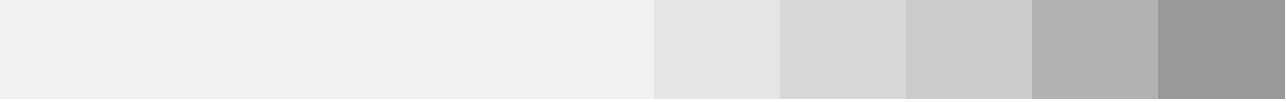

2021년 이용자 욕구 및 만족도 조사 결과보고서

2021. 11



2021년 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	
III. 분석결과 요약	69
IV. 결론 및 제언	79
부록. 설문지	82

제 1장 연구개요

1. 대 상 : 복지관 이용자, 보호자, 후원자
2. 기 간
 - 가. 설문기간 : 2021년 8월 2일(월) ~ 8월 13일(금)
 - 나. 결과분석 : 2021년 8월 23일(월) ~ 9월 3일(금)
 - 다. 최종보고서 작성 : 2021년 11월 8일(월) ~ 11월 12일(금)
 - 라. 보고서 제작 : 2021년 11월 17일(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

4. 조사대상

(단위 : 명, %)

구분		조사목표인원	달성인원	수거율
권익옹호사업		25	25	100
후원자		150	30	20
통합발달팀	체육활동	4	3	75
	음악심리활동	21	15	71
	심리운동	8	6	75
	발달지원	5	5	100
	특수교육	15	11	73
	놀이활동	10	2	20
	미술활동	19	10	53
	아동발달지원사업	36	29	81
자립지원팀	직업준비반	9	8	89
	자립준비반	3	2	67
	공동체 지원	11	11	100

구분		조사목표인원	달성인원	수거율
	공동생활가정	6	5	83
평생교육팀	청소년통합지원	12	3	25
	평생교육	36	21	58
	주민자조직	33	24	73
	물리활동	25	28	112
기능향상팀	작업활동	18	20	111
	수중활동	12	13	108
	언어활동	11	11	100
	재활운동	2	2	100
	경영지원팀	식당운영	30	51
합계		501	335	69

5. 조사방법

- 가. 설문지 제작 후 서면 및 문자, 전화 조사 모두 실시
- 나. 후원자의 경우 온라인 설문조사만 실시(금년도 자원봉사자 욕구 및 만족도 조사 미실시)
- 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 208명)

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)	57	27.4
	가족	123	59.1
	활동지원사	14	6.7
	기타(요양보호사, 친구)	2	1.0
	무응답	12	5.8
합계		208	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 123명(59.1%)로 가장 높게 나타났으며, ‘본인’ 57명(27.4%), ‘활동지원사’ 14명(6.7%)순으로 나타났다.

2) 이용자의 일반적 사항

<표 2> 이용자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

	구분	응답자 수	백분율
성별	남	113	54.3
	여	76	36.5
	무응답	19	9.1
합계		208	100
연령	학령전기(0세~7세)	23	11.1
	학령기(8세~19세)	65	31.3

구분		응답자 수	백분율
	청년기(20세~29세)	21	10.1
	장년기(30세~45세)	30	14.4
	중년기(46세~64세)	32	15.4
	노년기(65세 이상)	25	12.0
	무응답	12	5.8
합계		208	100
수급여부	국민기초생활수급권자	44	21.2
	조건부 수급자	4	1.9
	차상위계층	12	5.8
	해당사항 없음	129	62.0
	무응답	19	9.1
합계		208	100
장애명 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	지체장애	24	10
	뇌병변장애	58	24.2
	시각장애	2	0.8
	청각장애	5	2.1
	언어장애	14	5.8
	지적장애	56	23.3
	자폐성장애	38	15.8
	정신장애	4	1.6
	뇌전증장애	1	0.4
	미등록	9	3.8
	기타 (뇌졸중장애, 아스머지)	3	1.3
	해당사항 없음	10	4.2
무응답	16	6.7	
합계		240	100
장애정도	중증	144	69.2
	경증	39	18.8
	무응답	25	12.0
합계		208	100
거주지	목동	35	16.8
	신정동	77	37.0
	신월동	25	12.0
	타지역	56	26.9

구분		응답자 수	백분율
	무응답	15	7.2
합계		208	100
가구형태	본인(독거)	17	8.2
	본인, 배우자	22	10.6
	본인, 배우자, 자녀	41	19.7
	본인, 자녀	7	3.4
	본인, 부모	46	22.1
	본인, 조부모	3	1.4
	본인, 부모, 형제	46	22.1
	본인, 형제	2	1.0
	기타	8	3.8
	무응답	16	7.7
합계		208	100

성별, 연령, 수급여부, 장애명 등 이용자 기준 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 113명(54.3%), 여자 76명(36.5%)’으로 남자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 학령기(8세~19세)가 65명(31.3%)로 가장 높게 나타났으며, ‘중년기, 장년기, 노년기, 학령전기, 청년기’ 순으로 나타났다.

수급여부 분석 결과 ‘해당사항 없음’이 129명(62.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 국민기초생활수급권자 44명(21.2%), 차상위계층 12명(5.8%), 조건부 수급자 4명(1.9%)순으로 나타났다.

장애현황에 대한 분석 결과, 장애유형에서는 ‘뇌병변장애’ 58명(24.2%), 장애정도에서는 ‘중증’이 144명(69.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

설문 응답자의 거주지를 분석한 결과 ‘신정동’이 77명(37.0%)으로 높게 나타났으며, ‘타지역’이 56명(26.9%)로 두 번째로 높게 나타났다. 가구형태별 분포는 본인, 부모와 본인, 부모, 형제가 각 46명(22.1%)으로 동일하게 가장 많은 것으로 나타났다.

나. 복지관 이용 현황

1) 복지관 이용 현황

<표 3> 복지관 이용 현황

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 이용기간	1년이상 ~ 3년미만	81	38.9
	3년이상 ~ 5년미만	32	15.4
	5년이상 ~ 10년미만	42	20.2
	10년이상 ~ 15년미만	16	7.7

구분		응답자 수	백분율
	15년이상	10	4.8
	무응답	27	13.0
합계		208	100
1일 평균 이용시간	1시간 미만	86	41.3
	2시간 미만	56	26.9
	3시간 미만	14	6.7
	4시간 미만	8	3.8
	4시간 이상	14	6.7
	기타	11	5.3
	무응답	19	9.1
합계		208	100
교통수단 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	도보	34	15.3
	버스	23	10.4
	자가용	93	41.9
	지하철	6	2.7
	전동휠체어/스쿠터	11	5.0
	장애인콜택시	32	14.4
	택시	2	0.9
	기타	5	2.3
	무응답	16	7.2
합계		222	100
복지관 이용 경로 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	지인소개	72	33.8
	복지관 홍보물	17	8.0
	인근거주	44	20.7
	인터넷	23	10.8
	동주민센터 홍보	9	4.2
	의료기관 소개	9	4.2
	기타	22	10.3
	무응답	17	8.0
합계		213	100
타 서비스 이용 수 (학교 포함)	없음	57	27.4
	1개소	54	26.0
	2개소	42	20.2
	3개소	28	13.5

구분	응답자 수	백분율
4개소 이상	12	5.8
무응답	15	7.2
합계	208	100

복지관 이용 현황에 대해 분석한 결과, 복지관 이용기간은 ‘1년이상 ~ 3년미만’ 이 81명(38.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 코로나19로 인해 1일 평균 이용시간은 ‘1시간 미만’ 이 86명(41.3%)으로 가장 높게 나타났다.

복지관 방문 시 이용하는 교통수단 분석 결과, ‘자가용’ 이 93명(41.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 복지관을 이용하게 된 경로에서는 지인소개 72명(33.8%), 인근거주 44명(20.7%), 인터넷 23명(10.8%)순으로 나타났다.

학교를 포함한 타 서비스 이용 수의 경우, 57명(27.4%)이 이용하지 않는 것으로 나타났다.

2) 현재 이용 프로그램

<표 4> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
재활프로그램	123	58.3
장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램	31	14.7
장애인 가족 지원 프로그램	2	0.9
자립지원 프로그램	6	2.8
* 중복 선택으로 응답자 총 208명	8	3.8
장애인활동지원사업, 아동발달지원서비스 등	8	3.8
재가장애인 생활안정 지원서비스	14	6.6
기타	12	5.8
무응답	15	7.1
합계	211	100

현재 이용 중인 복지관 프로그램 분석 결과, ‘재활프로그램’ 이 123명(58.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램 31명(14.7%), 재가장애인 생활안정 지원서비스 14명(6.6%), 장애인활동지원사업, 아동발달지원서비스 8명(3.8%)순으로 나타났다.

3) 프로그램 참여 시, 참고하는 홍보매체

<표 5> 프로그램 참여 시, 참고하는 홍보매체

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
참고하는 홍보매체 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	복지관 내 게시판	75	32.1
	카드뉴스, 소식지	4	1.7
	보도자료	2	0.9
	문자 안내	21	8.9
	담당자 안내	72	30.8
	홈페이지	26	11.1
	페이스북, 유튜브	8	3.4
	기타	9	3.8
	무응답	17	7.3
합계	234	100	

복지관 프로그램 이용 시, 참고하는 홍보매체로는 ‘복지관 내 게시판’ 이 75명(32.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘담당자 안내’ 72명(30.8%), ‘문자 안내’ 21명(8.9%)순으로 나타났다.

2. 코로나19 관련

가. 복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부

<표 6> 정보안내 제공여부

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
정보안내 제공여부	예	173	83.2
	아니요	12	5.8
	모르겠다	7	3.4
	무응답	16	7.7
합계	208	100	

복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부 분석 결과, 173명(83.2%)이 코로나19 대응 서비스 체제에 따른 정보를 제공받은 것으로 나타났다.

나. 코로나19로 인한 생활에서의 가장 큰 변화

<표 7> 코로나19로 인한 생활변화

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
코로나19로 인한 생활변화 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	건강문제	34	13.5
	경제적 어려움	27	10.7
	가족관계	5	2.0
	대인관계(이웃 및 지인 등)	28	11.1
	외출의 제한	111	44.0
	심리적 문제	31	12.3
	무응답	16	6.3
합계		252	100

코로나19로 인한 생활에서의 가장 큰 변화에 대한 분석 결과, ‘외출의 제한’ 이 111명(44.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘건강문제, 심리적 문제, 대인관계, 경제적 어려움’ 순으로 나타났다.

다. 코로나19 대응서비스 체제 운영기간 동안 가장 어려운 점

<표 8-1> 서비스 참여자 입장에서의 어려운 점

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
서비스 참여자 입장에서 어려운 점 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점	42	17.5
	치료 및 교육을 받지 못하는 불안감	65	27.1
	사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움	44	18.3
	문화여가활동 및 외부교류 축소	50	20.8
	가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움	14	5.8
	마스크 등 방역물품 부족	6	2.5
	무응답	19	7.9
합계		240	100

코로나19 대응서비스 체제 운영 기간동안 서비스 참여자 입장에서 어려운 점을 조사한 결과, ‘치료 및 교육을 받지 못하는 불안감’ 이 65명(27.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 문화여가활동 및 외부교류의 축소 50명(20.8%), 사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움 44명(18.3%), 복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점 42명(17.5%) 순으로 나타났다.

<표 8-2> 보호자 입장에서의 어려운 점

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
보호자 입장에서 어려운 점 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	장애당사자의 재활치료 및 운동 제한에 따른 신체적 기능 퇴행	65	27.0
	가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움	31	12.9
	사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움	45	18.6
	문화여가활동 및 외부교류 축소	45	18.6
	교육, 치료의 제한으로 발달장애 자녀의 도전적 행동 증가	25	10.4
	마스크 등 방역물품 부족	5	2.1
	무응답	25	10.4
합계		241	100

코로나19 대응서비스 체제 운영 기간동안 보호자 입장에서 어려운 점에 대한 분석 결과, ‘장애당사자의 재활치료 및 운동 제한에 따른 신체적 기능 퇴행’ 이 65명(27.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움’ 과 ‘문화여가활동 및 외부교류 축소’ 에 대한 응답이 45명(18.6%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

라. 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 우선적으로 운영해야 하는 서비스

<표 9-1> 우선적으로 운영해야 하는 서비스

(단위 : 명, %)

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율
긴급돌봄서비스	31	14.9	21	10.1	13	6.2	65	10.4
방문서비스	13	6.3	10	4.8	9	4.3	32	5.1
영상 및 비대면 치료 및 활동	16	7.7	26	12.5	23	11.0	65	10.4
정기적인 방송(유튜브, 소식지 등)을 통한 소식 듣기	10	4.8	15	7.2	19	9.1	44	7.0
정기적인 전화 상담	3	1.4	14	6.7	13	6.2	30	4.8
사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육	89	42.8	32	15.4	19	9.1	140	22.4

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율
가정방문을 통한 치료 및 교육	10	4.8	22	10.6	24	11.5	56	9.0
기타	11	5.3	2	1.0	3	1.4	16	2.6
무응답	25	88.0	66	31.7	86	41.1	177	28.3
합계	208	100	208	100	209	100	625	100

코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 우선적으로 운영해야 하는 서비스에 대한 분석 결과 1 순위는 ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’ 이 89명(42.8%)으로 가장 높게 나타났다. 2 순위와 3순위의 분석 결과 무응답이 가장 높게 나타났으나, 2순위에서는 1순위와 동일하게 ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’ 32명(15.4%), 3순위는 ‘가정방문을 통한 치료 및 교육’ 이 24명(11.5%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

<표 9-2> 우선적으로 운영해야 하는 서비스 기타의견

기타의견
- 개인치료 확대
- 건강문제를 호소하는 환자들 보호 부탁
- 교육의 연속성
- 단기 개별 프로그램 확대(대면)
- 물품지원
- 성인이 이용할 수 있는 프로그램 배정
- 수중, 물리, 운동치료
- 재활치료실 운영, 경사로 이용
- 지하1층 냉난방시설 문제 해결 시급
- 지하1층 운동기구 사용
- 집수리 도움, 임대아파트 상담
- 맞춤형 개별화 서비스
- 소규모 건강 프로그램
- 정적인 체육프로그램(보치아), 여가활동

3. 복지관 시설운영

가. 복지관 시설운영 만족도

<표 10> 복지관 시설운영 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 사항 없음	무응답	합계
1	복지관의 전반적인 청결상태에 대해 만족한다.	77 (37.0)	73 (35.1)	33 (15.9)	4 (1.9)	2 (1.0)	6 (2.9)	13 (6.3)	208 (100)
2	복지관의 시설과 설비는 안전하다.	70 (33.7)	75 (36.1)	31 (14.9)	9 (4.3)	3 (1.4)	6 (2.9)	14 (6.7)	208 (100)
3	복지관 내 경사로, 엘리베이터 등 각종 편의시설에 대해 만족한다.	78 (37.5)	71 (34.1)	33 (15.9)	3 (1.4)	3 (1.4)	6 (2.9)	14 (6.7)	208 (100)
4	복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어있다.	47 (22.6)	63 (30.3)	52 (25.0)	17 (8.2)	8 (3.8)	7 (3.4)	14 (6.7)	208 (100)
5	복지관에서 이용하는 각종 치료/교육 장비의 상태에 대해 만족한다.	53 (25.5)	68 (32.7)	50 (24.0)	8 (3.8)	6 (2.9)	9 (4.3)	14 (6.7)	208 (100)
6	복지관의 코로나 방역관리가 잘 이루어지고 있다.	71 (34.1)	85 (40.9)	27 (13.0)	2 (1.0)	-	8 (3.8)	15 (7.2)	208 (100)

복지관 시설운영에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다. 특히 ‘복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어있다’에 대한 의견이 높게 나타난 만큼 프로그램 대기 시, 불편함이 없도록 휴식 공간에 대한 관리가 필요할 것으로 보여진다.

