
2023년 구립동대문장애인종합복지관 이용인 만족도 조사 보고서

2023. 12.



사회복지법인 동안복지재단

구립동대문장애인종합복지관

Dongdaemun Welfare Center for Disabilities

목 차

1. 조사 개요	1
가. 조사의 필요성	1
나. 조사 목적	2
다. 조사 목표	2
라. 조사 대상 및 기간	2
마. 설문 내용	2
2. 조사 결과	3
가. 기능향상지원팀	3
나. 가족평생교육팀	13
다. 직업지원팀	19
라. 지역연계팀	30
마. 기획운영지원팀	31
3. 요약 및 결론	32

1. 조사 개요

가. 조사의 필요성

2023년 장애인 통계에 의하면 우리나라 장애인 총 인구는 265만 명이다(2022년 12월 31일 기준). 장애 인구는 2010년부터 전체 인구의 약 5%인 250만 명 이상을 유지하고 있으며¹⁾, 2010년을 기점으로 오르내리다가 2017년부터는 계속해서 올라가는 것을 확인할 수 있다.



< 그림1. 연도별 등록장애인 수 및 장애인구 비율 >

더불어 장애유형에 대한 시군구 장애인 현황을 살펴보면, 우리 복지관이 위치한 동대문구 등록 장애인은 15,481명이다.²⁾ 동대문구와 인근 5개 구의 장애인 현황을 비교해보아도 동대문구에서 상당히 높은 장애 인구수를 확인할 수 있다.

< 표1. 동대문구와 인근 5개 구의 장애인 현황 비교 >

(단위: 명)					
중구	종로구	성동구	동대문구	성북구	중랑구
5,552	5,834	11,092	15,481	17,471	20,279

이렇게 많은 수의 장애인이 등록되어 있는 동대문구에서 우리 복지관은 장애인종합복지관으로서 행복, 소통, 협력의 핵심가치를 실현하기 위하여 특성화 프로그램 구축, 사회이슈에 대응하는 특성화 사업 도출, 지역자원을 활용한 지역중심 프로그램 확장, 행복한 조직문화 구축의 핵심이슈를 향후 사업에 녹여 낼 수 있도록 지속적으로 노력하고 있다. 우리 복지관은 2016년 개관 이후 현재까지 매년 이용인이 지속적으로 늘어나 2023년 12월 기준 약 2000명 이상의 이용인이 등록되어 있으며(종결자, 단체 제외), 매년 우리 복지관 이용인들에게 필요한 장애인복지서비스가 무엇인지 설문조사로 알아보고자 하였다.

평가조사 중에서 만족도 조사는 이용인들이 서비스(프로그램)에 얼마나 만족하는지 확인하는 방법이다(황성동, 2015)³⁾. 이용인이 서비스를 통해 얻고자 했던 바가 실제 얼마나 충족되었는지 보여주기 때문

1) 한국장애인개발원(2023). 2023 장애인통계연보

2) 보건복지부 홈페이지>정보>현황>장애인등록현황(2022.12.31.기준)

에, 재이용 가능성이나 효과성에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 따라서 서비스 제공자들은 이용인이 만족할 수 있도록 서비스의 질을 향상시키고자 노력하게 된다(노승완, 2015).⁴⁾ 욕구조사는 집단의 욕구와 문제를 해결하기 위해 새로운 서비스를 개발하거나 기존 서비스를 보완할 때 시행하는 조사의 일종이다. 욕구조사는 이용인들의 욕구를 파악하기 위한 필수요소로, 사회복지기관은 자료를 수집하여 서비스(프로그램)를 전문적, 효율적, 효과적으로 제공할 필요가 있다(박옥희, 2012)⁵⁾.

장애인 당사자의 자기결정권을 중시하는 장애인복지의 패러다임에 따라, 장애인 당사자가 직접 프로그램 개발에 참여하고 활동하는 경우가 확대되고 있다. 장애인복지관은 장애인복지 서비스 및 프로그램에 대한 만족도와 욕구를 파악하는 것이 중요해졌으며, 제공자적 입장에서 벗어나 이용인의 의견을 반영한 서비스를 구상하여야 한다. 따라서 우리 복지관은 향후 복지관 프로그램의 운영방향에 대한 이용인의 의견을 반영하기 위하여 2023년에도 이용인 만족도 및 욕구조사를 실시하였다.

나. 조사 목적

복지관 이용인 만족도 및 욕구 조사를 통하여 향후 서비스의 질을 높이고, 이용인들의 의견을 2024년 사업계획에 반영하고자 한다.

다. 조사 목표

복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 파악하기 위하여 설문조사를 실시한다.

라. 조사 대상 및 기간

2023년 12월 4일부터 12월 29일까지 총 434부의 설문을 수거하였다. 복지관에서 자주 내방하는 이용인의 경우 관내에서 종이설문을 배포하여 수거하였으며, 재가서비스를 이용하는 경우 이용인의 가정에서 설문응답을 받았다. 종이설문을 수령하는 것이 부득이한 경우 구글 설문으로 응답하도록 하였다. 이전에는 한 사람이 여러 개의 프로그램에 참여한다 해도 하나의 설문지만 제출했지만, 2023년에는 팀별로 설문내용이 달라 부수에 상관없이 팀에서 배포하는 모든 설문지에 응답하였다. 따라서 설문에 응답한 인원 대신 수거된 설문 부수를 표시하였다.

마. 설문 내용

매년 복지관 이용인들에게 통일된 문항의 설문지를 제공하였으나, 2023년에는 팀별 혹은 사업별 성격을 고려하여 문항을 달리 하였다. 설문 문항은 자체 제작하였다.

3) 황성동(2015). 알기 쉬운 사회복지조사방법론. 학지사

4) 노승완(2015). 장애인복지관의 여가서비스 질이 이용인 만족도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 사회복지학과

5) 박옥희(2012). 사회복지조사론. 학지사

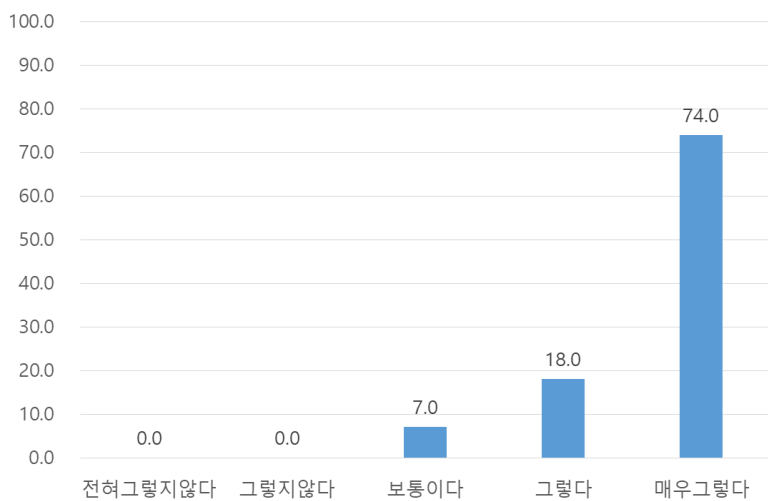
2. 조사 결과

가. 기능향상지원팀

기능향상지원팀에서는 치료활동, 특수체육, 생활체육, 개인맞춤운동, 그리고 장애아동치료바우처를 운영하였다. 활동별 특성을 반영하여 설문문항을 달리하였는데, 치료활동, 장애아동치료바우처 참여자에게 같은 질문을 하였고, 특수체육, 생활체육, 개인맞춤운동 참여자에게 동일한 질문을 하였다. 치료활동과 장애아동치료바우처 설문응답은 82부, 생활체육, 특수체육, 개인맞춤운동 설문응답은 48부로 기능향상지원팀에서 받은 설문응답은 총 130부이다.

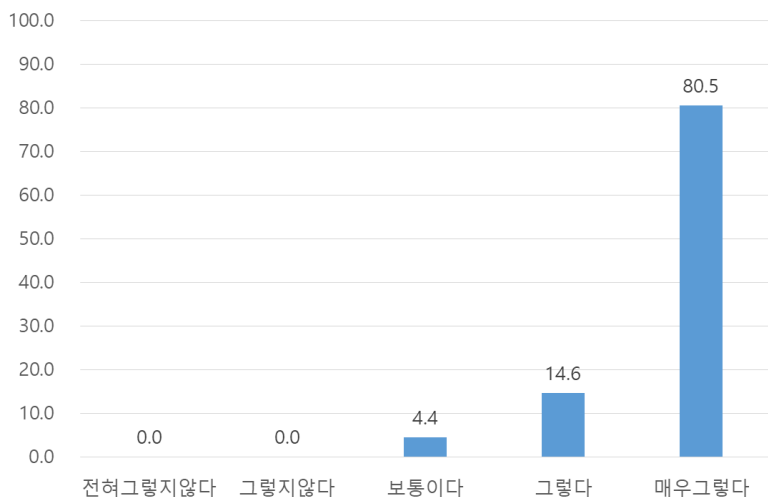
먼저 치료활동과 장애아동치료바우처에 대한 설문응답을 살펴보면, 하나의 문항을 제외한 모든 문항에서 응답자의 90% 이상이 긍정적인 답변을 주었다.

초기 면담과정에서 이용인과 보호자의 욕구가 충분히 반영되었는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 74%(61명), ‘그렇다’가 18%(15명)로 92% 이상이 욕구가 충분히 반영되었다고 생각하였다.



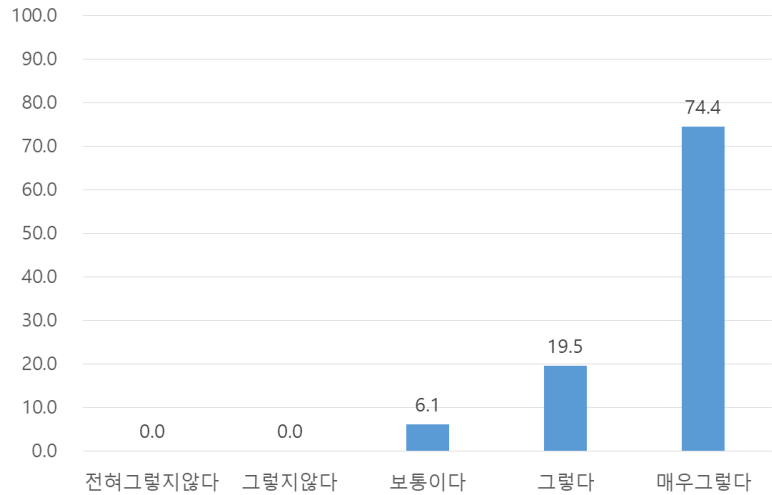
< 그림2. 기능향상지원팀 설문응답1 >

진행되는 활동에 대해 만족하였는지에 대해서는, ‘매우그렇다’가 80.5%(66명), ‘그렇다’가 14.6%(12명)으로 약 95%가 활동에 만족하였음을 알 수 있었다.



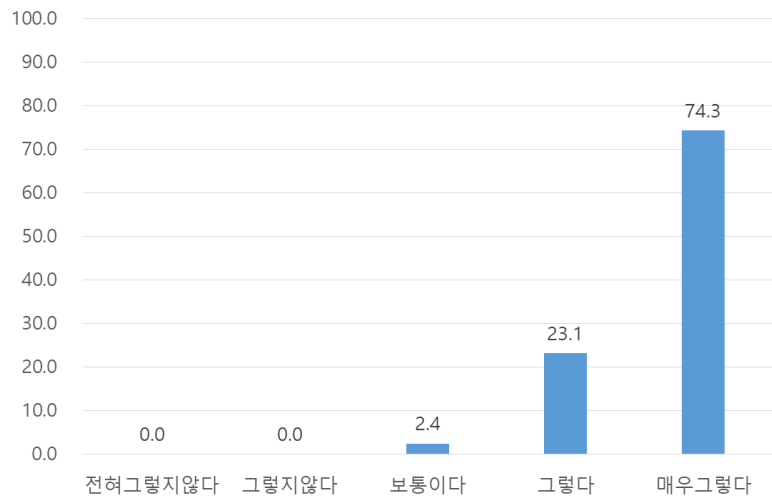
< 그림3. 기능향상지원팀 설문응답2 >

현재 활동을 이용하며 긍정적인 변화를 느꼈는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 74.4%(61명), ‘그렇다’가 19.5%(16명)로 약 94%가 활동하며 긍정적인 변화를 느꼈다고 하였다.



