : _____ 3순위 : _____)

- ① 발달에 대한 이해 ② 가정에서의 놀이(상호작용)방법 ③ 행동문제를 다루는 방법
④ 내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기 ⑤ 아빠교육 ⑥ 기타 _____

15. 발달지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면 기재해주시기 바랍니다.

특수교육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ①학교적응반 ②초등사회성프로그램 ③초등학습증진프로그램 ④개별인지학습
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램 진행시간이 적절하다.				
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
8. 아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다.				
9. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해 줄 의향이 있다.				

11. 교육이 어떤 형태로 이루어지기를 희망하십니까?

- ① 1:1 개별 ② 짝 그룹 ③ 3-4명의 소그룹 ④기타 _____





12. 수업 시간 중 이루어졌으면 하는 활동이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

(예: 공공기관 이용, 문화체험활동, 자기주장 훈련, 자기 표현력 향상, 오감놀이, 성교육, 통합교육 등)

13. 초등적응지원 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면 기재해주시기 바랍니다.

놀이활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 개별놀이활동 ② 그룹놀이활동 ③ 형제놀이활동
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
4. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.				
5. 프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 놀이활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

미술심리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 개별심리미술 ② 그룹심리미술 ③ 성인수채화
------------	--

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
4. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.				
5. 프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 미술활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

발달재활서비스 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 미술활동 ② 음악활동
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램 진행시간이 적절하다.				
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
8. 이용하고 있는 프로그램은 아동에게 도움이 된다.				
9. 강사는 해당분야의 전문 지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
11. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				
12. 이용자 또는 보호자는 바우처(굳센)카드를 직접 소지하고 다닌다.				

13. 발달재활서비스에 의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.





(예: 프로그램 보완사항 등)

고용지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 도움을 필요로 할 때마다 적절한 안내, 도움을 받을 수 있었다.				
2. 도움을 받았던(받은) 기간은 적절했다.				
3. 담당자와의 상담횟수는 적절하다.				
4. 담당자는 나의 문제해결(고민, 지도)을 위해 적극적인 태도를 가진다.				
5. 나에게 필요한 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.				
6. 담당자는 전문지식을 바탕으로 고용지원을 해준다.				
7. 복지관을 통해 나의 취업, 고용유지에 도움이 된다.				





8. 고용지원 (구직상담, 이력서작성, 동행면접, 취업자자조모임, 취업후적응지도 등) 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

직업준비반 욕구 및 만족도 조사

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.				
2. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
3. 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
4. 담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.				
5. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보제공이 만족스럽게 이루어진다.				
6. 프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
7. 프로그램을 위한 시설·도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
8. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				

9. 직업준비반에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.





자립준비반 욕구 및 만족도 조사

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.				
2. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
4. 담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.				
6. 프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
6. 프로그램 담당자의 전문성이 높다.				
7. 프로그램을 위한 시설·도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
8. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				

9. 자립준비반에 대한 기타의견 및 욕구가 있으시면, 작성해주시기 바랍니다.

공동생활가정 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V 표시해 주십시오. ① 드림하우스 ② 해누리하우스
------------	---





평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 이용 횟수(기간)에 만족한다.				
2. 프로그램 이용 시간에 만족한다.				
3. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
4. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.				
5. 담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.				
6. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.				
7. 프로그램 담당자의 전문성이 높다.				
8. 프로그램을 위한 시설·도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
9. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				

10. 공동생활가정 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

프로그램 명	기타의견
① 드림하우스	
② 해누리하우스	

청소년통합지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사




현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V 표시해 주십시오. ① 청소년사회성교실 ② 청소년보드게임교실 ③ 청소년요리교실 ④ 문화마을탐방 ⑤ 청소년독서캠프 ⑥ 계절학교
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램 진행시간이 적절하다.				
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
8. 이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.				
9. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
11. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

12. 청소년통합지원 프로그램에 의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.
 (예: 프로그램 활동, 프로그램 회기, 신규 프로그램, 프로그램 보완사항 등)

평생교육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V 표시해 주십시오.
	① 건강강좌 ② 당당한자아찾기 ③ 가족힐링교실 ④ 노래교실 ⑤ 재활필라테스 ⑥ 원예교실 ⑦ 악기교실 ⑧ 공예교실 ⑨ 성인독서 ⑩ 요리교실 ⑪ 한글교실 ⑫ 연극교실 ⑬ 인생이모작 ⑭ 청춘극장 ⑮ 스마트교육 ⑯ 영상자서전교실 ⑰ 크리에이터아카데미