나. 시설운영 개선사항

<표 11> 복지관 시설운영 개선사항

기타의견 (★ 중복)
- 앞으로 더 열심히 해주세요
- 방역

기타의견 (★ 중복)

- 옥상관리를 다른 선생님도 함께하면 좋겠음 (남자 선생님)
- 오래되어 기억나지 않음
- 복지관을 가지않아 모르겠음
- 복지관이용 안함, 오래되서 기억나지 않음
- 지하 1층 음악치료실에 에어컨이 없어 여름에 더웠습니다.
- 대기자가 너무 많아 오래 대기해야 하는점. 점심시간 (12시) 대외 이용 불가.
- 치료에 관한 물품을 너무 구입을 안함. 음악실에 에어컨 설치해주세요. 너무 더워요.(지하1층)
- 화장실 온수가 너무 뜨거워서 아이들에게 위험합니다, 치료/교육 장비를 주기적으로 교체/점검 필요합니다. 특히 위생적으로 신경써주시길 바랍니다(치료실과 치료/교육 장비들 사이사이 먼지들!!!)
- 청소인력이 아이들 치료실 내 바닥청소를 해주셨으면 합니다. 공기청정기 필터도 제때 갈아주세요. 에어컨 히터 청소도 정기적으로 해주세요. 아이들이 사용하는 교구들을 소독티슈로 닦아주세요.
- 지하1층과 지하2층 에어컨이 거의 나오지 않아 이에 대한 개선이 필요합니다.
- 카페 에어컨이 필요할 것 같다. 1층 화장실(여자) 화장실고리가 미흡함. 관내에 휴게할 수 있는 공간이 있었으면 좋겠다.
- 장애인대상 이미용서비스 운영, 양천구에 한정하지 않은 서비스 운영
- 환자 치료중 보호자 쉴곳이 부족(없음)
- 폭염에 지하1층 에어컨이 너무 약한지 너무 덥습니다. 개선부탁드립니다.
- 대기실 의자 등이 낡고 흔들거리는 경우가 있습니다
- 엘리베이터 버튼 숫자 안보임(향균필터로 인해) 옆에 숫자 식별 가능하게 표시부탁
- 사용교구의 청결과 소독에 더 신경써주시시오
- 다양한 치료/교육 장비 확충이 시급해보임
- 지하1층 에어컨 좀 고쳐주세요. 선풍기바람수준이고, 마스크까지 끼는데 애들 쓰러집니다. 치료에 집중도 안됩니다. 치료/장비를 주기적으로 교체/추가 해주시길 바랍니다. 치료실이나 치료/장비들에 먼지들이 많은데 위생에 신경을 쓰지 않는것 같아 걱정이 됩니다. 치료/장비들과 치료실에 대해 신경좀 써주시길 바랍니다.
- 치료실 청결, 지하1층 치료실에 에어컨 설치(음악치료실, 놀이치료실) ★
- 치료사 선생님의 부재(자주 바뀌고, 재배치까지 시간이 많이 걸림)
- 지하1층 에어컨 설치, 너무 더워요
- 지하1층 치료실 안 에어컨이 선풍기 바람 수준입니다. 날도 덥고 마스크까지 쓰고 있는데 아이가 치료를 받고 나오면 온몸이 땀범벅입니다. 이런 환경에서 제대로 치료를 받을 수 있겠습니까? 빠른 조치 부탁드립니다.
- 화장실 물기 없기
- 지하2층 대기공간 여름에 덥고, 겨울에 춥고, 벌레 많아서 대기중 모기물림
- 지하1층 냉난방 특히 (에어컨) 시설 휴게공간 책상을 만들어주시면 좋은데 협탁이라 불편합니다.
- 물리치료실에 치료에 필요한 운동기구 등 부족합니다. 다른 복지관에 비해 떨어집니다. 치료실, 냉방시설이 덥다
- 선생님 교체에 대해 미리 알려주시고 아이들의 치료하는 공백없이 채용하여 수업이 잘 이루어졌으면 좋겠습니다.
- 어떤 시설이든 마찬가지이지만 치료대기시간이나 재활치료 선택에 폭이 조금 유연해지고 짧으면 좋겠습니다

기타의견 (★ 중복)

- 학령기 아동 성장에 맞춘 프로그램 연속성, 확장성 요구됩니다. 기간을 정하지 않고 프로그램을 참여하도록 해주세요. 좋은 프로그램과 좋은 선생님이 많은 복지관이 되길 바랍니다.
- 코로나로 인해 치료가 원활하지 않아 재활의 일관성을 잃어버린것 같습니다. 사회의 문제이나 복지관에서도 함께 고민해주시길 바랍니다.
- 교육장비가 노후가 되어있으니 최신장비로 준비해주시면 치료에 도움이 될 것 같다
- 1층 정수기 지저분해요 교체해주세요
- 1층 화장실(여자) 두군데 사용 가능 애기 번기를 교체(성인번기와 겸용)으로 사용할 수 있도록 해주세요
- 운동시설이 좀 부족하다고 생각한다. 고장나면 빠른 속도로 시행했으면 좋겠다
- 운영 잘하고 계십니다.
- 주차도 불편하고 들어가도 인사도 없고요
- 전동휠체어 또는 전동스쿠터 수리해줄 수 있는 서비스가 있었으면 좋겠습니다
- 자동문설치
- 좋다
- 현재는 어르신 중심 프로그 많은 것 같습니다. 청소년, 중장년층의 맞춤형 프로그램이 좀 더 많았으면 합니다
- 직원 모두 친절하고 시설도 편리합니다. 감사합니다
- 관련 사항 발생시 해당안내 발송요망
- 프로그램 다양하게
- 체력단련실 이용시 이용방법을 잘 모르는 것도 있는데 도우미가 있었으면 좋겠고, 1기구당 적절한 시간을 표기해주시고 지킬 수 있도록 해주셨음 좋겠음(운동도 하지 않으면서 마냥 앉아있는 사람도 자주 보임. 대기하고 있는 입장에서 화가 남. 또한 잠시 대기중 앉아있을 의자가 몇개 있었으면 좋겠음)
- 조금 더 다양한 직업체험 치료가 많아졌음 합니다
- 기약없이 프로그램의 중지가 아닌 대책 마련에도 신경쓰는 모습이 보이면 좋겠습니다
- 방역에 철저했으면 좋겠습니다
- 화장실 개선
- 화장실 물기 수시로 제거
- 모르겠다
- 코로나로 복지관이 문을 닫으니 안전하게 갈 곳이 없어 더운데 사회에서 경제적으로도 힘들고 코로나로 더 불안합니다
- 성인을 위한 다양한 프로그램이 부족
- 앞으로도 더욱 더 좋은 복지관이 발전할 수 있었으면 좋겠습니다
- 비치되어있는 휠체어가 너무 오래 되고 고장난 것이 방치되어 이용에 불편을 느낌
- 철저한 방역관리로 확진자 그만 나왔음 좋겠구요. 직원들도 개인생활 철저한 관리 부탁드립니다

다. 복지관 이용 및 인식 관련 만족도

<표 12> 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절하다.	101 (48.6)	65 (31.3)	25 (12.0)	3 (1.4)	-	14 (6.7)	208 (100)
2	우리 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다.	68 (32.7)	83 (39.9)	36 (17.3)	3 (1.4)	1 (0.5)	17 (8.2)	208 (100)
3	우리 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다.	80 (38.5)	84 (40.4)	28 (13.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	14 (6.7)	208 (100)
4	우리 복지관은 이용자 간 상호존중 및 질서유지가 이루어지고 있다.	72 (34.6)	84 (40.4)	30 (14.4)	7 (3.4)	1 (0.5)	14 (6.7)	208 (100)
5	우리 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하게 운영하고 있다.	66 (31.7)	78 (37.5)	39 (18.8)	5 (2.4)	-	20 (9.6)	208 (100)
6	우리 복지관에 등록된 나의 개인정보가 보호받고 있다.	66 (31.7)	94 (45.2)	32 (15.4)	1 (0.5)	-	15 (7.2)	208 (100)
7	우리 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 반영하고 있다.	67 (32.2)	72 (34.6)	41 (19.7)	12 (5.8)	-	16 (7.7)	208 (100)
8	우리 복지관은 지역사회와 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있다.	77 (37.0)	69 (33.2)	40 (19.2)	5 (2.4)	-	17 (8.2)	208 (100)
9	우리 복지관을 계속 이용하고 싶다.	104 (50.0)	78 (37.5)	12 (5.8)	-	-	14 (6.7)	208 (100)

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

4. 장애인복지관 전문적 서비스

가. 권익옹호(자기결정 및 권익 향상)

<표 13-1> 장애로 인한 차별 및 불이익 경험

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
장애로 인한 차별 및 불이익 경험	예	57	27.4
	아니오	130	62.5
	무응답	21	10.1
합계		208	100

장애로 인한 차별이나 불이익 경험 여부에 대한 분석 결과, 130명(62.5%)이 차별 및 불이익을 경험하지 않은 것으로 나타났다.

<표 13-2> 차별 및 불이익을 당했을 경우, 도움 요청 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
도움 요청 여부	도움을 요청할 수 있다	23	40.4
	도움을 요청할 수 없다	33	57.9
	무응답	1	1.8
합계		57	100

장애로 인한 차별이나 불이익을 경험한 적이 있다고 응답한 57명에 대한 도움 요청 여부를 조사한 결과, 33명(57.9%)이 도움을 요청할 수 없는 것으로 나타났다.

<표 13-3> 도움을 요청할 수 없는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
도움을 요청할 수 없는 이유 * 중복 선택으로 응답자 총 33명	도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못한다	14	41.2
	내가 받은 차별과 불이익을 정확히 표현하기 어렵다	16	47.1
	나에게 불이익을 준 사람(혹은 기관 등)이 무섭다	4	11.8
합계		34	100

장애로 인한 차별이나 불이익을 당했을 경우, 도움을 요청할 수 없다고 응답한 33명에 대해 도움을 요청할 수 없는 이유에 대한 조사 결과, '내가 받은 차별과 불이익을 정확히 표현하기 어렵다' 가 16명

(47.1%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못한다’가 14명(41.2%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

<표 13-4> 나의 권리를 찾도록 도움을 주는 교육 및 행사 참여 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
권리 교육 및 행사 참여 여부	참여하겠다	172	82.7
	참여하지 않겠다	15	7.2
	무응답	21	10.1
합계		208	100

자신의 권리를 찾도록 도움을 주는 교육이나 행사에 대한 참여 여부를 조사한 결과, 172명(82.7%)이 참여를 희망하는 것으로 나타났다.

나. 복지관 이용 시, 어려운 점

<표 14-1> 복지관 이용 시, 어려운 점

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 이용 시, 어려운 점 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	어려움 없음	49	12.3
	이용료 부담	27	6.8
	교통편의 부족	16	4.0
	이용가능 서비스 부족	70	17.5
	직원, 봉사자의 불친절	8	2.0
	이용기간	51	12.8
	대기기간	81	20.3
	편의시설의 부족	27	6.8
	코로나19 감염에 대한 부담	46	11.5
	기타	9	2.3
	무응답	15	3.8
합계		399	100

복지관 이용 시, 어려운 점에 대한 분석 결과 ‘대기기간’이 81명(20.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘이용가능 서비스 부족, 이용기간, 어려움 없음, 코로나19 감염에 대한 부담’ 순으로 나타났다.

<표 14-2> 어려움 관련 기타의견

기타의견
- 가족돌봄
- 가족의 반대(재활치료적 접근의 이해 부족)
- 감각통합, 언어, 인지치료 등 치료사가 없어서 수업을 못 받음
- 거리가 멀다
- 낮가림이 있어서 어렵다
- 노인복지시설 이용자가 있을 경우 대기할 곳도 부족하고 너무 시끄러움
- 대기 프로그램의 경우 대기가 매우 길어 수시 모집 또는 연간 모집으로 이용할 수 있는 치료 프로그램이 많았으면 함
- 대체로 친절한 편이나 복지관 입구 데스크 청년들은 불친절함
- 이용자보다 복지관 뜻에 맞추는 느낌
- 재활프로그램 이용 시 교육청 굳센카드, 바우처카드 사용할 수 있음 좋겠음
- 치료선생님이 부족하여 불편함. 공간활용을 잘하면 좋겠습니다.

다. 최근 경험한 어려움 또는 고민

<표 15> 최근 경험한 어려움 또는 고민

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
최근 경험한 어려움 또는 고민 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	건강 및 의료	53	11.8
	경제적 어려움	47	10.5
	경제활동	16	3.6
	가족부양 또는 양육	32	7.1
	가족관계	9	2.0
	대인관계	42	9.4
	문화여가생활	79	17.6
	심리사회적 문제	50	11.1
	코로나19 감염에 대한 부담	95	21.2
	기타	10	2.2
	무응답	16	3.6
합계	449	100	

최근 경험한 어려움이나 고민에 대한 분석 결과, ‘코로나19 감염에 대한 부담’ 이 95명(21.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘문화여가생활, 건강 및 의료, 심리사회적 문제, 경제적 어려움, 대인관계, 가족부양 또는 양육’ 순으로 나타났다.

<표 15-2> 최근 경험한 어려움 또는 고민 기타의견

기타의견
- 기관 이용 시 장애 정도에 따른 이용 제한
- 몸이 아파서 이동이 자유롭지 못함
- 외출문제
- 운동부족으로 인한 신체적 능력 퇴행
- 자립지원에 대해 궁금
- 중간에 일자리를 비울 수 있는지, 12월까지 일을 해야 하는지
- 진로문제

라. 도움 필요 시, 지원받는 경로

<표 16> 도움 필요 시, 지원받는 경로

(단위 : 명, %)

	구분	응답자 수	백분율
도움 필요시, 지원받는 경로 * 중복 선택으로 응답자 총 208명	부모	75	27.8
	자녀	22	8.1
	형제/자매/친인척	36	13.3
	이웃	4	1.5
	친구	11	4.1
	종교기관	1	0.4
	동주민센터/구청	27	10.0
	장애인복지관	34	12.6
	장애인 관련 기관/단체	16	5.9
	없다	20	7.4
	기타(활동지원사, 어린이집, 지역아동센터 등)	8	3.0
	무응답	16	5.9
합계	270	100	

도움이 필요할 때 지원받는 경로에 대한 분석 결과, ‘부모’가 75명(27.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 형제/자매/친인척이 36명(13.3%), 장애인복지관 34명(12.6%), 동주민센터/구청 27명(10.0%) 순으로 나타났다.

마. 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	162	77.9
	이용하지 않겠다	1	0.5
	잘모르겠다	31	14.9
	무응답	14	6.7
합계		208	100

어려움이나 고민에 대한 지원 서비스가 생겼을 때 이용 여부를 조사한 결과, 162명(77.9%)이 이용을 희망하는 것으로 나타났다.

바. 장애인복지를 위해 향후 우선적으로 수행해야 하는 사업

<표 18> 향후 우선적으로 수행해야 하는 사업

(단위 : 명, %)

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율
상담 및 진단	11	5.3	3	1.4	4	1.9	18	2.9
사례관리	6	2.9	4	1.9	6	2.8	16	2.5
가족정서지원	4	1.9	7	3.4	10	4.7	21	3.3
조기교육지원	9	4.3	4	1.9	4	1.9	17	2.7
재활치료	51	24.5	21	10.1	7	3.3	79	12.6
방과후 프로그램(아동, 청소년)	9	4.3	20	9.6	9	4.2	38	6.1
주말 프로그램	8	3.8	6	2.9	8	3.8	22	3.5
방학 프로그램	7	3.4	10	4.8	5	2.4	22	3.5
사회성 및 교육프로그램	17	8.2	18	8.7	21	9.9	56	8.9
여가/문화활동	19	9.1	19	9.1	12	5.7	50	8.0
동아리 지원	2	1.0	9	4.3	9	4.2	20	3.2
장애인 권익지원 프로그램	2	1.0	7	3.4	10	4.7	19	3.0
취업 및 직업훈련	9	4.3	14	6.7	16	7.5	39	6.2

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율
장애인식개선교육	1	0.5	6	2.9	6	2.8	13	2.1
자립준비프로그램	4	1.9	10	4.8	21	9.9	35	5.6
장애인활동지원서비스	13	6.3	6	2.9	8	3.8	27	4.3
아동발달지원서비스(바우처)	11	5.3	10	4.8	9	4.2	30	4.8
기타	3	1.4	2	1.0	-	-	5	0.8
무응답	22	10.6	32	15.4	47	22.2	101	16.1
합계	208	100	208	100	212	100	628	100

향후 우선적으로 수행해야 하는 사업에 대한 분석 결과, 1순위는 ‘재활치료’가 51명(24.5%)으로 나타났으며, 2순위와 3순위의 경우 무응답 비율이 높게 나타났다. 무응답을 제외하고 보았을 때, 2순위는 1순위와 동일하게 재활치료가 21명(10.1%)으로 높게 나타났으며, 3순위는 사회성 및 교육프로그램, 자립준비프로그램이 21명(9.9%)으로 높게 나타났다.