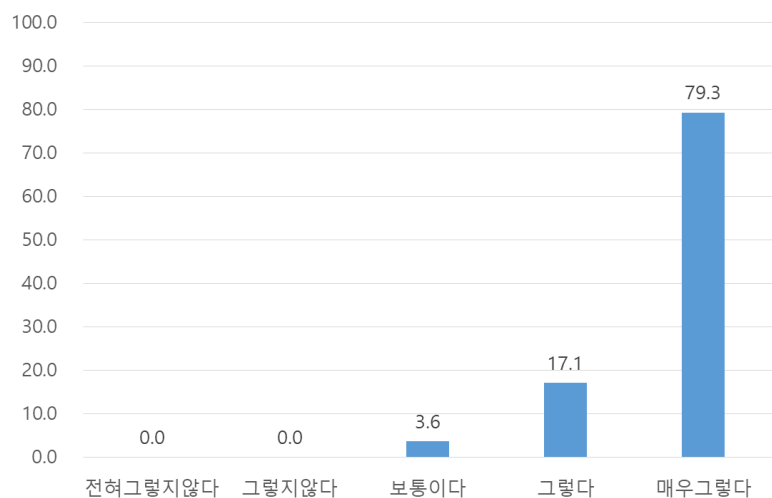
< 그림4. 기능향상지원팀 설문응답3 >

궁금한 것을 물었을 때 치료사가 이해하기 쉽게 설명해주었는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 74.3%(61명), ‘그렇다’가 23.1%(19명)로 97% 이상이 치료사의 설명을 알아듣기 쉬웠다고 표현하였다.



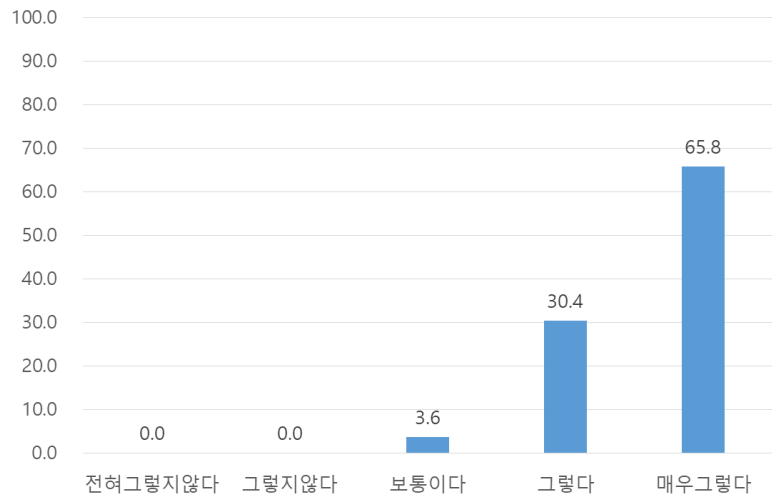
< 그림5. 기능향상지원팀 설문응답4 >

치료사는 전문성을 충분히 가지고 있는지에 대해서는, ‘매우그렇다’가 79.3%(65명), ‘그렇다’가 17.1%(14명)로 96% 이상이 치료사의 전문성을 높이 평가하였다.



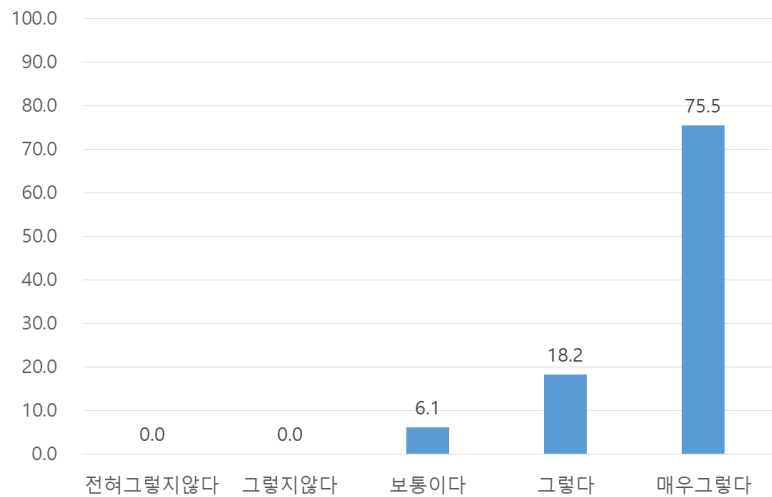
< 그림6. 기능향상지원팀 설문응답5 >

활동에 사용되는 교재, 교구, 기자재 등이 적절하다는 ‘매우그렇다’가 65.8%(54명), ‘그렇다’가 30.4%(25명)로 96% 이상이 활동에 필요한 도구가 적절하다고 응답하였다.



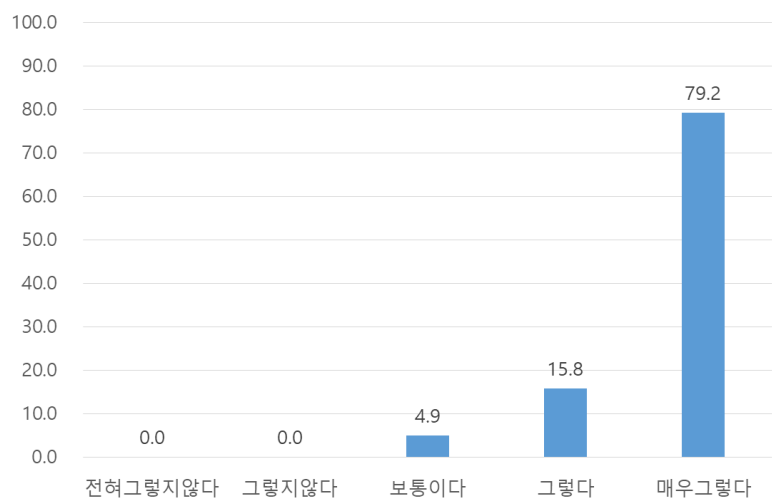
< 그림7. 기능향상지원팀 설문응답6 >

만약 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 활동에 참여하도록 권유할 것인지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 75.5%(62명), ‘그렇다’가 18.2%(15명)로 약 93%가 다른 사람에게도 이 활동을 권유하고 싶다는 의견을 주었다.



< 그림8. 기능향상지원팀 설문응답7 >

치료가 종료된 후에도 다시 이용하고 싶은지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 79.2%(65명), ‘그렇다’가 15.8%(13명)로 약 95%가 치료가 종료된 후에도 다시 이용하고 싶다고 응답하였다.



< 그림9. 기능향상지원팀 설문응답8 >

치료활동과 장애아동치료바우처에 대한 기타 의견도 있었다.

< 표2. 기능향상지원팀 설문응답9 >

인지활동	<ul style="list-style-type: none"> - 치료시간과 기간을 더 늘리면 좋겠다. - 아동청소년들이 참여하는 2명 이상의 짝치료와 그룹활동이 많아지면 좋겠다. - 글씨 쓰거나 영상으로 학습하는 수업방식이 마음에 든다.
작업활동 및 감각통합활동	<ul style="list-style-type: none"> - 복지관에 오가는 시간에 비해 수업시간이 너무 짧다. - 복지관에 오가는 시간에 비해 수업시간이 너무 짧으므로 활동시간을 늘리면 좋겠다. - 기한을 정해두지 않고 장기적으로 활동에 참여하면 좋겠다. - 가정에서의 모습과 치료과정을 자주 공유하여 방향을 정해나가면 좋겠다.
장애아동치료바우처	<ul style="list-style-type: none"> - 이용료 결제가 수월해졌다. - 음악치료 시간이 유익했다. - 밝게 인사해주는 직원들에게 고맙다. - 작업치료의 기회가 더 많으면 좋겠다. - 치료비용이 비싸다 - 2층 치료실 앞이 소란스러워 관리해주면 좋겠다.

치료사의 전문성과 보호자 상담에 만족하는지에 대한 문항에서 만족도가 높게 나타났는데, 이는 치료사가 매해 실시하는 교육과 상담 기법에 대한 학습을 통해 다양한 정보를 제공하고 있기 때문이라고 추측한다. 이에 2024년에는 학습기술, 사회성 강화뿐 아니라 직접 지역사회로 나가 다양한 경험을 제공하여 습득한 기술을 실생활에 접목해보는 활동을 할 예정이다. 작업활동 및 감각통합활동에서는 치료에 사용되는 교구 및 기자재에 대한 만족도가 타 문항에 비해 낮은 편으로 2024년에는 각 장애 특성에 맞는 교구를 구비할 수 있도록 구매하고자 한다. 치료활동의 연속성을 위하여 오픈채팅방을 활용하여 집과 복지관에서의 상황을 수시로 공유하는 방법도 고려하고 있다.

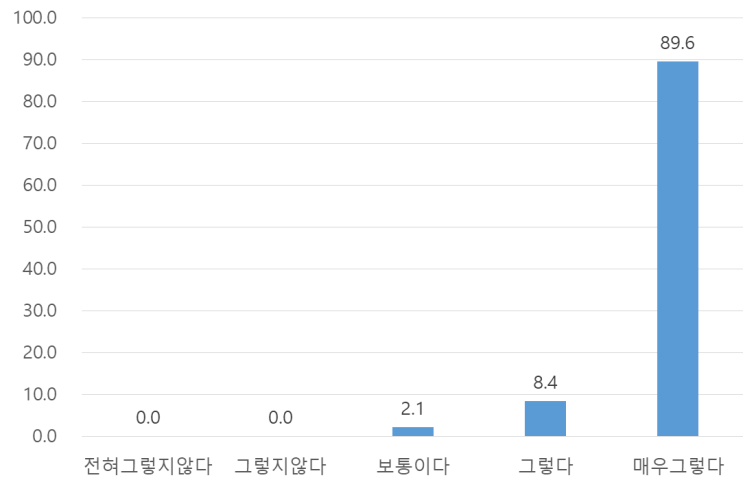
< 표3. 기능향상지원팀 설문응답 1~8>

(단위: 명(%))

설문문항	인지활동					작업활동					감각통합활동					장애아동치료바우처					합계
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
1) 초기 면담과정에서 이용인과 보호자의 욕구가 충분히 반영되었다.	0	0	1 (1.2)	2 (2.4)	15 (18.3)	0	0	2 (2.4)	1 (1.2)	17 (20.8)	0	0	0	0	7 (8.5)	0	0	3 (3.7)	12 (14.6)	22 (26.8)	82 (100.0)
2) 진행되는 활동에 대해 만족하였다.	0	0	0	0	18 (22.0)	0	0	2 (2.4)	0	18 (22.0)	0	0	0	0	7 (8.5)	0	0	2 (2.4)	12 (14.6)	23 (28.0)	82 (100.0)
3) 현재 활동을 이용하며 긍정적인 변화를 느꼈다.	0	0	0	1 (1.2)	17 (20.7)	0	0	2 (2.4)	5 (6.1)	13 (15.9)	0	0	0	0	7 (8.5)	0	0	3 (3.7)	10 (12.2)	24 (29.3)	82 (100.0)
4) 궁금한 것을 물었을 때 치료사가 이해하기 쉽게 설명해주었다.	0	0	0	1 (1.2)	17 (20.7)	0	0	1 (1.2)	2 (2.4)	17 (20.7)	0	0	0	2 (2.4)	5 (6.1)	0	0	1 (1.2)	14 (17.1)	22 (26.8)	82 (100.0)
5) 치료사는 전문성을 충분히 가지고 있다.	0	0	0	0	18 (22.0)	0	0	1 (1.2)	1 (1.2)	18 (22.0)	0	0	0	0	7 (8.5)	0	0	2 (2.4)	13 (15.9)	22 (26.8)	82 (100.0)
6) 활동에 사용되는 교재, 교구, 기자재 등이 적절하다.	0	0	0	2 (2.4)	16 (19.5)	0	0	2 (2.4)	7 (8.5)	11 (13.4)	0	0	0	1 (1.2)	6 (7.3)	0	0	1 (1.2)	15 (18.3)	21 (25.6)	82 (100.0)
7) 만약 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 활동에 참여하도록 권유하겠다.	0	0	0	1 (1.2)	17 (20.7)	0	0	2 (2.4)	2 (2.4)	16 (19.5)	0	0	0	0	7 (8.5)	0	0	3 (3.7)	12 (14.6)	22 (26.8)	82 (100.0)
8) 치료가 종료된 후에도 다시 이용하고 싶다.	0	0	0	1 (1.2)	17 (20.7)	0	0	1 (1.2)	1 (1.2)	18 (22.0)	0	0	0	0	7 (8.5)	0	0	3 (3.7)	11 (13.4)	23 (28.0)	82 (100.0)

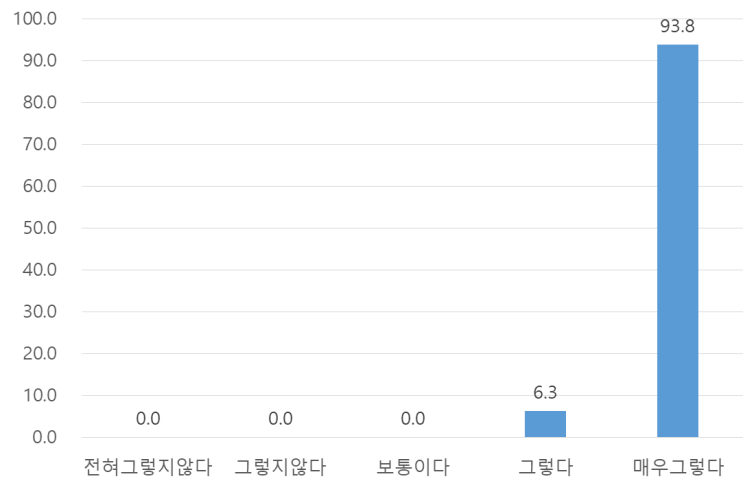
다음으로 특수체육(아동체육, 아동레포츠교실, 1:1운동 프로그램) 생활체육, 개인맞춤운동에 대한 설문 응답을 살펴보면, 모든 문항에서 응답자의 95% 이상이 긍정적인 답변을 주었다.

