
2022년 구립동대문장애인종합복지관
지역사회 평판 조사

2022. 12.



사회복지법인 동안복지재단

구립동대문장애인종합복지관

Dongdaemun Welfare Center for Disabilities

목 차

1. 조사 개요	3
가. 조사의 목적	3
나. 조사 목표	3
다. 조사 대상 및 기간·방법	3
마. 조사 내용	3
2. 조사 결과	5
가. 응답자의 일반사항 (유관기관 종사자, 자원봉사자, 지역주민, 이용인)	5
나. 지역사회 평판조사 (유관기관 종사자, 자원봉사자, 지역주민, 이용인)	11
다. 구립동대문장애인종합복지관을 떠올리면 생각나는 이미지 및 복지관 희망사항	16
3. 조사결과 요약 및 결론	19

1. 조사 개요

가. 조사 목적

지역사회 관계를 포함한 기관(구립동대문장애인종합복지관)의 종합적인 평판을 알아보고, 결과 분석을 통한 기관의 긍정적인 지역사회관계 형성의 방향성 모색하고자 한다.

나. 조사 목표

지역사회 내에서 기관의 평판을 파악하기 위하여 총 4개의 그룹(이용인, 지역주민, 자원봉사자, 유관기관 종사자)으로 나누어 평판 조사를 실시한다.

다. 조사 대상 및 기간 · 방법

2022년 10월 28일부터 11월 21일까지 구립동대문장애인종합복지관 이용인 74명, 복지관을 이용해 본 경험이 있는 지역주민 50명, 복지관 정기 자원봉사자 50명, 우리 복지관과 업무 관계를 형성하고 협력해 본 유관기관 종사자 50명 총 224명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이용인과 지역주민은 의견을 직접 들으며 대면조사로 진행되었고, 자원봉사자와 유관기관 종사자는 1차 URL 설문 문자 발송, 2차 전화 안내를 통해 비대면 온라인 조사로 진행되었다.

이용인	지역주민	자원봉사자	유관기관 종사자
- 대면 조사 - 목표인원 50명 중 74명(148%) 참여	- 대면 조사 - 목표인원 50명 중 50명(100%) 참여	- 비대면 온라인 조사 - 기관 정기 자원봉사자 - 목표인원 50명 중 50명(100%) 참여	- 비대면 온라인 조사 - 업무 관계 형성 유관기관 종사자 - 목표인원 50명 중 50명(100%) 참여

라. 분석 방법

SPSS 20.0을 활용하여 조사 결과를 분석하였다. 전반적인 만족도와 욕구를 분석하기 위하여 빈도 분석과 기술 통계분석을 수행하였다.

마. 조사내용

1) 조사도구 : 지역 평판 조사 설문지는 서울복지재단의 「서울복지시설 평판지수 연구」에 수록된 서울복지시설 평판지수측정 척도 자료를 활용하였다.

① 서울시 사회복지시설 평판 지수 측정 척도

신뢰성	전문성	1. 해당 기관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다 2. 해당기관은 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있다
	책임성	3. 해당 기관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있다 4. 해당 기관은 청결하게 잘 관리되고 있다

	투명성	5. 해당기관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직하다 6. 해당 기관의 운영을 공개하고 공유하고 있다
친밀성 (상호 공존성)		7. 해당 기관에 대하여 친구 같은 따뜻한 느낌을 받는다 8. 해당 기관과 지속적인 관계를 유지하고 싶다
소통성 (상호 통제성)		9. 해당 기관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있다 10. 해당 기관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있다
기여성 (사회적 기여)		11. 해당 기관은 우리 지역사회의 사회복지 발전을 위해 노력하고 있다 12. 해당 기관은 실제 우리 지역사회의 사회복지 발전에 도움이 되고 있다

2) 문항구성:

① 평판 조사 선택형 문항(13)

- 복지관 지역사회 신뢰성(6) ->(소분류 : 전문성(2), 책임성(2), 투명성(2))
- 복지관 지역사회 친밀성(2)
- 복지관 지역사회 소통성(2)
- 복지관 지역사회 기여성(2)
- 복지관 지역사회 역할(1)

② 평판 조사 서술형 문항 (2)

- 복지관 이미지(1) * **유관기관 종사자 제외**
- 복지관 발전을 위한 제언(1)

③ 일반사항

- 유관기관 종사자: 선택형(3), 서술형(1)
- 자원봉사자: 선택형(2), 서술형(3)
- 이용인: 선택형(4), 서술형(4)
- 지역주민: 선택형(3), 서술형(2)

3) 설문 답례품

- 대면조사 : 과자 선물('2022년 지역 평판 조사에 참여해주셔서 감사합니다. -구립동대문장애인종합복지관- 멘트를 부착)을 대면 조사 시 즉시 제공하였다. (130명 전달)
- 비대면조사 : 개인정보 동의하에 연락처 파악 후 11월 21일(월) 제출 캡처 화면 확인 후 기프트콘을 제공(음료 제공)하였다. (86명 전달)



2. 조사 결과

가. 응답자 일반 사항

1) 유관기관 종사자 일반 사항 (50명)

- 가) 전체 응답자 중 유관기관 종사자의 **응답자 성별**을 살펴보면, 여성 응답자가 64%(32명)로 남성 응답자 36%(18명) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다.
- 나) **전체 유관기관 종사자의 사회복지시설과의 협력 기간**을 살펴보면, 3년 이상이 42%(21명)으로 가장 많았고, 4개월~12개월 34%(17명), 13개월~24개월 16%(8명), 25개월~36개월 8%(4명) 순으로 조사되었다.
- 다) **복지관과 업무 관계 논의 빈도**를 살펴보면 1년 1~2회 이하 2%(1명), 1주일 1~2회 16%(8명), 분기별 1~2회 36%(18명), 1개월 2~3회 44%(22명) 순으로 조사되었다. 업무 관계 논의 빈도는 1개월 2~3회 44%(22명)로 가장 많은 비중을 차지하였다.
- 라) **유관기관 유형**으로는 민간기관이 52%(26명)로 가장 많았고, 공공기관이 40%(20명), 기타 8%(4명)순으로 조사되었다.

구분	빈도/ 유효 퍼센트	
가) 귀하의 성별 은 어떻게 되십니까?	① 남성	18 명 (36%)
	② 여성	32 명 (64%)
나) 현 복지관과 업무 관계를 형성하고 협력한 지 얼마나 되었습니까? (복지관 협력기간)	① 4개월 ~ 12개월	17 명 (34%)
	② 13개월 ~ 24개월	8 명 (16%)
	③ 25개월 ~ 36개월	4 명 (8%)
	④ 37개월 ~	21명 (42%)
다) 복지관과 업무 관계 논의 (회의, 전화, 이메일 등)를 얼마나 자주 하십니까?	① 1주일 3회 이상	0명 (0%)
	② 1주일 1~2회	8 명 (16%)
	③ 1개월 2~3회	22 명 (44%)
	④ 분기별 1~2회	18 명 (36%)
	⑤ 1년 1~2회 이하	1명 (2%)
라) 유관기관 유형	① 공공기관	20명(40%)
	② 민간기관	26명(52%)
	③ 기타	4명(8%)

2) 자원봉사자 일반 사항 (50명)

- 가) **복지관 자원봉사 기간**을 살펴보면 6개월 ~ 12개월이 42%(21명)로 가장 높은 비중을 차지 하였으며, 1개월 ~ 5개월 34%(17명), 25개월 ~ 60개월 10%(5명), 13개월~24개월 4명 (8%), 기타 6%(3명) 순으로 조사되었다.
- 나) **복지관 방문 빈도**는 1주일 1회 62%(31명)으로 가장 높게 조사되었다. 한 달 1회 ~ 2회 18% (9명), 2주일 1회 6%(3명), 1주일 0회 10%(5명) 순으로 나타났다. 방문한 지 4개월, 부르면 오는 편이라는 기타 응답 4%(2명)도 있었다.
- 다) 전체 응답자 중 자원봉사자 **거주지에 대한 응답**을 살펴보면 동대문구 50%(25명), 그 외 지역 50%(25명)으로 조사되었다. 동대문구 이외의 지역으로는 강동구, 강북구, 강서구, 광진구, 노원 구, 성동구, 성북구, 송파구, 영등포구, 은평구, 종로구, 중구, 중랑구 등으로 응답이 나타났다.
- 라) **복지관을 알게 된 경로**를 살펴보면 주변 지인의 소개 32%(16명)가 가장 많은 비중을 차지

했고, 기타(학교, VMS, 1365, 행사) 30%(15명), 인터넷, 신문 등 언론매체 16%(8명), 복지관 홍보물 10%(5명), 유관기관(병원, 주민센터 등) 6%(3명), 지나가다 우연히 발견 4%(2명), 복지관 직원 소개 2%(1명) 순으로 조사되었다.