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램 진행시간이 적절하다.				
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
8. 이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.				
9. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
11. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

12. 평생교육 프로그램에 의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

(예: 프로그램 활동, 프로그램 회기, 신규 프로그램, 프로그램 보완사항 등)

주민자조직 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 서예자조모임 ② 여행동아리 ③ 영화동아리 ④ 사진동아리 ⑤ 옥상정원 ⑥ 해누리소리 ⑦ 장독대사업
------------	--





평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램 진행시간이 적절하다.				
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
8. 이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.				
9. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
11. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

12. 주민자조직 프로그램에 의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

(예: 프로그램 보완사항, 신규 희망 동아리 등)

낮활동지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	① 최중증발달장애인 낮활동지원서비스
------------	---------------------

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 낮활동지원서비스 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 낮활동지원서비스는 도전행동을 감소시켜준다.				
3. 낮활동지원서비스는 이용자의 욕구에 맞는 맞춤형 프로그램을 제공하고 있다.				
4. 프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.				
5. 프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.				
6. 프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.				
7. 이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사 소통이 이루어지고 있다.				
8. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.				
9. 보호자는 적절한 심과 안정을 찾아가고 있다.				
10. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				

11. 낮활동지원서비스에 의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

물리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V 표시해 주십시오. ① 개별물리활동 ② 영유아물리활동 ③ 성인그룹물리활동
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.				
4. 담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.				
5. 담당자와 프로그램 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 물리활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

작업활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 개별작업활동 ② 감각통합활동 ③ 성인그룹작업활동
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.				
4. 담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.				
5. 담당자와 프로그램 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 작업활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

수중활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 √표시해 주십시오. ① 개별수중활동
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.				
4. 담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.				
5. 담당자와 프로그램 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 수중활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

언어활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사





현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V 표시해 주십시오. ① 영유아언어활동 ② 아동언어활동 ③ 교감언어활동 ④ 성인언어활동 ⑤ 성인생활언어
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.				
4. 담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.				
5. 담당자와 프로그램 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 언어활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

재활운동 프로그램 욕구 및 만족도 조사



현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 운동지도
------------	---

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.				
4. 담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.				
5. 담당자와 프로그램 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.				
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.				
7. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
8. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

9. 재활운동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

재활운동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V 표시해 주십시오. ① 재활운동
------------	--

평가내용	매우 그렇다 	그렇다 	그렇지 않다 	전혀 그렇지 않다 
1. 프로그램 장소 및 공간은 청결하다.				
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.				
3. 프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.				
4. 프로그램 이용자 간 상호존중 및 질서유지가 잘 이루어지고 있다.				
5. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.				
6. 향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.				

7. 재활운동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

2022년 양천해누리복지관 후원활동 욕구 및 만족도 조사

안녕하십니까?

여러분의 가정에 건강과 행복이 늘 함께하기를 기원합니다.

양천해누리복지관은 2004년 10월에 개관하여 장애를 가진 사람들의 자립생활능력 증진과 지역사회의 환경개선을 통한 삶의 질과 복지향상을 위해 운영되고 있습니다.

복지관에서는 효과적인 서비스를 제공하기 위하여, 후원자 분들에게 욕구 및 만족도 조사를 매년 실시하고 있습니다.

본 설문지는 복지관 후원활동에 대한 욕구 및 만족도와 관련된 설문항목으로 구성되어 있습니다. 귀하께서 후원활동을 하면서 평소 갖고 있던 생각과 느낌을 솔직하게 작성해 주시면 더욱 질 높은 서비스를 제공하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

여러분의 개인적인 의견과 정보는 통계법 13조에 의해 엄격히 비밀이 보장되며, 통계적 목적 외의 어떠한 형태로도 사용되지 않음을 약속드립니다.

바쁘신 와중에도 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 8월

양천해누리복지관장

- ▶ 조사기간 : 2022년 8월 5일(금) ~ 8월 19일(금)
- ▶ 조사대상 : 양천해누리복지관 후원자
- ▶ 조사방법 : 우리복지관에 후원을 하면서 느꼈던 부분작성(온라인 작성)
- ▶ 문 의 : 전략기획팀 ☎ 070-4804-6052



※ 이 설문은 후원자 본인이 응답하는 것을 원칙으로 합니다. 해당하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다. 만약 해당사항이 없을 때에는 기타에 표시하시고 귀하의 의견을 적어주시기 바랍니다.