프로그램의 질이 좋았는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 89.6%(43명), ‘그렇다’가 8.4%(4명)로 응답자의 98%가 프로그램에 대해 긍정적으로 생각하고 있었다.



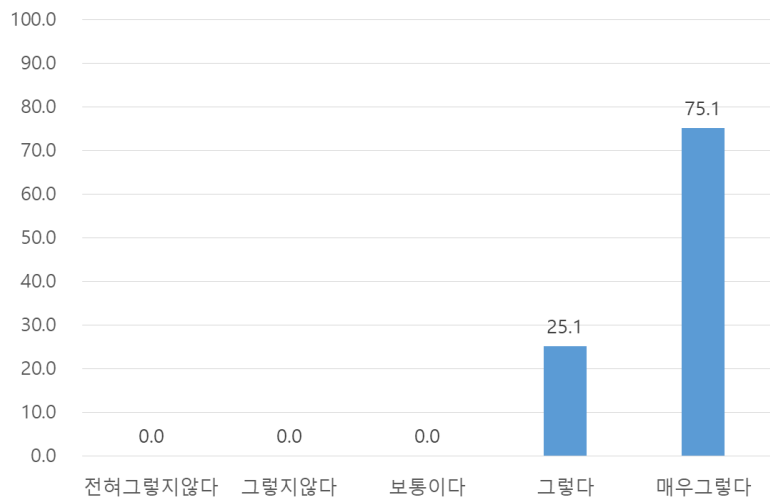
< 그림10. 기능향상지원팀 설문응답9 >

프로그램을 내가 원해서 참여하였는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 93.8%(45명), ‘그렇다’가 6.3%(3명)로 응답자의 전원이 프로그램에 자발적으로 참여하는 것으로 나타났다.



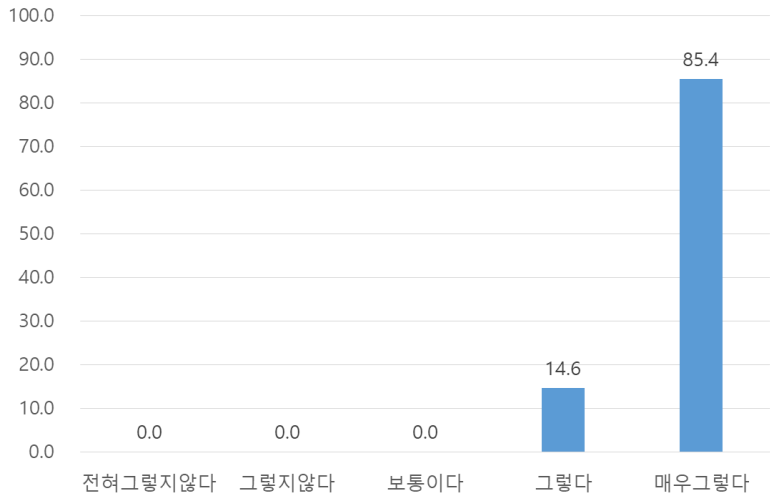
< 그림11. 기능향상지원팀 설문응답10 >

프로그램이 나의 욕구를 어느 정도 충족시켰는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 75.1%(36명), ‘그렇다’가 25.1%(12명)로 응답자의 전원이 프로그램을 통해 자신의 원하는 바를 대체로 만족시킨 것으로 보인다.



< 그림12. 기능향상지원팀 설문응답11 >

참여한 프로그램에 대해 어느 정도 만족하였는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 85.4%(41명), ‘그렇다’가 14.6%(7명)로 응답자의 전원이 참여했던 프로그램에 대해 만족함을 알 수 있었다.



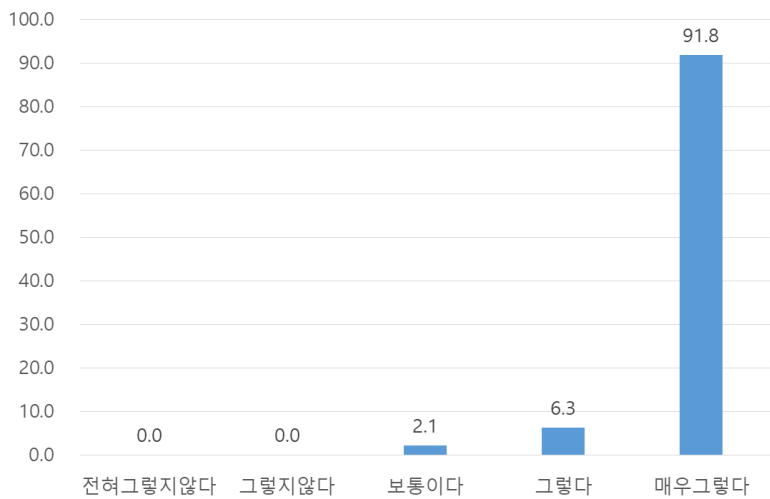
< 그림13. 기능향상지원팀 설문응답12 >

프로그램에 대해 전체적으로 어느 정도 만족하였는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 93.8%(45명), ‘그렇다’가 4.2%(2명)로 응답자의 98%가 프로그램에 대해 전체적으로 만족한다고 하였다.



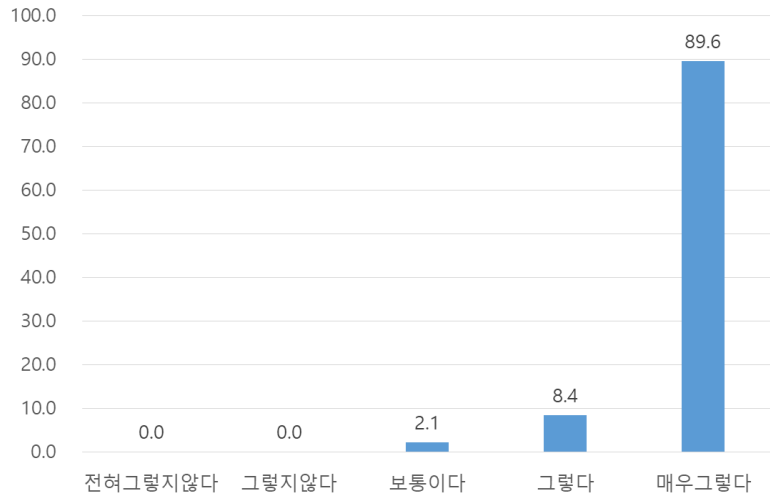
< 그림14. 기능향상지원팀 설문응답13 >

차후에 이러한 프로그램이 필요하면 다시 참여하겠는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 91.8%(44명), ‘그렇다’가 6.3%(3명)로 약 98%가 유사한 프로그램에 또 참여하고 싶다는 의사를 표현하였다.



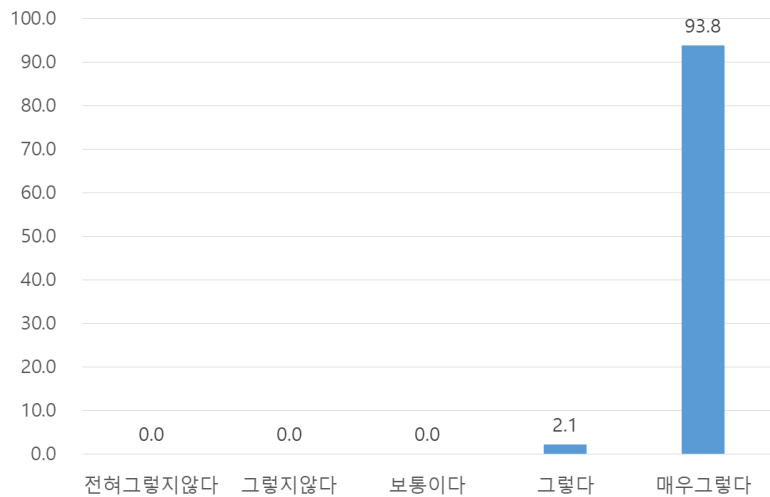
< 그림15. 기능향상지원팀 설문응답14 >

만약 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 활동에 참여하도록 권유하겠는지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 89.6%(44명), ‘그렇다’가 8.4%(3명)로 98%가 타인에게도 자신이 참여한 활동을 추천하겠다는 의견을 주었다.



< 그림16. 기능향상지원팀 설문응답15 >

치료가 종료된 후에도 다시 이용하고 싶은지에 대해서는 ‘매우그렇다’가 93.8%(44명), ‘그렇다’가 2.1%(3명)로 95% 이상이 계속 치료를 이어가고 싶다고 하였다.



< 그림17. 기능향상지원팀 설문응답16 >

< 표4. 기능향상지원팀 설문응답 10~17>

(단위: 명(%))

설문문항	개인맞춤운동					생활체육					특수체육					합계
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
10) 프로그램의 질이 좋았는가?	0	0	0	0	10 (20.8)	0	0	0	1 (2.1)	20 (41.7)	0	0	1 (2.1)	3 (6.3)	13 (27.1)	48 (100.0)
11) 프로그램을 내가 원해서 참여하였는가?	0	0	0	0	10 (20.8)	0	0	0	1 (2.1)	20 (41.7)	0	0	0	2 (4.2)	15 (31.3)	48 (100.0)
12) 프로그램이 나의 욕구를 어느 정도 충족시켰는가?	0	0	0	1 (2.1)	9 (18.8)	0	0	0	3 (6.3)	18 (37.5)	0	0	0	8 (16.7)	9 (18.8)	48 (100.0)
13) 참여한 프로그램에 대해 어느 정도 만족하였는가?	0	0	0	0	10 (20.8)	0	0	0	3 (6.3)	18 (37.5)	0	0	0	4 (8.3)	13 (27.1)	48 (100.0)
14) 프로그램에 대해 전체적으로 어느 정도 만족하였는가?	0	0	0	0	10 (20.8)	0	0	0	0	21 (43.8)	0	0	1 (2.1)	2 (4.2)	14 (29.2)	48 (100.0)
15) 차후에 이러한 프로그램이 필요하면 다시 참여하겠는가?	0	0	0	1 (2.1)	9 (18.8)	0	0	0	0	21 (43.8)	0	0	1 (2.1)	2 (4.2)	14 (29.2)	48 (100.0)
16) 만약 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 활동에 참여하도록 권유하겠는가?	0	0	0	0	10 (20.8)	0	0	0	3 (6.3)	18 (37.5)	0	0	1 (2.1)	1 (2.1)	15 (31.3)	48 (100.0)
17) 치료가 종료된 후에도 다시 이용하고 싶은가?	0	0	0	0	10 (20.8)	0	0	0	0	21 (43.8)	0	1 (2.1)	1 (2.1)	1 (2.1)	14 (29.2)	48 (100.0)

개인맞춤운동, 생활체육, 특수체육에 대한 기타 의견도 있었다.

< 표2. 기능향상지원팀 설문응답18 >

개인맞춤운동	<ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형 수업이 좋았다. - 아동 그룹 프로그램으로도 연장하면 좋겠다. - 더 많은 이용인들이 오랜 기간 이용하면 좋겠다. - 기간이 연장되면 좋겠다.
생활체육	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 횟수와 시간이 늘어나면 좋겠다. - 노인이 참여하는 체육수업을 포함한 다양한 수업이 있어서 좋았다.
특수체육	<ul style="list-style-type: none"> - 앞으로도 꾸준히 프로그램에 참여하고 싶다. - 청소년 그룹활동도 마련되면 좋겠다. - 프로그램에 사용되는 교구를 좋은 것으로 교체해주길 바란다. - 직장을 다니는 보호자들을 위하여 전화 외에 문자나 카카오톡으로도 보호자 상담이 가능하면 좋겠다.