구분	문항	빈도/유효퍼센트
가) 귀하는 이 복지관에서 <u>자원봉사를 시작하신 지</u> 얼마나 되었습니까?	① 1개월 ~ 5개월	17명 (34%)
	② 6개월 ~ 12개월	21명 (42%)
	③ 13개월 ~ 24개월	4명 (8%)
	④ 25개월 ~ 60개월	5명 (10%)
	⑤ 기타	3명 (6%)
다) 복지관을 <u>얼마나 자주 방문</u> 하십니까?	① 1주일 0회	5명 (10%)
	② 1주일 1회	31명 (62%)
	③ 2주일 1회	3명 (6%)
	④ 한 달 1회 ~ 2회	9명 (18%)
	⑤ 기타 (방문한지 4개월, 부르면 오는 편)	2명 (4%)
라) 귀하의 <u>거주지</u> 는 어디입니까?	① 동대문구	25명 (50%)
	② 그 외 지역	25명 (50%)
마) 복지관을 <u>알게 된 경로</u> 는 어떻게 됩니까?	① 주변 지인의 소개	16명 (32%)
	② 복지관 직원의 소개	1명 (2%)
	③ 복지관 홍보물	5명 (10.0%)
	④ 유관기관(병원, 주민센터 등)	3명 (6%)
	⑤ 인터넷, 신문 등 언론매체	8명 (16%)
	⑥ 지나가다 우연히 발견	2명 (4%)
	기타(학교, VMS, 1365, 행사 등)	15명 (30%)

3) 지역주민 일반 사항 (50명)

- 가) 전체 응답자 중 지역주민의 응답자 성별을 살펴보면, 여성 응답자가 68%(34명)로 남성 응답자 32%(16명) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다.
- 나) 조사 참여자의 연령은 60세 이상이 32%(16명)으로 가장 높았으며, 40~49세 24%(12명), 30세~39세 22%(11명), 50~59세 18%(9명), 20~29세 4%(2명) 순으로 조사되었다.
- 다) 복지관과 업무 관계 논의 빈도를 살펴보면 1년 1~2회 이하 2%(1명), 1주일 1~2회 16%(8명), 분기별 1~2회 36%(18명), 1개월 2~3회 44%(22명) 순으로 조사되었다.
- 라) 전체 응답자 중 자원봉사자 거주지에 대한 응답을 살펴보면 동대문구 64%(32명)가 가장 많았고, 그 외 지역 36%(18명)으로 조사되었다. 동대문구 이외의 지역으로 강북구, 경기도, 도봉구, 성동구, 성북구, 송파구, 영등포구, 용두동, 의정부, 종로구, 중랑구, 하남시 등으로 응답했다.
- 마) 복지관을 이용해 본시기에 대한 응답으로 2020년 38%(19명)이 가장 많았고, 2022년 30%(15명), 2021년 12%(6명), 2019년 4%(2명), 2018년 4%(2명), 2019~2020년 2%(1명), 2016~2022년 2%(1명), 무응답 8%(4명) 순으로 조사되었다.
- 바) 복지관에 대해 얼마나 알고 있는지에 대한 응답으로 이름을 들어봤지만 위치는 모른다가 40%(20명)로 가장 높은 비중을 차지하였고, 이름과 위치를 알고 있다. 34%(17명), 복지관 서비스를 알고 있다 12명(24%) 순으로 조사되었다. 이름과 위치를 알지만 서비스를 모른다는 기타 응답도

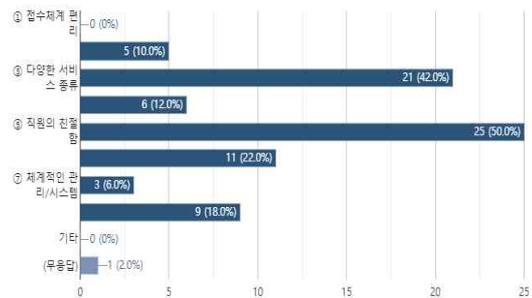
있었다.

- 사) **복지관을 알게 된 경로**를 유관기관(병원, 주민 센터) 24%(12명)이 가장 많은 비중을 차지했고, 복지관 홍보물 20%(10명), 복지관 직원의 소개 10%(5명), 지나가다 우연히 발견 12%(6명), 주변 지인의 소개 8%(4명), 기타 6%(3명) 순으로 조사되었다.
- 아) **복지관 이용에 만족하는지**에 대한 응답으로 2%(1명)을 제외한 98%(49명)가 만족한다고 응답하였다.
- 자) **복지관 이용에 만족하는 이유**에 대한 응답으로 직원의 친절함 50%(25명)이 가장 많은 비중을 차지했고, 다양한 서비스 종류 42%(21명), 시설의 청결함 22%(11명), 직원의 전문성 및 숙련도 18%(9명), 이동 및 교통의 접근성 12%(6명), 높은 수준의 서비스 질 10%(5명), 체계적인 관리/시스템 6%(3명)로 나타났다.
- 차) **복지관 이용 불만족하는 이유**에 대한 응답으로 이용 및 교통 불편이 6%(3명), 무응답 94%(47명)으로 나타났다. (2명 만족, 불만족 중복 선택)

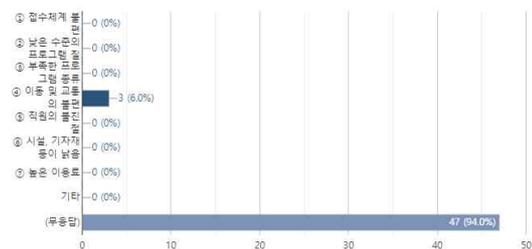
구분	빈도/ 유효퍼센트	
가) 귀하의 성별 은 어떻게 되십니까?	① 남성	16명 (32%)
	② 여성	34명 (68%)
나) 귀하의 나이 는 어떻게 되십니까?	① 20 ~ 29세	2명 (4%)
	② 30 ~ 39세	11명 (22%)
	③ 40 ~ 49세	12명 (24%)
	④ 50 ~ 59세	9명 (18%)
	⑤ 60세 이상	16명 (32%)
다) 귀하는 어디에 거주 하십니까?	① 동대문구	32명 (64%)
	② 기타	18명 (36%)
라) 복지관을 이용해본 경험 이 있습니까?	① 있음	50명 (100%)
	1) 경사로 설치	20명 (40%)
	2) 모금함	8명 (16%)
	3) 바자회	5명 (10%)
	4) 드림 놀이터	18명 (36%)
	5) 요가	1명 (2%)
	6) 장애인의 날 행사	1명 (2%)
	7) 기타	1명 (2%)
마) 복지관을 이용해본 시기 는 어떻게 되십니까?	① 2018	2명 (4%)
	② 2019	2명 (4%)
	③ 2020	19명 (38%)
	④ 2021	6명 (12%)
	⑤ 2022	15명 (30%)
	⑥ 2019~2020	1명 (2%)

