
2024년 이용자 욕구 및 만족도 조사 결과보고서

2024. 11

2024년 복지관 이용자 욕구 및 만족도조사 결과

I. 일반적 사항

1. 응답자 유형

1) 설문 응답자

<표 1> 설문 응답자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
설문 응답자	본인(나)	135	48.7
	가족	119	43
	활동지원사	19	6.9
	기타(요양보호사)	3	1.1
	무응답	1	0.3
합계		277	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 ‘본인’ 이 135명(48.7%)로 가장 높게 나타났으며, ‘가족’ 119명(43%), ‘활동지원사’ 19명(6.9%)순으로 나타났다.

2) 이용자의 일반적 사항

<표 2> 이용자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
성별	남	130	47
	여	141	50.9
	무응답	6	2.1
합계		277	100
연령	학령전기(0세~7세)	24	8.7
	학령기(8세~19세)	50	18.1
	청년기(20세~29세)	40	14.4
	장년기(30세~45세)	32	11.6
	중년기(46세~64세)	85	30.6
	노년기(65세 이상)	46	16.6

	무응답	0	0
합계		277	100
장애명 및 등록여부	지체장애	20	7.2
	뇌병변장애	68	24.5
	시각장애	1	0.4
	청각장애	0	0
	언어장애	5	1.8
	지적장애	60	21.7
	자폐성장애	35	12.6
	정신장애	8	2.9
	신장장애	0	0
	심장장애	0	0
	간장애	0	0
	뇌전증장애	2	0.7
	호흡기장애	0	0
	미등록	6	2.2
	비장애	32	11.6
	기타(중복장애)	36	13
	무응답	4	1.4
합계		277	100
장애정도	장애 정도가 심한	175	63.2
	장애 정도가 심하지 않은	56	20.2
	비장애	41	14.8
	무응답	5	1.8
합계		277	100

성별, 연령, 장애현황 등 이용자 기준 일반적 사항을 분석한 결과, 성별에서는 ‘남자 130명(47%), 여자 141명(50.9%)’ 으로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났다. 연령대별 분포는 중년기(46세~64세)가 85명(30.6%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘학령기, 노년기, 청년기와 학령전기, 장년기’ 순으로 나타났다. 장애현황에 대한 분석 결과, 장애유형에서는 ‘뇌병변장애’ 68명(24.5%), 장애 정도에서는 ‘장애 정도가 심한’ 이 175명(63.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

3) 복지관 이용 현황

<표 3-1> 복지관 이용 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
복지관 이용기간	1년미만	1	0.4
	1년이상 ~ 3년미만	125	45.1
	3년이상 ~ 5년미만	51	18.4
	5년이상 ~ 10년미만	41	14.8
	10년이상 ~ 15년미만	29	10.5
	15년이상	26	9.4
	무응답	4	1.4
합계		277	100

복지관 이용 현황에 대해 분석한 결과, 복지관 이용기간은 ‘1년이상 ~ 3년미만’ 이 125명(45.1%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 3-2> 복지관 이용 기간 기타의견

기타의견 (1명)
- 6개월 미만

4) 프로그램 참여 시, 참고하는 홍보매체

<표 4-1> 프로그램 시, 참고하는 홍보매체

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
참고하는 홍보매체	복지관 내 게시판	118	40.0
	카드뉴스, 소식지	1	0.4
	보도자료	1	0.4
	문자 안내	40	15.1
	담당자 안내	78	29.4
	홈페이지	19	7.2
	페이스북, 유튜브	5	1.9
	기타	8	3.0
	무응답	7	2.6
합계		277	100

복지관 프로그램 이용 시, 참고하는 홍보 매체로는 ‘복지관 내 게시판’ 이 1118명(40.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 ‘담당자 안내’ 가 78명(29.4%)으로 높은 것으로 나타났다.

<표 4-2> 프로그램 시, 참고하는 홍보매체 기타의견

기타의견	
- 친구	
- 활동지원사	
- 안내소통	
- 지인소개	

II 서비스(프로그램) 투입품질

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	무응답	합계
1	복지관의 전반적인 청결 상태에 대해 만족한다.	168 (60.7)	104 (37.5)	2 (0.7)	2 (0.7)	1 (0.4)	277 (100)
2	복지관의 시설과 설비는 안전하다.	152 (54.9)	120 (43.3)	2 (0.7)	1 (0.4)	2 (0.7)	277 (100)
3	복지관 내 경사로, 엘리베이터 등 각종 편의시설에 대해 만족한다.	171 (61.7)	99 (35.8)	3 (1.1)	0 (0)	4 (1.4)	277 (100)
4	복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어 있다.	122 (44)	124 (44.8)	27 (9.7)	1 (0.4)	3 (1.1)	277 (100)

복지관 시설 운영에 대한 만족도 조사 결과, 대부분이 긍정적인 답변을 보였으나 부정적인 의견도 모든 항목에서 나타났다. 특히 ‘복지관 내 경사로, 엘리베이터 등 각종 편의시설에 대해 만족하다.’ ‘복지관 내부 이용자를 위한 휴식 공간이 적절히 마련되어 있다.’에 대한 의견이 낮게 나타난 만큼 휴식 공간에 대해 고민이 필요할 것으로 보여진다.

<표 5-2> 복지관 시설운영 개선사항

구분	기타의견(★ 2명 이상 중복)
시설 관련	<ul style="list-style-type: none"> - 화장실 냄새가 나는 경우가 많아요(★) - 휠체어가 더 많았으면 좋겠습니다. 운동기구 등도 점검 - 컴퓨터교실, 빵만들기 - 음식과자 판매(★) - 지하2층 정수기 물컵이 계속 비어있습니다.(★) - 노후시설 회복 및 안전가드 - 핸드폰 충전기 꽂을수 있었으면 좋겠습니다, 보조배터리 대여 - 지하 1층, 경사로, 지하 2층, 화장실 너무너무 더워요(★)

<ul style="list-style-type: none"> - 대기실 (수업전 아이들 대기 장소, 수업중 학부모 장소) - 복지관 내 향기를 설치해주세요. - 휠체어 타고 내려올 때(오는곳) 어두운 것 같아요. - B2층 화장실 손 건조기 코드가 빠져있음(고장난것인지 모르겠음) 사용하려면 코드 꼽고 해야하는 불편함이 있어 사용 안하게 됨. - 휴식공간 의자 불편하다(딱딱하다) - 엘리베이터가 자주 고장나서 불편하다.(★) - 복도에 TV설치 부탁드립니다.(뉴스시청, 홍보영상 시청) - 휠체어 충전공간 CCTV 설치 녹화요함(충전기선 수리요망)(★) - 타인을 배려하는 교육 - 테이블 의자가 패브릭 소재인데 오염되어 있거나 지저분한게 묻어있는게 있는데 플라스틱 의자나 다른 종류로 바꿨으면 좋겠습니다. - 테이블이 더 설치되었으면 좋겠습니다. - 휴게실 시설이 부분적으로 공간이 부족한 것 같습니다. 카페도 공간이 좁아서 불편함(★) - 재활운동시설 사용에 대하여 융통성 있게(시간, 변경 등) - 지하1층 운동치료실 코끼리를 좀 더 이용할 수 있도록 해주세요. - 복지관에 다니면서 운동을 체력적 위주로 많이 했으면 좋겠다. - 독서환경시설이 조성되었으면 함 - 출입과 동시에 특유의 냄새가 납니다. 공기청정기로 공기를 신선하게 해주시면 감사하겠습니다. - 엘리베이터 벽면의 청결을 바랍니다 - 무료 급식을 늘려주세요. 나에게 식권을 주세요 - 엘리베이터 내부 얼룩 제거 요함(★) - 화장실 세면대에서 손 씻기가 불편합니다. 액체비누가 항상 있었으면 좋겠습니다. - 화장실 불만족(지하 1층) 장애인 화장실 물내림 누르기가 힘들어요.