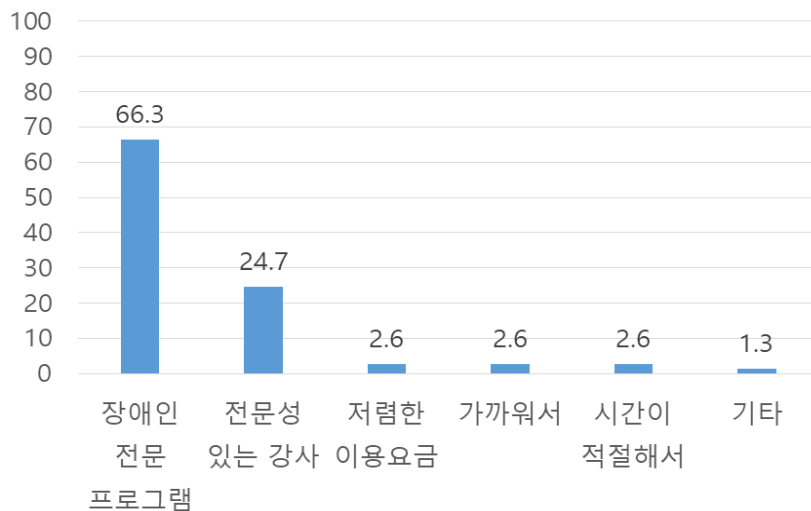
2024년부터는 보호자들과의 상담이 언제든지 가능할 수 있고, 의견을 교환할 수 있는 소통수단으로 카카오톡 오픈채팅방을 개설하여 운영해 볼 예정이다. 아동체육교실과 아동레포츠교실은 이용기간이 2년이므로 2022년 2월에 시작하여 2024년 2월에 종결되는 참여자들이 많다. 따라서 설문 응답자들이 꾸준히 더 오래하고 참여하고 싶다는 의견을 준 것으로 보인다. 또한 프로그램에서 사용되는 교구는 참여자들이 직접 준비하고 있지만, 교구를 준비하지 않는 경우 다른 참여자의 교구를 빌려 사용하기 때문에 복지관 차원에서 비상용을 준비해둘 필요가 있겠다. 현재 참여하고 있는 참여자들의 교구를 보관하는 장소를 재정비하고 부족한 물품을 보충할 계획이다.

나. 가족평생교육팀

가족평생교육팀에서는 크게 아동, 청소년, 성인, 장년기, 가족으로 참여대상을 구분한 프로그램과, 그 외 프로그램들을 운영하였다. 아동지원 프로그램에는 킨더아트, 도기토끼, 일상생활지원(색다른우리)이 있고, 청소년지원 프로그램에는 문화예술집단활동(청소년난타), 청소년자조모임, 일상생활지원(색다른하루)이 있다. 성인지원 프로그램에는 사물난타, 행복디자인, 일상생활지원(색다른만남)이 있고, 장년기 지원 프로그램에는 국악과 공예가 있다. 가족 지원 프로그램에는 부모자조모임, 가족힐링지원이 있고, 그 외 성인평생교육지원 오동통대학과 장애인1인1취미 인트로커뮤니티가 있다.

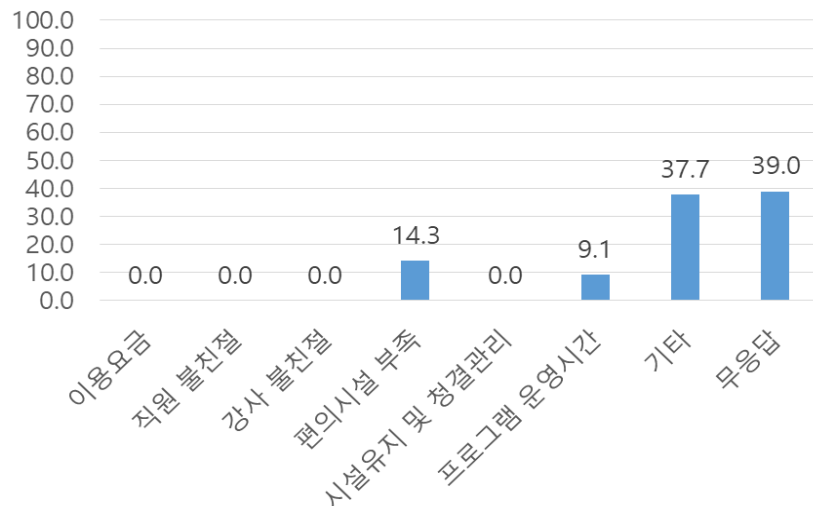
프로그램 참여자로부터 설문지 77부를 수거하여 프로그램 이용하는 이유, 프로그램을 이용할 때 불편했던 점, 프로그램에 대한 전반적인 만족도, 프로그램 운영시간 만족도, 프로그램 수강료 만족도에 대한 답변을 받았다.

프로그램을 이용하는 이유에 대한 질문에는 ‘장애인 전문 프로그램이라서’의 응답이 전체 66.3%(51명)로 가장 높게 차지했고, ‘전문성 있는 강사’의 응답이 24.7%(19명)로 뒤를 이었다. 이에 복지관을 이용하는 분들이 프로그램의 전문성을 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있었다. 자녀가 만드는 것을 좋아하고 다양한 활동을 할 수 있어 프로그램을 이용한다는 기타 의견도 있었다.



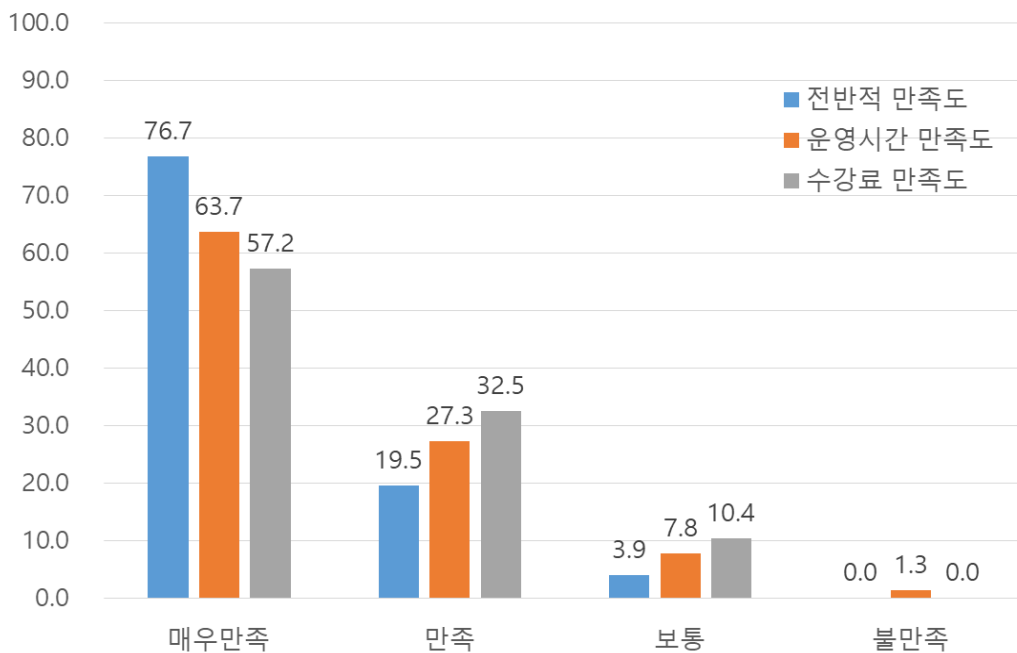
< 그림18. 가족평생교육팀 설문응답1 >

프로그램 이용 시 불편했던 점에 대한 질문에는 기타(없음)와 무응답의 비율이 약 80%에 육박하여 우리 복지관을 이용하면서 특별히 불편한 점을 느끼지 않은 것으로 예상할 수 있었다. 그럼에도 ‘편의시설 부족’의 응답이 전체 14.3%(11명)로 나타났으며, 관내에서 휴식할 수 있는 의자와 공간이 지금보다 더 많이 구비되길 바란다는 의견과 주차장이 부족하다는 의견이 있었다. 중간에 담당자가 바뀐 것과 프로그램 참여자 수가 감소한 것도 보완할 점으로 나타났다. 반면, 주차공간이 불편했으나 현재는 근처 주차장과 연계해주어 많이 편리해졌다는 긍정적인 의견도 들을 수 있었다.



< 그림19. 가족평생교육팀 설문응답2 >

프로그램 전반적인 만족도에 대한 질문에는 ‘매우 만족’이 76.7%(59명), ‘만족’이 19.5%(15명)로 90% 이상의 응답자가 프로그램에 대해 전반적으로 만족한다고 하였다. 프로그램 운영시간에 대해서도 ‘매우 만족’이 63.7%(49명), ‘만족’이 27.3%(21명)로 약 90% 이상의 응답자가 만족한다는 의견을 주었으며, 프로그램 수강료에 대해서도 ‘매우 만족’이 57.2%(44명), ‘만족’이 32.5%(25명)로 응답자의 약 90%가 만족한다는 의견을 주었다. 다만, 늦은 오후 프로그램의 경우 낮 시간이 짧은 겨울에는 날이 빨리 어두워지고 퇴근 시간과 겹치기도 하여 30분을 앞당겨 진행하면 좋겠다는 의견이 있었다. 더불어 외부 활동이 있을 경우 30분 늦게 마치기보다 시작 시간을 30분 앞당겨 하거나, 프로그램 시간이 좀 더 길었으면 좋겠다는 의견도 있었다.



< 그림20. 가족평생교육팀 설문응답3~5 >

< 표5. 가족평생교육팀 설문응답 분석결과 >

(단위: 명)

설문문항	<아동지원>			<청소년지원>			<성인지원>			<장년기지원>		<가족지원>		<성인평생 교육지원>	<장애인 1인1취미>	합계 (%)
	킨더아트 1,2	도기토끼	일상생활 지원 (색다른 우리)	문화예술 집단활동 (청소년 난타)	청소년 자조모임	일상생활 지원 (색다른 하루1,2)	사물난타	행복디자인	일상생활 지원 (색다른 만남)	국악	공예	부모자조 모임	가족힐링 지원	오동통 대학	인트로 커뮤니티	
1) 응답자 유형																
장애인 당사자	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	5	0	0	0	8	21 (27.3)
장애인 부모	8	4	4	4	3	7	4	0	3	0	0	7	3	8	0	55 (71.5)
기타	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.3)
합계	8	4	4	5	3	7	4	3	3	5	5	7	3	8	8	77 (100.0)
2) 프로그램 이용 이유																
장애인 전문 프로그램	5	1	3	3	3	7	1	1	2	1	4	5	0	7	8	51 (66.3)
전문성 있는 강사	2	2	1	1	0	0	3	1	1	3	0	1	3	1	0	19 (24.7)
저렴한 이용요금	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2 (2.6)
가까워서	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2 (2.6)
시간이 적절해서	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2 (2.6)
기타	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.3)
합계	8	4	4	5	3	7	4	3	3	5	5	7	3	8	8	77 (100.0)

< 표5 가족평생교육팀 설문응답 분석결과 (앞 장에 이어서1) >

(단위: 명)

설문문항	<아동지원>			<청소년지원>			<성인지원>			<장년기지원>		<가족지원>		<성인평생 교육지원>	<장애인 1인1취미>	합계 (%)
	킨더아트 1,2	도기토끼	일상생활 지원 (색다른 우리)	문화예술 집단활동 (청소년 난타)	청소년 자조모임	일상생활 지원 (색다른 하루1,2)	사물난타	행복디자인	일상생활 지원 (색다른 만남)	국악	공예	부모자조 모임	가족힐링 지원	오동통 대학	인트로 커뮤니티	
3) 프로그램 이용 시 불편한 점																
이용요금	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0.0)
직원 불친절	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0.0)
강사 불친절	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0.0)
편의시설 부족	5	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	11 (14.3)
시설유지 및 청결관리	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0.0)
프로그램 운영시간	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	7 (9.1)
기타	2	1	0	3	1	2	4	3	3	5	5	0	0	0	0	29 (37.7)
무응답	1	1	2	0	1	5	0	0	0	0	0	5	3	0	7	30 (39.0)
합계	8	4	4	5	3	7	4	3	3	5	5	7	3	3	8	77 (100.0)
4) 프로그램 전반적 만족도																
매우만족	8	4	3	3	1	5	1	2	3	5	4	3	3	6	8	59 (76.7)
만족	0	0	1	2	1	2	3	0	0	0	1	3	0	2	0	15 (19.5)
보통	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3 (3.9)
불만	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0.0)
합계	8	4	4	5	3	7	4	3	3	5	5	7	3	8	8	77 (100.0)

< 표5. 가족평생교육팀 설문응답 분석결과 (앞 장에 이어서2) >

(단위: 명)

설문문항	<아동지원>			<청소년지원>			<성인지원>			<장년기지원>		<가족지원>		<성인평생 교육지원>	<장애인 1인1취미>	합계 (%)
	킨더아트 1,2	도기토끼	일상생활 지원 (색다른 우리)	문화예술 집단활동 (청소년 난타)	청소년 자조모임	일상생활 지원 (색다른 하루1,2)	사물난타	행복디자인	일상생활 지원 (색다른 만남)	국악	공예	부모자조 모임	가족힐링 지원	오동통 대학	인트로 커뮤니티	
5) 프로그램 운영시간 만족도																
매우만족	7	2	3	3	1	5	2	1	3	5	1	2	3	5	6	49 (63.7)
만족	1	1	0	2	2	2	2	0	0	0	2	4	0	3	2	21 (27.3)
보통	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	6 (7.8)
불만	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1 (1.3)
합계	8	4	4	5	3	7	4	3	3	5	5	7	3	8	8	77 (100.0)
6) 프로그램 수강료 만족도																
매우만족	7	3	3	2	1	5	1	1	3	2	2	3	2	3	6	44 (57.2)
만족	1	1	0	3	2	2	3	1	0	1	2	3	1	3	2	25 (32.5)
보통	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	2	0	8 (10.4)
불만	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0.0)
합계	8	4	4	5	3	7	4	3	3	5	5	7	3	8	8	77 (100.0)

특별히 성인지원 프로그램인 일상생활지원(색다른만남)에서는 참여자 인터뷰를 하였다. ‘일상생활을 통해 긍정적인 변화가 있었는지’에 대한 질문을 통해 아래와 같은 답변이 나왔다.