5. 양천해누리복지관에 대한 제안 및 조언

기타의견

- 더 열심히 해주세요
- 한 번쯤 경험해보기
- 좋은 프로그램 많이 진행해주세요
- 일반복지관과 장애인복지관은 달라야함
- 일자리 월급을 좀 올리고, 유니버설 프로그램 코로나19로 많이 체험 못해서 다양해졌으면 좋겠음
- 장애인환경개선사업 대기기간이 너무 오래걸림, 업체에 맡기고 수리 진행하는데 담당자가 직접와서 확인 필요 요망. 서비스의 질이 낮고, 전문가가 아닌 사람이 와서 내부물건파손. 수리 끝난 후 사진만 찍고 가심. 업체 확인 요망
- 발달장애인이 학교 졸업 후 성인이 되어 참여할 프로그램을 미리 알림 받으면 좋겠습니다
- 전체적으로 만족하고 감사하다.
- 대기를 해도 1년이상 기다려야 하는 경우가 많은점 개선되었으면 합니다.
- 직접체험추가 : 성우와 음악관련
- 바우처 프로그램을 활성화했음 좋겠습니다.(투자를 너무 안하시는것 같음) 이번에 양천구에서 느린학습자 지원 조례안이 통과하였는데 이아이들에 대한 프로그램도 있음 좋겠습니다. 좋은 프로그램을 만들어 예산을 받아 잘 활용했음 좋겠습니다. 구로구에 좋은 프로그램이 많으니 참고하시면 좋을것 같습니다.
- 바우처 강사들에 대한 대우와 처우를 급여 수가를 올려주고 부수교재를 살 수 있는 지원금을 복지관에서 책임지고 주셨으면 합니다. 오랜기간동안 복지관에서 근무한 바우처 강사들에게 혜택이 많이 생겼으면 합니다. 선생님들이 그만 두시고 후임자가 생기지 않는 것은 큰 문제입니다. 복지관 이용에 클 불편이 생겨 학령기 아이를 둔 부모로써 복지관에 믿음이 생기질 않아 솔직히 이용하고 싶지 않습니다. 바우처 강사도 본관 직원들과 같은 대우와 혜택을 주세요.

기타의견

- 아동이 경계성일 경우 서비스 제공을 받을 수 없는점을 개선 바랍니다.
- 양천구민에 한정하지 않은 장애인 누구나 이용할 수 있는 복지관이길 바랍니다. 복지관 시설 프로그램 이용에 우선순위가 없어지길 바랍니다.
- 감각통합치료 프로그램 신설 바랍니다.
- 영유아 발달지연 친구들이 참여할 수 있는 프로그램이 더 다양하고 듣기 쉽게(대기기간 너무 김) 운영되었으면 합니다. 발달지연아동을 양육하는 보호자에 대한 관리도 이루어지면 더 좋겠습니다
- 코로나19가 점점 심해지고 있지만 작은 단위의 그룹활동수업은 유지되었으면 좋겠습니다. 복지관 내 이용 어린이들을 보면 사회성이 부족한 아이들이 많은데 코로나19로 인해 더욱 발달할 수 있는 기회가 적어지고 있습니다. 소수의 그룹활동은 단계가 올라가도 계속 프로그램을 할 수 있었으면 좋겠습니다
- 교육의 연속성
- 현재도 많은 선생님께서 열심히 해주시고 있지만 장애인 당사자가 아니니 한계가 있음을 가끔 느낍니다. 선생님들께서는 직업활동이지만 장애인에게는 사회와 소통하는 최소의 길이로 가장 자주 맞이하는 타인입니다. 세심한 관심 부탁드립니다.
- 프로그램 모집시 모두에게 투명하게 공개모집하면 좋겠다
- 다양한 교육 프로그램과 높은 수준의 아동발달지원서비스가 더욱 필요하다. 교육 장비등의 수준도 높여서 만족도를 높여가길 바란다.
- 노후시설 보수 및 교체(에어컨, 매트), 교구구입, 바우처 치료 진행 원활하게,, 치료사 처우 개선하여 채용 문제 없이 진행되길,, 치료 중단으로 아이가 어려움을 겪음
- 자립지원이나 취업관련 지도가 필요할 것 같음
- 일반아이들과 같이 착석이 어려운 경우가 많고 여기저기 치료를 다니면 간식을 먹을 경우도 많은데 편의시설이 너무 부족함
- 교육프로그램 교구를 잘 구비해주셨으면 좋겠습니다.
- 지하1층 너무 덥습니다. 제발 에어컨 켜주세요. 아이들이 더워서 수업을 못하고 있어요
- 해누리복지관 담당자님을 알게되면서 경제적으로 여유가 있었습니다. 늘 발벗고 나서주시는 박해나, 김소희 선생님들께 감사말씀 드리고 싶습니다. 감사합니다♡
- 코로나로 힘든 시기에 비대면 수업으로 인하여 생활에 활력을 느낍니다. 수고하세요
- 전문적인 서비스와 직원들의 좋은 마인드로 임해주셔서 감사합니다. 만족하고 있어서 특별히 조언은 없으나, 일상안에서의 침을 충분히 가지시어 에너지를 내는데에 힘들이 조금이나마 줄어들길 바라는 마음입니다. 감사드리며, 고맙습니다.
- 많은 프로그램을 통해 더 많은 재활치료 부탁드립니다.
- 건물의 노후로 인한 것인지 전반적으로 건물내 냄새가 많이 납니다. 또한, 환기 시스템과 냉난방 여름에 (에어컨) 시설이 오작동인것인지 너무 덥다는 생각입니다. 보수공사 시급합니다.
- 개별치료가 좀 더 다양해서 코로나 기간에도 받을 수 있으면 좋겠습니다.
- 복지관을 이용하며 그래도 해누리에서 장애인복지향상에 잘 대응하는 편이라 생각합니다. 좀 더 바라자면 재활치료의 다양성과 전문성 향상과 조금 더 쉽게 이용할 수 있었으면 좋겠습니다. 감사합니다.
- 수요가 많은 프로그램은 시간을 더 많이 늘려주었으면 좋겠습니다. 대기시간이 너무 길어요
- 장애의 유형에 따라 필요한 프로그램이 다양하고 요구되리라 생각합니다. 대기기간이 긴 프로그램이 있다면 우선적으로 프로그램 증설 및 교육, 치료사 증원하여 대기 기간을 단축해주시시오. 교육은 적절한 시간에 빨리 진행되어야 합니다. 저희 아이도 2~3년 대기한 프로그램이 있었습니다. 현실적인 문제가 있으시겠지만,

기타의견

- 깊은 고민을 통해 방법을 찾아주시기 부탁드립니다.
- 이용자 및 선생님들의 의견이 잘 반영되어지지 않는 것 같습니다. 반년넘게 선생님이 구해지지 않아 수업을 못하고 있습니다. 빠른 조치 부탁드립니다.
 - 재활치료시간이 더 늘어나면 좋겠다
 - 장애인지원프로그램이 단순히 복지관 홈페이지나 홍보 포스터를 통해 알리는 것은 실제 장애인 또는 장애가족이 모르고 넘어가는 경우도 많은 것 같아요~ 전체 문자메세지나 홍보 프로그램 프린트물을 배부하여 알려주시는 것도 필요한거 같습니다
 - 항상 고맙습니다
 - 좀 더 다양한 프로그램과 참여할 수 있는 기회가 있었으면 합니다
 - 프로그램을 많이 배우고 싶는데요 하나에 하나만 된다고 하니---
 - 가까워서 이용하고 싶지만 계약기간이 있다는 것이 아쉽습니다.
 - 모든 선생님들 수고 많으십니다
 - 프로그램을 다양하게 준비해주세요
 - 해당사항 발생시 해당문자 발송 받길 희망
 - 다양한 프로그램
 - 등록장애인은 모두가 평등했음 좋겠음. 양천구가 우선인 것은 애초 타 구 사람을 등록시키지 말든지
 - 직업 프로그램이 더 다양했음 합니다
 - 아동 청소년을 위한 프로그램에 신경을 써주셨으면 좋겠습니다. 선생님을 못구하는건지, 못구하면 왜 못구하는건지 개선할 것은 없는지 장애인의 입장에서, 그 부모의 입장에서 진지하게 고민해보시기 바랍니다.
 - 장애인의 복지혜택을 좀 더 넓혀주셨음 합니다
 - 찾아가는 장애인서비스를 늘려주세요
 - 누구나 친근하게 다가갈 수 있는 행복한 복지관이 되었으면 합니다
 - 더욱더 발전해 나가길 바랍니다
 - 청장년을 위한 자조모임 등 활동가능한 프로그램 시행
 - 휴게실 개선되었으면 합니다
 - 잘하고있어요
-

II 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 25명)

1. 현재 이용 프로그램

<표 19> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	사례관리(사례관리, 통합사례관리)	2	8
	권익옹호(시민옹호, 유니버설활동가)	2	8
	살고싶은우리집(내집가꾸기, 장애인생활환경개선)	4	16
	지역사회참여(먹거리, 기관연계지원 등)	7	28
	마을만들기(이웃만들기, 만남데이)	3	12
	그 외(연극공예, 재활프로그램)	2	8
	중복응답	4	16
	무응답	1	4
합계		25	100

현재 이용 중인 프로그램을 조사한 결과 ‘지역사회참여’가 7명(28%)으로 가장 높았으며, 그다음으로는 살고싶은우리집 4명(16%), 마을만들기 3명(12%)순으로 나타났다.

2. 권익옹호사업 만족도 여부

<표 20> 권익옹호사업 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	나와 가족의 의견이 반영되었다.	16 (64)	7 (28)	-	1 (4)	1 (4)	25 (100)
2	담당자와 연락, 소통하는 것은 쉬운 일이다.	19 (76)	5 (20)	1 (4)	-	-	25 (100)
3	담당자를 통해 원하는 것 대부분이 충족되었다.	15 (60)	7 (28)	3 (12)	-	-	25 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
4	담당자는 나의 어려움 또는 원하는 것을 잘 파악하고 있다.	18 (72)	4 (16)	2 (8)	1 (4)	-	25 (100)
5	나와 가족이 받은 도움에 대해 전반적으로 만족한다.	21 (84)	3 (12)	1 (4)	-	-	25 (100)
6	도움을 필요로 하는 장애인가정이 있다면 복지관을 추천할 것이다.	21 (84)	3 (12)	-	-	1 (4)	25 (100)

서비스 만족도 조사 결과 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘나와 가족의 의견이 반영되었다’ 와 ‘담당자는 나의 어려움 또는 원하는 것을 잘 파악하고 있다’ 에 대해서 전혀 그렇지 않다는 의견도 함께 나타났다.

3. 권익옹호사업 관련 기타의견

기타의견	
만족스러운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 100점입니다 - 친절하다 - 좋아요 - 4점(정수로 말함) - 선생님이 늘 적극적으로 해주시는데 가족이 잘 참여해주지 못해 죄송함 - 선생님들이 다 친절하셔서 좋음. 모든 선생님들에게 감사합니다 - 친절하게 응대해주셔서 감사합니다 - 항상 감사합니다 - 일하고 있는 것 - 상담과 약속을 지켜주시고 노력하신 점 - 상담, 약속, 도와주려는 노력에 만족 - 잘모르겠음 - 명절에 받은 지원이 많은 도움이 되었음 - 전반적으로 전부 만족합니다 - 여러 가지로 도움을 주셔서 감사합니다 - 저의 어려운 점을 잘 파악하시고 잘들어주시고 도와주려고 애써주시는 마음이 감사합니다 - 수시로 안부연락을 주시기 때문에 심리적으로 도움이 많이 된다
어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 아직 어려운 점 없어요 - 3점(정수로 말함) - 선생님과 문자로 연락하고싶음 - 식당에서 일하며 어려운 점이 많고 고민이 된다 - 업체가 수리할 때 직접 방문 - 잘모르겠음

III 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과

1. 통합발달팀 프로그램 결과분석

가. 체육활동(초등체육) 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 체육활동(초등체육) 프로그램 만족도 여부

<표 21> 체육활동(초등체육) 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용 횟수(기간)에 만족한다.	1 (33.3)	-	2 (66.7)	-	-	3 (100)
2	프로그램 이용 시간에 만족한다.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
3	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	-	3 (100)
4	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	3 (100)	-	-	-	-	3 (100)
5	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	3 (100)	-	-	-	-	3 (100)
6	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	-	3 (100)
7	프로그램 담당자의 전문성이 높다.	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	-	3 (100)
8	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
9	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	-	3 (100)

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

2) 체육활동(초등체육) 프로그램 기타의견

기타의견

- 세심하게 신경쓰고 상담해주셔서 항상 감사합니다. 앞으로도 잘 부탁드립니다

나. 음악심리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 22> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별음악심리활동	5	33.3
	아동청소년그룹음악심리활동	1	6.7
	성인그룹음악심리활동	1	6.7
	무응답	8	53.3
합계		15	100

2) 음악심리활동 프로그램 만족도 여부

<표 23> 음악심리활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (46.7)	5 (33.3)	2 (13.3)	1 (6.7)	-	15 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	8 (53.3)	5 (33.3)	2 (13.3)	-	-	15 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	8 (53.3)	7 (46.7)	-	-	-	15 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	9 (60.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	-	15 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	9 (60.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	-	-	15 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	9 (60.0)	6 (40.0)	-	-	-	15 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	8 (53.3)	7 (46.7)	-	-	-	15 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	10 (66.7)	5 (33.3)	-	-	-	15 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 프로그램 장소 및 공간에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 음악심리활동 프로그램 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 선생님께서 매우 친절하세요 - 음악활동실이 너무 덥습니다. 코로나로 휴관되는 것이 안타깝습니다. - 지하1층 음악치료실에 에어컨이 없어 여름에 더웠습니다. - 교육내용이나 선생님의 피드백, 아이들 파악하는 내용은 만족스럽습니다. 다만 어려운 점이 있으시겠지만 수업시간을 탄력적으로 이용자의 처지에(상황) 맞게 운영 되었으면 하는 바람입니다. 부득이한 사유로 결석이 있으면 보강이 안되는 점도 아쉽습니다. - 에어컨고장으로 다른 교실에서 수업을 하니 불편하고 집중이 안됩니다. 수리조치 부탁드립니다. - 치료실 청결(청소) 및 환기 치료에 쓰이는 도구들 세척 등, 지하1층 치료실에 에어컨설치 (음악치료실, 놀이치료(보관) 바우처 음악치료실) - 작사와 작곡에 흥미와 재능이 있는 장애인들을 가능한 선에서 지원 부탁드립니다. - 에어컨이 약해 너무 더워요. 교구가 너무 오래 된거예요.

다. 심리운동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 24> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별심리운동	1 33.3
	유아동 심리운동	2 66.7
합계	3	100

2) 심리운동 프로그램 만족도 여부

<표 25> 심리운동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	-	6 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	-	6 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	5 (83.3)		1 (16.7)	-	-	6 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	-	-	6 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	-	-	6 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	5 (83.3)	1 (16.7)	-	-	-	6 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	5 (83.3)	-	-	1 (16.7)	-	6 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	6 (100)	-	-	-	-	6 (100)

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

3) 심리운동 프로그램 기타의견

기타의견
- 지금처럼 앞으로도 잘 부탁드립니다. 항상 감사하고 있습니다.

라. 발달지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 26> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	조기지원	2	40
	통합지원반(별하반)	2	40
	무응답	1	20
합계		5	100

2) 발달지원 프로그램 만족도 여부

<표 27> 발달지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램실 및 환경에 만족한다.	4 (80)	1 (20)	-	-	-	5 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	4 (80)	1 (20)	-	-	-	5 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	3 (60)	1 (20)	1 (20)	-	-	5 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 취져 있다.	3 (60)	2 (40)	-	-	-	5 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	3 (60)	2 (40)	-	-	-	5 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	3 (60)	2 (40)	-	-	-	5 (100)
7	아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	5 (100)	-	-	-	-	5 (100)
8	아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다.	4 (80)	1 (20)	-	-	-	5 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	5 (100)	-	-	-	-	5 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해줄 의향이 있다.	5 (100)	-	-	-	-	5 (100)

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

3) 희망하는 발달지원 프로그램 형태

<표 28-1> 희망하는 발달지원 프로그램 활동 형태

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
희망하는 발달지원 프로그램 활동 형태 * 중복 선택으로 응답자 총 5명	1:1 개별	2 33.3
	짝 그룹	3 50
	3~4명의 소그룹	1 16.7
합계	6	100

발달지원 프로그램과 관련하여 희망하는 활동 형태를 조사한 결과, 짝그룹 3명(50%), 1:1개별 2명(33.3%), 3~4명의 소그룹 1명(16.7%) 순으로 나타났다.

<표 28-2> 희망하는 발달지원 프로그램 횟수

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
희망하는 발달지원 프로그램 횟수	주 1회	1 20
	주 2회	2 40
	주 3회	2 40
합계	5	100

발달지원 프로그램 횟수와 관련하여 주 2회 및 주 3회 진행을 희망하는 것으로 나타났다.

