
2019년 구립동대문장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구 조사 보고서

2019. 11.



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. 분석 방법	2
바. 설문 내용	2
사. 조사의 특징	3
2. 조사 결과	4
가. 2019년 만족도 조사	4
1) 복지관 서비스 이용에 대한 만족도 조사	4
2) 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사	7
3) 복지관 직원에 대한 만족도 조사	9
나. 2019년 욕구 조사	12
1) 복지관 서비스 이용에 대한 욕구 조사	12
다. 응답자의 일반적인 사항	16
라. 성인발달장애인 대상 쉬운 설문조사	22
3. 요약 및 결론	25

1. 조사 개요

가. 조사의 필요성

2018년 장애인 통계에 의하면¹⁾ 장애인 규모는 유지되고 있으나 장애인 인구구조가 변화되고 있다. 장애인 인구는 약 2009년인 10년 전부터 전체 인구의 약 5%인 250만 명 수준을 유지하고 있다. 1년 전인 2017년에 집계된 장애인 총 인구는 254만 명으로 조사되었다. 장애인구 분석 결과, 첫째, 인구의 고령화로 인하여 장애인구가 증가하고 있다. 2017년 전체 인구에서 65세 이상의 인구는 약 14.2%로 고령사회로 진입하였다. 그러나 장애인구 분석에서는 65세 이상인 노인인구가 45.2%로 점차적으로 증가하여 그 비율이 절반에 이른다. 둘째, 장애인구 분석에서 지체장애인 인구는 점차적으로 감소하고 있는 반면, 사회적 돌봄이 더 필요한 발달장애인 인구가 매년 증가하고 있다. 이러한 장애인 인구구조의 변화를 반영하고, 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같은 설문조사 및 분석을 실시할 필요성이 있다.



[그림1] 연도별 등록장애인 수

평가조사 중에서 만족도 조사는 이용자들이 서비스(프로그램)에 얼마나 만족하는지 확인하는 방법이다(황성동, 2015)²⁾. 이용자가 서비스를 통해 얻고자 했던 바가 실제 얼마나 충족되었는지 보여주기 때문에, 재이용가능성이나 효과성에 중요한 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다. 따라서 서비스 제공자들은 이용자가 만족할 수 있도록 서비스의 질을 향상시키고자 노력하게 된다(노승완, 2015).³⁾ 욕구조사는 집단의 욕구와 문제를 해결하기 위해 새로운 서비스를 개발하거나 기존 서비스를 보완할 때 시행하는 조사의 일종이다. 욕구조사는 이용자들의 욕구를 파악하기 위한 필수요소로, 사회복지기관은 자료를 수집하여 서비스(프로그램)를 전문적, 효율적, 효과적으로 제공할 필요가 있다(박옥희, 2012)⁴⁾.

구립동대문장애인종합복지관은 2016년 개관하여 2019년 10월을 기준으로 총 1,287명의 이용자가 등록되어 있다. 2016년에는 299명, 2017년에는 300명, 2018년에는 360명, 2019년에는 328명이 등록하여 매년 신규이용자가 지속적으로 늘어나고 있다. 장애인 당사자의 자기결정권을 중시하는 장애인복지의 패러다임에 따라, 장애인 당사자가 직접 프로그램 개발에 참여하고 활동하는 경우가 확대되고 있다. 장애인복지 서비스 및 프로그램에 대한 만족도와 욕구를 파악하는 것이 중요해졌으며, 장애인복지관은 서비스를 제공자적 입장에서 벗어나 이용자의 의견을 반영한 서비스를 구상하여야 한다. 따라서 구립동대문장애인종합복지관은 이용자의 의견을 반영하기 위하여 2019년 이용자 만족도 및 욕구조사를 실시하였다.

1) 보건복지부(2018). 제5차 장애인정책종합계획안(2018~2022)

2) 황성동(2015). 알기 쉬운 사회복지조사방법론. 학지사

3) 노승완(2015). 장애인복지관의 여가서비스 질이 이용자 만족도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 사회복지학과

4) 박옥희(2012). 사회복지조사론. 학지사

나. 조사 목적

2019년 이용자 만족도 및 욕구조사를 통하여 2020년 이용자의 의견을 반영하여 복지관 서비스의 질을 높이고자 한다.

다. 조사 목표

- 1) 복지관 이용자들의 서비스 만족도와 욕구를 파악하기 위하여 설문조사를 실시한다.
- 2) 발달장애인 이용자가 조사에 참여할 수 있도록 쉬운 설문지를 활용한 조사를 실시한다.