“자녀가 마트에서 물건을 찾는 능력이 향상되었다.”

“물건구매의 종류 폭이 넓어졌다.”

“가정에서 프로그램 내용에 대해 전달하는 능력이 향상되었다.”

“가정에서 빨래, 정리 등의 역할이 증가하였다.”

“무엇보다 보호자의 인식이 변화되었다.”

“보호자가 능동성이 증가되어 자녀가 가정에서 할 수 있는 역할을 부여하기 시작했다.”

이에 장애인 당사자들이 자치회의를 통해 스스로 결정하고 일상생활에서 필요한 기술을 경험하면서 스스로 할 수 있는 일이 많아졌음을 알 수 있었다. 또한 보호자들의 인식이 변화되어 가정에서 당사자가 직접 할 수 있게끔 역할을 부여하기 시작했다고 하였다. 일상생활지원 프로그램의 목적인 자립능력이 향상되었다고 볼 수 있다.

인터뷰 내용을 워드클라우드⁶⁾ 생성기에 넣었을 때 가장 크게 보이는 단어는 ‘경험’, ‘부모변화’, ‘자립능력’이었다. 이 단어들이 인터뷰 내용에서 많이 언급되었다는 것을 알 수 있다.



< 그림21. 일상생활훈련(색다른만남) 인터뷰 워드클라우드 분석 >

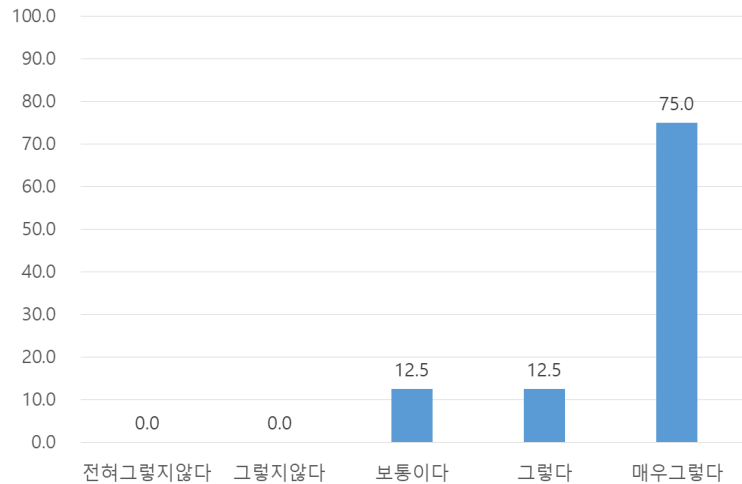
6) 워드클라우드란 데이터의 시각화를 표현하기 위한 여러가지 방법 중 하나이다. 문서의 키워드나 주제, 개념 등을 직관적으로 파악할 수 있도록 핵심 단어를 시각적으로 꾸미는 기법으로, 많이 언급되면 될수록 단어를 크게 표현해 한눈에 들어올 수 있도록 하는 이미지이다(워드클라우드 생성기 <https://wordcloud.kr/>).

다. 직업지원팀

직업지원팀에서는 서비스직무훈련, 직업적응훈련, 직무지도원 간담회, 진로설명회 참여자들로부터 총 95부의 설문지를 수거하였다.

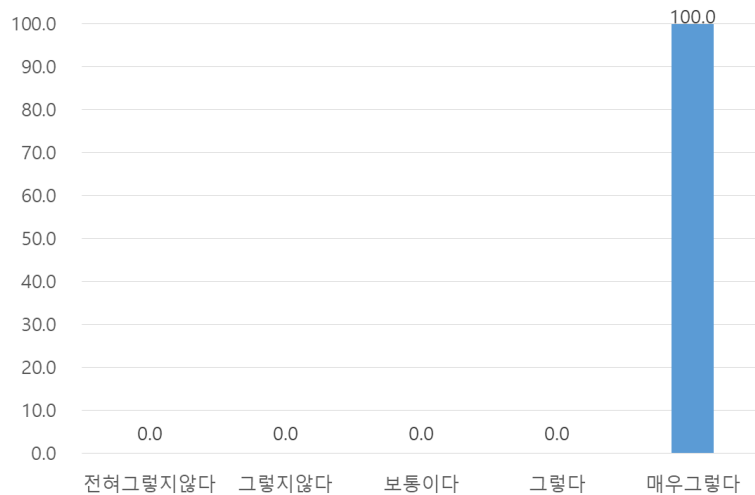
먼저 서비스직무훈련에서는 5가지 문항에 대해 질문하였으며 8부의 설문응답을 받았다. 모든 항목에서 약 90%의 응답자가 만족한다고 하였는데, 특히 서비스직무훈련이 희망하는 프로그램이었는지에 대한 질문에는 응답자 전원이 '매우 그렇다'고 대답하여 참여자들의 욕구와 의사를 반영하여 훈련이 이루어졌음을 예측할 수 있었다.

서비스직무훈련이 전반적으로 만족스러웠는지에 대해서 서비스직무훈련 응답자 8명 중 87.5%가 '매우 그렇다', '그렇다'고 응답하였다.



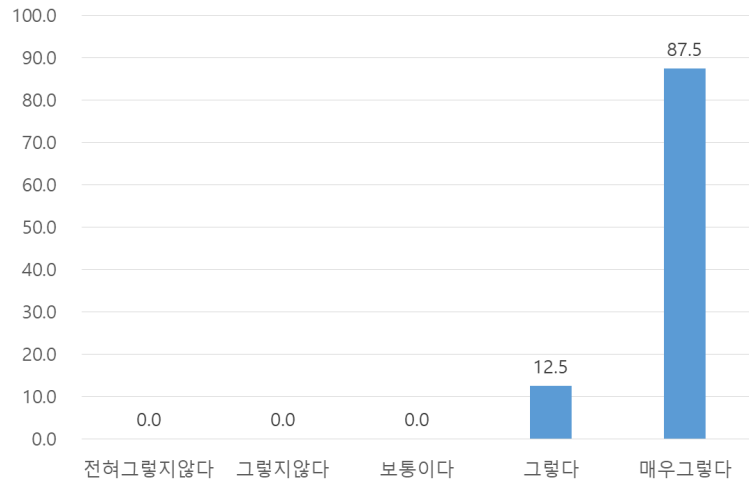
< 그림22. 직업지원팀 설문응답1-1 >

서비스직무훈련이 희망하는 프로그램이었는지에 대해서 응답자 전원이 '매우 그렇다'에 답변하였다.



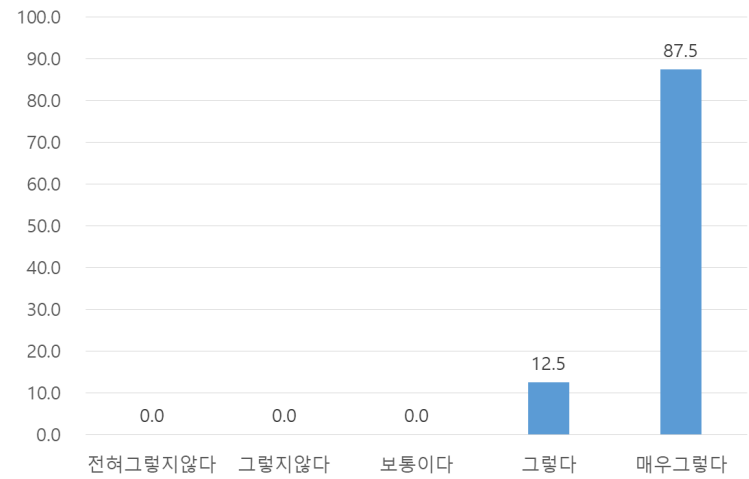
< 그림23. 직업지원팀 설문응답1-2 >

서비스직무훈련 시간이
적절하였는지에 대한 질문에
7명(87.5%)이 ‘매우 그렇다’고
응답하였다.



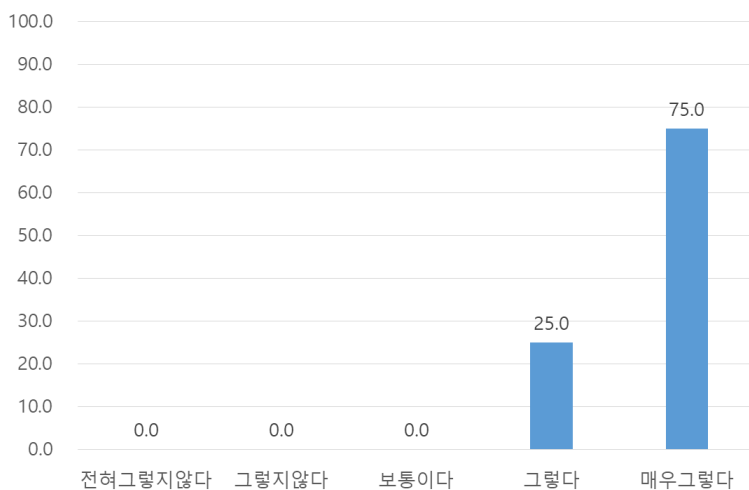
< 그림24 직업지원팀 설문응답1-3 >

담당자의 준비성 및 태도에
만족했는지에 대한 질문에
전원이 ‘매우 그렇다’와
‘그렇다’에 응답하였다.



< 그림24 직업지원팀 설문응답1-4 >

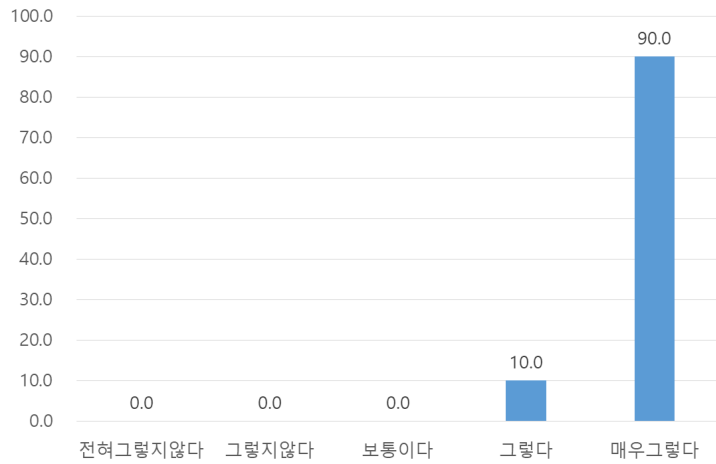
다음에도 서비스직무훈련에
참여하고 싶은지에 대해
전원이 ‘매우 그렇다’와
‘그렇다’에 응답하였다.



< 그림24 직업지원팀 설문응답1-5 >

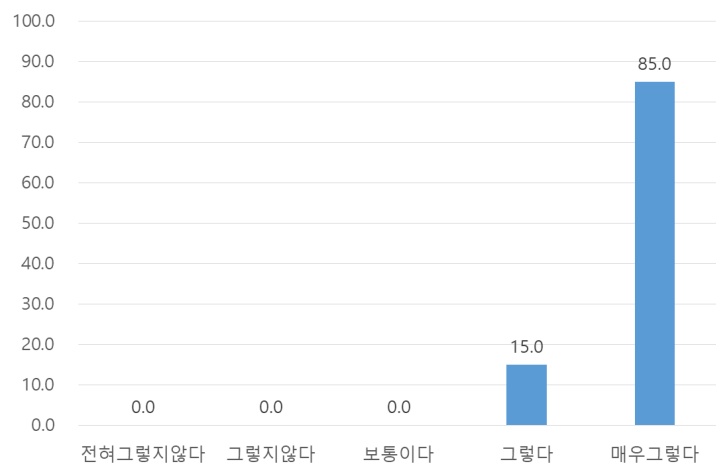
직무지도원 간담회에서는 6개의 문항에 대해 20부의 설문응답을 받았는데, 응답자의 대부분이 ‘그렇다’고 답변하여 간담회에 대해 만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 상호간 직접대면의 기회가 적은 직무지도원들이 만날 수 있어 소속감이 증진되었다며 횡수를 늘리고 싶다는 의견이 많았다. 또한 실무교육이나 보수교육이 필요하다는 의견이 있어 내년도 사업에 이러한 내용을 반영하고자 한다.