<표 28-3> 희망하는 발달지원 프로그램 활동 내용

기타의견
- 가정에서 접근하기 어려운 활동, 아동이 평소 접하기 어려운 활동
- 감각, 오감, 상호작용 활동(만족중)
- 사회성에 필요한 활동(그룹놀이) 사회성 인지
- 심리운동
- 오감놀이, 한글 배우기, 수 세기 익히기

4) 희망하는 복지관 부모교육 주제

<표 29> 희망하는 부모교육 주제

(단위 : 명, %)

구분	1순위		2순위		3순위		합계	
	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율	응답자	백분율
발달에 대한 이해	-	-	-	-	1	20	1	6.7
가정에서의 놀이(상호작용) 방법	2	40	2	40	-	-	4	26.7
행동문제를 다루는 방법	1	20	-	-	2	40	3	20
내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기	2	40	-	-	-	-	2	13.3
아빠교육	-	-	2	40	1	20	3	20
무응답	-	-	1	20	1	20	2	13.3
합계	5	100	5	100	5	100	15	100

희망하는 부모교육 주제를 분석한 결과, 1순위는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’ 과 ‘내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기’ 가 2명(40%)으로 가장 높게 나타났다. 2순위에서는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법, 아빠교육’ 이 가장 높게 나타났으며, 3순위에서는 ‘행동문제를 다루는 방법’ 이 가장 높게 나타났다. 순위별 총 합계로 보았을 때, ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’ 이 4명(26.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

5) 발달지원 프로그램 기타의견

기타의견
- 경계성 아이들에 대한 지원 방법이 늘어났으면 좋겠다
- 다양한 프로그램이 생겼으면 좋겠습니다
- 조기지원, 별하반 외 다른 프로그램이 생겼으면 함
- 지원하는 이가 많은지 프로그램 참여까지 기다리는 대기기간이 언제까지일지 너무 길다..

마. 특수교육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 30> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	학교적응반	2	18.2
	초등사회성프로그램	5	45.4
	개별인지학습	2	18.2
	무응답	2	18.2
합계		11	100

2) 특수교육 프로그램 만족도 여부

<표 31> 특수교육 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램실 및 환경에 만족한다.	-	6 (54.5)	5 (45.5)	-	-	-	11 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	1 (9.1)	8 (72.7)	1 (9.1)	1 (9.1)	-	-	11 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	1 (9.1)	8 (72.7)	1 (9.1)	1 (9.1)	-	-	11 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	4 (36.4)	4 (36.4)	2 (18.2)	-	-	1 (9.1)	11 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	1 (9.1)	7 (63.6)	3 (27.3)	-	-	-	11 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	1 (9.1)	7 (63.6)	2 (18.2)	1 (9.1)	-	-	11 (100)
7	아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	1 (9.1)	8 (72.7)	1 (9.1)	-	-	1 (9.1)	11 (100)
8	아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다.	3 (27.3)	6 (54.5)	1 (9.1)	-	-	1 (9.1)	11 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	4 (36.4)	5 (45.5)	1 (9.1)	1 (9.1)	-	-	11 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해줄 의향이 있다.	2 (18.2)	7 (63.6)	1 (9.1)	-	-	1 (9.1)	11 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 진행 시간과 진행 횟수, 상담 및 정보 제공, 담당자의 전문지식에 대한 문항에서 만족하지 못한다는 의견도 함께 나타났다.

3) 희망하는 특수교육 프로그램 형태

<표 32-1> 희망하는 특수교육 프로그램 활동 형태

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
희망하는 특수교육 프로그램 활동 형태 * 중복 선택으로 응답자 총 11명	1:1 개별	3 16.7
	짝 그룹	7 38.9
	3~4명의 소그룹	8 44.4
합계	18	100

특수교육 프로그램 활동 형태에 대해 조사한 결과 8명(44.4%)이 3~4명의 소그룹을 희망하는 것으로 나타났다.

<표 32-2> 희망하는 특수교육 프로그램 활동 내용

기타의견
- 사회적 놀이(인지)
- 공공기관 이용, 문화체험활동, 자기주장 훈련, 자기표현력 향상, 오감놀이, 성교육, 통합교육 등
- 통합교육
- 표현력 향상
기타의견
- 없음

4) 특수교육 프로그램 기타의견

바. 놀이활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 33> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별놀이활동	2	100
합계		2	100

2) 놀이활동 프로그램 만족도 여부

<표 34> 놀이활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	-	1 (50)	-	1 (50)	-	2 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	-	1 (50)	-	1 (50)	-	2 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	-	1 (50)	1 (50)	-	-	2 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	1 (50)	-	1 (50)	-	-	2 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	1 (50)	-	1 (50)	-	-	2 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	1 (50)	-	1 (50)	-	-	2 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (50)	-	1 (50)	-	-	2 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	1 (50)	-	1 (50)	-	-	2 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 장소 및 공간과 도구 및 장비에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 놀이활동 프로그램 기타의견

기타의견

- 다양한 활동을 했으면 합니다. 청결과 환기를 자주 신경써주시면 합니다.

사. 미술활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 35> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별심리미술	9	90
	그룹심리미술	1	10
합계		10	100

2) 미술활동 프로그램 만족도 여부

<표 36> 미술활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (70)	1 (10)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	6 (60)	2 (20)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	7 (70)	1 (10)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	7 (70)	1 (10)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	7 (70)	1 (10)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	6 (60)	2 (20)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (70)	1 (10)	1 (10)	-	-	1 (10)	10 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	7 (70)	2 (20)	-	-	-	1 (10)	10 (100)

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

3) 미술활동 프로그램 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 모집성 프로그램이 1년이 아닌 2년으로 진행되었으면 좋겠습니다. 야외프로그램(공원, 미술관, 체험활동) 등이 향후 생겼으면 좋겠고, 아이가 미술을 통해 자신감이 많이 생겨서 좋습니다. - 미술활동에 통 관심이 없고 자신이 없는 아이였는데 심리미술 선생님을 만나고 미술활동에 참여하고 작품도 만들어서 만족도가 높습니다. 미술수업에 수업참여 기간이 1년뿐이라 아쉽고 좀 더 기간이 길었으면 좋겠습니다. - 선생님이 친절하게 지도해주셔서 감사드리고, 미술프로그램을 통해서 잃어버렸던 부분들을 찾고 수업을 좋아해요 - 외부프로그램, 주1회 프로그램이 생겼으면 좋겠습니다.

아. 아동발달지원서비스 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 37> 현재 이용 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 29명	언어활동	10 24.4
	미술활동	9 22.0
	음악활동	11 26.8
	인지활동	2 4.8
	무응답	9 22.0
합계	41	100

2) 아동발달지원서비스 관련 공통사항

<표 38> 아동발달지원서비스 관련 공통사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
아동발달지원서비스 이용 기간	1년 미만	5	17.2
	1년 이상 ~ 2년 미만	2	6.9
	2년 이상 ~ 3년 미만	7	24.1
	3년 이상 ~ 4년 미만	3	10.3
	4년 이상 ~ 5년 미만	2	6.9
	5년 이상 ~ 6년 미만	4	13.8
	6년 이상	3	10.3
	무응답	3	10.3
합계		29	100
아동발달지원서비스 대상 인지 (아동의 연령)	0~6세	16	55.2
	7~13세	9	31.1
	14~16세	3	10.3
	무응답	1	3.4
합계		29	100
아동발달지원서비스 이용 경로 * 중복 선택으로 응답자 총 29명	주변 친척이나 이웃의 소개로	14	46.7
	시·군·구 안내를 통해	3	10
	사회복지시설 및 기관 등을 통해	12	40
	무응답	1	3.3
합계		30	100

아동발달지원서비스 이용 기간에 대한 분석 결과, ‘2년 이상 ~ 3년 미만’ 이 7명(24.1%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 1년 미만이 5명(17.2%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

아동발달지원서비스 대상으로 인지하게 된 아동의 연령에 대한 분석 결과로는 0~6세가 16명(55.2%)으로 가장 높게 나타났다. 아동발달지원서비스를 이용하게 된 경로에 대한 분석 결과, ‘주변 친척이나 이웃의 소개, 사회복지시설 및 기관 등, 시·군·구 안내’ 순으로 나타났다.

3) 아동발달지원서비스 서비스제공자(지도강사) 만족도 여부

<표 39> 아동발달지원서비스 서비스제공자(지도강사) 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	지도강사의 친절성에 대해 만족하십니까?	12 (41.4)	12 (41.4)	4 (13.8)	-	-	1 (3.4)	29 (100)
2	지도강사의 전문성에 대해 만족하십니까?	11 (37.9)	11 (37.9)	6 (20.7)	-	-	1 (3.4)	29 (100)
3	이용자의 요구사항에 대한 반영도에 대해 만족하십니까?	11 (37.9)	12 (41.4)	5 (17.2)	-	-	1 (3.4)	29 (100)
4	지도강사의 수업 방법에 대해 만족하십니까?	11 (37.9)	14 (48.3)	3 (10.3)	-	-	1 (3.4)	29 (100)
5	수업에 사용되는 교재 및 교구에 대해 만족하십니까?	8 (27.6)	9 (31.0)	4 (13.8)	3 (10.3)	3 (10.3)	2 (6.9)	29 (100)
6	지도강사와의 상담에 만족하십니까?	10 (34.5)	14 (48.3)	4 (13.8)	-	-	1 (3.4)	29 (100)

서비스제공자(지도강사)에 대한 만족도 조사 결과 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 교재 및 교구에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

4) 아동발달지원서비스 이용자 관련 기타사항

<표 40-1> 서비스 이용시간 약속 준수 여부

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
이용자는 서비스 이용시간을 잘 지키는 편입니까?	그렇다	25	86.2
	그렇지 않다	3	10.3
	무응답	1	3.4
합계	29	100	

이용자에 대한 서비스 이용 시간 준수 여부에 대해 분석한 결과, 25명(86.2%)이 약속시간을 준수하는 것으로 나타났다.

<표 40-2> 바우처(곤센)카드 소지 여부

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
이용자(또는 보호자)는 직접 바우처(곤센)카드를 소지하고 다니십니까?	그렇다	25	86.2
	해당되지 않음	2	6.9
	무응답	2	6.9
합계	29	100	

바우처(곤센)카드 소지 여부에 대한 분석 결과, 25명(86.2%)이 바우처(곤센)카드를 소지하고 다니는 것으로 나타났다.

<표 40-3> 서비스 이용 후, 변화

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
서비스 이용 후, 변화 * 중복 선택으로 응답자 총 29명	신체(언어)능력 향상	15	39.5
	정서적 안정	15	39.5
	가족관계 완화	2	5.3
	또래관계 완화	3	7.9
	변화없음	1	2.6
	기타	1	2.6
	무응답	1	2.6
합계	38	100	

아동발달지원서비스 이용 후, 이용자의 변화에 대해 분석한 결과 ‘신체(언어)능력 향상’ 과 ‘정서적 안정’ 이 15명(39.5%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 가족관계 완화, 또래관계 완화 순으로 나타났다.

<표 40-4> 소득기준 및 바우처 지원금

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
소득기준	수급	4	13.8
	차상위	1	3.4
	무응답	2	82.8
합계	29	100	
발달 바우처 지원금 (한달 기준)	14만원	1	3.4
	16만원	1	3.4

구분		응답자 수	백분율
	18만원	1	3.4
	20만원	1	3.4
	22만원	6	20.7
	무응답	19	65.5
합계		29	100
교육청 지원금 (한달 기준)	12만원	10	34.5
	무응답	19	65.5
합계		29	100

아동발달지원서비스 이용자의 소득 기준 분석 결과, ‘수급’ 이 4명(13.8%)으로 가장 높게 나타났다. 보호자의 발달 바우처 지원금 및 교육청 지원금 인지 여부를 확인하기 위한 문항에서는 19명(65.5%)이 무응답으로 가장 높게 나타났다.

5) 아동발달지원서비스 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 교구 활용할 수 있게 교구 지원을 많이 해주셨으면 합니다. 바우처는 본관 수업에 비해 교구지원비가 적어 선생님들이 활용할 수 있는 교재, 교구가 빈약합니다. - 담당자가 많이 도와주었습니다. - 무더운 날씨에 고생이 매우 많으시다. 높은 수준의 교재 및 장비 확충으로 교육 프로그램의 질 향상에 힘써 주시면 고맙겠다. - 바우처 선생님들에 대한 대우가 너무 안 좋은 것 같습니다. 그러니 금방 그만두시고 자주 바뀌는 거겠죠. 놀이수업은 선생님을 못 구해서 없어졌고, 인지수업은 계속 못 구해서 기다리는 중인데 좀 더 이런 부분에 신경을 써주시길 바랍니다. 선생님을 구하는 글만 올린다고 해결될 문제가 아닌 것 같습니다. 대우가 안 좋은데 누가 올 것이며, 오더라도 얼마 못 버티고 그만 두시겠죠. 여기서 그만두신 선생님들 다른 곳에서 마주칠 때가 많습니다. 심각하게 고민해주시길 바랍니다. - 본관 강사분들은 오래 계시는데 바우처 강사분들은 그만두시는 분들이 많습니다. 그 이유는 바우처 강사분들에 대한 대우가 좋지 않기 때문이라고 생각합니다. 놀이수업도 강사분을 못 구해서 수업자체가 없어졌고, 인지수업도 강사분을 못 구해서 마냥 기다리고 있습니다. 강사분들이 안 구해지게 아니라 평소에 대우가 좋지 않으니 못 구하는게 아닐까요? 엄마들 사이에서도 복지관에 대한 평판이 좋지 못합니다. 오래 다닌 곳이라 정도 들고 편하지만 계속 이런 환경이라면 저도 다른 곳으로 옮겨야 할 것 같습니다. 정말 안타깝습니다. - 악기와 교구가 너무 오래됐고, 새로운 악기가 더 많이 있었으면 좋겠습니다. 지하1층 음악실 너무 덥고 습기가 많습니다. 높이 조절되는 책상이 필요합니다. 휠체어 이용시에 수업 책상이 낮아서 교구나 악기 등의 사용에 어려움이 많습니다. - 앞으로 함께 성장하는 아이를 도와주시는 것이라 항상 감사하게 생각합니다. - 치료사 채용(언어, 인지, 감각통합) 부탁드립니다. 새로운 교구 구입으로 다양한 활동 할 수 있도록 지원해주세요.

2. 자립지원팀 프로그램 결과분석

가. 직업준비반 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 직업준비반 프로그램 만족도 여부

<표 41> 직업준비반 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.	4 (50)	3 (37.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
2	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	3 (37.5)	3 (37.5)	1 (12.5)	1 (12.5)	-	8 (100)
3	프로그램 진행방법이 만족스럽다.	4 (50)	3 (37.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
4	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	4 (50)	4 (50)	-	-	-	8 (100)
5	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보제공이 만족스럽게 이루어진다.	4 (50)	3 (37.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
6	프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	4 (50)	3 (37.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
7	프로그램을 위한 시설·도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	4 (50)	3 (37.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
8	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	4 (50)	3 (37.5)	-	-	1 (12.5)	8 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 장소 및 공간과 프로그램에 대한 만족도 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

2) 직업준비반 프로그램 기타의견

기타의견
- 없음
- 감사합니다.
- 취업을 하고싶다.

나. 자립준비반 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 자립준비반 프로그램 만족도 여부

<표 42> 자립준비반 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)
2	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)
4	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)
5	프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)
6	프로그램 담당자의 전문성이 높다	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)
7	프로그램을 위한 시설, 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	1 (50)	-	1 (50)	-	-	2 (100)
8	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (50)	1 (50)	-	-	-	2 (100)

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

2) 자립준비반 프로그램 기타의견

기타의견

- 좀 더 전문적이고 체계적인 프로그램 관리 부탁드립니다.

다. 고용지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 고용지원 프로그램 만족도 여부

<표 43> 고용지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	도움을 필요로 할 때마다 적절한 안내, 도움을 받을 수 있었다.	7 (63.6)	2 (18.2)	2 (18.2)	-	-	11 (100)
2	도움을 받았던(받은) 기간은 적절했다.	3 (27.3)	5 (45.5)	3 (27.3)	-	-	11 (100)
3	담당자와의 상담횟수는 적절하다.	4 (36.4)	4 (36.4)	3 (27.3)	-	-	11 (100)
4	담당자는 나의 문제해결(고민, 지도)을 위해 적극적인 태도를 가진다.	6 (54.5)	2 (18.2)	3 (27.3)	-	-	11 (100)
5	나에게 필요한 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	4 (36.4)	4 (36.4)	1 (9.1)	2 (18.2)	-	11 (100)
6	담당자는 전문지식을 바탕으로 고용지원을 해준다.	4 (36.4)	4 (36.4)	3 (27.3)	-	-	11 (100)
7	복지관을 통해 나의 취업, 고용유지에 도움이 된다.	6 (54.5)	3 (27.3)	2 (18.2)	-	-	11 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 7가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 상담 및 정보 제공에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

2) 고용지원 프로그램 기타의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 없습니다. - 너무 친절하게 잘 해주셨다. - 코로나가 잠잠해지면 취업자 모임에 나가고 싶습니다. - 취업 후 적응지도 - 앞으로 잘 부탁드립니다. - 매우 만족했습니다 - 만족합니다 - 적절하고 상세히 잘 도와주셔서 안심하고 힘이 되었습니다. 감사합니다. - 고용지원에 더 힘써줬으면 좋겠다.