III 서비스(프로그램) 과정품질

1. 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 여부

<표 6> 복지관 이용 및 인식 관련 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	복지관 서비스/프로그램은 다양하게 운영되고 있다.	115 (41.5)	137 (49.5)	17 (6.1)	5 (1.8)	3 (1.1)	277 (100)
2	복지관의 서비스 및 프로그램이 나에게 도움이 된다.	145 (52.3)	123 (44.4)	5 (1.8)	1 (0.8)	3 (1.1)	277 (100)
3	복지관은 프로그램에 대한 정보안내를 충분히 하고 있다.	120 (43.3)	132 (47.7)	21 (7.6)	- (0)	4 (1.4)	277 (100)
4	복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 반영하고 있다	113 (40.8)	139 (50.2)	18 (6.5)	1 (0.4)	6 (2.1)	277 (100)

5	복지관 내 이용자 간의 상호존중이 이루어지고 있다.	139 (50.2)	127 (43.8)	8 (2.9)	- (0)	3 (1.1)	277 (100)
6	복지관 직원들은 전문성을 가지고 있다.	162 (58.5)	105 (37.9)	7 (2.5)	- (0)	3 (1.1)	277 (100)

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

IV 이용자의 권리 및 인권

<표 7-1> 복지관 이용자의 권리 및 인권

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	복지관을 이용하면서 나의 권리를 존중받고 있다.	142 (51.3)	129 (46.6)	4 (1.9)	2 (0)	0 (7.7)	277 (100)
2	복지관에 등록된 나의 개인정보를 보호받고 있다.	146 (48.0)	124 (43.8)	5 (0.8)	0 (0)	2 (7.4)	277 (100)
3	인권침해를 당했을 경우 도움을 받을 수 있는 창구를 알고 있다	94 (32.9)	117 (34.9)	50 (22.0)	9 (2.3)	7 (7.7)	277 (100)
4	복지관에서 이용자에게 인권교육이 충분히 제공되고 있다.	101 (32.5)	134 (42.6)	31 (14.3)	6 (1.6)	5 (8.9)	277 (100)

<표 7-2> 복지관에서 장애인의 인권 향상을 위해 노력해야 하는 기타의견

기타의견

- 숫자적으로 소수인 장애인들도 다양한 활동을 하였으면 좋겠습니다.
- 지금도 만족합니다
- 이용기간이 짧아서 아직 잘 모르겠음
- 인권교육이 발달장애인 대상으로 이해하기 쉽게 진행했으면 좋겠습니다.
- 장애인인권 생각하지 말고 잘해주세요.
- 친절
- 앞으로는 잘할수있습니다.
- 복지관 시설과 정보를 많이 홍보하세요. 모르는게 많네요(★)

V	사회적 관계와 참여
---	-------------------

<표 8-1> 복지관 이용자의 사회적 관계참여

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	복지관 외에 지역(동네)에서 사람들과 소통하며 친하게 지낸다.	91 (32.9)	116 (41.9)	57 (20.5)	10 (3.6)	3 (1.1)	277 (100)
2	복지관 내 사람들과 소통하며 친하게 지낸다.	102 (36.8)	134 (48.5)	32 (11.5)	7 (2.5)	2 (0.7)	277 (100)
3	복지관을 통해 지역(동네)사람들과 가까워졌다고 생각한다.	91 (32.9)	117 (42.3)	52 (18.7)	12 (4.3)	5 (1.8)	277 (100)

<표 8-2> 복지관 이용자의 사회적 관계 참여가 없는 이유 및 기타의견

기타의견(★중복)
<ul style="list-style-type: none"> - 다른분들이 피해를 본다고 생각함 - 제 자신이 부족합니다. 고시원에서는 몇몇 교류하고 있습니다. - 프로그램이 많아졌으면 합니다(★) - 대화 방법을 모르겠어요, 얘기하기가 어려워요(★) - 교회 친구들과 더 친하기 때문에 - 특별하게 필요성을 못느낀다.(★) - 관심사가 다르다 - 교류할수 있는 행사 및 프로그램 소식을 알지 못해서 참여하지 못했습니다. 아이 치료시간 또는 하교시간과 맞물려서 참여하기 어려웠습니다. - 복지관 프로그램을 통해 가까워졌으나, 같은 마음, 학교 단위에서는 같은 처지의 분을 만나기 어렵고 어색함 - 우선 무슨 교류가 있는지를 모르겠다.홍보부족(★) - 현재 교류를 할 마음, 상황이 아님 - 전문적인 선생님들의 도움 속에서 이루어지는 타이지 교류가 심한장애인 스스로는 해결될 수 없다고 본다. - 다양사람관계 유지가 적어진다 - 복지관에 가서 사람들과 많이 친하게 지내기도 한다. 복지관에 가면 프로그램이 재미있다. - 소속되어 활동하지 않기 때문에, 다른지역거주(★) - 내사람도 아닌데 잘해주면서 지낸다 - 심한 장애로 교류가 어려움(언어)(★) - 시간이 부족하다.(★) - 또래아이들이 많지 않다.

<표 8-3> 복지관 이용자의 가장 큰 변화

기타의견(★중복)
<ul style="list-style-type: none"> - 주거환경개선(★) - 안정감과 연대감과 식비 절감, 심신의 안정(★)

기타의견(★중복)

- 전문적인 기관에서 많이 배울수 있는 것, 다양한 프로그램 참여(★)
- 적극적으로 변했다, 자신감을 얻음, 심신의 안정(★)
- 시민옹호 선생님이랑 놀러가는점 너무 잘해주셔서
- 행동(절주할 수 있는 것), 삶이 재미있어짐, 만날수 있는 사람이 많아짐, 사회적 참여(★)
- 교육과 소통(★)
- 내 인생을 옹인하려다가 골인
- 단체 활동을 통한 아이의 발달, 사회성증진(★)
- 체육,활동에 대한 자신감, 비슷한 처지의 분들의 교류로 인한 편안감
- 복지관에 대한 인식, 이미지가 좋고 주변에도 알리고 있다. 아이의 발전에 긍정적 영향이 있다.(★)
- 치료 비용이 합리적임
- 아이의 성장과 부모의 심리적 안정,아이의 소근육 발달, 인지능력 향상, 시지각 협응, 아이의경험(★)
- 식당보조원 일을 하고 있다.
- 장애가정 공감대 형성
- 대인관계가 좋아짐, 즐거움, 집중력증가(★)
- 2)퍼포먼스 미술 프로그램, 원데이 요리클래스, 부모교육서비스. 5)비장애형제와 함께하는 캠프or 교육.
11)장애인식개선교육. 12)바자회 자주 해주세요
- 보호자로서 아이가 치료실에 들어가 있는 대기시간에 잠깐이라도 참여할 수 있는 프로그램이 있으면 좋겠다.

1. 우리복지관 내에서 추가로 필요하다고 생각하는 사업

<표 9-1> 추가로 필요하다고 생각하는 사업

(단위 : 명, %)

	구분	응답자 수	백분율
확대 필요 사업 * 중복 선택으로 응답자 총 277명	① 상담 및 복지정보 제공	52	17.7
	② 아동을 위한 프로그램 (보호자 상담 및 양육지원)	54	18.4
	③ 청소년을 위한 프로그램	16	5.5
	④ 성인을 위한 프로그램	52	17.7
	⑤ 가족을 위한 프로그램 (보호자 상담, 가족 관계 향상, 양육지원)	19	6.5
	⑥ 취업, 일자리 프로그램	20	6.8
	⑦ 중증장애인을 위한 돌봄 프로그램	21	7.1
	⑧ 장애인의 권익 보호 권리 향상을 위한 프로그램	11	3.7
	⑨ 지역 내 이웃과의 관계 지원 프로그램	11	3.7
	⑩ 위기 상황 해결을 위한 서비스 지원 프로그램	10	3.4
	⑪ 지역사회 변화를 위한 프로그램	8	2.7

	(인식개선 교육, 캠페인 등)		
	⑫ 기타	20	6.8
합계		294	100

향후 확대가 필요하다고 생각하는 사업에 대한 분석 결과, ‘아동을 위한 프로그램’ 이 54명(18.4%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘상담 및 복지정보 제공’ 52명(17.7%), ‘성인을 위한 프로그램’ 52명(17.7%)으로 높게 나타났다.