직무지도원 간담회는 전반적으로 만족스러웠는지에 대해 응답자 전원이 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로 응답하였다.



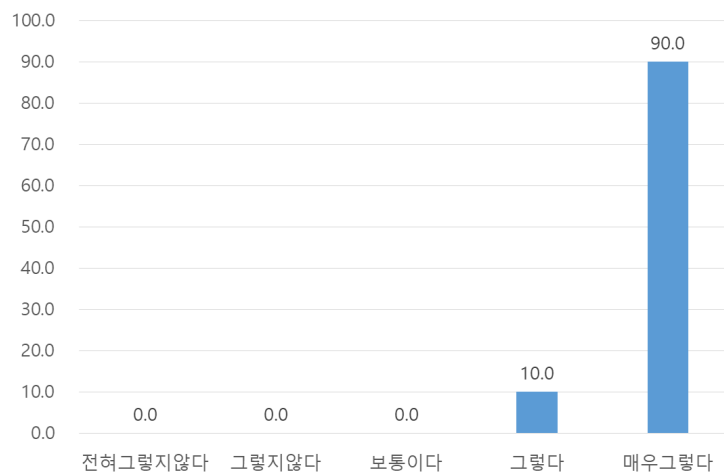
< 그림25. 직업지원팀 설문응답2-1 >

직무지도원 간담회 일정은 적절하였는지 대해 응답자 전원이 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로 응답하였다.



< 그림26. 직업지원팀 설문응답2-2 >

담당자의 준비성과 태도에 만족하는지에 대해 응답자 전원이 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로 응답하였다.



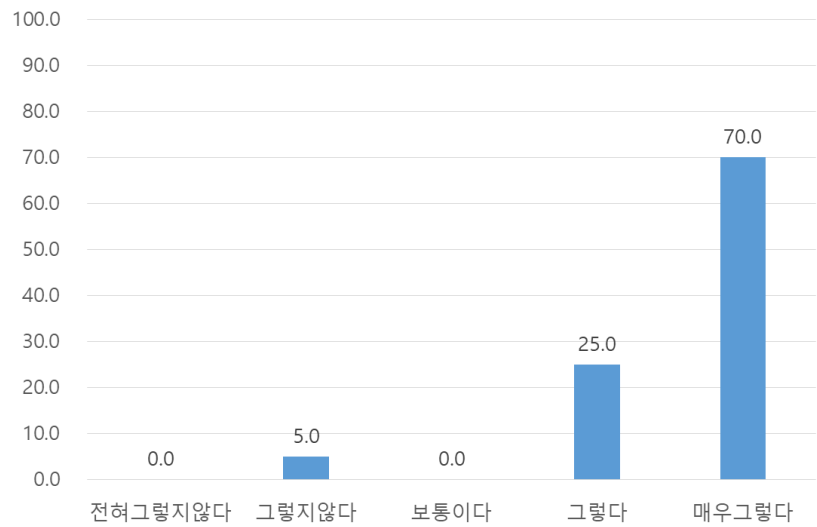
< 그림27. 직업지원팀 설문응답2-3 >

간담회 진행 장소가
적절하였는지에 대해 응답자
전원이 ‘매우 그렇다’와
‘그렇다’로 응답하였다.



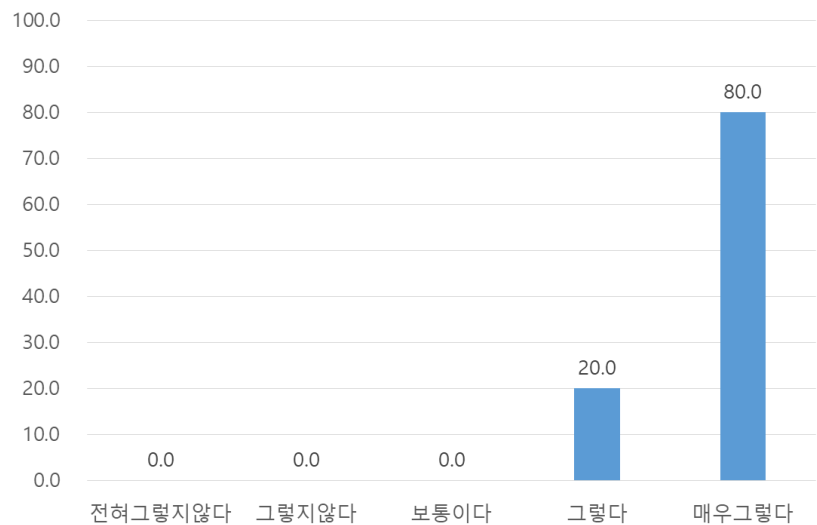
< 그림28. 직업지원팀 설문응답2-4 >

직무지도원 간담회로
업무만족도가 향상되었는지에
대해 1명을 제외한 19명이
‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로
응답하였다.



< 그림29. 직업지원팀 설문응답2-5 >

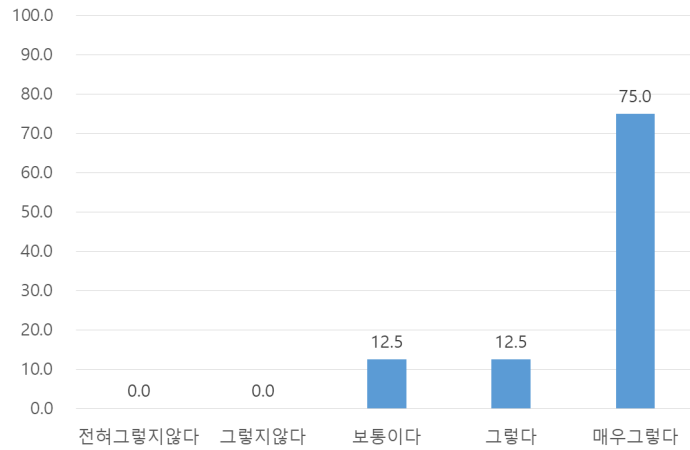
다음에도 직무지도원 간담회가
열린다면 참여할지에 대해
응답자 전원이 ‘매우 그렇다’와
‘그렇다’로 응답하였다.



< 그림30. 직업지원팀 설문응답2-6 >

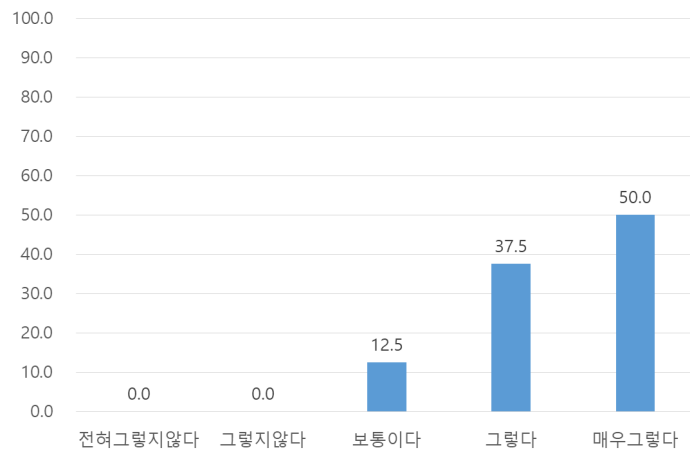
직업적응훈련에서는 7개의 문항에 대해 8부의 설문응답을 받았는데, 응답자의 대부분이 '그렇다'고 답변하여 훈련에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 사전 간담회 참여 여부 조사 시, 참석 인원이 적은 관계로 설문지를 가정으로 송부하여 의견을 취합하고, 훈련생과 관련한 개별 지원 사항은 유선상담으로 진행하였다.

직업적응훈련의 내용은 좋았는지에 대해 87.5%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



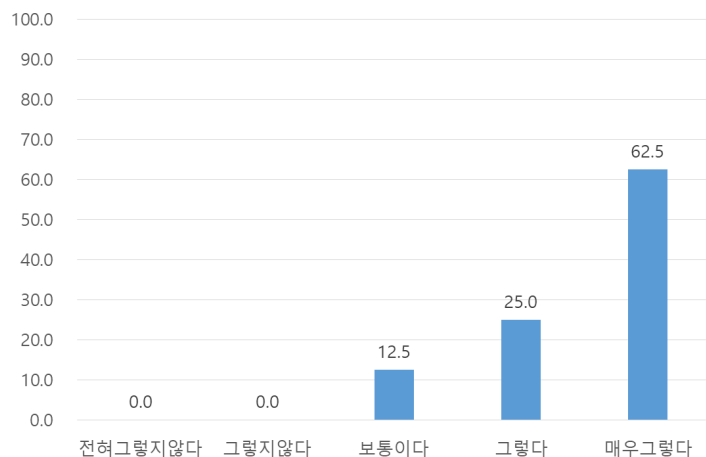
< 그림31. 직업지원팀 설문응답3-1 >

직업적응훈련이 자녀가 원하던 내용이었는지에 대해 87.5%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



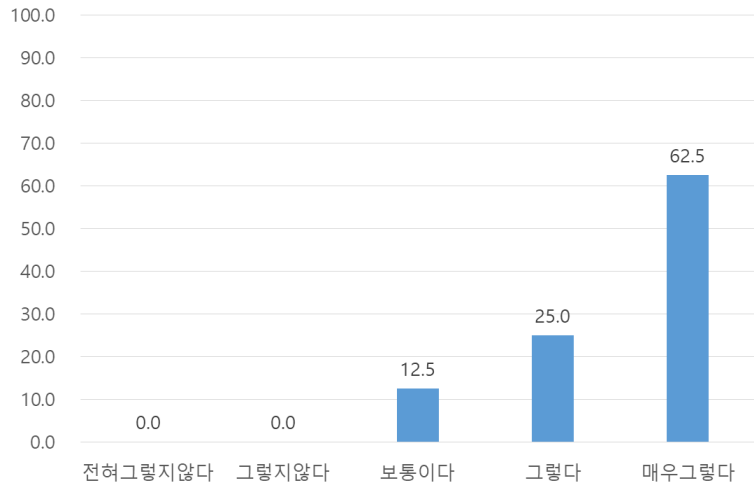
< 그림32. 직업지원팀 설문응답3-2 >

직업적응훈련은 자녀의 욕구를 어느 정도 충족시켰는지에 대해 87.5%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



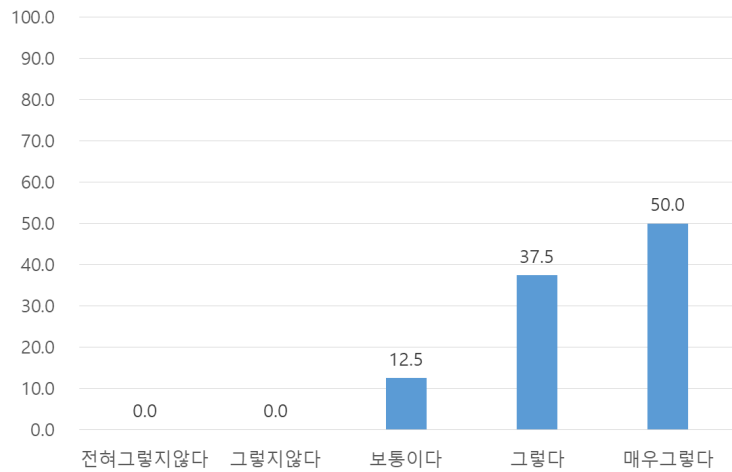
< 그림33. 직업지원팀 설문응답3-3 >

아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 직업적응훈련 참여를 권유하겠는지에 대해 87.5%가 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로 답변하였다.



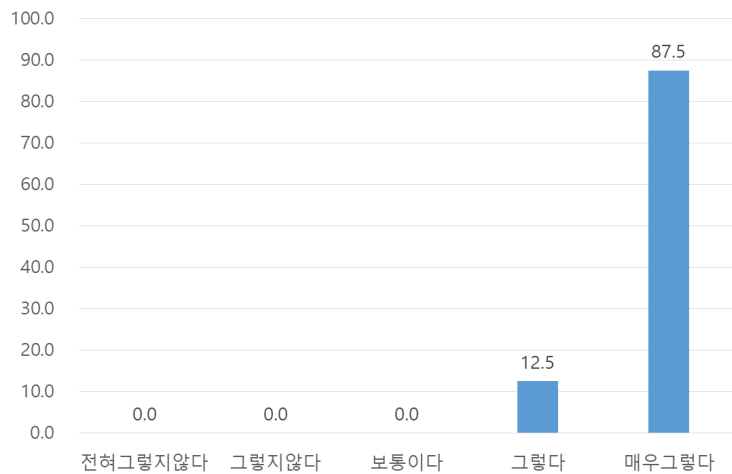
< 그림34. 직업지원팀 설문응답3-4 >

직업적응훈련의 내용은 만족하는지에 대해 87.5%가 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로 답변하였다.