다음은 일반적 사항에 대한 질문입니다.
해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

1. 성 별	① 남	② 여	
2. 연 령	① 10대(10세~19세)	② 20대(20세~29세)	
	③ 30대(30세~39세)	④ 40대(40세~49세)	
	⑤ 50대(50세~59세)	⑥ 60대 이상	
3. 거 주 지	① 서울	② 경기도	③ 타 지역 _____

다음은 일반현황에 대한 질문입니다.
해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

4. 귀하는 양천해누리복지관에 어떤 형식으로 후원하고 계십니까?

- ① 정기후원(CMS) ② 결연후원 ③ 일시후원 ④ 물품후원 ⑤ 기타 _____

5. 귀하는 얼마의 기간 동안 후원하셨습니다?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상 ~ 2년 미만 ③ 2년 이상 ~ 3년 미만
④ 3년 이상 ~ 5년 미만 ⑤ 5년 이상

6. 후원을 하는 이유를 순서대로 2개 골라주세요.

- ① 형편이 어려운 사람들 돕고 싶어서 ② 기관으로부터 요청 받아서
③ 지인, 직장 동호회 등 아는 관계에서 요청을 받아서 ④ 남을 돕는 것이 행복해서
⑤ 남의 도움을 받은 적이 있고 이를 갚고 싶어서 ⑥ 사회문제해결에 도움이 되고자
⑦ 시민의 책임이라고 생각해서 ⑧ 기부금에 대한 세제혜택을 받기 위해
⑨ 종교/신앙적인 믿음 때문에

7. 귀하는 복지관의 후원금이 어떻게 사용되는지 알고 계십니까?

- ① 알고 있다 -> 7-1 ② 모른다 -> 7-2

7-1. 귀하는 후원금 사용 내역을 어떻게 알게 되었습니까?

- ① 문자로 받는 카드뉴스 확인 ② 홈페이지 자료실을 통해서
③ 담당자와의 전화 및 면담 ④ 내가 직접 요청해서
⑤ 기타 _____

7-2. 귀하께서 후원금 사용내역을 모르는 이유는 무엇입니까?

- ① 후원을 시작한지 얼마 되지 않아서 ② 후원은 하지만 관심이 없어서
- ③ 후원금 사용결과 정보제공이 부족해서 ④ 복지관에서 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서
- ⑤ 기타 _____

8. 후원금 사용 결과에 대한 정보제공은 어느 정도가 적절한가요?

- ① 분기별 1회 ② 6개월에 1번 ③ 1년에 한 번 ④ 기타 _____

9. 후원금 관련 안내 및 사용내역을 어떻게 받아보고 싶으신가요?

- ① 문자로 받는 카드뉴스 확인 ② 홈페이지 자료실을 통해서
- ③ 담당자와의 전화 및 면담 ④ 필요시에만 직접 요청해서
- ⑤ 이메일 ⑥ 우편발송
- ⑦ 기타 _____

10. 후원금이 사용되길 원하는 분야는 무엇입니까?

- ① 장애아동 치료비 및 재활비 ② 저소득장애가정 밀반찬 및 물품 지원
- ③ 장애인 문화여가 프로그램 ④ 발달장애인청년 자립 지원
- ⑤ 영유아 장애진단비 지원 ⑥ 기타 _____

11. 기관에서 후원자 예우차 희망하는 활동이 있으십니까?

- ① 안부문자 ② 안부전화
- ③ 온라인 이벤트 ④ 후원자의밤(송년회)
- ⑤ 소정의 선물 제공 ⑥ 특별히 없음
- ⑦ _____

12. 귀하는 주변에 후원을 권유하실 생각이 있으십니까?

- ① 적극적으로 권유한다 ② 권유한다 ③ 권유하지 않는다 ④ 절대 권유하지 않는다

13. 양천해누리복지관에 하고 싶은 이야기가 있으면 적어주세요.

설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

후원자님과의 귀한 인연이 지속적으로 이어져 함께 살맛나는 세상을 만들어 갈 수 있었으면 좋겠습니다.