2. 복지관 내에서 받고싶은 프로그램

<표 8-2> 제안 및 조언

구분	기타의견
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 교육(★) - 태권도 - 발레교실, 체조교실(★) - 줄넘기 교실 - 직업체험 프로그램 - 보호자를 위한 여행프로그램 - 배드민턴프로그램 - 요가교실(★) - 난타교실 - 경제, 성교육 - 당구교실

3. 복지관 이외의 장소에서 받고싶은 프로그램

<표 8-2> 제안 및 조언

구분	기타의견(★중복)
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 공원, 다른복지관 프로그램등 지자체와 연계하여 프로그램 진행(★) - 주말 야외 활동(카페) - 가족지원 여행프로그램(심신단련, 영화, 가족세미나) - 워터파크, 온천(물놀이) 에버랜드(놀이동산) - 문화, 예술공연(유지컬,연극, 영화, 박물관등)(★) - 제주도:숙박권or항공권 지원을 받고 싶습니다. - 키즈카페, 실내 놀이터: 장애인을 위한 놀이공간과 시설에서 아이들에게 충분한 서비스가 이루어졌으면 합니다.

권익옹호팀 프로그램 만족도조사 결과

1. 권익옹호팀 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 19-1> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 47명	일반상담	7	10
	사례활동	9	12.8
	권익옹호활동	12	17.1
	일상생활지원	18	25.7
	마을만들기	13	18.5
	장애인생활환경개선	3	4.5
	장애인편의시설	4	5.7
	무응답	4	5.7
합계		70	100

2) 권익옹호팀 만족도 조사 여부

<표 20> 권익옹호팀 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	서비스를 시작할 때 담당자는 목표를 명확하게 설명해준다.	34	13	-	-	-	47
		72.3	27.6	-	-	-	100
2	서비스 과정 중에 나는 의견을 적극적으로 표현할 수 있다.	34	9	4	-	-	47
		72.3	19.1	8.5	-	-	(100)
3	담당자와 연락, 소통하는 것이 쉽다	38	6	3	-	-	47
		80.8	12.7	6.3	-	-	(100)
4	담당자는 나의 어려움 또는 내가 원하는 것을 잘 파악하고 있다.	33	9	4	1	-	47
		70.2	19.1	8.5	2.1	-	(100)
5	나와 가족이 받은 도움에 대해 전반적으로 만족한다.	32	10	5	-	-	47
		68	21.2	10.6	-	-	(100)
6	도움을 필요로 하는 장애인가정이 있다면 복지관을 추천할 것이다.	37	7	3	-	-	47
		78.7	14.8	6.3	-	-	(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.

3) 권익옹호팀 서비스 이용 관련 기타의견

<표 21-1> 서비스 이용 관련 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)	
만족스러운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 반찬도 만족하고, 서예도 만족합니다. - 간식주는것, 얘기 나누고 듣는것 - 친절하고 내 이야기를 잘 들어줍니다(★) - 학교싶은걸 할수있어서 - 자주찾아봐주고 안부전하러 와주신 점 감사드립니다.(★) - 불편했던 부분을 해소해주셨습니다.(★) - 꼼꼼히 챙겨줘요 - 다 좋습니다(★) - 의견을 듣고 필요한것을 충족시킴 - 선생님이 너무 좋아요 - 활동이 재미있었다.(★) - 반찬 만드는 것. 골고루 만들어서 밥을 여럿이 먹으니까. 대화를 나누다보면 기분이 좋으니까 - 서로가 의견을 나누면서 만남이 좋은점이다. - 넉두리같은 나의 말을 들어주고 여러가지 챙겨주실려고 하는게 너무 좋다 - 일대일 서비스 - 미취모르는 정보 파악해서 미리 알려주는점과 가정에 세심하게 관심과 파악해서 보살펴줘서 큰 힘이되는 점 - 후견인 할 때 다 해주는 거(같이 간 거, 제출한 것 등) - 모든 선생님들이 다 친절하시고 진심으로 대해줘서 너무 만족합니다! - 시민옹호를 통해 장애인 친구들과 소통하고 편하게 만날 수 있는 자리를 마련해주셔서 너무 좋았습니다
어려운 점	<ul style="list-style-type: none"> - 모두 잘하고 있습니다.없음(★) - 최상희씨 같이 안해서 (함께 참여했던 사람의 중간에 탈락) - 스스로 요리가 어려워서 잘 못할 때가 있어 아쉬웠다. - 처음부터 만나는 장소가 불일치해서 아쉬움. - 기저귀 지원 영수증 챙기가 힘들다 - 후견인 신청 과정이 너무 어려웠어요.

<표 21-2> 권익옹호팀 서비스와 관련하여 바라는 점, 추가로 진행되었으면 하는 사업의견

기타의견
<ul style="list-style-type: none"> - 더 많은 프로그램 원한다. 동행서비스가 좀 더 적극적으로 해주시기 바란다. - 우리동네반장(서로 챙겨주면서 같이하면 좋겠음) - 나들이로 워터파크나 에버랜드, 운동, 옹해야,수영장(★) - 신나는 활동. 공부 배울 수 있는것 - 지금은 해누리복지관에 정신장애인이 많이 없지만 많아진다면, 부족한 사람들에게 교육을 해주셨으면 좋겠습니다. - 지금도 모든 프로그램에 만족합니다(★) - 혼자있으면 딴 생각이 많아져요 - 항상 챙겨주셔서 늘 감사합니다.(★) - 경계선인 청소년도 할 수 있는 프로그램이 생겼으면 좋겠다. - 사람들이랑 만났으면 좋겠습니다.

-
- 우맛사를 꾸준히 앞으로도 했으면 좋겠다.
 - 지역에서 할 수 있는 서비스를 잘 모름. 그래서 복지관가서 하는 것이 편함.
 - 요리. 매일 집에서 할 게 없고, 사먹으니까 요리하는 방법을 배우고 싶다.
 - 장보고는 좋은 사람을 할수. 서로가 이해가 충분하면 좋을 것.
 - 지금 현재 진행하고 있는 사업들이 타 기관과 비교했을 때 큰 차별점이라고 생각합니다!
 - 십자수 복지관웃같은만들어서 배우고싶다
 - 더 관심 가져 주셨으면 합니다
-

통합발달팀 프로그램 만족도조사 결과

1. 특수교육I 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 27> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	중등준비반	1	8.3
	초등해누리반	1	8.3
	개별인지학습	7	58.4
	모아지원	-	-
	무응답	3	25.0
합계		12	100

2) 특수교육I 프로그램 만족도 여부

<표 28-1> 특수교육I 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	활동 장소 및 공간은 청결하다	7 (58.4)	4 (33.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
2	활동 진행시간이 적절하다	5 (41.7)	6 (50.0)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
3	활동 진행 횟수가 적절하다	4 (33.3)	4 (33.3)	2 (16.7)	-	2 (16.7)	12 (100)
4	활동을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다	6 (50.0)	5 (41.7)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
5	활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다	7 (58.4)	4 (33.3)	-	-	1 (8.3)	12 (100)
6	활동 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다	6 (50.0)	4 (33.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
7	아동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다	6 (50.0)	4 (33.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
8	아동의 개별 특성과 필요에 따라 교육활동이 이루어지고 있다	6 (50.0)	4 (33.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 활동을 진행하고 있다	6 (50.0)	4 (33.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
10	전반적으로 활동에 대해 만족하며, 다른 부모에게 추천해 줄 의향이 있다	6 (50.0)	4 (33.3)	-	-	2 (16.7)	12 (100)
11	교육활동이 어떤 형태로 이루어지기를 희망하십니까?	3 (25)	1 (8.3)	7 (58.4)	-	1 (8.3)	12 (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 28-2> 수업 시간 중 이루어졌으면 하는 활동

기타의견
- 통합교육
- 자기표현력 향상, 자기주장훈련(★)
- 만들기, 사회성 활동
- 전반적인 모든 활동

3) 특수교육 프로그램 기타의견

<표 30> 특수교육 프로그램 기타의견

기타의견
- 너무 만족하고 있어요:) 늘 감사합니다.

2. 심리운동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 31> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별심리운동	1
	유아동 심리운동	19
	무응답	1
합계	21	

2) 심리운동 프로그램 만족도 여부

<표 32> 심리운동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	심리운동실 청결이 잘 유지되고 있다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
2	활동을 위한 도구와 장비가 잘 갖춰져 있다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
3	담당자의 활동 진행 방법에 만족한다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)

4	활동 관련 상담과 정보 제공에 만족한다.	3 (60.0)	2 (40.0)	-	-	-	5 (100)
5	활동의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	-	5 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 활동을 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.