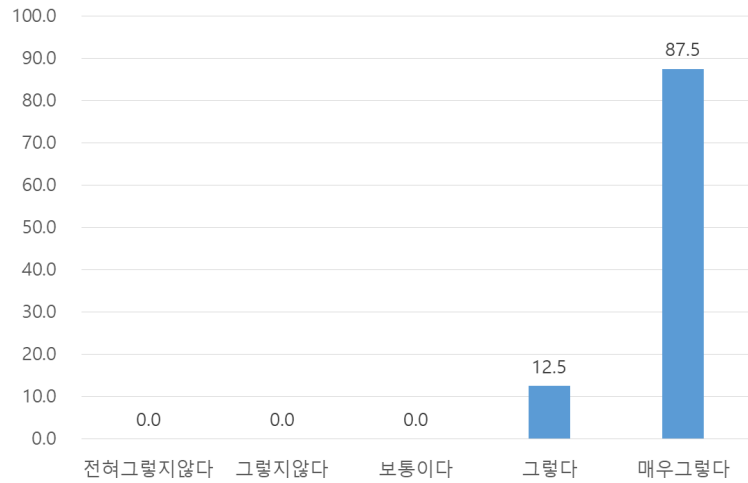
< 그림35. 직업지원팀 설문응답3-5 >

직업적응훈련 담당교사와의 의견교류가 원활하였는지에 대해 전원이 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로 답변하였다.



< 그림36. 직업지원팀 설문응답3-6 >

향후 이런 훈련이 필요하면
다시 참여할지에 대해 전원이
‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’로
답변하였다.

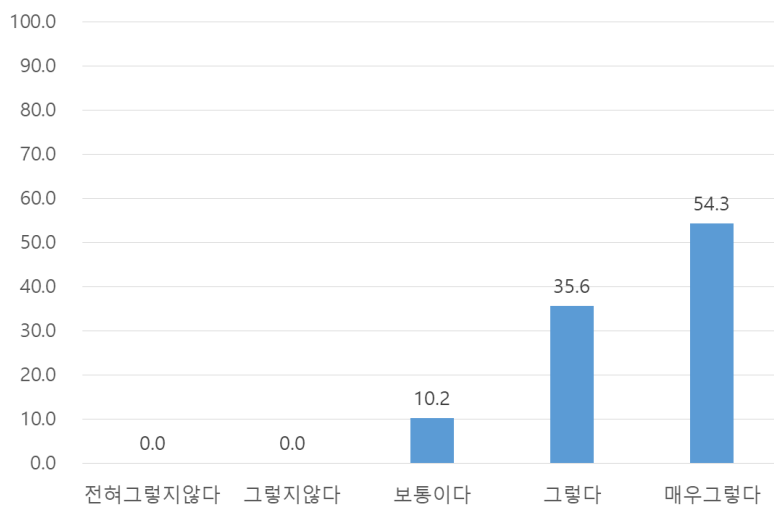


< 그림37. 직업지원팀 설문응답3-7 >

또한 현재 직업적응훈련 서비스에서 가장 중요하다고 생각하는 1순위는 ‘의사소통 및 대인관계훈련’이
있으며, 2순위는 ‘직업준비·직업수행적응훈련, 직무능력향상·직업유지적응훈련, 금전관리영역’이었다. 그 외
희망하는 프로그램으로는 ‘사업체 현장실습’, ‘체육프로그램’, ‘충분해요’, ‘특별활동’, ‘사업체 견학’, 사업
체 현장실습’ 등의 의견이 있었다.

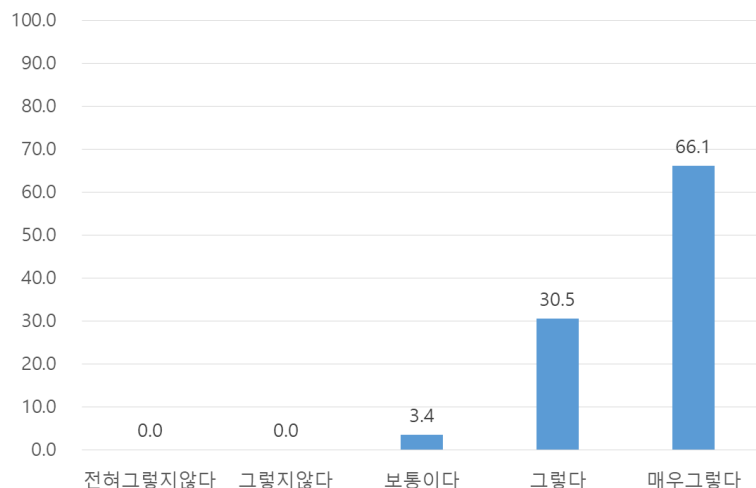
진로설명회에서는 7개의 문항에 대해 59부의 설문응답을 받았는데, 응답자의 대부분이 '그렇다'고 답변하여 설명회에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있었다.

강의, 일정 및 장소 등에 대한 사전 안내가 잘 되었는지에 대해 약 90%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



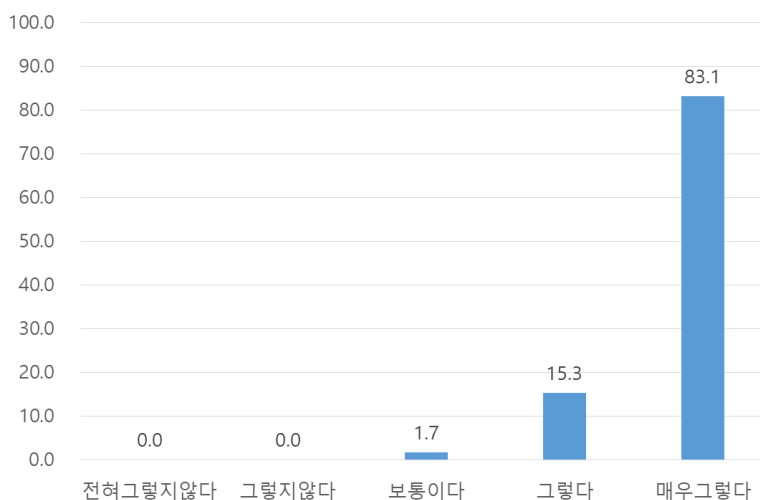
< 그림38. 직업지원팀 설문응답4-1 >

강연과정과 내용에 전반적으로 만족하였는지에 대해 약 87%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



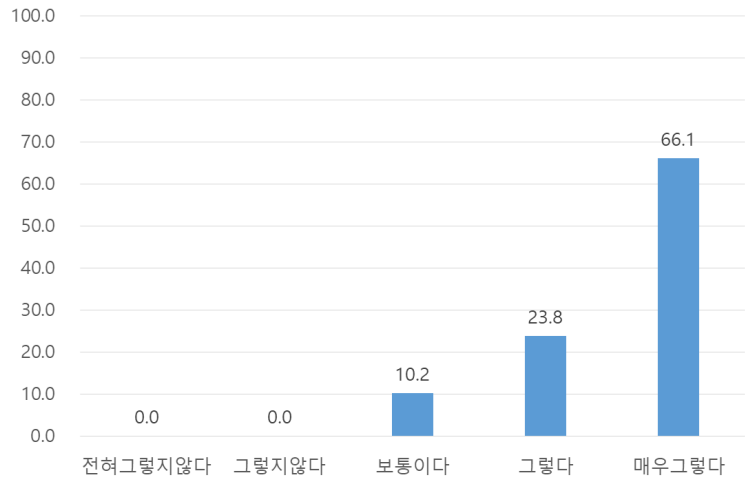
< 그림39. 직업지원팀 설문응답4-2 >

강의자는 열정적으로 교육을 진행하였는지에 대해 약 98%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



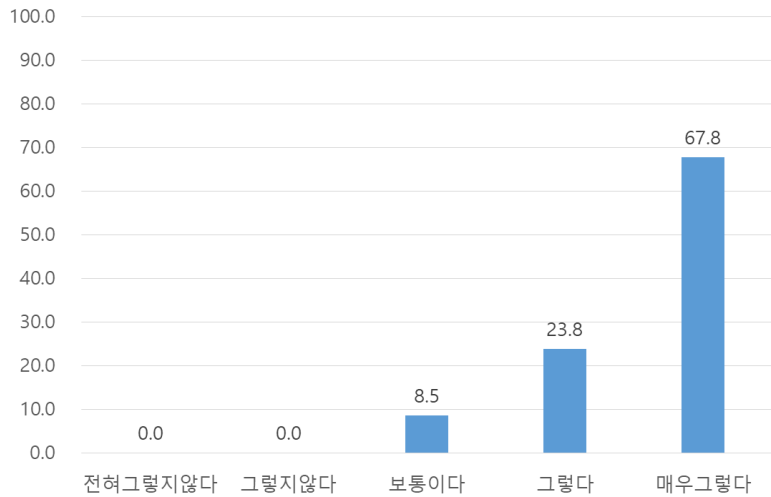
< 그림40. 직업지원팀 설문응답4-3 >

강의자는 전문성을 충분히 가지고 있는지에 대해 약 90%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



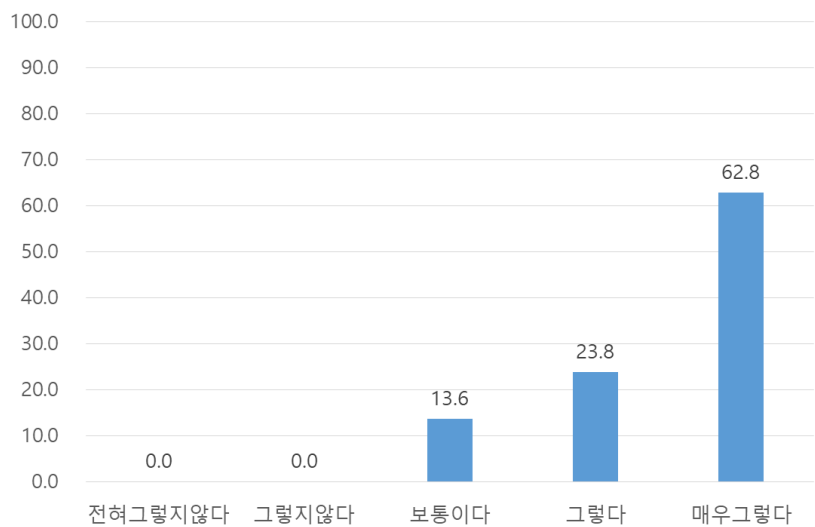
< 그림41. 직업지원팀 설문응답4-4 >

강연내용은 전환기 발달장애인의 자립을 위한 준비에 도움이 되었는지에 대해 약 90%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



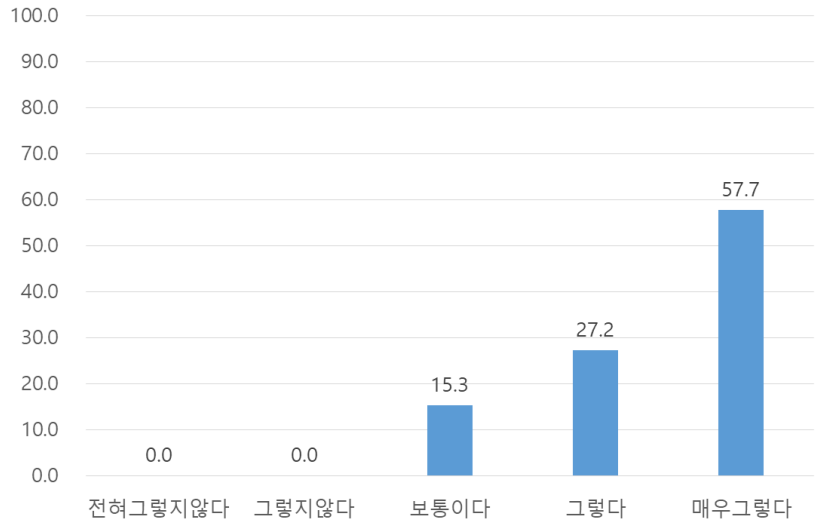
< 그림42. 직업지원팀 설문응답4-5 >

강연내용을 통해 전환기 발달장애인의 진로선택의 폭을 다양하게 고민할 수 있었는지에 대해 약 85%가 '매우 그렇다'와 '그렇다'로 답변하였다.



< 그림43. 직업지원팀 설문응답4-6 >

향후 관련 설명회가
편성된다면 참여할 의향이
있는지 대해 약 85%가 ‘매우
그렇다’와 ‘그렇다’로
답변하였다.