	⑦ 2016~2022	1명 (2%)
	⑧ 무응답	4명 (8%)
바) 복지관에 대해 <u>얼마나 알고</u> 계십니까?	① 전혀 모른다	0명 (0%)
	② 이름은 들어봤지만 위치는 모른다	20명 (40%)
	③ 이름과 위치를 알고 있다.	17명 (34%)
	④ 복지관의 서비스를 알고 있다.	12명 (24%)
	⑤ 기타	1명 (2%)
사) 복지관을 <u>어떤 경로</u> 를 통해 알게 되었습니까?	① 주변 지인의 소개	4명 (8%)
	② 복지관 직원의 소개	5명 (10%)
	③ 복지관 홍보물	10명 (20%)
	④ 유관기관(병원, 주민센터 등)	12명 (24%)
	⑤ 인터넷, 신문 등 언론매체	0명 (0%)
	⑥ 복지관 행사 (바자회, 홍보행사 등)을 통해	10명 (20%)
	⑦ 지나가다 우연히 발견	6명 (12%)
	⑧ 기타	3명 (6%)
아) 귀하는 복지관 이용에 만족하십니까?	① 예	49명 (98%)
	② 아니오	1명 (2%)

자) 복지관 이용 만족 이유 응답 구분	빈도	유효 퍼센트
접수 체계 편리	0	0
높은 수준의 서비스 질	5	10
다양한 서비스 종류	21	42
이동 및 교통의 접근성	6	12
직원의 친절함	25	50
시설의 청결함	11	22
체계적인 관리/ 시스템	3	6
직원의 전문성 및 숙련도	9	18
기타	0	0
무응답	1	2



차) 복지관 이용 불만족 응답 구분	빈도	유효 퍼센트
이동 및 교통의 불편	3	6
무응답	47	94



4) **이용인 일반 사항** (74명)

- 가) 전체 응답자 중 이용인의 **응답자 성별**을 살펴보면, 남성 응답자가 54.1%(40명)로 여성 응답자 45.9%(34명) 응답자보다 많은 것으로 조사되었다.
- 나) **조사 참여자의 연령**은 60세 이상이 35.1%(26명)으로 가장 높았으며, 10~19세 23%(17명), 20~29세 17.6%(13명), 40~49세 8.1%(6명), 50~59세 6.8%(5명), 30~39세 4.1%(3명) 순으로 조사되었다.
- 다) **복지관과 이용 기간**을 살펴보면 4년~6년 40.5%(30명), 2년~3년 36.5%(27명), 6개월~1년 21.6%(16명), 5개월 1.4%(1명) 순으로 조사되었다.
- 라) 전체 응답자 중 이용인의 현재 **이용 프로그램의 개수**를 살펴보면, 1개 45.9%(34명)가 가장 많았고, 2개 35.1%(26명), 3개 9.4%(7명), 4개 1.4%(1명), 5개 1.4%(1명) 순으로 나타났다.(무응답 5명) 응답 결과 조사 참여 이용인이 현재 평균 1개 이상의 프로그램을 참여하고 있는 것으로 나타났다.
- 마) **복지관 방문 일수**를 살펴보면 일주일에 2일 24.3%(18명)이 가장 많았고, 1일 23%(17명), 무응답 18.9%(14명), 5일 17.6%(13명), 3일 8.1%(6명), 0일 6.8%(5명), 4일 1.4%(1명) 순으로 조사되었다.
- 바) 전체 응답자 중 이용인 **거주지에 대한 응답**을 살펴보면 동대문구 64.9%(48명)가 가장 많았고, 그 외 지역 35.1%(26명)으로 조사되었다. 동대문구 이외의 지역으로 성동구, 성북구, 중구, 종로구, 광진구, 중구 등으로 응답했다.
- 사) **복지관을 알게 된 경로**를 주변 지인의 소개 39.2%(29명), 유관기관(병원, 주민센터 등) 24.3%(18명), 지나가다 우연히 10.8%(8명), 기타 8.1%(6명), 복지관 직원의 소개 6.8%(5명), 인터넷, 신문 등 언론매체 2.7%(2명) 순으로 조사되었다.
- 아) **복지관 이용에 만족하는 이유**에 대한 응답으로 직원의 친절함 50%(25명)이 가장 많은 비중을 차지했고, 다양한 서비스 종류 42%(21명), 시설의 청결함 22%(11명), 직원의 전문성 및 숙련도 18%(9명), 이동 및 교통의 접근성 12%(6명), 높은 수준의 서비스 질 10%(5명), 체계적인 관리/시스템 6%(3명)로 조사되었다.
- 자) 이용인이 **가장 만족하는 이용 프로그램**을 알아보고자, 중복 작성 가능한 개방형 설문을 진행하였고, 82건의 응답이 도출됨. 가장 만족하는 이용 프로그램에 대한 응답으로 캘리그라피가 7명(8.5%)으로 가장 많았고, 인지치료 6명(7.3%), 언어치료, 나들이 5명(6.1%), 재가서비스, 반찬 지원, 난타, 미술, 레포트, 국악 4명(4.9%), 이불빨래, 후원물품, 직업적응훈련, 운동프로그램, 부모 자조모임, 기타 프로그램, 자전거 아동 레포트, 아동체육 3명(3.7%), 도기토기, 킨더아트, 가족힐링(기타), 디지털배움터, 라인댄스, 문화누리자조모임, 작업치료, 감각통합프로그램, 색다른 하루 체육, 문화 여가, 소모임 활동 1명(1.7%)순으로 조사되었다.

구분	빈도/ 유효 퍼센트	
가) 귀하의 성별 은 어떻게 되십니까?	① 남성	40명 (54.1%)
	② 여성	34명 (45.9%)
나) 귀하의 나이 는 어떻게 되십니까?	① 0 ~ 9세	4명 (5.4%)
	② 10 ~ 19세	17명 (23%)
	③ 20 ~ 29세	13명 (17.6%)
	④ 30 ~ 39세	3명 (4.1%)
	⑤ 40 ~ 49세	6명 (8.1%)

	⑥ 50 ~ 59세	5명 (6.8%)
	⑦ 60세 이상	26명 (35.1%)
다) 귀하는 이 복지관을 이용하신 지 얼마나 되었습니까?	① 5개월	1명 (1.4%)
	② 6개월 ~ 1년	16명 (21.6%)
	③ 2년 ~ 3년	27명 (36.5%)
	④ 4년 ~ 6년	30명 (40.5%)
라) 현재 이용 중인 프로그램은 몇 개입니까?	① 1개	34명 (45.9%)
	② 2개	26명 (35.1%)
	③ 3개	7명 (9.4%)
	④ 4개	1명 (1.4%)
	⑤ 5개	1명 (1.4%)
	⑥ 무응답	5명 (6.8%)
마) 복지관 방문일 수는 어떻게 됩니까?	① 0일	5명 (6.8%)
	② 1일	17명 (23%)
	③ 2일	18명 (24.3%)
	④ 3일	6명 (8.1%)
	⑤ 4일	1명 (1.4%)
	⑥ 5일	13명 (17.6%)
	⑦ 무응답	14명 (18.9%)
바) 귀하의 거주지는 어디십니까?	① 동대문구	48명 (64.9%)
	② 기타	26명 (35.1%)
사) 복지관을 어떤 경로를 통해 알게 되었습니까?	① 주변 지인의 소개	29명 (39.2%)
	② 복지관 직원의 소개	5명 (6.8%)
	③ 복지관 홍보물	6명 (8.1%)
	④ 유관기관(병원, 주민센터 등)	18명 (24.3%)
	⑤ 인터넷, 신문 등 언론매체	2명 (2.7%)
	⑦ 지나가다 우연히 발견	8명 (10.8%)
	⑧ 기타	6명 (8.1%)