라. 조사 대상 및 기간

2019년 10월 2일부터 10월 30일까지 구립동대문장애인종합복지관 이용자 168명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 발달장애인 당사자의 의견을 직접 듣고자 스마일 척도를 활용한 쉬운 설문조사도 준비하였다. 복지관 프로그램, 시설, 직원 등에 대한 전반적인 조사이므로, 재가복지서비스 이용자와 부대시설(드림놀이터, 식당) 이용자 등 단순 이용자는 해당 팀에서 별도로 조사하였다. 조사는 복지관 지하 1층, 지상 2~3층, 10층에서 진행되었다.

일반 설문	쉬운 설문
- 147명(장애인, 가족, 활동보조인) - 일반 설문지 활용	- 21명(직업적응훈련반, 오동통대학) - 스마일 척도 활용

마. 분석 방법

SPSS 20.0을 활용하여 조사 결과를 분석하였다. 전반적인 만족도와 욕구를 분석하기 위하여 빈도분석과 기술통계분석을 수행하였다.

바. 설문 내용

1) **조사도구:** 설문지는 경기복지재단 성과평가 매뉴얼에 수록된 서비스(프로그램) 만족도 척도⁵⁾와, 서울시복지재단의 공유복지플랫폼에 등록된 지식공유활동가(조성우⁶⁾)의 자료를 활용하였다. 발달장애인 대상 쉬운 설문은 스마일 척도를 활용하였다.

① 조성우는 성과측정의 전문가로서 논리모델에 입각하여 만족도조사 도구 제작방법을 설명하였다⁷⁾. 논리모델(Logic Model)이란 사회적 활동을 투입, 과정, 산출, 결과체계의 관계로 파악하는 틀이다. 각 체계는 논리적 관계로 구성되어 있다. 논리적 관계란, '원인→결과'이며, 각 체계는 다음 체계의 원인이 되

5) 경기복지재단(2016). 알기 쉬운 사회복지 프로그램 성과평가 매뉴얼. pp.43-44.

Pascoe, G. C. & Attkisson, C. C.(1983). The Evaluation Ranking Scale: A New Methodology for Assessing Satisfaction. Evaluation and Program Planning, 6, pp.335-347. 황성철(2005). 사회복지 프로그램 개발과 평가, p.265에서 재인용

6) 전문분야: 프로그램 기획, 비영리 성과평가, 직원평가 / 개인이력: 백석대학교 사회복지학부 교수, 한국사회복지협의회 우수강의교수, 경기복지재단 성과평가전문가과정 강사

7) http://wish.welfare.seoul.kr/front/wsp/column/view/detailColumn.do?user_id=jsw0522&colu_no=23975

는 동시에 이전 체계의 결과가 된다. 예를 들어 투입은 과정의 원인이, 과정은 투입의 결과가 된다. 이 중 투입체계는 시설 및 환경, 직원에 대한 만족도 조사를, 과정, 산출, 결과체계는 복지관 서비스(프로그램) 이용에 대한 만족도 조사를 실시할 예정이다.

② 사회복지서비스의 질은 이용자의 욕구에 적합한 것을 말하며, 공급자인 사회복지기관의 입장에서 이용자의 욕구를 충족시켜 주는 수준을 의미한다. 서비스 질을 평가하는 방법으로 이용자 만족도 조사가 가장 활발하게 활용되나, 실무자 임의대로 도구를 만들어서 사용하는 경우가 대부분이다. 이에 서비스(프로그램) 이용에 대한 만족도를 조사하기 위하여 신뢰도와 타당도가 검증되었고 다양한 프로그램 영역에 적용 가능한 도구를 선택하였다.

③ 스마일 만족도: 의사소통에 어려움이 있는 이용자의 의견을 물을 때 통상적으로 사용하는 만족도 조사방법이다. 프로그램을 시작할 때와 끝났을 때 자신의 마음을 나타내는 그림에 표시를 하는데, 1점인 very unhappy에서부터 5점인 very happy 까지 총 5단계의 얼굴상이 있다. 발달장애인의 명확한 의사 표현을 돕기 위해 5단계를 3단계로 축소하여 조사하기로 하였다.