3) 심리운동 프로그램 기타의견

<표 33> 심리운동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	아이의 성향과 상황 파악을 너무 잘 알아서 해주신다. 제가 걱정하는 부분 잘 알려주시고 코치해주신다.
-	분기별 또는 반년에 한번 부모님과 함께하는 수업은 어떨까요
-	매 수업시간마다 다양한 기구들을 이용해 수업구성을 짜주셔서 아이들이 즐겁게 활동하고 있어 항상 만족하고 있습니다. 수업 후 피드백도 자세히 말씀해주셔서 아이들에 대해 파악하는데 많은 도움이 되고 있습니다.
-	자폐아동들은 반응이 잘 없기 때문에 놀아주기 힘들고 어려운데 해누리 심리운동 선생님은 열정적으로 재밌게 잘 놀아(운동시켜 주십니다.)
-	지금까지 놀이, 운동을 7,8년 가까이 받아왔지만 온민경 선생님이 최고예요! 나이 상관없이 학년으로 초등 졸업때까지 수업받고 싶습니다.
-	홀라후프, 자전거, 줄넘기등 다양한 기본운동 활동이 있었으면 좋겠습니다.
-	온민경 선생님께서 우리아이에게 필요한 것을 적절하게 다양하게 경험시켜주시고 우리아이의 마음을 읽어주시며 활동하게 해주셔서 우리아이도 너무 좋아하면서 수업을 참여하고 있습니다. 너무 감사하게 생각하며 더욱 만족합니다 .
-	좀 더 다양한 동작과 놀이로 수업을 했으면 좋겠습니다.
-	선생님께서 아이들에 대한 관심도가 높고 세심하게 관찰해주시고 피드백 해주셔서 수업에 너무 만족하고 있습니다.
-	열의있고 좋은 선생님께 가르침 받아 정말 만족합니다. 항상 감사드립니다.
-	교실 안에서 아주 다양한 교구들을 이용하여 활동을 할 수 이어, 유익하고 아이가 수업시간을 좋아합니다.

3. 음악심리활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 34> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별음악심리활동	9	45
	아동청소년그룹음악심리활동	7	35
	무응답	4	20
합계		20	100

2) 음악심리활동 프로그램 만족도 여부

<표 35> 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.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	15	1	-	-	4	20 (100)
		75	5	-	-	20	

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 36> 음악심리활동 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)	
-	아이가 매우 즐거워하고 자신감을 키워나가고 있는 것 같아 만족합니다
-	정말 좋은 수업 선생님의 노고에 감사드립니다
-	다양한 음악에 대한 흥미유발
-	"너무 너무 만족해요 !!(★)
-	1년말고 3년 해주시면 안될까요 ..아이도 많이 배우고 성장하고 있고 아이가 너무 좋아해요..
-	최아란 선생님께서 아이들 눈높이에 맞게 아이들한테 너무 재미있게 잘해주시고 성장 시켜주셔서 .. 다들 부러워 해요!!
-	선생님이 너무 좋으셔서 다들 하고 싶어 하신다고!
-	수업시간에 뭘 하고 있는지 앞으로 뭘 할 지 전혀 모르겠어요
-	지금 아이가 좋아하고 잘하고 있습니다~
-	모집성프로그램도 추가로 더 모집했으면 좋겠다.
-	아이와 상호작용을 위해 다양한 방법으로 다가와주시는 수고에 감사합니다.
-	섬세한 지도와 아낌없는 지지로 항상 감사합니다.
-	주2회보다 더 많이 할수있음 좋겠어요~
-	전자음악도 가능한것과 곡을 작사해서 전자음악을 해보고 싶다.

3. 놀이활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 37> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별놀이활동	4	66.6
	그룹놀이활동	2	33.3
	형제놀이활동	-	-
합계		6	100

2) 놀이활동 프로그램 만족도 여부

<표 38> 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 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	5	1	-	-	6

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
		(83.3)	(16.6)			(100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	5 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	5 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	5 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	5 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	5 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	5 (83.3)	1 (16.6)	-	-	6 (100)

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

3) 놀이활동 프로그램 기타의견

<표 39> 놀이활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 부모 입장에서 수업시간이 좀 더 길어졌으면 합니다.

4. 미술심리활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 40> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별심리미술	4 36.3
	그룹심리미술	5 45.5
	가족심리미술	1 9
	무응답	1 9
합계	11	100

2) 미술활동 프로그램 만족도 여부

<표 41> 미술활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	활동 장소 및 공간은 청결하다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
2	활동을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	7 (63.6)	3 (27.2)	-	-	1 (9)	11 (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 42> 미술활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 일상생활에서 필요한 기본적인 색상, 모양, 감정, 숫자, 시간 등을 알았음 합니다.
- 외부활동이 많았으면 좋을 것 같습니다.
- 활동실 외에서의 다양한 활동이 연계되어서 이루어지면 좋겠습니다. 예를 들어 색놀이 활동이나 색모래 놀이 시 다음시간에는 옥상이나 인근 공터 혹은 양천공원을 이용해서 활동규모를 넓혀서 색깔을 이용한 협동, 진짜 모래를 만지고 물을 부어 진흙 만들고 등등의 외부 연계활동이 이루어지면 아이들이 흥미있을듯합니다. 날이 선선해지는 가을부터 다양한 연계활동이 활발히 이루어졌으면 합니다.
- 만족합니다.
- 다양한 활동을 하는 것 같아서 만족합니다.
- 미술공부도 되게 해주셨으면 좋겠다는 바람입니다.
- 기간을 늘려줬으면 좋겠습니다.
- 접기활동이 많았으면 좋겠습니다.
- 개별 수업을 늘려주세요

5. 아동발달지원사업

1) 현재 이용 프로그램

<표 43> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	미술활동	-	35.3
	음악활동	3	29.4
	무응답	18	35.3
합계		21	100

2) 아동발달지원사업 만족도 여부

<표 44> 아동발달지원사업 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
2	프로그램 진행시간은 적절하다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
8	이용하고 있는 프로그램은 아동에게 도움이 된다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
9	강사는 해당분야의 전문 지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
12	이용자 또는 보호자는 바우처(군센)카드를 직접 소지하고 다닌다.	1 (6.1)	2 (12.5)	-	-	-	3 (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.

6. 탁구동아리

1) 탁구동아리 만족도 여부

<표 44> 탁구동아리 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	활동 장소 및 공간은 청결하다.	2 (22.2)	5 (55.5)	2 (22.2)	-	-	9 (100)
2	활동을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	1 (11.1)	5 (55.5)	3 (33.3)	-	-	9 (100)
3	담당자의 지원방법이 만족스럽다.	1 (11.1)	4 (44.4)	4 (44.4)	-	-	9 (100)
4	동아리 활동을 진행하기 위한 지원이 만족스럽 다.	1 (11.1)	3 (33.3)	4 (44.4)	1 (11.1)	-	9 (100)
5	담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	-	6 (66.6)	3 (33.3)	-	-	9 (100)
6	앞으로 이 활동을 연속해서 이용할 의사가 있다.	4 (44.4)	5 (55.5)	-	-	-	9 (100)

2) 탁구동아리 기타의견

<표 42> 탁구동아리 기타의견

기타의견
- 주1회 탁구동아리 할 수 있는 기간을 추가로 더 해주세요.
- 장소 시간 할애가 너무나도 작아 운동에대한 효과가 거의 없다.
- 주1회는 모자란다. 매일이었으면 좋겠지만 최소 월, 수, 금 만이라도 이용할 수 있으면 좋겠다.