라. 공동생활가정 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 서비스

<표 44> 현재 이용 중인 공동생활가정

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
공동생활가정	드림하우스	3	60
	해누리하우스	2	40
합계		5	100

2) 공동생활가정 만족도 여부

<표 45> 공동생활가정 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용 횟수(기간)에 만족한다.	2 (40)	2 (40)	1 (20)	-	-	5 (100)
2	프로그램 이용 시간에 만족한다.	2 (40)	2 (40)	1 (20)	-	-	5 (100)
3	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	3 (60)	2 (40)	-	-	-	5 (100)
4	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	1 (20)	3 (60)	1 (20)	-	-	5 (100)
5	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (40)	3 (60)	-	-	-	5 (100)
6	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	3 (60)	2 (40)	-	-	-	5 (100)
7	프로그램 담당자의 전문성이 높다.	1 (20)	4 (80)	-	-	-	5 (100)
8	프로그램을 위한 시설, 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	-	3 (60)	1 (20)	1 (20)	-	5 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
9	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (60)	2 (40)	-	-	-	5 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 시설, 도구 및 장비에 대해 만족하지 못한다는 의견이 함께 나타났다.

3) 공동생활가정 기타의견

기타의견	
드림하우스	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나가 끝나서 프로그램을 하고 싶다. - 여행을 가고 싶어요. - 노래부르기를 하고 싶다.
해누리하우스	<ul style="list-style-type: none"> - 여행을 가서 맛있는거 많이 사고싶어요. - 그룹홈 야외활동을 해누리 식구와 하게 해주세요.

3. 평생교육팀 프로그램 결과분석

가. 청소년통합지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 46> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	청소년사회성프로그램	1	33.3
	문화마을탐방	1	33.3
	계절학교	1	33.3
합계		3	100

2) 청소년통합지원 프로그램 만족도 여부

<표 47> 청소년통합지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 환경에 만족한다.	-	3 (100)	-	-	-	3 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	-	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	3 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
8	프로그램 진행방법이 만족스럽다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	-	3 (100)	-	-	-	3 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	-	3 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	1 (33.3)	2 (66.7)	-	-	-	3 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.

3) 청소년통합지원 프로그램 기타의견

기타의견
- 감사합니다
- 매년 비슷한 프로그램보다는 조금씩 변화하는 모습도 필요할 것 같습니다
- 지속적인 지원 부탁드립니다

나. 평생교육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 48> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 21명	가죽공예	4	12.1
	한글교실	1	3
	당당한 자아찾기	5	15.2
	요리교실	1	3
	DIY 공예교실	15	45.5
	행복충전소(연극교실)	4	12.1
	무응답	3	9.1
합계	33	100	

2) 평생교육 프로그램 만족도 여부

<표 49> 평생교육 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 환경에 만족한다.	11 (52.4)	9 (42.9)	-	-	-	1 (4.8)	21 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	10 (47.6)	7 (33.3)	3 (14.3)	-	-	1 (4.8)	21 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	7 (33.3)	8 (38.1)	3 (14.3)	2 (9.5)	-	1 (4.8)	21 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	13 (61.9)	7 (33.3)	-	-	-	1 (4.8)	21 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명 이 이루어지고 있다.	11 (52.4)	9 (42.9)	-	-	-	1 (4.8)	21 (100)
6	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	12 (57.1)	7 (33.3)	1 (4.8)	-	-	1 (4.8)	21 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
7	프로그램 진행방법이 만족스럽다.	9 (42.9)	11 (52.4)	-	-	-	1 (4.8)	21 (100)
8	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	11 (52.4)	8 (38.1)	1 (4.8)	-	-	1 (4.8)	21 (100)
9	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	13 (61.9)	6 (28.6)	1 (4.8)	-	-	1 (4.8)	21 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 진행 횟수에 대해 만족하지 못한다는 의견이 함께 나타났다.

3) 평생교육 프로그램 기타의견

기타의견
- 내년에도 했으면 좋겠다
- 미소카페 월, 금 이용하고 싶다
- 미싱퀵트
- 비즈공예
- 잘했으면 좋겠다
- 좀 더 장기적으로 전문적인 수업을 바란다
- 좋은 프로그램으로 계속 유지됐으면 좋겠음
- 좋은 프로그램이어서 계속 진행되었으면 합니다
- 직업교육을 받을 수 있게 해주셨으면 합니다
- 참여기회 확대 희망
- 코로나로 인해 집에 있는 시간이 많으므로 프로그램 횟수를 일주일에 2번 정도로 해도 좋을 듯 합니다
- 하나 아닌 많이 배우고 싶은데 하나만 된다고 하니---
- 회기를 늘려주세요

다. 주민자조직 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 50> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	서예자조모임	7 21.9
	여행동아리	5 15.6

구분	응답자 수	백분율	
* 중복 선택으로 응답자 총 24명	영화동아리	5	15.6
	옥상정원	8	25
	장독대사업	4	12.5
	무응답	3	9.4
합계	32	100	

2) 주민자조직 프로그램 만족도 여부

<표 51> 주민자조직 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 환경에 만족한다.	10 (41.7)	12 (50.0)	2 (8.3)	-	-	24 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	9 (37.5)	14 (58.3)	1 (4.2)	-	-	24 (100)
3	프로그램 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	9 (37.5)	13 (54.2)	2 (8.3)	-	-	24 (100)
4	프로그램 이용자 간의 의사소통이 원활하게 이루어지고 있다.	8 (33.3)	13 (54.2)	3 (12.5)	-	-	24 (100)
5	담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	10 (41.7)	14 (58.3)	-	-	-	24 (100)
6	담당자는 동아리의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	11 (45.8)	13 (54.2)	-	-	-	24 (100)
7	전반적으로 동아리 활동에 대해 만족한다.	10 (41.7)	13 (54.2)	1 (4.2)	-	-	24 (100)
8	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	11 (45.8)	11 (45.8)	2 (8.3)	-	-	24 (100)

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

3) 주민자조직 프로그램 기타의견

기타의견
- 앞으로도 꾸준하게 동아리 지원을 해주세요
- 요리, 빵, 산

기타의견

- 청장년자조모임으로 문화 및 다양한 경험을 나누는 프로그램 실천
- 코로나로 인해 어려움이 많다

4. 기능향상팀 프로그램 결과분석

가. 물리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 52> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별물리활동	10	35.7
	영유아물리활동	2	7.1
	성인그룹물리활동	7	25.0
	무응답	9	32.1
합계		28	100

2) 물리활동 프로그램 만족도 여부

<표 53> 물리활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	10 (35.7)	14 (50.0)	3 (10.7)	-	-	1 (3.6)	28 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (25.0)	12 (42.9)	8 (28.6)	-	-	1 (3.6)	28 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	14 (50.0)	12 (42.9)	1 (3.6)	-	-	1 (3.6)	28 (100)
4	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	12 (42.9)	14 (50.0)	1 (3.6)	-	-	1 (3.6)	28 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	15 (53.6)	11 (39.3)	1 (3.6)	-	-	1 (3.6)	28 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	15 (53.6)	11 (39.3)	1 (3.6)	-	-	1 (3.6)	28 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	12 (42.9)	13 (46.4)	2 (7.1)	-	-	1 (3.6)	28 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	16 (57.1)	10 (35.7)	-	-	-	2 (7.1)	28 (100)

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

3) 물리활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 그룹물리치료 횟수를 늘려주세요
- 선생님께서 특성을 잘 파악해서 지도해주시는 것 같아 감사합니다
- 성인그룹물리활동 이용기간이 더 연장되어 오래 이용할 수 있음 좋겠습니다
- 시간을 좀 더 늘렸으면 하는 바람
- 영유아 체육은 주3회 했으면 좋겠습니다
- 치료사의 인원이 더 많아져서 많은 아이들이 더 많은 치료를 받았으면 좋겠음

나. 작업활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 54> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별작업활동	10 50
	감각통합활동	3 15
	성인그룹작업활동	7 35
합계	20	100

2) 작업활동 프로그램 만족도 여부

<표 55> 작업활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	12 (60.0)	5 (25.0)	2 (10.0)	-	-	1 (5.0)	20 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰 져 있다.	10 (50.0)	8 (40.0)	1 (5.0)	-	-	1 (5.0)	20 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽 다.	13 (65.0)	6 (30.0)	-	-	-	1 (5.0)	20 (100)
4	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제 공이 만족스럽게 이루어진다.	14 (70.0)	4 (20.0)	1 (5.0)	-	-	1 (5.0)	20 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	14 (70.0)	5 (25.0)	-	-	-	1 (5.0)	20 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으 로 프로그램을 진행한다.	15 (75.0)	3 (15.0)	1 (5.0)	-	-	1 (5.0)	20 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	11 (55.0)	8 (40.0)	-	-	-	1 (5.0)	20 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	13 (65.0)	5 (25.0)	1 (5.0)	-	-	1 (5.0)	20 (100)

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

3) 작업활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 2그룹이 함께 있어 서로 불편할 것 같습니다
- 감통 따로, 작업 따로 프로그램이 있으면 좋겠어요(만족도가 높아 주4회 하고 싶어서요)
- 늘 감사합니다^^
- 선생님 친절하시고, 수업 잘 받고 있습니다(김소진T) 감사합니다
- 수업시간에 했던 내용(사진)을 전달받을 수 있으면 좋을 것 같습니다

다. 수중활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 56> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별수중활동	7	53.8
	무응답	6	46.2
합계		13	100

2) 수중활동 프로그램 만족도 여부

<표 57> 수중활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	7 (53.8)	4 (30.8)	2 (15.4)	-	-	13 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	8 (61.5)	5 (38.5)	-	-	-	13 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	12 (92.3)	1 (7.7)	-	-	-	13 (100)
4	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)

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

3) 수중활동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	수중치료의 효과가 좋으나 종결 후 대기기간이 길면 그동안의 운동효과가 많이 떨어지게 됩니다. 가능하면 바로 연결되어 계속 운동할 수 있으면 좋겠습니다. 감사합니다.
-	전반적으로 매우 만족스럽습니다. 단, 전체적으로 시설 대비 대기 인원이 너무 많아서 이용대기 시간이 너무 깁니다. 서울시 내에 수중활동 시설이 더 많아졌으면 합니다.
-	한 번 끝나면 기다리는 시간이 너무 긴 것 같아요. 그 점이 좀 안타깝습니다.

라. 언어활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 58> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	영유아언어활동	2 18.2
	아동언어활동	5 45.4
	교감언어활동	1 9.1
	성인언어활동	2 18.2
	성인생활언어	1 9.1
합계	11	100

2) 언어활동 프로그램 만족도 여부

<표 59> 언어활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	4 (36.4)	6 (54.5)	1 (9.1)	-	-	11 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	3 (27.3)	7 (63.6)	1 (9.1)	-	-	11 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	7 (63.6)	4 (36.4)	-	-	-	11 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
4	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	7 (63.6)	4 (36.4)	-	-	-	11 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	7 (63.6)	4 (36.4)	-	-	-	11 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	7 (63.6)	4 (36.4)	-	-	-	11 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	6 (54.5)	5 (45.5)	-	-	-	11 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	8 (72.7)	3 (27.3)	-	-	-	11 (100)

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

3) 언어활동 프로그램 기타의견

기타의견

- 그룹 프로그램을 추후 이용하고 싶습니다. 평소 일상생활에서 있던 사진을 선생님께 제공 가능해서 만족합니다. 치료에서 일상에서의 이야기를 바탕으로 치료할 수 있게 되어 감사합니다. 학교 및 일상의 에피소드를 통해 일상에서의 언어문제를 체크한다는 점이 좋습니다.
- 뇌손상으로 인해 기억력이 손상, 언어 손상으로 치료시간이 많이 걸리지만 그래도 치료 후 그 이전보다는 좋아지는 것을 봅니다. 희망을 가지고 꾸준히 하고 싶습니다.
- 수업기회가 자주 돌아오기를 바랍니다.
- 아동의 능력에 맞게 세심하게 지도해주셔서 감사합니다.
- 코로나로 그룹진행을 못하고 있어 소그룹이니 진행이 열른 되면 좋겠습니다. 놀이로 상호작용할 수 있는 활동 기대합니다.
- 한 번하는 치료기간이 짧아요(영어 1년) 또한, 대기가 길어 중간중간 아이의 대기 순번 정도는 알려주시면 좋겠습니다. 그러나 선생님께서 잘 가르쳐주셔서 아이가 언어의 대한 도움을 많이 받고 있습니다. 항상 감사합니다.

마. 재활운동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

1) 현재 이용 프로그램

<표 60> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	운동지도	2	100
합계		2	100

2) 재활운동 프로그램 만족도 여부

<표 61> 재활운동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.	1 (50.0)	1 (50.0)	-	-	-	2 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	-	2 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	-	2 (100)
4	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	-	2 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	-	2 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	-	2 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (50.0)	1 (50.0)	-	-	-	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.

3) 재활운동 프로그램 기타의견

기타의견
- 선생님 고맙습니다

5. 경영지원팀 식당(맛있는 집) 결과분석

가. 식당(맛있는 집) 만족도 여부

<표 62> 식당(맛있는 집) 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	배식대, 식판, 식탁, 의자 등의 청결 상태가 만족스럽다.	20 (39.2)	15 (29.4)	13 (25.5)	2 (3.9)	-	1 (2.0)	51 (100)
2	식단 구성에 대해 만족한다.	15 (29.4)	15 (29.4)	16 (31.4)	3 (5.9)	1 (2.0)	1 (2.0)	51 (100)
3	제공되고 있는 음식의 간이 만족스럽다.	16 (31.4)	16 (31.4)	15 (29.4)	3 (5.9)	-	1 (2.0)	51 (100)
4	전반적으로 식당 운영에 대해 만족한다.	16 (31.4)	18 (35.3)	12 (23.5)	4 (7.8)	-	1 (2.0)	51 (100)

식당(맛있는 집) 만족도 조사 결과, 총 4가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

나. 식당(맛있는 집) 기타의견

기타의견
- 식당서비스에 만족합니다. 감사합니다.
- 낮활동학생입니다. 혀 감각의 이상으로 매운맛(약간의 매운맛도)을 먹기 고통스러워합니다. 반찬시 한가지 정도라도 맵지않게 부탁드리며, 다수의 입맛을 위해 불가능하실 수도 있으니 불가능하시다면 식당이용을 하지 않기로 하겠습니다. 다수를 위해 소수가 희생해야겠다 생각이 듭니다. 부모로서 지도하는 입장에서 어려움이 많지만 순리대로 맞추어야 하겠습니다. 노력하겠습니다. 감사합니다.
- 밥집의 기본은 밥이다. 장애인은 된 밥이 먹기가 불편합니다. 밥을 촉촉히 해주세요
- 식자재질이 낮아요 반찬에 짬아치는 안나왔으면 합니다
- 여러 요리 나왔으면 좋겠다

-
- 일단 종사자들의 친절 부족으로 마음 상함. 장애인도 편리하게 이용할 수 있도록 봉사자가 늘 있었으면 좋겠다
 - 반찬추가희망시 맘 편하게 추가 배식 받을 수 있었으면 합니다
 - 자율배식이 어려운 사람들의 도우미 감사하고 꼭 필요합니다
 - 청결이 필요합니다
 - 밥집의 기본은 밥입니다. 장애인은 밥이 되면 먹기가 불편합니다. 일단 밥만 잘해주세요. 제 경우는 밥만 좋으면 됩니다
 - 만족스럽다
 - 수고해주셔서 감사합니다
 - 다양한 운영
 - 신선식품 위주의 식단으로 해주세요
 - 맛없을때도 있다
 - 메뉴가 너무 부실하다
-

IV 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과 (총 30명)

1. 일반적 사항

가. 응답자 유형

<표 63> 후원자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
성별	남	11	36.7
	여	19	63.3
합계		30	100
연령	20대(20세~29세)	8	26.7
	30대(30세~39세)	6	20
	40대(40세~49세)	6	20
	50대(50세~59세)	7	23.3
	60대 이상	3	10
합계		30	100
거주지	서울	21	70
	경기도	9	30
합계		30	100

후원자의 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 11명(36.7%), 여자 19명(63.3%)’ 으로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 20대(20세~29세)가 8명(26.7%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘50대, 30대, 40대, 60대 이상’ 순으로 나타났다. 거주지는 서울 21명(70%), 경기도 9명(30%)으로 서울이 많은 것으로 나타났다.