2) 문항구성:

① **만족도조사 문항(22):** 복지관 서비스 이용에 대한 만족도, 시설 및 환경에 대한 만족도, 직원에 대한 만족도

② **욕구조사 문항(8):** 시설 및 환경에 대한 욕구(2), 서비스(프로그램)에 대한 욕구(5), 제언(1)

③ **일반사항(12):** 인구사회학적 질문

※ 발달장애인이 응답하는 쉬운 설문(스마일 만족도)은 위 문항을 토대로 문항 수를 줄이고 쉬운 언어로 변경하고자 함.

사. 조사의 특징

설문기간 내에 복지관을 이용한 사람들을 대상으로 조사를 실시하였고, 장애인이 직접 응답을 하기 어려운 경우에는 부모 혹은 활동보조인이 대신 응답을 해주어 일반화하기에는 어려움이 있다. 하지만 중증 발달장애인의 의견을 반영하고자 쉬운 설문조사를 진행하였다.

2. 조사 결과

가. 2019년 만족도 조사

2019년 만족도 조사는 복지관 서비스 이용, 복지관 시설 및 환경, 복지관 직원에 대한 만족도 등 크게 세 가지의 주제로 나뉜다. 복지관 서비스 이용에 대한 만족도 조사(8개 문항)의 평균은 4점 만점에 3.48, 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사(5개 문항)의 평균은 4점 만점에 3.42, 복지관 직원에 대한 만족도 조사(5개 문항)의 평균은 4점 만점에 3.54이다.

구분	항목 평균
복지관 서비스 이용에 대한 만족도 조사	3.48 / 4
복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사	3.42 / 4
복지관 직원에 대한 만족도 조사	3.54 / 4

평균 비교 결과, 3개의 주제 모두 3점대로 높은 만족도를 보였으며, 그 중 직원에 대한 만족도가 가장 높았다. 주제별 세부내용은 아래와 같다.

1) 복지관 서비스 이용에 대한 만족도 조사

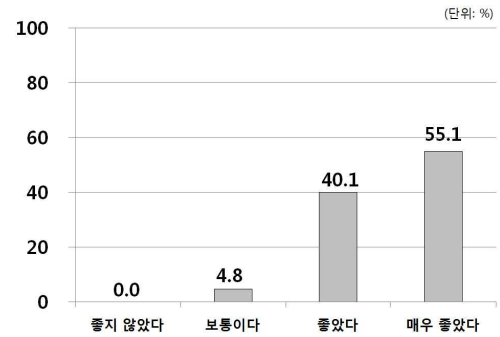
복지관 서비스 이용에 대한 만족도 조사에는 서비스 내용이나 욕구충족 정도 등 복지관 이용에 대한 전반적인 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 주변 사람에게 복지관 서비스 참여를 권유하겠다는 항목이 4점 만점에 3.58점으로 가장 높았고, 1년간 받은 서비스가 본인의 욕구를 충족시켰는지 묻는 항목이 4점 만점에 3.22점으로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 3점대로 나타나 복지관 서비스 이용에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

복지관 서비스 이용에 대한 만족도	평균
가) 귀하가 받았던 서비스의 질은 좋았습니까?	3.50
나) 귀하가 받았던 서비스는 귀하가 원했던 서비스였습니까?	3.51
다) 귀하가 참여한 서비스는 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?	3.22
라) 귀하가 받은 서비스에 대해서 귀하는 어느 정도 만족하십니까?	3.46
마) 만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 복지관 서비스 참여를 권유하겠습니까?	3.58
바) 귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?	3.54
사) 귀하는 전체적으로 복지관 서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?	3.44
아) 귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 복지관을 이용하겠습니까?	3.56

가) 귀하가 받았던 서비스의 질은 좋았습니까?

받았던 서비스의 질이 좋았는지에 대한 질문에 매우 좋았다 81명(55.1%), 좋았다 59명(40.1%)으로 응답자의 약 95%가 서비스의 질이 좋았다고 표현하였다. 보통이다에는 7명(4.8%)이 응답하였으며, 좋지 않았다는 응답자가 없었다.

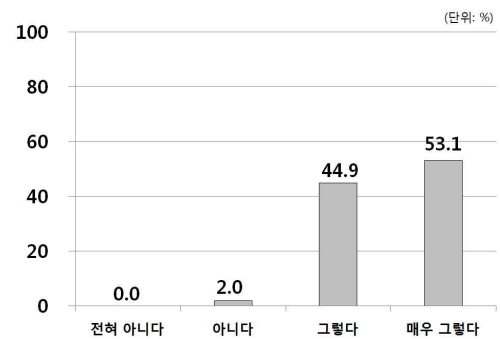
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
좋지 않았다	0	0.0
보통이다	7	4.8
좋았다	59	40.1
매우 좋았다	81	55.1
합계	147	100.0



나) 귀하가 받았던 서비스는 귀하가 원했던 서비스였습니까?