2022년 양천해누리복지관 자원봉사활동 욕구 조사

안녕하십니까?

여러분의 가정에 건강과 행복이 늘 함께하기를 기원합니다.

양천해누리복지관은 2004년 10월에 개관하여 장애를 가진 사람들의 자립생활능력 증진과 지역 사회의 환경개선을 통한 삶의 질과 복지 향상을 위해 운영되고 있습니다.

본 설문지는 복지관 자원봉사활동에 대한 욕구 및 만족도와 관련된 설문 항목으로 구성되어 있습니다. 귀하께서 자원봉사활동을 하면서 평소 갖고 있던 생각과 느낌을 솔직하게 작성해 주시면 더욱 질 높은 서비스를 제공하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

여러분의 개인적인 의견과 정보는 통계법 13조에 의해 엄격히 비밀이 보장되며, 통계적 목적 외의 어떠한 형태로도 사용되지 않음을 약속드립니다.

바쁘신 와중에도 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2022년 8월

양천해누리복지관장

- ▶ 조사기간 : 2022년 8월 5일(금) ~ 8월 19일(금)
- ▶ 조사대상 : 양천해누리복지관 자원봉사자
- ▶ 조사방법 : 자원봉사 참여 욕구
- ▶ 문 의 : 전략기획팀 ☎ 070-4804-6053



※ 이 설문은 자원봉사자 본인이 응답하는 것을 원칙으로 합니다. 해당하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다. 만약 해당사항이 없을 때에는 기타에 표시하시고 귀하의 의견을 적어주시기 바랍니다.

다음은 일반적 사항에 대한 질문입니다.
 해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

1. 성 별	① 남	② 여
2. 연 령	① 10대(10세~19세) ③ 30대(30세~39세) ⑤ 50대(50세~59세)	② 20대(20세~29세) ④ 40대(40세~49세) ⑥ 60대 이상
3. 거 주 지	① 목동 ② 신정동 ③ 신월동 ④ 타 지역 _____	
4. 자원봉사 참여동기	① 종교적 신념 ③ 지식 및 기술 활용 ⑤ 새로운 경험 ⑦ 장애인복지증진	② 보람 있는 여가활동 ④ 자가발전 가치 증진 ⑥ 봉사시간 ⑧ 기타 _____

5. 현재 우리 복지관의 자원봉사활동에 참여하고 있습니까?

- ① 예 ② 아니요

6. 현재 다른 기관의 자원봉사활동에 참여하고 있습니까?

- ① 예(6-1번으로 가세요) ② 아니요(6-2번으로 가세요)

6-1. 어떤 기관의 자원봉사활동에 참여하고 있습니까?

- ① 타 복지관 ② 종교 관련 단체 ③ 교육 관련 기관 ④ 기타()

6-2. 앞으로 자원봉사활동에 참여하고 싶은 욕구가 있습니까?

- ① 있다 ② 없다 ③ 고민 중이다

7. 우리 복지관에서 자원봉사자를 모집할 경우 다시 참여할 의향이 있습니까?

- ① 예(7-1번으로 가세요) ② 아니요(7-2번으로 가세요)

7-1. 평소 또는 앞으로 우리 복지관의 어떠한 자원봉사활동에 참여하고 싶으십니까?
 (8번으로 가세요)

- ① 가정 봉사, 밑반찬 전달, 주거환경개선 등 ② 복지관의 각종 프로그램 보조
 ③ 행정업무 보조 ④ 지역사회 행사 지원
 ⑤ 복지관 식당 업무 보조 ⑥ 기타 _____

7-2. 복지관 자원봉사활동 참여에 불편한 사항이 있으시면 적어주시기 바랍니다 .

8. 현재 우리 복지관에서 자원봉사활동에 참여했던 모든 분들의 개인 연락처로 안부문자(월 1회)와 카드뉴스(복지관 소식을 알리는 문자)를 발송하고 있습니다. 이러한 정보 제공을 통해 복지관 소식을 알고 계십니까?

- ① 예 ② 아니요

9. 양천해누리복지관에게 제안 및 조언하고 싶은 내용이 있으시면 적어주시기 바랍니다.

오랜 시간동안 설문에 응답해주셔서 정말 감사합니다.
양천해누리복지관은 양천구 장애인복지 발전을 위하여 최선을 다하도록 하겠습니다.