나. 일반현황

1) 후원 방법

<표 64> 복지관 후원 방법

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 방법 * 중복선택으로	정기후원(CMS)	28	87.5

구분		응답자 수	백분율
응답자 총 30명	일시후원	4	12.5
합계		32	100

복지관의 후원 형식에 대해 분석한 결과 정기후원이 28명(87.5%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

2) 후원 기간

<표 65> 후원 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 기간	1년미만	6	20
	1년 이상 ~ 2년 미만	3	10
	2년 이상 ~ 3년 미만	4	13.3
	3년 이상 ~ 5년 미만	5	16.7
	5년 이상	12	40
합계		30	100

후원 기간에 대한 분석 결과, 5년 이상이 12명(40%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

3) 후원 동기

<표 66> 후원을 하는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원을 하는 이유 * 중복선택으로 응답자 총 30명	형편이 어려운 사람들 돕고 싶어서	11	25.6
	기관으로부터 요청 받아서	7	16.3
	지인, 직장, 동호회 등 아는 관계에서 요청을 받아서	4	9.3
	남을 돕는 것이 행복해서	9	20.9
	남의 도움을 받은 적이 있고 이를 갚고 싶어서	3	7
	사회문제해결에 도움이 되고자	5	11.6

구분		응답자 수	백분율
	시민의 책임이라고 생각해서	2	4.7
	기부금에 대한 세제혜택을 받기 위해	1	2.3
	종교/신앙적인 믿음 때문에	1	2.3
합계		43	100

후원을 하는 이유에 대해 조사한 결과, ‘형편이 어려운 사람들 돕고 싶어서’가 11명(25.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 남을 돕는 것이 행복해서 9명(20.9%), 기관으로부터 요청 받아서 7명(16.3%), 사회문제 해결에 도움이 되고자 5명(11.6%)순으로 나타났다.

2. 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사

가. 후원금 사용 관련

1) 후원금 사용내역 확인 여부

<표 67> 후원금 사용내역 확인 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용내역 확인 여부	알고있다	25	83.3
	모른다	5	16.7
합계		30	100

후원금 사용 여부에 대해 조사한 결과, 후원금 사용 내역을 알고있다가 25명(83.3%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 후원금 사용내역을 알게 된 경로

<표 68> 후원금 사용 내역을 알게 된 경로

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 내역을 알게 된 경로	문자로 받는 카드뉴스 확인	14	56
	홈페이지 자료실을 통해서	6	24
	내가 직접 요청해서	3	12

구분		응답자 수	백분율
	기타	2	8
합계		25	100

후원금 사용 내역을 알고있다고 응답한 25명을 대상으로 후원금 사용 내역을 알게 된 경로에 대해 조사한 결과, ‘문자로 받는 카드뉴스 확인’ 이 14명(56%)으로 가장 높게 나타났다.

3) 후원금 사용내역을 모르는 이유

<표 69> 후원금 사용 내역을 모르는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 내역을 모르는 이유	후원금 사용결과 정보제공이 부족해서	1	20
	복지관에 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서	4	80
합계		5	100

후원금 사용 내역을 모른다고 응답한 5명을 대상으로 후원금 사용 내역을 모르는 이유에 대해 조사한 결과, ‘복지관에 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서’ 가 4명(80%)으로 가장 높게 나타났다.

나. 후원금 사용결과 정보제공

1) 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

<표 70> 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간	분기별 1회	8	26.7
	6개월에 1번	12	40
	1년에 한 번	10	33.3
합계		30	100

후원금 사용 결과에 대한 정보제공 기간의 적절성에 대해 조사한 결과, ‘6개월에 1번’ 이 12명(40%)으로 가장 높게 나타났으며, 1년에 한 번 10명(33.3%), 분기별 1회 8명(26.7%)순으로 나타났다.

2) 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법

<표 71> 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 결과 정보제공 안내 방법	문자로 받는 카드뉴스	21	70
	홈페이지 자료실	3	10
	필요시에만 요청	1	3.3
	이메일	2	6.7
	우편발송	1	3.3
	기타	2	6.7
합계		30	100

후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법에 대해 조사한 결과, ‘문자로 받는 카드뉴스’가 21명(70%)으로 가장 높게 나타났다.

다. 희망하는 후원금 사용분야 및 후원자 예우 활동

1) 후원금이 사용되길 희망하는 분야

<표 72> 후원금이 사용되길 희망하는 분야

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금이 사용되길 희망하는 분야	장애아동 치료비 및 재활비	6	20
	저소득장애가정 밀반찬 및 물품 지원	9	30
	장애인 문화여가 프로그램	6	20
	발달장애인청년 자립 지원	8	26.7
	영유아 장애진단비 지원	1	3.3
합계		30	100

후원금이 사용되길 원하는 분야에 대해 조사한 결과, ‘저소득장애가정 밀반찬 및 물품 지원’이 9명(30%)으로 가장 높게 나타났으며, 발달장애인청년 자립 지원이 8명(26.7%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

2) 희망하는 후원자 예우 활동

<표 73> 희망하는 후원자 예우 활동

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
희망하는 후원자 예우 활동	안부문자	2	6.7
	안부전화	1	3.3
	온라인 이벤트	7	23.3
	후원자의 밤(송년회)	1	3.3
	소정의 선물 제공	4	13.3
	특별히 없음	15	50
합계		30	100

희망하는 후원자 예우 활동에 대해 조사한 결과, ‘특별히 없음’ 이 15명(50%)으로 가장 높게 나타났다.

라. 후원 권유 여부

<표 74> 주변에 후원 권유 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 권유 여부	적극적으로 권유한다	4	13.3
	권유한다	23	76.7
	권유하지 않는다	2	6.7
	절대 권유하지 않는다	1	3.3
합계		30	100

후원 권유 여부에 대해 조사한 결과, ‘권유한다’ 가 23명(76.7%)으로 가장 높게 나타났다.

3. 후원활동에 대한 기타의견

기타의견
- 양천구 장애인들의 복지를 위해 밤낮으로 노력해주셔서 감사합니다
- 없습니다
- 장애인, 노인복지에 평소 관심이 많습니다 늘 응원 합니다
- 지금처럼만 잘부탁드립니다
- 가끔 복지관 유튜브로 영상 보는데 더 많은 소식 보고싶습니다~
- 후원을 통해 변화되는 장애인의 이야기를 듣고싶습니다.
- 힘내세요.

기타의견

- 감사합니다^^
 - 후원금 주요활동들을 보고서 형태보다는 내용의 스토리가 담긴 내용을 받았으면 함. 몇명에게 얼마를 후원해 주었다는 결과보고 보다는, 준비하여 진행, 과정 등이 보여지면 좋겠어요.
 - 지금처럼 지역의 장애인들을 위해 계속 애써주세요
 - 코로나19 시대, 모두가 힘든 시기 이런 시기에 후원을 하는 사람이 진정한 영웅입니다.
 - 파이팅!!!
 - 늘 수고많으셨어요. 복지관 소식들을 더 자세히 전달받았으면합니다
 - 수고
 - 모두 고생하시는 해누리복지관 선생님들께 감사드립니다
 - 항상 수고 많으십니다. 양천구 지역 복지 발전을 위해 많은 노력하는데 문어발식 복지 사업보다는 선택과 집중으로 기관의 브랜드를 확립하셨으면 좋겠습니다
 - 투명하고 뜻깊게 사용해주세요
 - 후원모금활동과 홍보를 좀 더 적극적으로 해주세요. 예)후원영상홍보, 연예인이나 체육인등 유명인사 결연행사 홍보 등
 - 요즘 더운날씨에 고생많으십니다! 건강 잘챙기세요!
-

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 하여 설문 응답자와의 관계를 조사한 결과 ‘가족’ 이 123명(59.1%)로 가장 높게 나타났으며, ‘본인’ 57명(27.4%), ‘활동지원사’ 14명(6.7%)순으로 나타났다.

2) 이용자의 일반적 사항

- 성별, 연령, 수급여부, 장애명 등 이용자 기준 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 113명(54.3%), 여자 76명(36.5%)’ 으로 남자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 학령기(8세~19세)가 65명(31.3%)로 가장 높게 나타났으며, ‘중년기, 장년기, 노년기, 학령전기, 청년기’ 순으로 나타났다.
- 수급여부 분석 결과 ‘해당사항 없음’ 이 129명(62.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 국민기초생활수급권자 44명(21.2%), 차상위계층 12명(5.8%), 조건부 수급자 4명(1.9%)순으로 나타났다. 장애현황에 대한 분석 결과, 장애유형에서는 ‘뇌병변장애’ 58명(24.2%), 장애정도에서는 ‘중증’ 이 144명(69.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.
- 거주지 분석 결과 ‘신정동’ 이 77명(37.0%)으로 높게 나타났으며, ‘타지역’ 이 56명(26.9%)로 두 번째로 높게 나타났다. 가구형태별 분포는 본인, 부모와 본인, 부모, 형제가 각 46명(22.1%)으로 동일하게 가장 많은 것으로 나타났다.

3) 복지관 이용 현황

- 복지관 이용 현황에 대해 분석한 결과, 복지관 이용기간은 ‘1년이상 ~ 3년미만’ 이 81명(38.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 코로나19로 인해 1일 평균 이용시간은 ‘1시간 미만’ 이 86명(41.3%)으로 가장 높게 나타났다.
- 복지관 방문 시 이용하는 교통수단 분석 결과, ‘자가용’ 이 93명(41.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 복지관을 이용하게 된 경로에서는 지인소개 72명(33.8%), 인근거주 44명(20.7%), 인터넷 23명(10.8%)순으로 나타났다.
- 학교를 포함한 타 서비스 이용 수의 경우, 57명(27.4%)이 이용하지 않는 것으로 나타났다.

4) 현재 이용 중인 프로그램

- 현재 이용 중인 복지관 프로그램 분석 결과, ‘재활프로그램’ 이 123명(58.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 장애인 여가, 문화, 생활체육, 평생교육 프로그램 31명(14.7%), 재가장애인 생활안정 지원서비스 14명(6.6%), 장애인활동지원사업, 아동발달지원서비스 8명(3.8%)순으로 나타났다.

5) 프로그램 참여 시, 참고하는 홍보매체

- 복지관 프로그램 이용 시, 참고하는 홍보매체로는 ‘복지관 내 게시판’ 이 75명(32.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘담당자 안내’ 72명(30.8%), ‘문자 안내’ 21명(8.9%)순으로 나타났다.

나. 코로나19 관련

1) 복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부

- 복지관 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보안내 제공여부 분석 결과, 173명(83.2%)이 코로나19 대응서비스 체제에 따른 정보를 제공받은 것으로 나타났다.

2) 코로나19로 인한 생활에서의 가장 큰 변화

- 코로나19로 인한 생활에서의 가장 큰 변화에 대한 분석 결과, ‘외출의 제한’ 이 111명(44.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 건강문제 34명(13.5%), 심리적 문제 31명(12.3%), 대인관계 28명(11.1%), 경제적 어려움 27명(10.7%) 순으로 나타났다.

3) 코로나19 대응서비스 체제 운영기간 동안 가장 어려운 점

- 코로나19 대응서비스 체제 운영 기간동안 서비스 참여자 입장에서 어려운 점을 조사한 결과, ‘치료 및 교육을 받지 못하는 불안감’ 이 65명(27.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 문화여가활동 및 외부교류의 축소 50명(20.8%), 사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움 44명(18.3%), 복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점 42명(17.5%) 순으로 나타났다.
- 보호자 입장에서 어려운 점에 대한 분석 결과, ‘장애당사자의 재활치료 및 운동 제한에 따른 신체적 기능 퇴행’ 이 65명(27.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움’ 과 ‘문화여가활동 및 외부교류 축소’ 에 대한 응답이 45명(18.6%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

4) 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 우선적으로 운영해야 하는 서비스

- 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 우선적으로 운영해야 하는 서비스에 대한 분석 결과 1순위는 ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’ 이 89명(42.8%)으로 가장 높게 나타났다. 2순위와 3순위의 분석 결과 무응답이 가장 높게 나타났으나, 2순위에서는 1순위와 동일하게 ‘사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육’ 32명(15.4%), 3순위는 ‘가정방문을 통한 치료 및 교육’ 이 24명(11.5%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

다. 복지관 시설운영

1) 복지관 시설운영 만족도

- 복지관 시설운영에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다. 특히 ‘복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어있다’ 에

대한 의견이 높게 나타난 만큼 프로그램 대기 시, 불편함이 없도록 휴식 공간에 대한 관리가 필요할 것으로 보여진다.

2) 시설운영 개선사항

- 복지관 시설운영에 대한 기타의견으로는 프로그램실 에어컨 설치 및 교육장비 노후화에 대한 의견과 코로나19와 관련된 방역 등의 의견이 제시되었다.

3) 복지관 이용 및 인식 관련 만족도

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

라. 장애인복지관 전문적 서비스

1) 권익옹호(자기결정 및 권익 향상)

- 장애로 인한 차별이나 불이익 경험 여부에 대한 분석 결과, 130명(62.5%)이 차별 및 불이익을 경험하지 않은 것으로 나타났다.
- 장애로 인한 차별이나 불이익을 경험한 적이 있다고 응답한 57명에 대한 도움 요청 여부를 조사한 결과, 33명(57.9%)이 도움을 요청할 수 없는 것으로 나타났다.
- 장애로 인한 차별이나 불이익을 당했을 경우, 도움을 요청할 수 없다고 응답한 33명에 대해 도움을 요청할 수 없는 이유에 대한 조사 결과, ‘내가 받은 차별과 불이익을 정확히 표현하기 어렵다’가 16명(47.1%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘도움을 요청하는 곳이나 방법을 알지 못한다’가 14명(41.2%)으로 두 번째로 높게 나타났다.
- 자신의 권리를 찾도록 도움을 주는 교육이나 행사에 대한 참여 여부를 조사한 결과, 172명(82.7%)이 참여를 희망하는 것으로 나타났다.

2) 복지관 이용 시, 어려운 점

- 복지관 이용 시, 어려운 점에 대한 분석 결과 ‘대기기간’이 81명(20.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘이용가능 서비스 부족, 이용기간, 어려움 없음, 코로나19 감염에 대한 부담’ 순으로 나타났다.

3) 최근 경험한 어려움 또는 고민

- 최근 경험한 어려움이나 고민에 대한 분석 결과, ‘코로나19 감염에 대한 부담’이 95명(21.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 ‘문화여가생활, 건강 및 의료, 심리사회적 문제, 경제적 어려움, 대인관계, 가족부양 또는 양육’ 순으로 나타났다.

4) 도움 필요 시, 지원받는 경로

- 도움이 필요할 때 지원받는 경로에 대한 분석 결과, ‘부모’가 75명(27.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 형제/자매/친인척이 36명(13.3%), 장애인복지관 34명(12.6%), 동주민센터/구청 27명(10.0%)

순으로 나타났다.

5) 어려움이나 고민에 대한 지원 서비스 제공 시, 이용 여부

- 어려움이나 고민에 대한 지원 서비스가 생겼을 때 이용 여부를 조사한 결과, 162명(77.9%)이 이용을 희망하는 것으로 나타났다.

6) 장애인복지를 위해 향후 우선적으로 수행해야하는 사업

- 향후 우선적으로 수행해야 하는 사업에 대한 분석 결과, 1순위는 ‘재활치료’가 51명(24.5%)으로 나타났으며, 2순위와 3순위의 경우 무응답 비율이 높게 나타났다. 무응답을 제외하고 보았을 때, 2순위는 1순위와 동일하게 재활치료가 21명(10.1%)으로 높게 나타났으며, 3순위는 사회성 및 교육프로그램, 자립준비프로그램이 21명(9.9%)으로 높게 나타났다.

마. 양천해누리복지관에 대한 제안 및 조언

1) 시설 및 환경

- 노후시설 보수 및 교체, 환기 시스템, 냉난방 작동 등에 대한 의견이 제시되었다.

2) 프로그램

- 느린학습자를 위한 프로그램, 장애유형에 따라 필요한 프로그램의 다양화, 대기기간에 따른 프로그램 증설 및 대기기간 단축, 직업 프로그램, 청장년을 위한 자조모임, 찾아가는 장애인서비스, 소그룹활동 유지, 다양한 교육 프로그램 등의 의견이 제시되었다. 또한, 장애인생활환경개선사업 진행 시, 업체 측에서의 내부물건파손으로 인한 어려움으로 담당자가 직접 방문해주기를 희망한다는 의견이 제시되었다. 아동발달지원서비스의 경우 바우처 프로그램에 대한 활성화 및 강사 처우 개선에 대한 의견이 제시되었다.