받았던 서비스가 원했던 서비스였는지에 대한 질문에 매우 그렇다 78명(53.1%), 그렇다 66명(44.9%)으로 응답자의 약 98%가 원했던 서비스였다고 표현하였다. 아니다와 전혀 아니다에는 3명(2.0%)이 응답하였다.

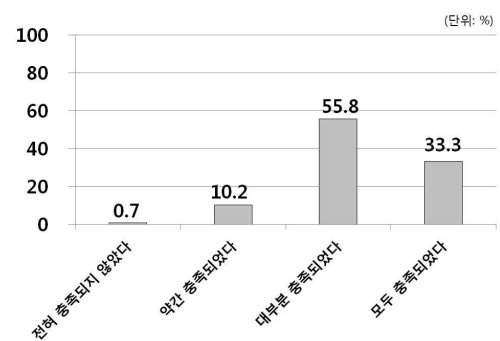
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
전혀 아니다	0	0.0
아니다	3	2.0
그렇다	66	44.9
매우 그렇다	78	53.1
합계	147	100.0



다) 귀하가 참여한 서비스는 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?

참여한 서비스가 욕구를 어느 정도 충족시켰는지에 대한 질문에 모두 충족되었다 49명(33.3%), 대부분 충족되었다 82명(55.8%)으로 응답자의 약 90%가 충족되었다고 표현하였다. 약간 충족되었다에는 15명(10.2%), 전혀 충족되지 않았다에는 1명(0.7%)이 응답하였다.

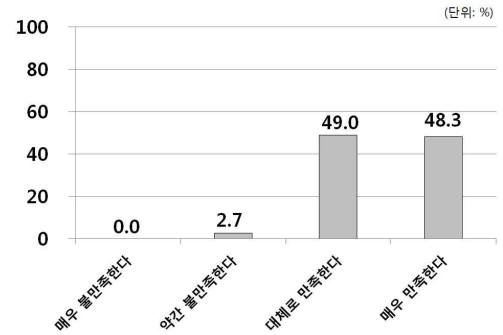
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
전혀 충족되지 않았다	1	0.7
약간 충족되었다	15	10.2
대부분 충족되었다	82	55.8
모두 충족되었다	49	33.3
합계	147	100.0



라) 귀하가 받은 서비스에 대해서 귀하는 어느 정도 만족하십니까?

받은 서비스에 대해 어느 정도 만족했는지에 대한 질문에 매우 만족한다 71명(48.3%), 대체로 만족한다 72명(49.0%)으로 응답자의 약 97%가 만족한다고 표현하였다. 약간 불만족한다에는 4명(2.7%)이 응답하였다.

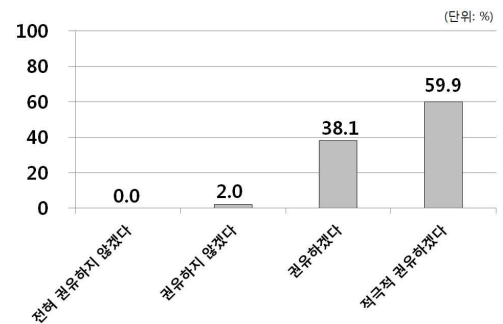
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족한다	0	0.0
약간 불만족한다	4	2.7
대체로 만족한다	72	49.0
매우 만족한다	71	48.3
합계	147	100.0



마) 만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 복지관 서비스 참여를 권유하겠습니까?

아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 복지관 서비스 참여를 권유하겠는지 대한 질문에 적극적 권유하겠다 88명(59.9%), 권유하겠다 56명(38.1%)으로 응답자의 약 90%가 권유하겠다고 하였다. 권유하지 않겠다에는 3명(2.0%)이 응답하였다.