아) 가장 만족하는 이용프로그램	빈도	유효 퍼센트	가장 만족하는 이용프로그램	빈도	유효 퍼센트
1) 캘리그래피	7	8.5	17) 자전거 아동 레포츠	3	3.7
2) 인지치료	6	7.3	18) 아동체육	3	3.7
3) 언어치료	5	6.1	19) 도기뜨기	1	1.7
4) 나들이	5	6.1	20) 킨더아트	1	1.7
5) 재가서비스	4	4.9	21) 가족힐링 (기타)	1	1.7
6) 반찬 지원	4	4.9	22) 디지털 배움터	1	1.7
7) 난타	4	4.9	23) 라인댄스	1	1.7
8) 미술	4	4.9	24) 문화누리자조모임	1	1.7
9) 레포츠	4	4.9	25) 작업치료	1	1.7
10) 국악	4	4.9	26) 감각통합프로그램	1	1.7
11) 이불빨래	3	3.7	27) 색다른 하루 체육	1	1.7
12) 후원물품	3	3.7	28) 문화여가	1	1.7
13) 직업적응훈련	3	3.7	29) 소모임 활동	1	1.7
14) 운동프로그램	3	3.7			
15) 부모 자조모임	3	3.7			
16) 기타 프로그램	3	3.7			

나. 지역평판 조사

1) 지역평판 조사 (유관기관 종사자)

가) 유관기관 종사자 평판 지수(종합)

유관기관 종사자 전체 응답자를 대상으로 평판 지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 결과, 총 평균 90점으로 나타났다. 책임성과 기여성이 평균 92점으로 가장 높게 나타났으며, 책임성 중 건전한 원칙 노력도가 93점, 기여성 중 지역 발전 기여도가 93점, 친밀성 중 지속적인 관계 유지 노력도가 93점 높게 나타났다. 그다음으로 책임성 중 기관 청결 관리도 91점, 투명성 중 공개와 공유 정도 91점, 전문성 중 서비스 신뢰도가 90점, 기여성 중 지역 발전 노력도 90점 순으로 나타났다.

가)	복지관 이용에 대한 전체적인 만족도	평균	평균
전문성	가) 이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다고 생각하십니까?	4.45 / 5.0	90
	나) 이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있습니까?	4.51 / 5.0	
책임성	다) 이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있습니까?	4.63 / 5.0	92
	라) 이 복지관은 청결하게 관리되고 있습니까?	4.57 / 5.0	
투명성	마) 이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직합니까?	4.59 / 5.0	91
	바) 이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있습니까?	4.55 / 5.0	
친밀성	사) 이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받고 있습니까?	4.47 / 5.0	91
	아) 이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶습니까?	4.65 / 5.0	
소통성	자) 이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있습니까?	4.29 / 5.0	86
	차) 이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있습니까?	4.27 / 5.0	
기여성	카) 이 복지관은 우리 지역사회의 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있습니까?	4.51 / 5.0	92
	타) 이 복지관은 실제 우리 지역의 장애인복지 발전에 도움이 되고 있다고 생각하십니까?	4.65 / 5.0	

2) 지역 평판 조사 (자원봉사자)

가) 자원봉사자 평판 지수(종합)

자원봉사자 전체 응답자를 대상으로 평판 지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 결과, 총 평균 95점으로 나타났다. 전문성과 책임성이 평균 97점으로 가장 높게 나타났으며, 전문성 중 서비스 신뢰도가 97점, 책임성 중 기관 청결 관리도가 97점으로 가장 높게 나타났으며, 전문성 중 전문적 능력도 96점, 책임성 중 건전한 원칙 노력도 96점, 투명성 중 운영 투명성 정도 96점, 기여성 지역발전 노력도, 지역발전 기여도 96점, 투명성 중 공개와 공유의 정도 94점, 친밀성 중 지속적 관계 의향도 94점, 소통성 주민 의견 수렴도 94점, 주민의견 반영도 93점, 친밀성 중 따뜻한 느낌의 정도 91점 순으로 나타났다.

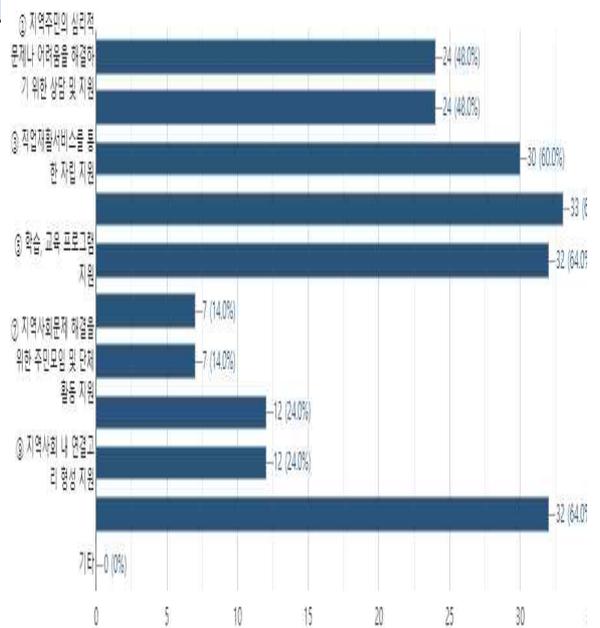
나) 지역사회에서의 복지관의 역할

중복 응답 가능하도록 문항을 설정하였고, 213건의 응답이 도출되었음. 본 복지관이 지역사회에서 어떤 역할을 하고 있는지에 대한 응답으로 문화생활 프로그램 지원(취미, 여가, 교양

등) 66%(33명)으로 가장 높았다. 학습, 교육 프로그램 지원 64%(32명), 장애 인식 개선을 위한 정보 제공 및 홍보 64%(32명), 직업재활서비스를 통한 자립지원 60%(30명), 지역주민의 심리적 문제나 어려움을 해결하기 위한 상담 및 지원 48%(24명), 경제적으로 어려운 사람들을 위한 지원 48%(24명), 편리하고 쉽게 이용하는 휴식 공간 제공 24%(12명), 지역사회 연결고리 형성 지원 24%(12명), 지역사회문제 해결을 위한 주민 모임 및 단체 활동 지원 14%(7명), 가족의 문제를 해결하고, 기능을 강화하도록 지원 14%(7명) 순으로 나타났다.

가)	복지관 이용에 대한 전체적인 만족도	평균	평균
전문성	가) 이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다고 생각하십니까?	4.82 / 5.0	97
	나) 이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있습니까?	4.86 / 5.0	
책임성	다) 이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있습니까?	4.82 / 5.0	97
	라) 이 복지관은 청결하게 관리되고 있습니까?	4.86 / 5.0	
투명성	마) 이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직합니까?	4.78 / 5.0	95
	바) 이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있습니까?	4.68 / 5.0	
친밀성	사) 이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받고 있습니까?	4.56 / 5.0	92
	아) 이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶습니까?	4.68 / 5.0	
소통성	자) 이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있습니까?	4.70 / 5.0	93
	차) 이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있습니까?	4.64 / 5.0	
기여성	카) 이 복지관은 우리 지역사회의 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있습니까?	4.82 / 5.0	96
	타) 이 복지관은 실제 우리 지역의 장애인복지 발전에 도움이 되고 있다고 생각하십니까?	4.82 / 5.0	

나) 본 복지관이 지역사회에서 어떤 역할을 하고 있다고 생각하십니까?	빈도	유효 퍼센트
지역주민의 심리적 문제나 어려움을 해결하기 위한 상담 및 지원	24	48
경제적으로 어려운 사람들을 위한 지원 (후원, 결연 및 생활용품 지원 등)	24	48
직업재활서비스를 통한 자립 지원	30	60
문화생활 프로그램 지원 (취미, 여가, 교양 등)	33	66
학습, 교육 프로그램 지원	32	64
가족의 문제를 해결하고, 기능을 강화하도록 지원	7	14
지역사회문제 해결을 위한 주민 모임 및 단체 활동 지원	7	14
편리하고 쉽게 이용하는 휴식 공간 제공	12	24
지역사회 연결고리 형성 지원	12	24
장애 인식 개선을 위한 정보 제공 및 홍보	32	64



3) 지역 평판 조사 (지역주민)

가) 지역주민 평판 지수(종합)