3) 홍보

- 장애인지원프로그램을 단순히 복지관 홈페이지나 홍보 포스터를 통해 알리는 것은 실제 장애인 또는 장애가족이 모르고 넘어가는 경우가 많아 전체 문자메세지나 프린트물을 배부해주길 희망한다는 의견이 제시되었다.

4) 기타의견

- 전문적인 서비스와 직원분들이 좋은 마인드로 임해주셔서 만족하고 있으며, 일상안에서의 쉼을 충분히 가져 에너지를 내는 데에 힘들이 조금이나마 줄어들길 바란다는 의견이 제시되었다.

2. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 현재 이용 프로그램

- 현재 이용 중인 프로그램을 조사한 결과 ‘지역사회참여’가 7명(28%)으로 가장 높았으며, 그다음으로는 살고싶은우리집 4명(16%), 마을만들기 3명(12%)순으로 나타났다.

나. 권익옹호사업 만족도 여부

- 서비스 만족도 조사 결과 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘나와 가족의 의견이 반영되었다’와 ‘담당자는 나의 어려움 또는 원하는 것을 잘 파악하고 있다’에 대해서 전혀 그렇지 않다는 의견도 함께 나타났다.

다. 권익옹호사업 관련 기타의견

1) 만족스러운 점

- 상담, 약속을 지켜주려는 점, 안부연락, 명절 지원 등에 만족하며, 담당자 선생님들이 친절하여 감사하다는 의견이 제시되었다.

2) 어려운 점

- 크게 어려운 점이 없으나 장애인생활환경개선과 관련하여 업체에서 수리 시 담당자가 직접 방문해 주기를 원한다는 의견이 제시되었다.

3. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 통합발달팀 프로그램 결과분석

1) 체육활동(초등체육) 프로그램 만족도 여부

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

2) 음악심리활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 프로그램 장소 및 공간에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 기타의견으로는 프로그램실 청결 및 환기와 교구의 노후화, 에어컨 설치 등에 대한 의견이 제시되었다.

3) 심리운동 프로그램 만족도 여부

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

4) 발달지원 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 발달지원 프로그램과 관련하여 희망하는 활동 형태를 조사한 결과, 짝그룹 3명(50%), 1:1개별 2명(33.3%), 3~4명의 소그룹 1명(16.7%) 순으로 나타났다.
- 발달지원 프로그램 횟수와 관련하여 주 2회 및 주 3회 진행을 희망하는 것으로 나타났다.
- 희망하는 발달지원 프로그램 활동 내용으로는 가정에서 접근하기 어려운 활동, 사회성에 필요한 활동, 오감놀이 등으로 나타났다.
- 희망하는 부모교육 주제를 분석한 결과, 1순위는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’과 ‘내 자녀와 같은 자녀를 둔 부모 또는 키운 부모와 이야기하기’가 2명(40%)으로 가장 높게 나타났다. 2순위에

서는 ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법, 아빠교육 ‘이 높게 나타났으며, 3순위에서는 ‘행동문제를 다루는 방법’ 이 가장 높게 나타났다. 순위별 총 합계로 보았을 때, ‘가정에서의 놀이(상호작용) 방법’ 이 4명(26.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

- 발달지원 프로그램에 대한 기타의견으로는 다양한 프로그램에 대한 욕구, 경계선 아이들에 대한 지원 방법 등의 의견이 제시되었다.

5) 특수교육 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 10가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 진행 시간과 진행 횟수, 상담 및 정보 제공, 담당자의 전문지식에 대한 문항에서 만족하지 못한다는 의견도 함께 나타났다.
- 특수교육 프로그램 활동 형태에 대해 조사한 결과 8명(44.4%)이 3~4명의 소그룹을 희망하는 것으로 나타났다.
- 희망하는 특수교육 프로그램 활동 내용으로는 사회적 놀이, 통합교육, 자기표현력 향상 등으로 나타났다.

6) 놀이활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 장소 및 공간과 도구 및 장비에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 기타의견으로는 다양한 활동을 희망한다는 의견이 제시되었다.

7) 미술활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 야외프로그램, 외부프로그램, 주1회 프로그램을 희망한다는 의견이 제시되었다.

8) 아동발달지원서비스 만족도 여부

- 아동발달지원서비스 이용 기간에 대한 분석 결과, ‘2년 이상 ~ 3년 미만’ 이 7명(24.1%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 1년 미만이 5명(17.2%)으로 두 번째로 높게 나타났다.
- 아동발달지원서비스 대상으로 인지하게 된 아동의 연령에 대한 분석 결과로는 0~6세가 16명(55.2%)으로 가장 높게 나타났다. 아동발달지원서비스를 이용하게 된 경로에 대한 분석 결과, ‘주변 친척이나 이웃의 소개, 사회복지시설 및 기관 등, 시·군·구 안내’ 순으로 나타났다.
- 서비스제공자(지도강사)에 대한 만족도 조사 결과 총 6가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 교재 및 교구에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 이용자에 대한 서비스 이용 시간 준수 여부에 대해 분석한 결과, 25명(86.2%)이 약속시간을 준수하는 것으로 나타났다.
- 바우처(쿠폰)카드 소지 여부에 대한 분석 결과, 25명(86.2%)이 바우처(쿠폰)카드를 소지하고 다니는 것으로 나타났다.
- 아동발달지원서비스 이용 후, 이용자의 변화에 대해 분석한 결과 ‘신체(언어)능력 향상’ 과 ‘정서

적 안정' 이 15명(39.5%)으로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 가족관계 완화, 또래관계 완화 순으로 나타났다.

- 아동발달지원서비스 이용자의 소득 기준 분석 결과, '수급' 이 4명(13.8%)으로 가장 높게 나타났다. 보호자의 발달 바우처 지원금 및 교육청 지원금 인지 여부를 확인하기 위한 문항에서는 19명(65.5%)이 무응답으로 가장 높게 나타났다.
- 아동발달지원서비스에 대한 기타의견으로는 바우처 강사에 대한 처우 개선 및 언어, 인지, 감각통합 강사 채용과 노후된 교구 교체 등의 의견이 제시되었다.

나. 자립지원팀 프로그램 결과분석

1) 직업준비반 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 장소 및 공간과 프로그램에 대한 만족도 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 기타의견으로는 취업을 하고 싶다는 의견이 제시되었다.

2) 자립준비반 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 좀 더 전문적이고 체계적인 프로그램 관리를 부탁한다는 의견이 제시되었다.

3) 고용지원 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 7가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 상담 및 정보 제공에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.
- 기타의견으로는 취업 후 적응지도와 취업자 모임을 희망한다는 의견이 제시되었다.

4) 공동생활가정 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 시설, 도구 및 장비에 대해 만족하지 못한다는 의견이 함께 나타났다.
- 드림하우스 공동생활가정 기타의견으로는 여행, 노래부르기 등의 의견이 제시되었다.
- 해누리하우스 공동생활가정 기타의견으로는 여행, 야외활동에 대한 의견이 제시되었다.

다. 평생교육팀 프로그램 결과분석

1) 청소년통합지원 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 감사하다는 의견과 매년 비슷한 프로그램보다 조금씩 변화하는 모습도 필요할 것 같다는 의견이 제시되었다.

2) 평생교육 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 9가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 프로그램 진행

횃수에 대해 만족하지 못한다는 의견이 함께 나타났다.

- 기타의견으로는 프로그램이 유지되었으면 좋겠다는 의견과 함께 참여기회 확대 및 프로그램 횃수 증가 등에 대한 의견이 제시되었다.

3) 주민자조적 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 요리, 빵, 산 등의 활동과 지속적인 동아리 지원을 희망한다는 의견이 제시되었다.

라. 기능향상팀 프로그램 결과분석

1) 물리활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 이용기간 연장, 횃수 증가 등에 의견이 제시되었다.

2) 작업활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 감사하다는 의견과 감각통합활동과 작업활동 프로그램이 구분되어있으면 좋겠다는 의견이 제시되었다.

3) 수중활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 이용 대기기간 축소에 대한 의견이 제시되었다.

4) 언어활동 프로그램 만족도 여부

- 프로그램 만족도 조사 결과, 총 8가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났다.
- 기타의견으로는 프로그램에 전반적으로 만족한다는 의견과 그룹프로그램을 희망한다는 의견이 제시되었다.

5) 재활운동 프로그램 만족도 여부

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

마. 경영지원팀 식당(맛있는 집) 결과분석

- 식당(맛있는 집) 만족도 조사 결과, 총 4가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.
- 기타의견으로는 식당서비스에 만족한다는 의견과 맵지 않은 반찬과 신선식품 위주의 식단 등을 희망한다는 의견이 제시되었다.

4. 후원활동에 대한 욕구 및 만족도 조사 결과분석

가. 일반적 사항

- 후원자의 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 11명(36.7%), 여자 19명(63.3%)’ 으로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 20대(20세~29세)가 8명(26.7%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘50대, 30대, 40대, 60대 이상’ 순으로 나타났다. 거주지는 서울 21명(70%), 경기도 9명(30%)으로 서울이 많은 것으로 나타났다.

나. 일반현황

1) 후원 방법

- 복지관의 후원 형식에 대해 분석한 결과 정기후원이 28명(87.5%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

2) 후원 기간

- 후원 기간에 대한 분석 결과, 5년 이상이 12명(40%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

3) 후원 동기

- 후원을 하는 이유에 대해 조사한 결과, ‘형편이 어려운 사람들 돕고 싶어서’ 가 11명(25.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 남을 돕는 것이 행복해서 9명(20.9%), 기관으로부터 요청 받아서 7명(16.3%), 사회문제해결에 도움이 되고자 5명(11.6%)순으로 나타났다.

다. 후원금 사용 관련

1) 후원금 사용내역 확인 여부

- 후원금 사용 여부에 대해 조사한 결과, 후원금 사용 내역을 알고있다가 25명(83.3%)으로 가장 높게 나타났다.

2) 후원금 사용내역을 알게 된 경로

- 후원금 사용 내역을 알고있다고 응답한 25명을 대상으로 후원금 사용 내역을 알게 된 경로에 대해 조사한 결과, ‘문자로 받는 카드뉴스 확인’ 이 14명(56%)으로 가장 높게 나타났다.

3) 후원금 사용내역을 모르는 이유

- 후원금 사용 내역을 모른다고 응답한 5명을 대상으로 후원금 사용 내역을 모르는 이유에 대해 조사한 결과, ‘복지관에 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서’ 가 4명(80%)으로 가장 높게 나타났다.

라. 후원금 사용결과 정보제공

1) 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

- 후원금 사용 결과에 대한 정보제공 기간의 적절성에 대해 조사한 결과, ‘6개월에 1번’ 이 12명(40%)으로 가장 높게 나타났으며, 1년에 한 번 10명(33.3%), 분기별 1회 8명(26.7%)순으로 나타났다.

2) 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법

- 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법에 대해 조사한 결과, ‘문자로 받는 카드뉴스’가 21명(70%)으로 가장 높게 나타났다.

마. 희망하는 후원금 사용분야 및 후원자 예우 활동

1) 후원금이 사용되길 희망하는 분야

- 후원금이 사용되길 원하는 분야에 대해 조사한 결과, ‘저소득장애가정 밀반찬 및 물품 지원’이 9명(30%)으로 가장 높게 나타났으며, 발달장애인청년 자립 지원이 8명(26.7%)으로 두 번째로 높게 나타났다.

2) 희망하는 후원자 예우 활동

- 희망하는 후원자 예우 활동에 대해 조사한 결과, ‘특별히 없음’이 15명(50%)으로 가장 높게 나타났다.

바. 후원 권유 여부

- 후원 권유 여부에 대해 조사한 결과, ‘권유한다’가 23명(76.7%)으로 가장 높게 나타났다.

사. 후원활동에 대한 기타의견

- 후원활동에 대한 기타의견으로는 대부분 현재 후원형태에 대해 만족한다는 의견이 제시되었으나 후원모금활동과 홍보를 적극적으로 했으면 좋겠다는 의견과 진행, 과정 등에 대한 내용이 담긴 후원금 사용내역을 희망한다는 의견이 제시되었다.

제 4장 결론 및 제언

1. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사 결과에 따른 제언

권익옹호사업은 이용자의 삶의 질 개선과 지역사회 변화까지 다양한 영역에서 사업을 진행하고 있음에 따라 다수의 만족을 향상시키는데 한계가 발생한다.

그러나 장애가족의 의견 반영 및 주체성 향상을 위하여 사례관리 과정에서의 참여를 증진시키고자 한다. 이를 위하여 중간평가, 사례회의, 자문회의 등 진행시 장애인 당사자와 가족의 참여를 통하여 목표 달성 정도, 향후 방향 등을 조정하고자 한다. 지역의 문제에 적극적으로 의사를 표현하고 의견을 모아 지역의 문제 개선을 위한 활동을 함께 하는 등의 활동을 증가시키고자 한다.

또한, 유행성 감염병 확산에 따른 장애인 가정의 생활변화에 따라 정보격차를 해소시키고 삶의 질 개선을 위한 방법 및 시도를 확대하여 진행하고자 한다.

2. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사 결과에 따른 제언

가. 통합발달팀

21년도 이용자 욕구 및 만족도 조사에서는 환경 개선에 대한 욕구가 대체적으로 많이 도출되었다. 여름철 냉방시스템 개선과 노후화된 교구 교체에 대한 욕구가 높았으며, 프로그램 내용의 충실함과 더불어 쾌적한 환경을 요구하는 이용자가 증대하였다고 볼 수 있다.

모집 프로그램 기간 연장 및 프로그램 시간 연장에 대한 욕구는 매년 제안이 들어오고 있으며, 2021년도 욕구조사에서도 조사가 되었다. 기간 연장 및 프로그램 시간 연장은 서비스 이용지침에 근거하여 사실상 변경이 어려운 부분이기 때문에 이용자분들에게 자세히 설명드리고자 한다.

아동발달서비스의 경우 강사의 부재로 인한 서비스 제공 중단에 대한 우려가 대부분 제기되었음. 강사의 처우와 관련한 내용으로 비취질 수 있으며 적절한 강사 단가 조정을 통하여 채용률을 높일 수 있도록 검토 중에 있다. 하지만, 인근 기관 조사결과 강사 인건비 문제만이 아닌 강사가 작성해야할 행정서류 간소화 및 병원에서 보험적용으로 인한 이용자의 비용절감으로 인해 병원과 사설센터로의 취업률이 증가하고 있다는 점을 살펴보아야 한다.

한편 이번 만족도 조사에서 특이할만한 점은 경계성 아동들에 대한 교수법을 요청하는 안건이 있었다. 이는 학교에서 제공하는 학습 수준이 경계성 아동보다는 높고 장애인복지시설에서는 학습 수준이 낮아 맞춤형 학습과정이 필요한 경계선 아동에 대한 우려를 반영하였다고 볼 수 있다. 따라서, 통합발달팀에서는 2022년도 사업 계획 중 이를 반영할 수 있도록 하고자 한다.

나. 자립지원팀

2021년 3월 자립준비반 프로그램이 신설되어 지역사회 내 장애청년들의 자립을 돕고 있으나 ‘최근 경험한 어려움 또는 고민’, ‘양천해누리복지관에 대한 제언 및 조언’에 대한 주관식 답변을 살펴보면 ‘자립지원에 대해 궁금’, ‘자립지원이나 취업관련 지도가 필요할 것 같음’ 등의 의견이 제시되었다. 이는 자립에 대한 필요성을 보호자분들 또한 느끼고 있으며, 복지관에서 체계적으로 성인기를 준비하는

데 있어 지원하기를 희망한다고 분석할 수 있다. 이에 성인기를 준비하는 장애당사자, 부모님들을 위한 교육과 자립준비반, 직업준비반에 대한 지역사회 내 홍보를 통해 복지관의 역할을 알리고 지역주민과 함께 고민할 수 있도록 해야 한다.

다. 평생교육팀

이용자의 평생교육 프로그램 접근 방법의 다변화를 위해서는 이용자가 접근 방법에 대한 이해가 반드시 필요하다. 특히 스마트기기 사용법에 대해 미숙한 이용자가 많기 때문에 사용법에 대한 정보화 교육을 2022년에 마련하여 복지관 프로그램 이용을 위한 사용법 외 일상생활에서도 다양하게 활용할 수 있도록 하고자 한다.

또한, 평생교육에 대한 전달방식의 다양성을 위해 해누리TV스튜디오라는 공간에서 직접 제공 서비스가 아닌 간접 서비스를 통해 다양한 교육 프로그램을 제공하고자 한다. 비대면 프로그램이 대두되고 있는 만큼 가정이나 외부에서도 쉽게 이용할 수 있는 콘텐츠를 제작하여 영상으로 송출하고자 한다.