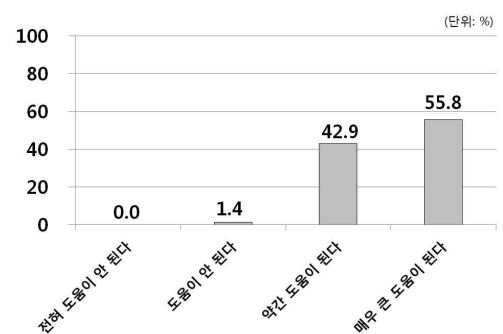
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
전혀 권유하지 않겠다	0	0.0
권유하지 않겠다	3	2.0
권유하겠다	56	38.1
적극적 권유하겠다	88	59.9
합계	147	100.0



바) 귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?

받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었는지에 대한 질문에 매우 큰 도움이 된다 82명(55.8%), 약간 도움이 된다 63명(42.9%)으로 응답자의 약 99%가 도움이 된다고 표현하였다. 도움이 안 된다는 2명(1.4%)이 응답하였다.

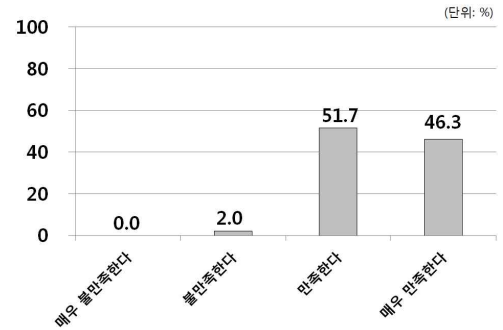
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
전혀 도움이 안 된다	0	0.0
도움이 안 된다	2	1.4
약간 도움이 된다	63	42.9
매우 큰 도움이 된다	82	55.8
합계	147	100.0



사) 귀하는 전체적으로 복지관 서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?

전체적으로 복지관 서비스에 대해 어느 정도 만족하는지에 대한 질문에 매우 만족한다 68명(46.3%), 만족한다 76명(51.7%)으로 응답자의 약 98%가 만족한다고 표현하였다. 불만족한다에는 3명(2.0%)이 응답하였다.

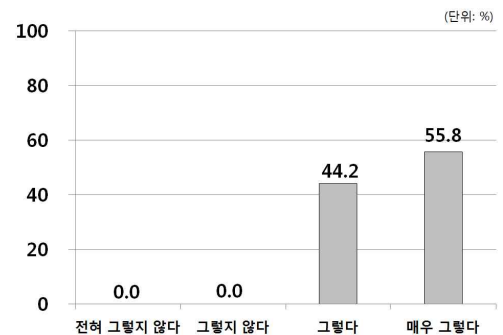
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족한다	0	0.0
불만족한다	3	2.0
만족한다	76	51.7
매우 만족한다	68	46.3
합계	147	100.0



아) 귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 복지관을 이용하겠습니까?

차후에 이런 서비스가 필요하면 다시 이 복지관을 이용하겠는지에 대한 질문에 매우 그렇다 82명 (55.8%), 그렇다 65명(44.2%)으로 응답자의 100%가 다시 이용하겠다고 표현하였다. 그렇지 않다와 전혀 그렇지 않다에는 응답자가 없었다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	0	0.0
그렇지 않다	0	0.0
그렇다	65	44.2
매우 그렇다	82	55.8
합계	147	100.0



2) 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사

복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사에는 이동 편의, 안전성, 가독성 등에 대한 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 복지관 내(프로그램실, 화장실, 로비 등) 청결 및 관리 상태가 좋다는 항목이 4점 만점에 3.53점으로 가장 높았고, 복지관 내에서 이동하는 것이 편리하다는 항목이 3.31점으로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 3점대로 나타나 복지관 시설 및 환경에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

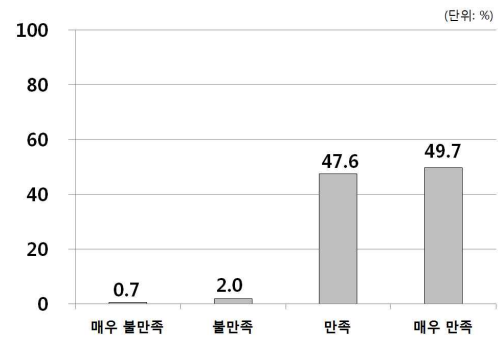
복지관 시설 및 환경	평균
가) 복지관 내 시설과 설비가 안전하고 주변정리가 잘 되어있다.	3.46
나) 복지관 게시판에 붙어 있는 안내문은 보기에 편했다.	3.35
다) 복지관 내에서 이동하는 것이 편리하다.	3.31
라) 복지관 내(프로그램실, 화장실, 로비 등) 청결 및 관리 상태가 좋다.	3.53
마) 프로그램에 사용되는 기자재, 교구, 장비가 잘 구비되어있다.	3.45

가) 복지관 내 시설과 설비가 안전하고 주변정리가 잘됨.