7. 장애교육지원

1) 현재 이용 프로그램

<표 43> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	도요특수체육	16	48.4
	뇌병변영유아지원사업	6	18.1
	무응답	11	33.3
합계		33	100

2) 장애교육지원 만족도 여부

<표 41> 장애교육지원 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
1	활동 장소 및 공간은 청결하다.	15 (45.4)	15 (45.4)	1 (3.3)	-	2 (6)	33 (100)
2	활동을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	17 (51.5)	13 (39.3)	1 (3.3)	-	2 (6)	33 (100)
3	담당자의 프로그램 진행방법이 만족스럽다.	22 (66.6)	9 (27.2)	-	-	2 (6)	33 (100)
4	프로그램 진행과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	20 (60.6)	11 (33.3)	-	-	2 (6)	33 (100)
5	프로그램의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	22 (66.6)	19 (57.5)	-	-	2 (6)	33 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	21 (63.6)	10 (30.3)	-	-	2 (6)	33 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	22 (66.6)	9 (27.2)	-	-	2 (6)	33 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	23 (69.6)	8 (24.2)	-	-	2 (6)	33 (100)

<표 42> 장애교육지원 기타의견

기타의견
- 보치아활동 만족하는 9명이 있습니다. 더 있을수도 있습니다. 없애지 말아주세요. 보치아 동아리 참가자 중 중장애인 6명 활동보조선생님 류지영선생님
- 전문적으로 특수체육을 아이가 받으면서 많은 신체활동을 할 수 있는 모습을 보면 많이 만족합니다.
- 탈의실 부스안에 선풍기 설치 요청드립니다
- 홍일지에 시간대를 기입해주면 좋겠다

-
- 동물돌보기 프로그램이 있었으면 합니다.
 - 주말 프로그램이 너무 없는 것 같음 (다양성 부족), 직장을 다니기 때문에 아이와 함께 할 프로그램을 찾는데 너무 없음
 - 체육관에 환기 및 리모델링을 해서 환경개선을 요청합니다. 환기가 더욱 절실합니다.
 - 활동에 대해서는 전반적으로 만족스럽다. 부모휴게공간의 종이컵 배치를 확인해 주셨으면 합니다. 쓰레기통을 금요일에 비워주시면 토요일 교육오신 분들이 조아할것 같습니다
 - 매주 토요일, 즐겁게 활동하고 있어요
 - 매주 애써주시는 선생님들 감사합니다
 - 더 세분화된 발달구분이 되어 여러반이 편성되길 바랍니다. 복지관에서 정규반으로 진행되길 바랍니다.
 - 아이들 수준에 맞춰 프로그램을 구성해주시고 열정을 가지고 지도해주셔서 만족한 수업을 하고 있습니다.
 - 토요 특수 체육 프로그램은 정말 훌륭한 프로그램입니다. 장기적 비전을 가진 지도자의 10년 넘은 프로그램에서 모여주시는 헌사, 큰 신뢰와 함께 아이의 미래에 대해서도 희망을 갖게 됩니다. 단기성이 아닌, 이 아이들이 지속적으로 프로그램을 이용할수 있었으면 좋겠습니다.
 - 가족을 위한 휴식 도움활동
-

자립지원팀 프로그램 만족도조사 결과

1. 고용지원 프로그램

1) 고용지원 프로그램 만족도 여부

<표 46> 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.	29 (85.2)	5 (14.7)	-	-	34 (100)
2	도움을 받았던(받은) 기간은 적절했다.	29 (85.2)	5 (14.7)	-	-	34 (100)
3	담당자와의 상담횟수는 적절하다.	29 (85.2)	5 (14.7)	-	-	34 (100)
4	담당자는 나의 문제해결(고민, 지도)을 위해 적극적인 태도를 가진다.	31 (91.1)	2 (5.8)	-	1 (2.9)	34 (100)
5	나에게 필요한 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	30 (88.2)	4 (11.7)	-	-	34 (100)
6	담당자는 전문지식을 바탕으로 고용지원을 해준다.	30 (88.2)	4 (11.7)	-	-	34 (100)
7	복지관을 통해 나의 취업, 고용유지에 도움이 된다.	30 (88.2)	4 (11.7)	-	-	34 (100)

서비스 만족도 조사 결과, 총 7가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘담당자는 나의 문제 해결(고민, 지도)을 위해 적극적인 태도를 가진다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

2) 고용지원 프로그램 기타의견

<표 47> 고용지원 프로그램 기타의견

기타의견(★2인이상)
- 만족합니다.(★)
- 더다양한범위활동
- 지금은 쉬고 있지만 일하는 동안 도움을 많이 받아서 늘 감사하게 생각하고 있습니다 감사합니다
- 수고하세요^^
- 경계성장애가 있는 친구라 취업이 막막했는데 안내도 잘해주시고 도움을 주셔서 감사했습니다♡
- 진짜 일하는 모습 진짜 제자는 모습을 보여 주겠습니다
- 취업 후 적응지도 해주시면 감사하겠습니다
- 항상 감사드립니다(★)
- 취업시켜주셔서 감사합니다

- 고마워요 윤지영선생님
- 이제는 다른곳도 가보고싶어요 슬슬 일이 조금 지루해요
- 바리스타도해보고싶다
- 어려움을 겪고 있는 많은 분들에게 늘 도움을 주셔서 감사합니다.
- 돈벌수있음에 감사합니다. 항상 건강하십시오.
- 자조모임 재미있고 항상좋아요 선생님 재밌어요
- 취업자모임할때 밥매일 먹으면 좋을거같아요 이번에 저녁먹은거좋았어요
- 다른 데는 안 친절했는데 친절해서 좋았음
- 바리스타 좋아요
- 적극적인 도움 감사합니다
- 좋은 정보를 협조 해주셔서 감사합니다

2. 직업준비반 프로그램

1) 직업준비반 프로그램 만족도 여부

<표 48> 직업준비반 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.	6 (80.0)	3 (20.0)	-	-	9 (100)
2	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	7 (60.0)	2 (40.0)	-	-	9 (100)
3	프로그램 진행방법이 만족스럽다.	7 (60.0)	2 (40.0)	-	-	9 (100)
4	담당자는 나의 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	8 (80.0)	0 (20.0)	1	-	9 (100)
5	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보제공이 만족스럽게 이루어진다.	6 (80.0)	3 (20.0)	-	-	9 (100)
6	프로그램 담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	7 (60.0)	2 (40.0)	-	-	9 (100)
7	프로그램을 위한 시설·도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	8 (80.0)	1 (20.0)	-	-	9 (100)
8	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	8 (60.0)	1 (20.0)	-	-	9 (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 49> 직업준비반 프로그램 기타의견

기타의견

- 많은 배려와 관심에 감사드립니다.
- 영어배우기와 정리수납자격증수업이 참 좋았습니다. 앞으로도 새롭고 의미있는 활동들을 기대합니다. 늘 애써 주시는 선생님의 노고에 감사합니다.
- 좀더 다양한 활동을 배우길 기대합니다
- 중장기적 직업을 구하기 위한 프로그램이 다양해졌으면 합니다
- 복지관에서 좋은 사람들과 같이 일을 할 수 있어서 가장 좋았다
- 열심히 참여하겠습니다

3. 자립준비반 프로그램

1) 자립준비반 프로그램 만족도 여부

<표 50> 자립준비반 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 이용(운영) 시간에 만족한다.	1 (20.0)	4 (80.0)	-	-	5 (100)
2	프로그램을 위한 장소, 시설도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	2 (40.0)	3 (60.0)	-	-	5 (100)
3	오전, 오후로 나누어 개별계획 중심으로 개인활동, 집단활동을 진행하는 방식에 대해 만족한다.	1 (20.0)	4 (80.0)	-	-	5 (100)
4	독립주거체험, 개인금전관리, 지역사회참여, 결제활동 참여, 가사활동, 개인교육 프로그램 구성에 만족한다.	1 (20.0)	4 (80.0)	-	-	5 (100)
5	모든 프로그램은 이용자의 의견을 중심으로 계획한다.	-	5 (100)	-	-	5 (100)
6	담당자는 이용자 문제해결을 위해 적극적인 태도를 가진다.	2 (40.0)	3 (60.0)	-	-	5 (100)
7	담당자는 이용자의 원하는 정보에 대해 전문적으로 제공해준다.	2 (40.0)	3 (60.0)	-	-	5 (100)
8	이용자는 향후 주거독립을 할 계획을 가지고 있다.	1 (20.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	2 (40.0)	5 (100)
9	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	2 (40.0)	3 (60.0)	-	-	5 (100)

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

2) 자립준비반 프로그램 기타의견

<표 51> 자립준비반 프로그램 기타의견

기타의견
- 적응기간이 짧아 차차 스스로 자기관리 및 일상생활 관리를 잘할 수 있기를 바라며 복지관에서 이루어지는 여러 프로그램도 다양하게 체험해보고 차후 스스로 생활계획을 세울 때 여가생활 및 직업생활이 장기적으로 연계되어 진행될 수 있었으면 좋겠습니다.