< 그림44. 직업지원팀 설문응답4-7 >

마지막으로 진로설명회 관련 의견 및 소감 등을 자유롭게 작성할 수 있도록 하였으며 교육자료 공유 희망의견이 가장 많았고, 강의 내용이 유익하였다는 긍정적인 의견과 현장 경험 및 사례들이 도움이 되었다는 의견이 있었다.

< 표6. 직업지원팀 설문응답 >

(단위: 명(%))

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
서 비 스 직 무 훈 련	1) 서비스직무훈련은 전반적으로 만족스러웠나요?	0	0	1 (12.5)	1 (12.5)	6 (75.0)
	2) 서비스직무훈련은 여러분이 희망하는 프로그램이었나요?	0	0	0	0	8 (100.0)
	3) 훈련시간이 적절하였나요?	0	0	0	1 (12.5)	7 (87.5)
	4) 담당자의 준비성 및 태도에 만족하나요?	0	0	0	1 (12.5)	7 (87.5)
	5) 다음에도 서비스직무훈련에 참여하고 싶나요?	0	0	0	2 (25.0)	6 (75.0)
직 무 지 도 원 간 담 회	6) 직무지도원 간담회는 전반적으로 만족스러웠습니까?	0	0	0	2 (10.0)	18 (90.0)
	7) 직무지도원 간담회 일정(날짜, 요일, 시간)은 적절하였습니까?	0	0	0	3 (15.0)	17 (85.0)
	8) 담당자의 준비성과 태도에 만족하십니까?	0	0	0	2 (10.0)	18 (90.0)
	9) 간담회 진행 장소가 적절하였습니까?	0	0	0	2 (10.0)	18 (90.0)
	10) 직무지도원 간담회로 업무만족도가 향상되었습니까?	0	1 (5.0)	0	5 (25.0)	14 (70.0)
	11) 다음에도 직무지도원 간담회가 열린다면 참여하시겠습니까?	0	0	0	4 (20.0)	16 (80.0)

< 표6. 직업지원팀 설문응답 (앞 장에 이어서) >

(단위: 명(%))

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
직 업 적 응 훈 련	12) 직업적응훈련의 내용은 좋았습니까? (직업준비, 개인사회생활훈련, 직무훈련, 체육프로그램, 특별활동 등)	0	0	1 (12.5)	1 (12.5)	6 (75.0)
	13) 직업적응훈련은 자녀가 원하던 내용이었습니까?	0	0	1 (12.5)	3 (37.5)	4 (20.0)
	14) 작업적응훈련은 자녀의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?	0	0	1 (12.5)	2 (25.0)	5 (25.0)
	15) 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 직업적응훈련 참여를 권유하시겠습니까?	0	0	1 (12.5)	2 (25.0)	5 (25.0)
	16) 전체적으로 이 직업적응훈련에 대해 만족하십니까?	0	0	1 (12.5)	3 (37.5)	4 (20.0)
	17) 직업적응훈련 담당교사와 의견교류가 원활하였습니까?	0	0	0	1 (12.5)	7 (87.5)
	18) 향후에 이러한 훈련이 필요하면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?	0	0	0	1 (12.5)	7 (87.5)
진 로 설 명 회	19) 강의, 일정 및 장소 등에 대한 사전 안내 잘 되었습니까?	0	0	6 (10.2)	21 (35.6)	32 (54.3)
	20) 강연과정과 내용에 전반적으로 만족하였는가?	0	0	2 (3.4)	18 (30.5)	39 (66.1)
	21) 강의자는 열정적으로 교육을 진행하였는가?	0	0	1 (1.7)	9 (15.3)	49 (83.1)
	22) 강의자는 전문성(전문지식과 기술)을 충분히 가지고 있었는가?	0	0	6 (10.2)	14 (23.8)	39 (66.1)
	23) 강연내용은 전환기 발달장애인의 자립을 위한 준비에 도움이 되었는가?	0	0	5 (8.5)	14 (23.8)	40 (67.8)
	24) 강연내용을 통해 전환기 발달장애인의 진로선택의 폭을 다양하게 고민할 수 있었는가?	0	0	8 (13.6)	14 (23.8)	37 (62.8)
	25) 향후 관련 설명회가 편성된다면 참여할 의향이 있는가?	0	0	9 (15.3)	16 (27.2)	34 (57.7)

라. 지역연계팀

지역연계팀은 재가서비스 이용인으로부터 22부의 설문응답을 받았다. 일상생활에서의 어려운 점, 복지관 서비스 중 이용하기를 희망하는 분야, 복지관 재가서비스 중 이용하고 싶다고 생각되는 것, 일상생활에서 가장 필요하다고 생각되는 것 등에 대한 질문을 구성하였다.

일상생활을 하는 데 있어 가장 어려운 점은 생활비 부족 등 경제적인 상황(17명)으로 나타났으며, 신체적 제한으로 인한 일상적 어려움(6명)이 2순위로 나타났다. 복지관 서비스 중 이용하기를 희망하는 분야는 상담 및 사례관리가 5명으로 가장 많았으며, 다음으로 역량강화 및 권익옹호 지원과 생계지원(각 3명)이었다. 그 외에도 평생교육지원(2명), 물품지원(2명), 장애인 가족지원(1명), 재가서비스-경제적 지원(1명), 안부연락(1명), 집과 관련된 욕구(1명) 등으로 나타났다.

재가서비스 중 이용하고 싶은 서비스로 1순위는 식생활지원 서비스(21명)였으며, 2순위는 주거관련 서비스(9명), 3순위는 개인별 서비스(8명)였다. 그 외에도 외부 프로그램(6명), 상담서비스(1명), 건강지원 서비스(1명) 순으로 욕구가 나타났다.

일상생활에서 가장 필요하다고 생각되는 것으로 1순위 식생활 관련 욕구, 2순위 생활물품 관련 욕구였다. 이 외에도 거주지 등 주택(1명), 기타(1명) 응답하였다.

전반적으로 재가서비스 이용인들은 생활비 부족 등 경제적인 지원에 대한 욕구를 표현하였고, 이용하고 싶다고 생각되는 서비스는 1순위 식생활지원 서비스(21명), 2순위 주거관련 서비스(9명), 3순위 개인별 서비스(8명)였다. 또한 일상생활에서 가장 필요하다고 생각되는 서비스는 식생활관련이 1순위로 나타났으며, 생활물품이 2순위로 집계되었다.

마. 기획운영지원팀

기획운영지원팀은 지하1층 더드림식당 이용인으로부터 110부의 설문응답을 받았다. 음식 만족도, 식당 환경 만족도, 배식퇴식 만족도, 직원 만족도로 항목을 구성하였으며 다수의 인원이 '만족'과 '매우만족'에 응답하였다. 특히 직원 친절도와 근무자 위생상태에서 '매우 만족' 수치가 가장 높게 나타나 직원 만족도가 높음을 알 수 있었다.

< 표7. 기획운영지원팀 설문응답 >

(단위: 명)

설문문항		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
음식 만족도	1) 음식의 온도	3	0	13	30	64
	2) 음식의 구성	0	2	18	35	55
	3) 음식의 맛	0	0	10	40	60
식당 환경 만족도	4) 식당 청결도	0	0	11	35	64
	5) 냉난방 온도	0	1	10	33	66
배식, 퇴식 만족도	6) 식사 대기시간	1	1	15	36	57
	7) 잔반 처리방법	0	0	7	40	63
직원 만족도	8) 근무자 위생상태	0	0	7	32	71
	9) 직원 친절도	0	0	9	23	78

기타 의견으로는 고기 종류가 많으면 좋겠다, 냉난방기에 날개를 설치하길 바란다, 맛있게 잘 먹고 있다, 계절에 맞는 음식이 자주 나오면 좋겠다, 간을 조금 싱겁게 부탁한다, 메뉴가 다양해서 좋다 등의 의견이 있었다.

3. 요약 및 결론

이용인들의 의견을 듣고 향후 복지관 서비스의 질을 높이기 위하여 2023년 이용인 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 2023년 12월 4일부터 12월 29일까지 복지관을 이용한 사람들을 대상으로 조사를 실시하였으며, 종이설문과 구글설문을 활용하였다. 2022년까지의 조사에서는 한 사람이 여러 개의 프로그램에 참여한다해도 하나의 설문지만 제출했지만, 2023년에는 팀별로 설문내용이 달라 부수에 상관없이 팀에서 배포하는 모든 설문지에 응답하였다. 총 434부의 설문지를 수거하여 분석한 내용이다.

1) 장애인복지 전문성에 대한 긍정적인 평가

가족평생교육팀 프로그램을 이용하는 이유에 대한 질문에는 ‘장애인 전문 프로그램이라서’의 응답이 전체 66.3%(51명)로 가장 높게 차지했고, ‘전문성 있는 강사’의 응답이 24.7%(19명)로 뒤를 이었다. 이에 복지관을 이용하는 분들이 프로그램의 전문성을 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있었다. 이에 복지관을 이용하는 분들이 프로그램의 전문성을 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있었다. 또한 기능향상지원팀 설문에서도 치료사의 전문성과 보호자 상담에 만족하는지에 대한 문항에서 만족도가 높게 나타났는데, 이는 치료사가 매해 실시하는 교육과 상담 기법에 대한 학습을 통해 다양한 정보를 제공하고 있기 때문이라고 추측한다. 이에 2024년에는 학습기술, 사회성 강화뿐 아니라 직접 지역사회로 나가 다양한 경험을 제공하여 습득한 기술을 실생활에 접목해보는 활동을 할 예정이다.

2) 장애인 당사자의 자립능력 향상

가족평생교육팀 프로그램 중 장애인 당사자들이 자치회의를 통해 스스로 결정하고 일상생활에서 필요한 기술을 경험하면서 스스로 할 수 있는 일이 많아졌음을 알 수 있었다. 또한 보호자들의 인식이 변화되어 가정에서 당사자가 직접 할 수 있게끔 역할을 부여하기 시작했다고 하였다. 일상생활지원 프로그램의 목적인 자립능력이 향상되었다고 볼 수 있다. 또한 직업지원팀 설문에서도 현재 직업적응훈련 서비스에서 가장 중요하다고 생각하는 1, 2순위로 ‘의사소통 및 대인관계훈련’과 ‘직업준비·직업수행적응훈련, 직무능력향상·직업유지적응훈련, 금전관리영역’을 꼽았다. 일상생활 혹은 사회생활 중 필요한 자립기술을 지속적으로 훈련하여 장애인 당사자가 스스로 살아갈 수 있는 기반을 마련할 수 있도록 하여야 하겠다.

3) 복지관-가정의 연계성 확보

치료활동의 연속성을 위하여 오픈채팅방을 활용하여 집과 복지관에서의 상황을 수시로 공유하는 방법을 고려하고 있다. 보호자와 의견을 교환하는 방법으로 주로 유선 전화를 활용하고 있으나 현 시대의 트렌드를 반영하여 많은 사람들이 사용하는 카카오톡 오픈채팅방 혹은 카카오톡 채널을 활용하는 것도 좋을 것이다. 이미 우리 복지관에서도 팀별 특성을 반영하여 네이버 밴드나 카카오톡 단체방을 활용하고 있지만 혹시 활용하지 않는 경우 이용인들의 요구를 반영하여 확대할 필요가 있을 것이다.

4) 관내 휴게공간과 주차장에 대한 지속적인 요구

관내에서 휴식할 수 있는 의자와 공간이 지금보다 더 많이 구비되길 바란다는 의견과 주차장이 부족하다는 의견이 있었다. 복지관의 편의시설에 대해서는 복지관 개관 이후부터 끊임없이 건의사항이 제기되었으나 관 차원에서 해결하기에는 많은 어려움이 있었다. 하지만 근처 청계주차장을 이용할 수 있어 전보다 좋아졌다는 긍정적인 평가가 있어 향후에도 우리 복지관이 지속적으로 목소리를 내며 주차공간과 편의시설을 더욱 보완해나가고자 한다.

5) 재가서비스 이용인들에 대한 지원방안 고려

지역연계팀 설문을 살펴보면 재가서비스 이용인들이 일상생활에서 가장 어려운 점으로 경제적인 상황을 꼽았고, 가장 이용하고 싶은 서비스는 식생활지원 서비스라고 하였다. 일상생활에서 가장 필요한 것도 식생활 관련 욕구였다. 재가서비스 이용인들은 전반적으로 생활비 부족 등 경제적인 지원에 대한 욕구를 표현하였는데 현재 지역사회 내 자원을 활용하여 필요한 욕구를 충족할 수 있도록 관계망을 형성하는 것이 필요하다. 현재 우리 복지관은 지역 언론사는 물론 홈페이지, SNS, 외부기관 등을 통해 복지관 행사나 주요업무에 대해 주민들에게 알리는 일에 최선을 다하고 있다. 우리 복지관이 이용인들을 더 잘 지원할 수 있도록, 이용인들이 지역사회에서 잘 살아갈 수 있도록 지속적으로 노력해야 할 것이다.