복지관 내 시설과 설비가 안전하고 주변정리가 잘 되었는지에 대한 질문에 매우 만족이 73명(49.7%),

만족이 70명(47.6%)으로 응답자의 약 97%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 3명(2.0%)이 응답하였으며, 매우 불만족에는 1명(0.7%)이 응답하였다.

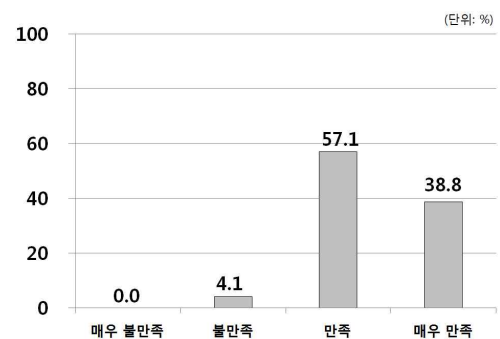
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	1	0.7
불만족	3	2.0
만족	70	47.6
매우 만족	73	49.7
합계	147	100.0



나) 복지관 게시판에 붙어 있는 안내문은 보기 편하였음.

복지관 게시판에 붙어 있는 안내문은 보기에 편하였는지에 대한 질문에 매우 만족이 57명(38.8%), 만족이 84명(57.1%)으로 응답자의 약 96%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 6명(4.1%)이 응답하였다.

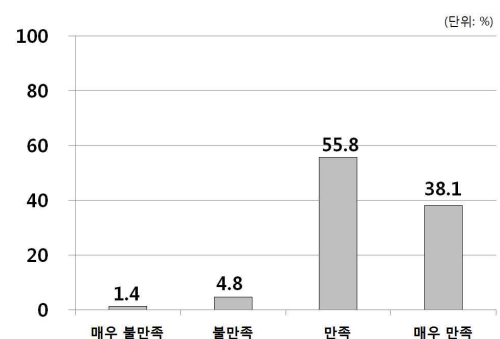
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	6	4.1
만족	84	57.1
매우 만족	57	38.8
합계	147	100.0



다) 복지관 내에서 이동하는 것은 편리함.

복지관 내에서 이동하는 것이 편리했는지에 대한 질문에 매우 만족이 56명(38.1%), 만족이 82명(55.8%)으로 응답자의 약 94%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 7명(4.8%)이 응답하였으며, 매우 불만족에는 2명(1.4%)이 응답하였다.

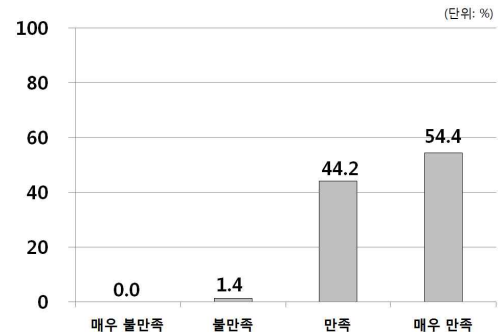
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	2	1.4
불만족	7	4.8
만족	82	55.8
매우 만족	56	38.1
합계	147	100.0



라) 복지관 내 청결 및 관리상태가 좋음.

복지관 내(프로그램실, 화장실, 로비 등) 청결 및 관리상태가 좋았는지에 대한 질문에 매우 만족이 80명(54.4%), 만족이 65명(44.2%)으로 응답자의 약 98%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 2명(1.4%)이 응답하였다.

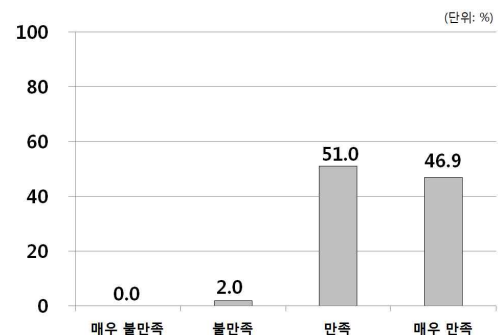
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	2	1.4
만족	65	44.2
매우 만족	80	54.4
합계	147	100.0



마) 프로그램에 사용되는 기자재, 교구, 장비가 잘 구비되어 있음.