- 자립준비반 요리실습할 때 쉬운것부터 하는게 좋을 것 같아요. 간단히할 수 있는 요리로 예를 들어 계란 후라이도 좋고요 라면 끓이기 짜파게티도 끓여서 시식하는 것도 좋아요.
- 3년의 기간은 짧다고 생각합니다. 아이들 특성상 반복학습 반복교육이 중요하기에 장기 프로젝트가 필요하다고 봅니다.

4. 공동생활가정

1) 이용 서비스

<표 52> 현재 이용 중인 공동생활가정

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
공동생활가정	드림하우스	4	50.0
	해누리하우스	4	50.0
합계		8	100

2) 공동생활가정 만족도 여부

<표 53> 공동생활가정 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	잠을 자는 공간은 만족스럽다.	7 (87.5)	-	1 (12.5)	-	8 (100)
2	식사는 만족스럽다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	8 (100)
3	욕실이나 거실 등 거주환경은 만족스럽다.	6 (75.0)	1 (12.5)	-	1 (12.5)	8 (100)
4	거주시설 내 필요한 물품이 잘 갖춰져있다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	8 (100)
5	거주시설의 규칙 및 프로그램 선정은 이용자의 의견을 중심으로 결정된다.	8 (100)	-	-	-	8 (100)
6	거주시설의 생활규칙은 만족스럽다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
7	프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽게 이루어진다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
8	프로그램 횟수, 내용은 만족스럽다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	8 (100)
9	담당자는 이용자의 고충, 고민, 갈등 등의 문제를 잘 해결해준다.	5 (62.5)	3 (37.5)	-	-	8 (100)
10	담당자는 이용자를 위해 열심히 노력한다.	6	2	-	-	8

		(75.0)	(25.0)			(100)
11	전반적으로 생활하는데 만족한다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	8 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, ‘욕실이나 거실 등 거주환경은 만족스럽다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 공동생활가정 기타의견

<표 54> 공동생활가정 기타의견

기타의견	
드림하우스	<ul style="list-style-type: none"> - 매우 만족스럽습니다. - 다음에는 또 홈여행 갑시다. 근행 말 잘 듣고 여행가서 규호랑 잔소리하지않고 괴롭히지 않겠습니다. - 인권교육 안전교육이 좋았다.
해누리하우스	<ul style="list-style-type: none"> - 홈여행은 드림하우스랑 같이가면서 좋다.

평생교육팀 프로그램 만족도조사 결과

1. 청소년통합지원 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 55> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 18명	청소년사회성교실	9 30
	청소년요리교실	7 23.3
	청소년지역탐방교실	5 16.7
	계절학교	1 3.3
	청소년여름활동	8 26.7
합계	30	100

2) 청소년통합지원 프로그램 만족도 여부

<표 56> 청소년통합지원 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	10 (55.7)	7 (38.8)	1 (5.5)	-	18 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	10 (55.7)	7 (38.8)	1 (5.5)	-	18 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	8 (44.4)	9 (50)	1 (5.5)	-	18 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	10 (55.7)	6 (33.3)	2	-	18 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	12 (66.6)	6 (33.3)	-	-	18 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	11 (61.1)	6 (33.3)	1 (5.5)	-	18 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	11 (61.1)	7 (38.8)	-	-	18 (100)
8	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	11 (61.1)	6 (33.3)	1 (5.5)	-	18 (100)
9	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	11 (61.1)	7 (38.8)	-	-	18 (100)
10	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	13 (72.3)	4 (22.2)	1 (5.5)	-	18 (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 57> 청소년통합지원 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)
- 없습니다. 매우 만족합니다(★)
- 신규 프로그램이나 방학때 할수 있는 활동들이 많았음한다
- 프로그램 회기가 더 많았으면 좋겠습니다.(★)
- 프로그램의 종류와 회기를 늘려 참여를 원하는 학생들에게 기회를 주셨으면 좋겠습니다. 특히 사회성 수업을 추가확대해 주셨으면 좋겠고 체육(수영, 필라테스, 탁구, 배드민턴). 컴퓨터(한글, 파워포인트, itq 자격증), 음악정서심리 프로그램도 생기면 좋겠습니다~
- 청소년 프로그램 활동이 더 많았으면 합니다
- 청소년 직업프로그램
- 선생님의 열심에 감사드리며 항상 아이들의 필요에 관심이 많으십니다 감사합니다^^
- 모르겠음
- 연령대별 발달정도를 보고 반을 구성하면 좋을 것 같아요
- 성인기 전환을 위한 적극적이고 다양한 프로그램을 개설해주길 요청한다
- 타 기관의 좋은 평가를 받는 프로그램 벤치 마킹 해주세요
- 혼자 대중교통 이용하기
- 주말 프로그램도있었으면좋겠어요

2. 평생교육 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 58> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율	
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 56명	마음건강교실	4	5.2
	뇌운동교실	5	6.5
	해누리제과	5	6.5
	가족힐링교실	6	7.8
	한글교실	11	14.4
	수학교실	8	10.5
	새활용교실	4	5.2
	요리교실	5	6.5
	악기교실	2	2.6
	영어교실	6	7.8

구분		응답자 수	백분율
	재활필라테스	10	13.1
	당당한 자아찾기	5	6.5
	생활스트레칭	5	6.5
합계		76	100

2) 평생교육 프로그램 만족도 여부

<표 59> 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.	35	19	-	-	2	56
		62.5	33.9	-	-	3.6	(100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	40	12	2	0	2	56
		71.4	21.4	3.6	-	3.6	(100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	38	15	1	0	2	56
		67.9	26.8	1.8	-	3.6	(100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	36	18	0	0	2	56
		64.3	32.1	-	-	3.6	(100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	40	14	1	0	1	56
		71.4	25.0	1.8	-	1.8	(100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	37	18	0	0	1	56
		66.1	32.1	-	-	1.8	(100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	38	16	0	1	1	56
		67.9	28.6	-	1.8	1.8	(100)
8	이용하는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	41	14	0	0	1	56
		73.2	25.0	-	-	1.8	(100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	36	18	0	1	1	56
		64.3	32.1	-	1.8	1.8	(100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	40	13	1	0	2	56
		71.4	23.2	1.8	-	3.6	(100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	42	10	1	1	2	56
		75.0	17.9	1.8	1.8	3.6	(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 60> 평생교육 프로그램 기타의견

기타의견(★ 2명 이상 중복)	
-	더 많은 다양한 프로그램 참여하고 싶어요.
-	이용자 보호자도 참여하는 프로그램 있었어 감사합니다.
-	격주가 아니라 매주 했으면 좋겠습니다.
-	내년에도 요리교실 이용하고 싶습니다.(★)
-	저는 제과점에 빵을 배우는걸 제일 좋아해요. 엄청 재미있어요. 제가 악기들을 너무 좋아하는데요, 저는 지금도 금요일마다 드럼을 배우고 있어요. 드럼을 너무 잘쳐요. 보시면 깜짝 놀랄거예요.
-	말하는 방법. 언어표현
-	평생교육료 수급자 감면해주세요.
-	프로그램 활동 공간이 지하 2층 이라서 그런지 공기가 탁하고 곰팡고 에어컨에서 곰팡이 냄새가 남니다.