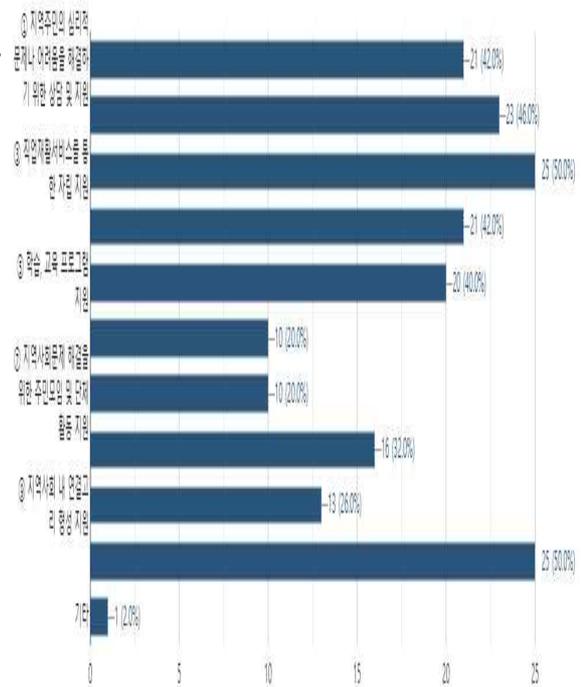
지역주민 전체 응답자를 대상으로 평판 지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 결과, 총 평균 84점으로 나타났다. 기여성 (지역 발전 기여도 87점, 지역 발전 노력도 86점) 책임성 (건전한 원칙 노력도 86점, 기관 청결 관리도 86점), 전문성 (전문적 능력도 85점, 서비스 신뢰도 86점)이 평균 86점으로 가장 높게 나타났고 투명성(운영 투명성 정도 85점, 공개와 공유 정도 80점) 평균 83점, 친밀성(따뜻한 느낌의 정도 81점, 지속적 관계 의향도 84점) 평균 82점, 소통성(주민 의견 수렴도 83점, 주민 의견 반영도 82점) 평균 82점 순으로 나타났다. 기여성에 지역 발전 기여도가 87점으로 가장 높았고, 친밀성에 따뜻한 느낌의 정도가 81점으로 가장 낮게 나타나 지역주민과의 친밀성을 높일 수 있도록 지속적인 교류 활동이 필요하다.

나) 지역사회에서의 복지관의 역할

중복 응답 가능하도록 문항을 설정하였고, 184건의 응답이 도출되었음. 본 복지관이 지역사회에서 어떤 역할을 하고 있는지에 대한 응답으로 직업재활서비스를 통한 자립지원 50%(25건), 장애 인식 개선을 위한 정보 제공 및 홍보 50%(25건)이 가장 높았고, 경제적으로 어려운 사람들을 위한 지원(후원, 결연 및 생활용품 지원 등) 46%(23건), 지역주민의 심리적 문제나 어려움을 해결하기 위한 상담 지원 42%(21건), 문화생활 프로그램지원(취미, 여가, 교양 등) 42%(21건), 학습, 교육 프로그램 지원 40%(20건), 편리하고 쉽게 이용하는 휴식 공간 제공 32%(16건), 지역사회 연결고리 형성 지원 26%(13건), 가족의 문제를 해결하고, 기능을 강화하도록 지원 20%(10건), 지역사회문제 해결을 위한 주민 모임 및 단체 활동 지원 20%(10건) 순으로 나타났다.

가)	복지관 이용에 대한 전체적인 만족도	평균	평균
전문성	가) 이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다고 생각하십니까?	4.24 / 5.0	86
	나) 이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있습니까?	4.32 / 5.0	
책임성	다) 이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있습니까?	4.28 / 5.0	86
	라) 이 복지관은 청결하게 관리되고 있습니까?	4.30 / 5.0	
투명성	마) 이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직합니까?	4.26 / 5.0	83
	바) 이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있습니까?	4.00 / 5.0	
친밀성	사) 이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받고 있습니까?	4.06 / 5.0	82
	아) 이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶습니까?	4.18 / 5.0	
소통성	자) 이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있습니까?	4.16 / 5.0	82
	차) 이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있습니까?	4.08 / 5.0	
기여성	카) 이 복지관은 우리 지역의 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있습니까?	4.30 / 5.0	86
	타) 이 복지관은 실제 우리 지역의 장애인복지 발전에 도움이 되고 있다고 생각하십니까?	4.34 / 5.0	

나) 본 복지관이 지역사회에서 어떤 역할을 하고 있다고 생각하십니까?	빈도	유효 퍼센트
지역주민의 심리적 문제나 어려움을 해결하기 위한 상담 및 지원	21	42
경제적으로 어려운 사람들을 위한 지원 (후원, 결연 및 생활용품 지원 등)	23	46
직업재활서비스를 통한 자립 지원	25	50
문화생활 프로그램 지원 (취미, 여가, 교양 등)	21	42
학습, 교육 프로그램 지원	20	40
가족의 문제를 해결하고, 기능을 강화하도록 지원	10	20
지역사회문제 해결을 위한 주민 모임 및 단체 활동 지원	10	20
편리하고 쉽게 이용하는 휴식 공간 제공	16	32
지역사회 연결고리 형성 지원	13	26
장애인식 개선을 위한 정보 제공 및 홍보	25	50



4) 지역평판 조사 (이용자)

가) 이용자 평판 지수(종합)

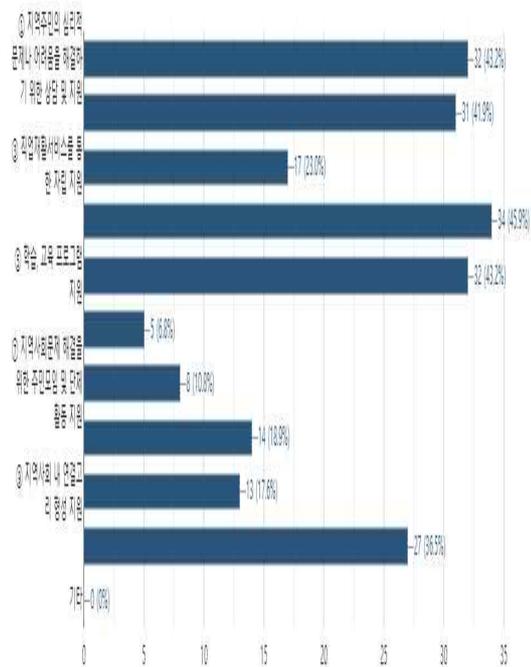
이용자 전체 응답자를 대상으로 평판 지수 12문항의 100점 평균을 살펴본 결과, 총 평균 88점으로 나타났다. 책임성 (건전한 원칙 노력도 90점, 지역 발전 노력도 90점) 평균 90점, 전문성 (서비스 신뢰도 91점, 전문적 능력도 89점) 평균 89점, 친밀성 (따뜻한 느낌 정도 89점, 지속적인 관계 의향도 90점) 평균 89점, 기여성 (지역 발전 노력도 88점, 지역 발전 기여도 88점) 평균 88점, 투명성(운영 투명성 정도 87점, 공개와 공유 정도 86점) 평균 87점, 소통성(주민 의견 반영도 87점, 주민의견 반영도 85점) 평균 86점 순으로 나타났다. 책임성이 평균 90점으로 가장 높게 나타났고, 소통성이 평균 86점으로 가장 낮게 나타났다. 설문 결과 건전한 원칙과 기관 청결 관리가 잘 되는 것으로 보이며, 이용인 의견 수렴 및 이용인 의견 반영도를 높이기 위해 소통할 수 있는 방법을 모색해야 할 것으로 보여 진다.