프로그램에 사용되는 기자재, 교구, 장비가 잘 구비되어 있는지에 대한 질문에 매우 만족이 69명(46.9%), 만족이 75명(51.0%)으로 응답자의 약 98%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 3명(2.0%)이 응답하였다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	3	2.0
만족	75	51.0
매우 만족	69	46.9
합계	147	100.0



3) 복지관 직원에 대한 만족도 조사

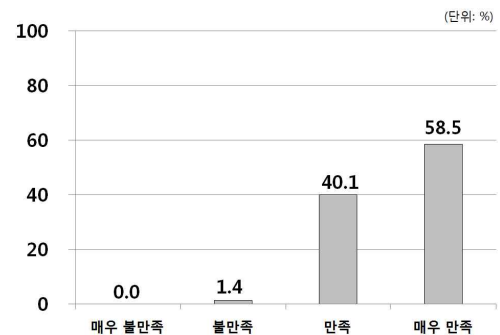
복지관 직원에 대한 만족도 조사에는 시간 준수, 신속성, 전문성 등에 대한 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 직원들은 사전준비가 철저하고 시간약속을 잘 지킨다는 항목이 4점 만점에 3.59점으로 가장 높았고, 직원들이 신속하게 정보를 알려준다는 항목이 4점 만점에 3.48로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 3점대로 나타나 복지관 직원에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

직원 만족도	평균
가) 서비스(프로그램)의 담당 직원은 전문가로 구성되었다.	3.57
나) 직원들은 나의 어려움을 해결하고자 적극적으로 노력한다.	3.56
다) 직원들은 나에게 신속하게 정보를 알려준다.	3.48
라) 직원들은 사전준비가 철저하고 시간약속을 잘 지킨다.	3.59
마) 직원들은 이용에 대한 불만이나 건의사항이 있는 경우 이야기 할 수 있도록 배려해준다.	3.49

가) 서비스(프로그램)의 담당 직원은 전문가로 구성되었음.

서비스(프로그램)의 담당 직원이 전문가로 구성되었는지에 대한 질문에 매우 만족이 86명(58.5%), 만족이 59명(40.1%)으로 응답자의 약 98%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 2명(1.4%)이 응답하였다.

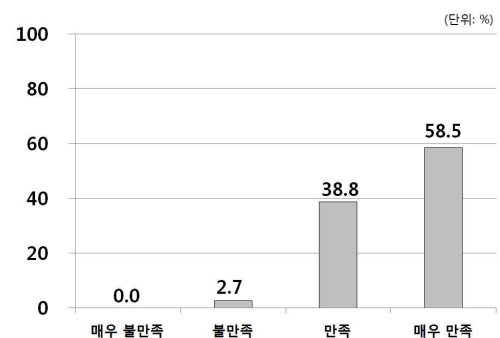
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	2	1.4
만족	59	40.1
매우 만족	86	58.5
합계	121	100.0



나) 직원들은 나의 어려움을 해결하려 노력함.

직원들이 나의 어려움을 해결하려 노력했는지에 대한 질문에 매우 만족이 86명(58.5%), 만족이 57명(38.8%)으로 응답자의 약 97%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 4명(2.7%)이 응답하였다.

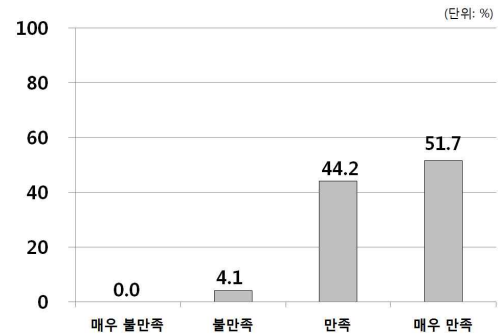
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	4	2.7
만족	57	38.8
매우 만족	86	58.5
합계	147	100.0



다) 직원들은 신속하게 정보를 알려주었음.

직원들이 신속하게 정보를 알려주었는지에 대한 질문에 매우 만족이 76명(51.7%), 만족이 65명(44.2%)으로 응답자의 약 96%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 6명(4.1%)이 응답하였다.

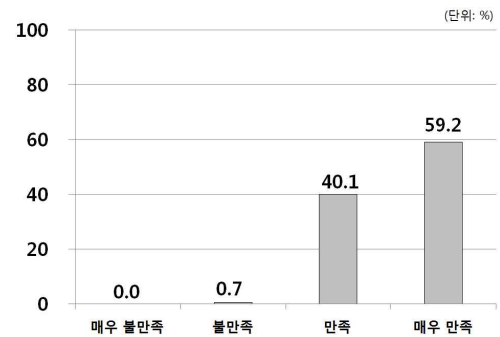
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	6	4.1
만족	65	44.2
매우 만족	76	51.7
합계	147	100.0



라) 직원들은 사전준비와 시간약속을 잘 지켰음.