3. 주민참여 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 61> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 46명	서예자조모임	6	14.9
	여행동아리	20	34.0
	도시농부	3	21.3
	전통발효클래스	17	6.4
	보치아동아리	8	10.6
합계		54	87.2

2) 주민참여 프로그램 만족도 여부

<표 62> 주민참여 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	27 (58.6)	17 (36.9)	2 (4.4)	-	46 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	25 (54.3)	19 (41.3)	2 (4.4)	-	46 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	19 (41.3)	22 (47.8)	5 (10.9)	-	46 (100)

4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	20 (43.4)	22 (47.8)	4		46 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	23 (50)	21 (45.6)	2 (4.4)	-	46 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	19 (41.3)	25 (54.3)	2 (4.4)	-	46 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	19 (41.3)	25 (54.3)	2 (4.4)	-	46 (100)
8	이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	26 (56.5)	20 (43.4)	-	-	46 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	30 (65.2)	16 (34.8)	-	-	46 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	27 (58.6)	17 (37)	2 (4.4)	-	46 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	31 (67.3)	13 (28.3)	2 (4.4)	-	46 (100)

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

3) 주민참여 프로그램 기타의견

<표 63> 주민참여 프로그램 기타의견

기타의견
- 그림그리기
- 장애인을위한 프로그램을 늘려 많이 참여할수 있었으면 어떨까요
- 악기연주
- 담당자님의 노고에 감사드립니다.
- 없습니다(★)
- 요가교실이 있었음 하는 바램입니다.
- 바리스타교육프로그램
- 장담그기프로그램
- 독서실
- 함께하는 프로그램 좀더 많이 늘려 주셨으면 합니다
- 시내 도보 활동
- 여행동아리에 횡수 제한이 있어서 아쉬워요
- 모름
- 기타 또는 섹소폰동아리
- 횡수로 제한으로 참여하는 기회가 부족해서 많이 아쉽습니다
- 복지관에서 여행동아리는 지원을 좀더해주셨으면합니다
- 방학때 초~중학생들이 부모님과 함께 짧게라도 봉사할수 있는 사회공헌활동이 있으면 좋겠다.
- 복지관 실내 청소나 프로그램 준비를 위한 일손 지원 등

4. 문화여가 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 61> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램 * 중복 선택으로 응답자 총 43명	지역문화탐방	3	5.2
	청년트레킹노트	6	10.5
	청춘극장	24	42.2
	노래교실	11	19.3
	열린탁구	13	22.8
합계		57	100

2) 문화여가 프로그램 만족도 여부

<표 62> 문화여가 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	27 (62.8)	15 (34.9)	1 (2.3)	-	43 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	29 (67.4)	13 (30.2)	1 (2.3)	-	43 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	19 (44.2)	19 (44.2)	4 (9.3)	1 (2.3)	43 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	26 (60.5)	14 (32.6)	2 (4.7)	1 (2.3)	43 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	26 (60.5)	16 (37.2)	-	1 (2.3)	43 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	27 (62.8)	13 (30.2)	2 (4.7)	1 (2.3)	43 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	25 (58.1)	16 (37.2)	-	2 (4.7)	43 (100)
8	이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	27 (62.8)	14 (32.6)	1 (2.3)	1 (2.3)	43 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	27 (62.8)	16 (37.2)	-	-	43 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	27 (62.8)	15 (34.9)	1 (2.3)	-	43 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	28 (62.1)	13 (30.2)	2 (4.7)	-	43 (100)

프로그램 만족도 조사 결과, 총 11가지 평가요소 모두 만족하는 것으로 나타났으나, 모든 문항에서 만

족하지 않는다는 의견도 함께 나타났다.

3) 문화여가 프로그램 기타의견

<표 63> 문화여가 프로그램 기타의견

기타의견	
-	양천해누리 복지관에 오면 우선 친절하시고 깨끗해 넘 기분이 좋습니다. 그리고 이용자들에게 자주 필요한 것 물어보시고 관심가져주셔서 감사합니다.
-	의견제시 시 참고하여 반영하였으면 합니다.
-	주2회 진행을 원함. 언어 불편한 어르신들께 동요가 있음 좋겠다.
-	주2회로 했으면 좋겠다. 가끔씩 동요노래도 했으면 좋겠다.
-	재미있는 최신상 영화 보여주셔서 너무 감사합니다.
-	다음에도 꼭 트레킹하고 싶어요.
-	영화가 재밌습니다.

5. 해누리미디어 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 61> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	기초스마트교실	3	11.5
	활용스마트교실	7	26.9
	사진교실	6	23.1
	해누리방송반	4	15.4
	무응답	6	23.1
합계		26	100

2) 해누리미디어 프로그램 만족도 여부

<표 62> 해누리미디어 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	프로그램 장소 및 공간은 청결하다.	20 (76.9)	5 (19.2)	-	1 (3.9)	26 (100)
2	프로그램 진행시간이 적절하다.	19 (73.1)	7 (26.9)	-	-	26 (100)
3	프로그램 진행 횟수가 적절하다.	15 (57.7)	10 (38.5)	1 (3.9)	-	26 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	19 (73.1)	5 (19.2)	1 (3.9)	1 (3.9)	26 (100)

5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지고 있다.	20 (76.9)	6 (23.1)	-	-	26 (100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	18 (69.2)	7 (26.9)	-	1 (3.9)	26 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	19 (73.1)	7 (26.9)	-	-	26 (100)
8	이용하고 있는 프로그램은 나에게 도움이 된다.	20 (76.9)	6 (23.1)	-	-	26 (100)
9	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	20 (76.9)	4 (15.4)	-	2 (7.7)	26 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	18 (69.2)	7 (26.9)	1 (3.9)	-	26 (100)
11	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	18 (69.2)	6 (23.1)	-	2 (7.7)	26 (100)

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

3) 해누리미디어 프로그램 기타의견

<표 63> 해누리미디어 프로그램 기타의견

기타의견	
-	맛집탐방
-	프로그램이 한달에 두번밖에 없어서 아쉽다. 4회정도로 늘렸으면 합니다.
-	프로그램 했으면 계속 했으면 좋겠습니다.
-	활동스마트교실 수업 재미있어요.(★)

6. 낮활동 프로그램

1) 낮활동 프로그램 만족도 여부

<표 64> 낮활동 프로그램 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계
1	낮활동지원서비스 장소 및 공간은 청결하다.	4 (100)	-	-	-	4 (100)
2	낮활동지원서비스는 도전행동을 감소시켜준다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)
3	낮활동지원서비스는 이용자의 욕구에 맞는 맞춤형 프로그램을 제공하고 있다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)
4	프로그램을 위한 수업자료 및 교구가 잘 갖춰져 있다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)
5	프로그램 활동 내용에 대해 적절한 설명이 이루어지	3	1	-	-	4

	고 있다.	(75)	(25)			(100)
6	프로그램 진행과정 내 상담 및 정보제공에 만족한다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)
7	이용자의 목표와 방향에 대해 담당자와 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)
8	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행하고 있다.	4 (100)	-	-	-	4 (100)
9	보호자는 적절한 심과 안정을 찾아가고 있다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)
10	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	3 (75)	1 (25)	-	-	4 (100)

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

2) 낮활동 프로그램 기타의견

<표 65> 낮활동 프로그램 기타의견

기타의견	
- 감사합니다.	
- 언어소통이 불가능한 이용자를 위한 알림장 활용이 있었으면 합니다.	

기능향상팀 프로그램 만족도조사 결과

1. 물리활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 66> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별물리활동	15	60.9
	영유아물리활동	3	13.0
	성인그룹물리활동	6	26.1
합계		24	100

2) 물리활동 프로그램 만족도 여부

<표 67> 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.	19 (78.3)	5 (21.7)	-	-	-	24 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	18 (74.0)	6 (26.0)	-	-	-	24 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	21 (87.0)	3 (13.0)	-	-	-	24 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	21 (87.0)	3 (13.0)	-	-	-	24 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	21 (87.0)	3 (13.0)	-	-	-	24 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	21 (87.0)	3 (13.0)	-	-	-	24 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	20 (82.6)	4 (17.4)	-	-	-	24 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	22 (91.3)	2 (8.7)	-	-	-	24 (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 68> 물리활동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	권아현 선생님 언제나 감사드립니다. 선생님과 인연이 되어 아이가 많이 성장하였고 스스로 신발신기, 양말 신기 등 독립적인 생활이 많이 향상되었습니다.
-	감사합니다!(★)
-	시간이 부족함
-	이용기간을 좀 더 늘려주시면 감사하겠습니다.
-	내년에도 계속하고 싶어요.
-	치료기간을 타 프로그램 2년 정도로 알고 있는데 물리활동도 2년 정도로 기간 연장을 했으면 좋겠다. 대기로 들어가면 기간이 너무 오래걸림. (★)
-	다연이가 예전보다 많이 좋아진게 보입니다. 선생님 덕분인 것 같아요. 감사합니다. 앞으로도 잘부탁드리겠습니다.
-	물리치료 및 작업치료 시간 좀 늘려주세요.
-	전반적으로 고객 지향적으로 잘해주고 있습니다
-	현선생님이 지도를 너무 잘해주셔서 너무너무 만족합니다. 내년에도 이유리 선생님과 함께하면 좋겠습니다.