나) 지역사회에서의 복지관의 역할

중복 응답 가능하도록 문항을 설정하였고, 219건의 응답이 도출되었음. 본 복지관이 지역사회에서 어떤 역할을 하고 있는지에 대한 응답으로 문화생활 프로그램 지원(취미, 여가, 교양 등) 45.9%(34명), 학습, 교육 프로그램 지원 43.2%(32명), 지역주민의 심리적 문제나 어려움을 해결하기 위한 상담 및 지원 43.2%(32명), 경제적으로 어려운 사람들을 위한 지원(후원, 결연 및 생활용품 지원 등) 41.9%(31명), 장애 인식 개선을 위한 정보 제공 및 홍보 36.5%(27명), 직업재활서비스를 통한 자립지원 17%(23명), 편리하고 쉽게 이용하는 휴식 공간 제공 18.9%(14명), 지역사회 연결고리 형성 지원 17.6%(13명), 지역사회문제 해결을 위한 주민 모임 및 단체 활동 지원 10.8%(8명), 가족의 문제를 해결하고, 기능을 강화하도록 지원 6.8%(5명) 순으로 나타났다.

가)	복지관 이용에 대한 전체적인 만족도	평균	평균
전문성	가) 이 복지관은 사업 수행을 위한 전문적인 능력을 가지고 있다고 생각하십니까?	4.35 / 5.0	89
	나) 이 복지관이 제공하는 서비스 및 프로그램은 믿을 수 있습니까?	4.54 / 5.0	
책임성	다) 이 복지관은 건전한 원칙을 가지고 있고 이를 지키려고 노력하고 있습니까?	4.50 / 5.0	90
	라) 이 복지관은 청결하게 관리되고 있습니까?	4.50 / 5.0	
투명성	마) 이 복지관은 운영 전반에 걸쳐 투명하고 솔직합니까?	4.36 / 5.0	87
	바) 이 복지관은 운영을 공개하고 공유하고 있습니까?	4.31 / 5.0	
친밀성	사) 이 복지관에 대해서 친구 같은 따뜻한 느낌을 받고 있습니까?	4.43 / 5.0	89
	아) 이 복지관과 지속적인 관계를 유지하고 싶습니까?	4.51 / 5.0	
소통성	자) 이 복지관은 이용자와 지역주민의 의견에 귀를 기울이고 있습니까?	4.36 / 5.0	86
	차) 이 복지관은 주요한 의사결정에 이용자와 지역주민의 의견을 반영하고 있습니까?	4.27 / 5.0	
기여성	카) 이 복지관은 우리 지역사회의 장애인복지 발전을 위해 노력하고 있습니까?	4.39 / 5.0	88
	타) 이 복지관은 실제 우리 지역사회의 장애인복지 발전에 도움이 되고 있다고 생각하십니까?	4.39 / 5.0	

나) 본 복지관이 지역사회에서 어떤 역할을 하고 있다고 생각하십니까?	빈도	유효 퍼센트
지역주민의 심리적 문제나 어려움을 해결하기 위한 상담 및 지원	32	43.2
경제적으로 어려운 사람들을 위한 지원 (후원, 결연 및 생활용품 지원 등)	31	41.9
직업재활서비스를 통한 자립 지원	23	17
문화생활 프로그램 지원 (취미, 여가, 교양 등)	34	45.9
학습, 교육 프로그램 지원	32	43.2
가족의 문제를 해결하고, 기능을 강화하도록 지원	5	6.8
지역사회문제 해결을 위한 주민모임 및 단체 활동 지원	8	10.8
편리하고 쉽게 이용하는 휴식 공간 제공	14	18.9
지역사회 연결고리 형성 지원	13	17.6
장애 인식 개선을 위한 정보 제공 및 홍보	27	36.5



다. 구립동대문장애인종합복지관을 떠올리면 생각나는 이미지 및 복지관 희망사항

복지관의 발전을 위하여 설문 응답자들로부터 다양한 의견을 받아 지원, 개설 희망 프로그램, 시설 및 접근 관련 사항, 기타 사항 등으로 구분해 보았다.

구분		의견	
복지관 이미지	이용인	- 깨끗하고 청결한 시설 환경, 친근한, 친절함, 따뜻한, 다정한, 열심히 근무하는 복지사, 적극적인 관계자의 안내와 교육, 투명한, 다양한, 장애 비장애 어울림	
	지역 주민	- 가족과 같은 이미지, 따뜻하고 포근한 이미지, 친절함 이미지, 투철한 봉사정신, 바자회, 힘쓰는 복지관, 따뜻함, 도와줌, 봉사, 희생, 안심, 장애인 생활에 도움을 주는 단체	
	자원 봉사자	- 장애인뿐만 아니라 지역사회를 대상으로 원활히 서비스 제공하는 기관, 친근함, 밝음, 친절함, 따뜻함, 선함, 봉사와 실천, 사회의 연결고리 장애인과 비장애인과의 융합 고리체, 자유롭게 시설을 이용하는 장애인분들, 포근함, 따뜻하고 살뜰함, 장애인 동반자, 장애인과 소통하고 귀 기울여주는 복지관, 장애인의 동반자, 차가움, 장애인들의 자립심을 키워주는 곳, 장애인식 개선, 장애인과 독거 어르신을 우선시 하는 곳, 그림 수업(마음의 정화, 몰입), 장애 아동들에게 제2의 학교 같은 시설	
	유관 기관	- 지역 내 민관 네트워크 및 사회 보장력 향상을 위한 기여가 큰 기관, 친절함, 열정을 가지고 사업을 하는 기관, 믿고 따를 수 있는 좋은 복지관, 따뜻함, 지역사회 장애인 복지를 위해 늘 힘써주는 기관, 다양한 활동을 하는 기관, 장애인 복지 발전을 위해 노력하는 기관, 관장님을 비롯한 직원 개인의 역량이 뛰어난 기관, 책임감 있는 기관	
복지관 희망 사항	지원	2.6%(1)	- 가정에 지원되는 것들이 늘어났으면 좋겠습니다.
		2.6%(1)	- 경제적 보조 지원
		2.6%(1)	- 가난한 사람을 돕길 희망
	개설희망 프로그램	7.7%(3)	- 비장애 형제 자매 프로그램
		2.6%(1)	- 활동적인 프로그램
		2.6%(1)	- 아동 피아노 강습 서비스
		2.6%(1)	- 아동 레크레이션 프로그램
		2.6%(1)	- 중증장애아동 및 장애 중고등학생들을 위한 프로그램
		2.6%(1)	- 청년기 학생들이 할 수 있는 수업 확대
		2.6%(1)	- 그룹. 사회화를 위한 프로그램
		2.6%(1)	- 장애 아동을 위한 사회화 프로그램
		2.6%(1)	- 놀이치료 프로그램
		2.6%(1)	- 각 치료의 그룹수업(소규모) 확대
		2.6%(1)	- 여행 및 나들이
		2.6%(1)	- 오동통 후속프로그램 희망 (주5일이 안되면 주2~3일)
		2.6%(1)	- 바리스타 자격증반 개설
5.1%(2)	- 바둑, 하모니카 반 개설		
5.1%(2)	- 미용기술, 피부 마사지 프로그램 개설		
이용인 (39)			