2022년도에는 이용자의 정서안정과 발달, 취미와 여가 활용을 위한 신규 프로그램을 계획하여 새로운 영역의 교육 프로그램을 제공하고자 한다. 또한, 1년이라는 장기 프로그램과 더불어 분기 또는 반기 프로그램을 시행하여 다양한 이용자를 위한 참여의 기회를 확대하고자 한다.

라. 기능향상팀

2021년 기능향상팀에서는 ‘2020년 이용자 욕구 및 만족도 조사’의 중단 없는 재활치료 서비스 제공에 대한 이용자들의 높은 욕구를 반영하여 복지관 대응체제를 수립하였고, 이에 따라 대부분의 재활치료 서비스를 분절 없이 지속적으로 운영하였다.

하지만, ‘2021년 이용자 욕구 및 만족도 조사’ 분석 결과에 따르면, 당사자와 보호자는 여전히 코로나 19 대응서비스 체제 운영 기간 동안 ‘치료 및 교육을 받지 못하는 불안감(27.1%)’과 ‘재활치료 및 운동 제한에 따른 신체적 퇴행(27.0%)’을 가장 큰 어려움으로 꼽았고 응답자 백분율은 오히려 2020년보다 높게 나타났다. 이는 사회적 거리두기 장기화로 인하여 심리적 스트레스의 증가로 인한 것으로 사료된다.

기능향상팀 각 프로그램별 만족도 조사 결과에 따르면, 프로그램 장소, 장비, 담당자 등에 대한 8가지 평가요소에서 대체적으로 높은 만족도가 나타났다. 프로그램별 기타 의견으로는 서비스 제공기간 연장 및 서비스 횟수 증가에 대한 의견이 가장 많았으며, 향후 각 프로그램별 대기자 감소 시 이용자 의견을 반영하여 제공기간 연장 및 서비스 횟수 증가에 대해 조정 검토하고자 한다. 또한, 프로그램 진행과 상담방법, 기자재 관리 등과 같은 기타 의견을 2022년 프로그램 운영에 반영하고자 한다.

마. 전략기획팀

장기화된 코로나19로 인해 복지관에 대한 정보를 담당자에게 직접적으로 전달받는 비율과 함께 문자안 내 및 SNS를 통한 정보습득 비율이 높아짐. 특히 후원자, 자원봉사자의 경우 유튜브를 통해 복지관의 이야기를 듣게 되어 좋았다는 의견이 나타났다. 이에 이용자뿐 아니라 지역사회와의 적극적인 소통을 높이기 위한 다양한 홍보시스템을 활성화하고자 한다.

방역수칙으로 인해 장기간 복지관에서 진행되는 프로그램이나 활동에 자원봉사자가 참여할 수 없었음. 향후 위드코로나 시대에 자원봉사자 참여욕구에 따라 참여할 수 있는 다양한 활동을 개발하여 적용해나

가고자 한다.

바. 경영지원팀

복지관 건물이 오래됨에 따라 노후하고 안전에 우려되어 2019년부터 기능보강과 외부지원사업을 통해 옥상냉각탑 교체, 1~3층 에어컨 추가 설치, 지하1층~4층 LED조면 교체 공사를 진행하였다. 또한, 노후한 환경개선에 대한 우선순위를 세웠으며, 우선순위에 따라 순차적으로 시설을 정비하여 쾌적한 환경을 유지하고자 한다. 중단 없는 서비스 제공을 위해 지금처럼 시설 내 소독, 정기적인 환기 등과 복지관 종사자에게 방역지침에 의거 일상생활을 하도록 권고하고자 한다.



부록. 설문지

I. 2021년 양천해누리복지관 이용자 욕구 및 만족도 조사

II. 권익옹호사업 욕구 및 만족도 조사

III. 프로그램별 욕구 및 만족도 조사

IV. 2021년 양천해누리복지관 후원활동 욕구 및 만족도 조사

2021년 양천해누리복지관 이용자 욕구 및 만족도 조사

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 코로나19 및 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.

2021년 8월

양천해누리복지관장

- ▶ 조사기간 : 2021년 8월 2일(월) ~ 8월 13일(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.

★ 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.

1. 성 별	① 남 ② 여
2. 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)
3. 수급여부	① 국민기초생활수급권자 ② 조건부 수급자 ③ 차상위계층 ④ 해당사항 없음
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 기타() ⑱ 해당사항 없음
5. 장애정도	① 중증 ② 경증
6. 거주지	① 목동 ② 신정동 ③ 신월동 ④ 타 지역(_____)
7. 가구형태	① 본인(독거) ② 본인, 배우자 ③ 본인, 배우자, 자녀 ④ 본인, 자녀 ⑤ 본인, 부모 ⑥ 본인, 조부모 ⑦ 본인, 부모, 형제 ⑧ 본인, 형제 ⑨ 기타(_____)

다음은 이용 현황에 대한 질문입니다.

이용 장애인을 기준으로 해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

7. 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
8. 1일 평균 이용시간	① 1시간 미만 ② 2시간 미만 ③ 3시간 미만 ④ 4시간 미만 ⑤ 4시간 이상 ⑥ 기타(_____)
9. 교통수단	① 도보 ② 버스 ③ 자가용 ④ 지하철 ⑤ 전동휠체어/스쿠터 ⑥ 장애인콜택시 ⑦ 택시 ⑧ 기타(_____)

가. 서비스 참여자 입장에서의 어려운 점 ()

- ① 복지관처럼 편하게 쉴 수 있는 공간이 없는 점
- ② 치료 및 교육을 받지 못하는 불안감
- ③ 사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)
- ④ 문화여가활동 및 외부교류 축소
- ⑤ 가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움
- ⑥ 마스크 등 방역물품 부족

나. 보호자 입장에서의 어려운 점 ()

- ① 장애당사자의 재활치료 및 운동 제한에 따른 신체적 기능 퇴행
- ② 가정 내 가족 돌봄에 대한 어려움
- ③ 사회적 거리두기로 인한 심리적 어려움(답답함, 우울감 등)
- ④ 문화여가활동 및 외부교류 축소
- ⑤ 교육, 치료의 제한으로 발달장애 자녀의 도전적 행동 증가
- ⑥ 마스크 등 방역물품 부족

17. 코로나19 대응서비스 체제 운영에 따라 복지관이 우선적으로 운영하길 원하는 서비스를 선택해주시십시오.

(1) 1순위 : _____ (2) 2순위 : _____ (3) 3순위 : _____

- ① 긴급돌봄서비스
- ② 방문서비스
- ③ 영상 및 비대면 치료 및 활동
- ④ 정기적인 방송(유튜브, 소식지 등)을 통한 소식 듣기
- ⑤ 정기적인 전화 상담
- ⑥ 사회적 거리두기를 통한 복지관 개별치료 및 교육
- ⑦ 가정방문을 통한 치료 및 교육
- ⑧ 기타(_____)

다음은 시설환경에 대한 만족도 질문입니다.
해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 사항 없음
	①	②	③	④	⑤	⑥
18. 복지관의 전반적인 청결상태에 대해 만족한다.						

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	해당 사항 없음
	①	②	③	④	⑤	⑥
19. 복지관의 시설과 설비는 안전하다.						
20. 복지관 내 경사로, 엘리베이터 등 각종 편의시설에 대해 만족한다.						
21. 복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어있다.						
22. 복지관에서 이용하는 각종 치료/교육 장비의 상태에 대해 만족한다.						
23. 복지관의 코로나 방역관리가 잘 이루어지고 있다.						

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

다음은 복지관에 대한 이용 및 인식과 관련된 질문입니다.
해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

평가요소	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
25. 직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절하다.					
26. 우리 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다.					
27. 우리 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다.					
28. 우리 복지관은 이용자 간 상호존중 및 질서유지가 이루어지고 있다.					
29. 우리 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하게 운영하고 있다.					
30. 우리 복지관에 등록된 나의 개인 정보가 보호받고 있다.					

다음은 더 나은 서비스 지원을 위한 욕구와 관련된 질문입니다.
해당하는 번호에 ✓표시해 주십시오.

36. 우리 복지관을 이용하는데 어려움이 있다면 모두 체크해주시기 바랍니다.

- ① 어려움 없음 ② 이용료 부담 ③ 교통편의 부족
- ④ 이용가능 서비스 부족 ⑤ 직원, 봉사자의 불친절 ⑥ 이용기간
- ⑦ 대기기간 ⑧ 편의시설의 부족 ⑨ 코로나19 감염에 대한 부담
- ⑩ 기타(_____)

37. 최근 경험하신 어려움 또는 고민이 있다면 모두 체크해주시기 바랍니다.

- ① 건강 및 의료 ② 경제적 어려움 ③ 경제활동
- ④ 가족부양 또는 양육 ⑤ 가족관계 ⑥ 대인관계
- ⑦ 문화여가생활 ⑧ 심리사회적 문제 ⑨ 코로나19 감염에 대한 부담
- ⑩ 기타 (_____)

38. 귀하는 도움이 필요할 때 어디에서 지원을 받으시나요?

- ① 부모 ② 자녀 ③ 형제/자매/친인척 ④ 이웃 ⑤ 친구
- ⑥ 종교기관 ⑦ 동주민센터/구청 ⑧ 장애인복지관 ⑨ 장애인 관련 기관/단체
- ⑩ 없다 ⑪ 기타 (_____)

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

- ① 이용하겠다. ② 이용하지 않겠다. ③ 잘 모르겠다.

40. 우리복지관이 장애인복지를 위하여 향후 어떤 사업을 우선적으로 수행해야 한다고 생각하십니까?

(1) 1순위 : _____ (2) 2순위 : _____ (3) 3순위 : _____

- ① 상담 및 진단 ② 사례관리 ③ 가족정서지원
- ④ 조기교육지원 ⑤ 재활치료 ⑥ 방과후 프로그램(아동, 청소년)
- ⑦ 주말 프로그램 ⑧ 방학 프로그램 ⑨ 사회성 및 교육프로그램
- ⑩ 여가/문화활동 ⑪ 동아리 지원 ⑫ 장애인 권익지원 프로그램

⑬ 취업 및 직업훈련

⑭ 장애인식개선교육

⑮ 자립준비프로그램

⑯ 장애인활동지원서비스

⑰ 아동발달지원서비스(바우처)

⑱ 기타 (____)

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

초등체육 프로그램 욕구 및 만족도 조사

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

10. 초등체육 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

프로그램 명	기타의견
초등체육	

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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.					
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.					
4. 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스 럽게 이루어진다.					
5. 프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의 사소통이 이루어지고 있다.					
6. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램 을 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 통합지원반(별하반)
------------	---

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램실 및 환경에 만족한다.					
2. 프로그램 진행시간이 적절하다. (조기지원 : 개별 시간 / 통합지원반 14:30-16:30)					
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다.(주2회)					
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
 ⑥기타 _____

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. ① 학교적응반 ② 초등사회성프로그램 ③ 개별인지학습
-------------------	---

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 환경에 만족한다.					
2. 프로그램 진행시간이 적절하다. (학교적응반 15:30-17:30 / 초등사회성 15:30-17:30)					
3. 프로그램 진행 횟수가 적절하다. (학교적응반 주2회 / 초등사회성 주1회 / 개별인지학습 주2회)					
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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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.

미술활동 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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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.

아동발달지원서비스 만족도 및 욕구 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오.(다수선택 가능) ① 언어활동 ② 미술활동 ③ 음악활동 ④ 감각통합활동 ⑤ 인지활동
------------	--

* 아동발달지원서비스에 대한 공통사항 질문입니다.

1. 아동발달지원서비스를 이용하신 기간은 얼마나 되십니까?(년 개월)
2. 아동발달지원서비스 대상자로 인지하신지는 언제입니까?(아동의 연령)
① 0-6세 ② 7-13세 ③ 14-16세 ④ 17-19세
3. 현재 이용하시는 아동발달지원서비스가 있다는 사실을 어떻게 알게 되셨습니까?
① 방송 및 인쇄물을 통해 ② 주변 친척이나 이웃의 소개로 ③ 시·군·구 안내를 통해
④ 사회복지시설 및 기관 등을 통해 ⑤ 기타()

* 서비스제공자(지도강사)에 대한 질문입니다.

4. 이용하시는 서비스에 대한 지도강사의 친절성에 대해 만족하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
5. 서비스 제공해주는 지도강사의 전문성에 대해 만족하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
6. 이용자의 요구사항에 대한 반영도에 대해 만족하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
7. 서비스를 제공하는 지도교사들의 수업 방법에 대해 어느 정도 만족하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
8. 서비스 제공에 사용되는 교재 및 교구에 대해 어느 정도 만족하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
9. 서비스를 제공하는 지도강사와 상담에 만족하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

* 기타사항 질문입니다.

10. 이용자는 서비스 이용시간을 잘 지키시는 편입니까?
① 그렇다 ② 그렇지 않다
11. 이용자(또는 보호자)는 직접 바우처(쿠폰)카드를 소지하고 다니십니까?
① 그렇다 ② 그렇지 않다 ③ 해당되지 않음

12. 서비스 이용 후, 이용자에게 어떠한 변화가 있었습니까?

- ① 신체(언어)능력 향상 ② 정서적 안정 ③ 가족관계 완화 ④ 또래관계 완화 ⑤ 변화 없음
⑥ 기타()

13. 이용자의 소득기준 및 바우처 지원금에 대해 작성바랍니다.(대상자만 적용)

소득기준(예:수급, 차상위, 중위소득120% 등) :

발달 바우처 지원금(한달 기준) :

교육청 지원금(한달 기준) :

14. 서비스 담당자 및 지도강사에게 건의사항이 있으시면 작성해주십시오.

고용지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.					
2. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.					
2. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
3. 담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.					
4. 담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.					
5. 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.

청소년통합지원 프로그램 욕구 및 만족도 조사

현재 이용 프로그램	아래 중, 현재 이용하고 있는 프로그램에 V표시해 주십시오. ① 청소년사회성프로그램 ② 문화마을탐방 ③ 계절학교
------------	---

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 환경에 만족한다.					
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. 프로그램 진행방법이 만족스럽다.					
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 V표시해 주십시오. ① 가족공예 ② 한글교실 ③ 당당한 자아찾기 ④ 건강강좌 ⑤ 요리교실 ⑥ DIY 공예교실 ⑦ 행복충전소(연극교실)
------------	--

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 환경에 만족한다.					
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. 이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.					
7. 프로그램 진행방법이 만족스럽다.					
8. 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.					
9. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.					

10. 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 옥상정원 ⑤ 이웃집라디오 ⑥ 장독대사업
------------	--

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 환경에 만족한다.					
2. 프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.					
3. 프로그램 진행과정 및 방법이 만족스럽다.					
4. 프로그램 이용자 간의 의사소통이 원활하게 이루어지고 있다.					
5. 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.					
6. 담당자는 동아리의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.					
7. 전반적으로 동아리 활동에 대해 만족한다.					
8. 전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.					

9. 주민자조직 프로그램에 의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

(예: 프로그램 보완사항, 신규 희망 동아리 등)

물리활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

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

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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. 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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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. 작업활동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

수중활동 프로그램 욕구 및 만족도 조사

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

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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. 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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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. 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	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 프로그램 장소 및 공간에 대해 만족한다.					
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. 재활운동 프로그램에 대한 기타의견이 있으시면, 기재해주시기 바랍니다.

식당(맛있는 집) 욕구 및 만족도 조사

※ 본 설문은 식당을 이용하는 경우에만 작성해주세요.

평가내용	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
1. 배식대, 식판, 식탁, 의자 등의 청결 상태가 만족스럽다.					
2. 식단 구성에 대해 만족한다.					
3. 제공되고 있는 음식의 간이 만족스럽다.					
4. 전반적으로 식당 운영에 대해 만족한다.					

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

2021년 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.

2021년 8월

양천해누리복지관장

- ▶ 조사기간 : 2021년 8월 2일(월) ~ 8월 13일(금)
- ▶ 조사대상 : 양천해누리복지관 후원자
- ▶ 조사방법 : 2020년 10월부터 현재까지 우리복지관에 후원을 하면서 느꼈던 부분작성 (온라인 작성)
- ▶ 문의 : 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 -> 8-1 ② 모른다 -> 8-2

8-1. 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 _____

8-2. 귀하께서 후원금 사용내역을 잘 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 _____

9. 후원금 사용 결과에 대한 정보제공은 어느 정도가 적절한가요?

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

10. 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 _____

11. 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 _____

12. 기관에서 후원자 예우차 희망하는 활동이 있으십니까?

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

13. 귀하는 주변에 후원을 권유하실 생각이 있으십니까?

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

14. 양천해누리복지관에 하고 싶은 이야기가 있으면 적어주세요.

설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

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