2. 작업활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 69> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별작업활동	9	69.2
	감각통합활동	2	15.4
	성인그룹작업활동	2	15.4
합계		13	100

2) 작업활동 프로그램 만족도 여부

<표 70> 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.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	11 (84.6)	2 (15.4)	-	-	-	13 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 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 나타났으나, ‘전반적으로 프로그램에 대해 만족한다’에 대한 문항에서 만족하지 않는다는 의견이 함께 나타났다.

3) 작업활동 프로그램 기타의견

<표 71> 작업활동 프로그램 기타의견

기타의견	
-	매번 좋은 알찬 프로그램 진행해주셔서 감사합니다. 아이와 교감도 잘 이뤄지고 학부모와의 소통도 원활하게 이루어집니다. 계속해서 듣고 싶은 수업입니다. 주변에 추천하고 다닌답니다.^^
-	선생님이 아이에 대해 잘 파악하고 필요한 치료를 적절히 해주고 계십니다.
-	정말 좋은 선생님의 지도로 아이가 잘 성장하고 있는 것 같습니다. 앞으로도 계속 좋은 수업 부탁드립니다.
-	대근육활동/소근육활동 다 필요한 상황인데, 다양한 방법으로 진행해주어 아주 만족합니다.
-	수업너무 좋아요~ 감사합니다^^
-	개개인의 차이와 필요한 것이 무엇인지? 무엇을 해야하는지 선생님께서 그때그때 캐치해주시고 알려주시고 양육자와 아이와 선생님과 함께할 수 있는 팁과 아이에게 용기와 필요한 훈육을 주시어서 그동안 너무 감사하고 덕분에 아이가 성장했어요. 감사함과 선생님의 조언에 따라 열심히하겠습니다.
-	만족(★)

3. 수중활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 69> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	개별수중활동	10	55.5
	아동수중심리운동	2	11.1
	성인그룹수중활동	4	22.2
	무응답	2	11.1
합계		18	100

2) 수중활동 프로그램 만족도 여부

<표 72> 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.	10 (55.5)	8 (44.5)	-	-	-	18 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	12 (66.6)	6 (33.4)	-	-	-	18 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	13 (72.2)	5 (27.8)	-	-	-	18 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	15 (83.3)	3 (6.6)	-	-	-	18 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	14 (77.7)	4 (22.3)	-	-	-	18 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	14 (77.7)	4 (22.3)	-	-	-	18 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	14 (77.7)	4 (22.3)	-	-	-	18 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	17 (94.4)	1 (5.6)	-	-	-	18 (100)

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

2) 수중활동 프로그램 기타의견

<표 73> 수중활동 프로그램 기타의견

기타의견
- 선생님들이 워낙 잘해주셔서 불편한건 없습니다. 다만 치료를 받을 수 있는 시간이 격주라도 상관없으니(토요일)에도 운영이 되었으면 좋겠습니다.
- 1)치료기간을 1년에서 2년으로 늘려주세요. 2)대기기간이 너무 길어요. 3)치료횟수도 더 늘어나면 좋겠어요
- 소품을 이용중인데 여름엔 물의 온도를 조금 더 낮추어도 좋을 것 같다. 덥다는 느낌이 있음.
- 최선을 다해 치료해주셔서 늘 감사드립니다.
- 즐겁게 아동과 함께 수중활동 프로그램중 입니다. 느린 아이가 다른곳에서는 이렇게 수영 배우기 힘든데 좋게 기회를 주셔서 감사합니다.
- 탈의실 부스안에 선풍기 설치 요청드립니다

4. 언어활동 프로그램

1) 현재 이용 프로그램

<표 74> 현재 이용 중인 프로그램

(단위 : 명, %)

구분	응답자 수	백분율
현재 이용 프로그램	2	16.7

	아동언어활동	6	33.3
	교감언어활동	1	8.3
	성인언어활동	1	8.3
	성인생활언어	1	8.3
	합계	11	100

2) 언어활동 프로그램 만족도 여부

<표 75> 언어활동 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 (75.0)	2 (25.0)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
4	담당자의 프로그램 진행 과정 중 상담 및 정보 제공이 만족스럽다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
5	담당자와 프로그램의 목표와 방향에 대한 적절한 의사소통이 이루어지고 있다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
6	담당자는 해당분야의 전문지식을 바탕으로 프로그램을 진행한다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
7	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	3 (27.2)	11 (100)
8	향후 이 프로그램을 다시 이용 할 의사가 있다.	7 (87.5)	1 (12.5)	-	-	3 (27.2)	11 (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 76> 언어활동 프로그램 기타의견

기타의견

- 유아 장난감 외에 좀 더 다양한 분야의 언어카드나 보드게임이 보충되면 더 좋겠습니다. 수업시간이 40~50분 정도 더 길어졌으면 좋겠습니다.
- 최고의 수업~ 항상 감사합니다^^

5. 재활운동(운동지도) 프로그램

1) 재활운동(운동지도) 프로그램 만족도 여부

<표 77> 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.	2 (100)	-	-	-	-	2 (100)

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

2) 재활운동(운동지도) 프로그램 기타의견

<표 78> 재활운동(운동지도) 프로그램 기타의견

기타의견	
- 세심한 지도 감사하게 생각합니다.	

6. 재활운동 프로그램

1) 재활운동 프로그램 만족도 여부

<표 79> 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.	11 (40.8)	15 (55.5)	-	-	1 (3.7)	27 (100)
2	프로그램을 위한 도구 및 장비가 잘 갖춰져 있다.	5 (18.5)	21 (77.8)	-	-	1 (3.7)	27 (100)

구분	평가요소	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응답	합계
3	프로그램의 전반적인 진행과정 및 방법이 만족스럽다.	7 (26.0)	16 (59.2)	3 (11.1)	-	1 (3.7)	27 (100)
4	프로그램 이용자 간 상호존중 및 질서유지가 잘 이루어지고 있다.	11 (100)	16 (59.2)	-	-	-	27 (100)
5	전반적으로 프로그램에 대해 만족한다.	6 (22.3)	18 (66.7)	1 (3.7)	-	2 (7.3)	27 (100)
6	향후 이 프로그램을 다시 이용할 의사가 있다.	10 (37.1)	16 (59.2)	-	-	1 (3.7)	27 (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 80> 재활운동 프로그램 기타의견

기타의견
- 사용자 사정에 의한 시간 변경이 가능하게 있음 합니다. 오후엔 적은 인원으로 공간이 많아 기재되어 있지 않은 대상자도 사용가능하게 하였음 합니다.
- 없어요. 감사합니다.
- 환자가 운동할 때 시간이 있으니까 활동지원사나 보호자도 체력단련이 필요함. 함께 하도록 해주시면 감사하겠습니다.
- 원하는 시간에 자유롭게 이용할 수 있었으면 좋겠습니다.
- 운동할 수 있는 장소제공에 무한감사를 드립니다. 코로나 이전같이 원하는 시간에 운동할 수 있으면 좋겠지만 지금은 너무시간이 적어서 운동효과가 미미합니다. 시간을 조금이라도 늘려주셨으면 합니다. 1회 시간이 1시간에서 30분 정도라도 연장되었으면 합니다.
- 운동시간이 자유로웠으면 합니다.
- 운동실. 운동횟수가 적은 감이 있어 일주일에 3~4일 재활운동 하고 싶다(자유롭게)
- 보호자 실내화 이용을 안하시는 분도 있습니다.
- 운동실 관리자분께 감사. 청결 질서가 잘 유지.(★)

경영지원팀 맛있는집 만족도조사 결과

1. 맛있는 집

1) 맛있는집 만족도 여부

<표 81> 맛있는 집 만족도 조사 결과

(단위 : 명, %)

구분	평가요소	만족 한다	보통 이다	그렇지않다	합계
1	맛있는 집(식당)은 깨끗하다고 생각한다.	106 (83.5)	19 (14.9)	2 (1.57)	127 (100)
2	직원(장애인일자리 포함)이 친절하다.	102 (80.3)	25 (19.6)	-	127 (100)
3	점심 메뉴 구성에 만족한다.	94 (74)	28 (22)	5 (11.1)	127 (100)
4	맛있는 집(식당) 음식이 맛있다고 생각한다.	101 (79.5)	25 (16.6)	1 (0.7)	127 (100)
5	음식 양이 적당하다고 생각하십니까?	92 (72.4)	33 (25.9)	2 (1.57)	127 (100)