구분	의견			
		2.6%(1)	- 발달장애인 특수체육 프로그램 (트램펄린 댄스)	
		2.6%(1)	- 고등학교 졸업 후 사회통합시설 적응능력 향상 및 직업으로 전환될 수 있는 프로그램 희망	
		2.6%(1)	- 현장 연계 직업 재활 서비스 희망 (처음부터 취업 처에 나가 취업할 수 있도록 교육희망)	
		2.6%(1)	- 중, 고등학생들을 위한 음, 미, 체육<탁구, 볼링, 배드민턴> 교육 확대	
		2.6%(1)	- 양육자를 위한 교육 프로그램 (강연 등)	
		2.6%(1)	- 방학지원 프로그램 희망	
	시설 및 접근성 관련사항	2.6%(1)	- 복지관 접근성 개선 희망	
		5.1%(2)	- 교통편 개선을 위한 셔틀버스 희망	
		5.1%(2)	- 주차장 시설 확충 희망 (협소한 주차 공간)	
		5.1%(2)	- 언제나 누구나 이용 가능한 작은 공간 희망	
	기타사항	2.6%(1)	- 장애인을 골라 받는 행위 X	
		5.1%(2)	- 전문적인 지식 필요	
		2.6%(1)	- 작업치료(작업 및 감통)와 체육(개인맞춤운동) 프로그램 기타(언어, 인지)를 신청했으나, 몇 년 간 대기상태로 프로그램 & 선생님의 확대 희망	
	지역 주민 (26)	개설희망 프로그램	7.7%(2)	- 경사로 설치 확대
			3.8%(1)	- 수영장 개설 및 프로그램 희망
3.8%(1)			- 어려운 이웃을 위한 구체적인 지원	
3.8%(1)			- 고령사회에 길잡이가 되어주길 희망	
3.8%(1)			- 정말 도움이 필요한 사람을 찾아 도움을 주길 희망	
3.8%(1)			- 장애인 취업 알선 희망	
3.8%(1)			- 새로운 프로그램 신설	
3.8%(1)			- 지역주민도 참여할 수 있는 프로그램 개설	
3.8%(1)			- 아이들에게 장애인과 비장애인이 어우러져 살아가는 게 더 쉬울 수 있도록 학교 내 장애인식 행사 or 봉사 희망	
7.7%(2)			- 장애인식 개선 프로그램	
시설 및 접근성 관련사항		15.4%(4)	- 교통편 개선	
		3.8%(1)	- 복지관 내 경비실 설치	
		11.5%(3)	- 복지관 시설 확장	
		3.8%(1)	- 장애인 돌봄 서비스 확대	
홍보		3.8%(1)	- 동대문구 내 장애인들에게 구립동대문장애인복지관에 대한 홍보	
		3.8%(1)	- “동대문구 소식지”에 복지관 사업이나 프로그램 공개	
		3.8%(1)	- 다양한 행사와 홍보를 통해 지역주민과 함께 하는 모습 희망	
기타사항		3.8%(1)	- 타 기관과의 협력과 친밀한 관계 유지 필요	
		3.8%(1)	- 지역사회 발전을 위한 노력	

구분	의견		
자원 봉사자 (34)	개설희망 프로그램	2.9%(1)	- 사회에 필요한 교육이나 흥미를 유발할 수 있는 수업 개설
		2.9%(1)	- 그림수업 개설 (마음의 정화, 몰입)
		2.9%(1)	- 방문 관련 서비스의 종류의 다양성 및 서비스 확대
		5.9%(2)	- 장애인과 비장애인이 함께할 수 있는 프로그램 개설 및 확대
		5.9%(2)	- 장애인 자립 프로그램 활성화
		5.9%(2)	- 지속적인 시니어 디지털 교육
		5.9%(2)	- 현장 실습 프로그램 확대
		2.9%(1)	- 사진 공모전
		2.9%(1)	- 야외 행사 활동
		2.9%(1)	- 다양한 프로그램 개설
		2.9%(1)	- 장애인식 개선 프로그램을 통한 거리감 줄이기
		5.9%(2)	- 외부 활동 및 산책프로그램 시간 추가
	시설 및 접근성 관련사항	5.9%(2)	- 셔틀버스 및 버스노선도 확보
		2.9%(1)	- 주차 문제 개선
		11.8%(4)	- 교통편 개선 (주변 이용 희망 장애인 어르신들 및 봉사자들의 대중교통이용 불편)
		5.9%(2)	- 복지관 시설 확대
	홍보	5.9%(2)	- 다양한 지역참여를 위해 지역사회 내 홍보
		2.9%(1)	- 인플루언서나 홍보 마케터들을 활용하여 후원을 적극적으로 홍보하여 더 많은 기금을 모아 질 높은 서비스를 제공
	기타사항	2.9%(1)	- 봉사를 지속적으로 하지 못하더라도 상황을 이해해주고, 더 따뜻하게 받아주면 좋을 것 같습니다
		2.9%(1)	- 자원봉사자들이 잘 할 수 있도록 기회 부여
2.9%(1)		- 봉사시간의 다양화	
2.9%(1)		- 초심대로 꾸준한 장애인 복지 실천	
2.9%(1)		- 봉사자 간담회 비대면 진행	
유관 기관 (10)		희망 프로그램	10%(1)
	10%(1)		- 지역 연대 폭 넓게 진행
	10%(1)		- 지역여건과 동향을 반영한 다양한 사업이 진행되길 희망
	10%(1)		- 수어사용 가능 직원 양성
	10%(1)		- 동교다리 프로그램의 지속적인 유지
	홍보	30%(3)	- 프로그램 행사 등에 대한 홍보활동 확대
	시설	10%(1)	- 공간의 협소 구청의 협조로 더 넓고 다양한 공간이 확보되길 희망
	기타사항	10%(1)	- 원활한 협력관계 유지

라. 조사결과 요약 및 제언

이번 조사는 지역사회관계를 포함한 기관의 종합적인 평판을 알아보고, 결과 분석을 통해 기관의 긍정적인 지역사회관계 형성의 방향성을 모색하기 위해 2022년 10월 28일부터 11월 21일까지 복지관 이용인 74명, 복지관을 이용해 본 경험이 있는 지역주민 50명, 복지관 정기 자원봉사자 50명, 우리 복지관과 업무 관계를 형성하고 협력해 본 유관기관 종사자 지역주민 50명 총 224명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이용인과 지역주민은 의견을 직접 청취하기 위해 대면조사로 진행되었고, 자원봉사자와 유관기관 종사자는 1차 URL 설문 문자 발송, 2차 전화 안내를 통한 비대면 온라인 조사로 진행되었다.

최초 조사 계획은 2022년 10월 28일부터 11월 18일까지 조사를 실시하려고 하였으나, 복지관 자원봉사자의 설문이 50건이 되지 않았고, 자원봉사자의 의견을 더 받아보고자 11월 21일로 조사 기간을 연장하였다. 조사를 통해 기존의 이용자의 만족도 조사의 범위 보다 광범위하게 진행하였으며, 자원봉사자, 지역주민, 유관기관 종사자, 이용인의 지역사회관계나 기관운영 전반에 대한 평판을 파악하였다. 특히 지역사회 평판이란 사회복지시설의 역할과 기능에 대한 지역사회로부터의 신뢰와 인식 등 매우 포괄적인 결과로 개념 정의 될 수 있으므로 서울복지시설 평판 지수 연구에 수록된 서울복지시설평판지수측정 척도 자료를 활용해 결과를 파악하고 비교 분석하였다.

1) 전반적으로 우리 복지관의 평판도가 높음

- 조사 결과 자원봉사자, 지역주민, 유관기관 종사자, 이용인의 지역 평판 지수는 평균 89.2점으로 나타나 지역사회 내 복지관의 지역 평판은 전반적으로 높은 수준으로 파악되었다. 평판 지수의 세부 영역 중 '책임성'과 '기여성'이 91점으로 가장 높았고, '전문성'이 90점, '투명성' '친밀성'이 89점, '소통성' 87점 순으로 나타났다.

평판 지수의 세부 영역 중 평균 89.2점보다 높게 나타난 것은 '책임성', '기여성', '전문성'으로 3가지 영역은 지역주민, 유관기관 종사자, 복지관 이용인에 비해 복지관 자원봉사자의 설문 응답 점수가 통계적으로 높은 것으로 분석되었다.

종합하면, 전반적인 우리 복지관의 평판이 높게 나타났으나, 기관과의 지역사회 간의 다양한 소통 창구 부족 및 운영사항 공개 및 공유의 투명성이 평균 점수에 비해 0.2점 낮게 나타나 다양한 소통 창구 마련 및 운영 전반에 대한 공개 및 공유를 통한 투명성 보완을 위해 노력이 필요하다.

2) 지역 평판 조사 복지관의 이미지 (이용인, 지역주민, 자원봉사자, 유관기관 종사자)

- 이용인이 생각하는 이미지 : 깨끗하고 청결한 시설 환경, 친근한, 친절함, 따뜻한, 다정한, 열심히 근무하는 복지사, 적극적인 관계자의 안내와 교육, 투명한, 다양한, 장애 비장애 어울림
- 지역주민이 생각하는 이미지 : 가족과 같은 이미지, 따뜻하고 포근한, 친절함, 투철함, 봉사정신, 바자회, 힘쓰는 복지관, 따뜻함, 도와줌, 봉사, 희생, 안심, 장애인 생활에 도움을 주는 단체
- 유관기관 종사자가 생각하는 이미지 : 지역 내 민관 네트워크 및 사회보장력 향상을 위한 기여가 큰 기관, 친절함, 열정을 가지고 사업을 하는 기관, 믿고 따를 수 있는 좋은 복지관, 따뜻함, 지역사회 장애인 복지를 위해 늘 힘써주는 기관, 다양한 활동을 하는 기관, 장애인 복지 발전을 위해 노력하는 기관, 관장님을 비롯한 직원 개인의 역량이 뛰어난 기관, 책임감 있는 기관
- 자원봉사자가 생각하는 이미지 : 장애인뿐만 아니라 지역사회를 대상으로 원활히 서비스 제공하는 기관, 친근함, 밝음, 친절함, 따뜻함, 선함, 봉사와 실천, 사회의 연결고리 장애인과 비장애인의 융합 고리체,

자유롭게 시설을 이용하는 장애인분들, 포근함, 따뜻하고 살뜰함, 장애인의 동반자, 장애인과 소통하고 귀 기울여주는 복지관, 장애인의 동반자, 차가움, 장애인들의 자립심을 키워주는 곳, 장애 인식 개선, 장애인과 독거 어르신을 우선시하는 곳, 그림 수업(마음의 정화, 몰입), 장애 아동들에게 제2의 학교 같은 시설

- 응답결과 이용인 및 지역주민, 유관기관 종사자, 자원 봉사자들이 복지관에 대해 직원 친절도, 직원의 역량 및 복지관 운영시스템, 시설환경에 긍정적인 이미지를 가지고 있는 것으로 볼 수 있다.

3) 복지관 환경의 청결성에 대한 만족도가 높음

- 조사항목 중 91점으로 가장 높은 점수를 받은 '책임성' 부분의 '기관 청결 관리도'가 평균 91점으로 가장 높은 것으로 나타났음. 우리 복지관은 현재 시설 내부에 청소를 담당하는 청소 근로자가 항시 배치되어 매일 깨끗하게 시설이 관리되고 있으며, 층마다 장애인복지 일자리 근로자들을 배치해 전체 시설을 청결하게 관리하고 있음. 시설과 설비에 대해서는 시설 관련 담당자가 매일 시설에 대한 안전성을 확인하고 관리하는 노력이 있어 점수가 높은 것으로 보여짐. 현재처럼 복지관 환경 및 시설관리를 통해 복지관 이용인들의 만족도가 유지될 수 있도록 지속적으로 노력할 필요가 있다.

4) 기관과의 지역사회 이용자, 지역주민 간의 다양한 소통 창구 마련

- '소통성' 부분은 전체 만족도가 평균인 89.2점보다 2.2점 낮은 87점으로 나타났는데, 이는 우리 복지관의 소통 창구에 대한 홍보 및 그 활용 방식이 개선될 필요가 있는 것으로 볼 수 있다. 우리 복지관에서는 이용자의 의견을 수렴하여 복지관 서비스 질을 향상시키기 위해 이용자 모니터링위원회를 정기적으로 진행하고 있다. 또한 지상 2층, 지상 3층에 '고객 소리함'을 비치하여 수시로 개선 및 건의사항을 접수하고 있으나, 지역주민이 의견을 가지고 있어도 복지관 2층 및 3층 고객 소리함에 의견을 제시하는 데 어려움이 있는 것으로 판단된다. 향후에는 소통 창구에 대한 지역주민의 홍보와 접근성을 높이고, 실제적인 의견 반영이 이루어질 수 있는 소통체계를 구축할 필요가 있다. 이를 위해 홈페이지나 SNS 등 다양한 매체를 활용하여 접근성을 높이고, 주민이 제시한 의견에 대한 대처방안을 기관차원에서 구체적으로 명시하여 홈페이지에 게시하는 등 실질적인 소통이 이루어질 수 있도록 노력할 필요가 있다.

5) 운영 전반에 대한 공개 및 공유를 통한 투명성 보완 필요

- 투명성은 89점으로 전체 만족도 평균인 89.2점보다 조금 낮았다. 우리 복지관에서는 사업 운영에 있어 연 3회 소식지 발간, 유튜브와 페이스북 기관 홈페이지 등을 통해 매년 1회 복지관 사업에 대해 사업 설명회 영상, 분기 별 행복한 동행(복지관 행사) 영상, 사람 중심 실천 관련 영상, 윤리 경영위원회 활동 영상 등을 제작하여 공유하고 있고, 진행한 프로그램에 대해 복지관 홈페이지 '행사 스케치' 게시판을 통해 복지관 운영에 대해 공유하고 있다.

또한 예산 사용에 있어서도, 매월 업무 추진비 사용 내역 및 후원금품 수입·사용 결과 보고, 1차·2차 추경예산서 게재, 홈페이지 및 소식지를 통한 후원금 사용 내역 안내를 진행하며 복지관 운영 사항에 대해 투명하게 공유하고자 노력해오고 있다. 그러나 조사 결과, 복지관 운영에 대한 '투명성'이 평균에 비해 낮게 나타났다. 충분한 정보공개에도 불구하고 '투명성'이 낮은 이유는 관심도가 낮아서라고 생각되나 이에 대한 이유를 추가 문항을 통해 파악하지 않았으므로 선불리 판단하기 어렵다. 다만 노출된 정보가 충분히 전달될 수 있도록 홍보도 구별 전략이 필요하겠다.

6) 복지관으로 오는 이동 편의 및 복지관 시설 확대 개선 필요

- 복지관 희망 사항 조사 결과 전체 인원 중 10%가 복지관 접근성에 어려움을 토로했다. 현재 동대문구에서 운영하는 무료 셔틀버스를 지원하고 있다. 그러나 1일 2회(09:04, 14:08) 제한적으로 운행되고 있고, 매년 기관 이용자가 증가하는 추세에 있으므로 셔틀버스의 운행횟수를 확대하거나 마을버스 노선을 추가하는 등의 조치가 필요할 것으로 보인다. 또한 전체 인원 중 5.5%가 복지관 시설 확대가 필요하다는 의견을 제시했다. 기관의 이용자가 증가하는 추세이며, 복지관을 이용하는 이용자들이 다양한 공간 사용 및 다양한 프로그램 이용을 원하는 욕구에 의해 이러한 결과가 나온 것으로 보인다. 복지관 시설을 확대하여 다양한 공간이 확보되는 등의 조치가 필요할 것으로 보이나, 현실적으로 복지관의 공간상 문제로 자체적인 해결에 한계점이 있으므로 구청과 지속적으로 협의하여 공간 마련 및 지역사회 내 기관 및 주변 업체와 네트워크를 형성해 자원을 개발하고, 자원 연계를 통해 개선할 수 있도록 노력할 필요가 있다.

7) 추구하는 복지관 희망 프로그램

- 이용인이 희망하는 프로그램 중 7.7%(3명)로 비장애 형제자매 프로그램이 가장 많은 비중을 차지했고, 나머지 지역주민, 자원봉사자, 유관기관 종사자는 희망 프로그램에 대해 평균 0.9%(1명) 의견이 나왔다. 조사 결과 개인별 추구하는 복지관 희망 프로그램이 각기 다른 것으로 파악되었다. 의견을 참고하되, 각 팀에서 진행하고 있는 간담회나 만족도 및 욕구조사와 비교하여 일부 의견수렴이 필요할 것으로 보인다.