직원들이 사전준비와 시간약속을 잘 지켰는지에 대한 질문에 매우 만족이 87명(59.2%), 만족이 59명(40.1%)으로 응답자의 약 99%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 1명(0.7%)이 응답하였다.

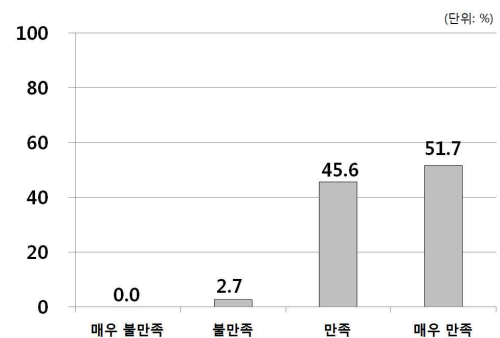
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.7
만족	59	40.1
매우 만족	87	59.2
합계	147	100.0



마) 직원들은 불만, 건의사항을 이야기하도록 배려함.

직원들이 불만, 건의사항을 이야기하도록 배려했는지에 대한 질문에 매우 만족이 76명(51.7%), 만족이 67명(45.6%)으로 응답자의 약 97%가 만족한다고 표현하였다. 불만족에는 4명(2.7%)이 응답하였다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	4	2.7
만족	67	45.6
매우 만족	76	51.7
합계	147	100.0



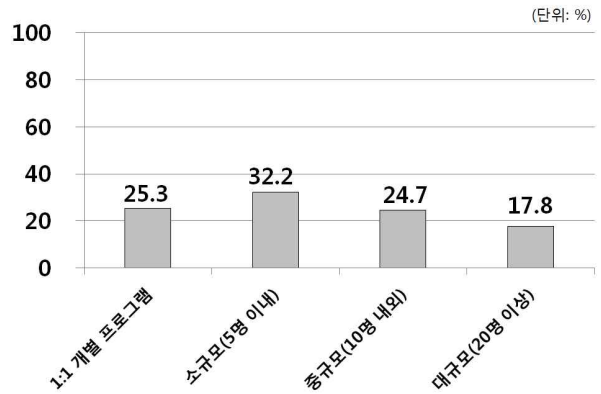
나. 2019년 욕구 조사

1) 복지관 서비스에 대한 욕구 조사

가) 선호하는 프로그램 형태

선호하는 프로그램 형태로는 소규모(5명 이내)가 47명(32.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 1:1 개별 37명(25.3%), 중규모(10명 내외) 36명(24.7%), 대규모(20명 이상) 26명(17.8%)으로 뒤를 이었다.

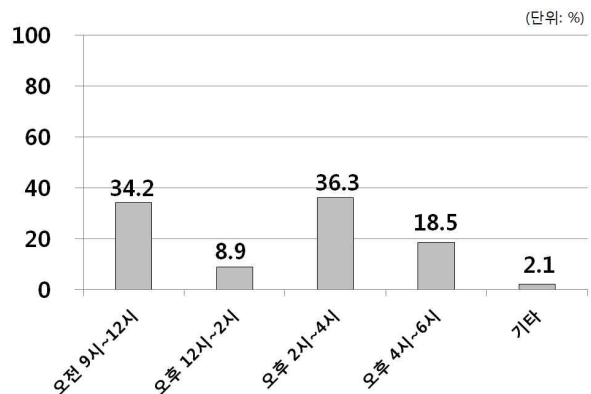
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
1:1 개별 프로그램	37	25.3
소규모(5명 이내)	47	32.2
중규모(10명 내외)	36	24.7
대규모(20명 이상)	26	17.8
합계	146	100.0



나) 선호하는 프로그램 시간대

선호하는 프로그램 시간대로는 오후 2~4시 53명(36.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 오전 9~12시 50명(34.2%)으로 두 번째로 높게 나타났다. 오후 4~6시는 27명(18.5%), 오후 12~2시는 13명(8.9%)으로 뒤를 이었으며, 오전 10시~오후 4시, 6시 이후 혹은 토요일, 요일마다 다르다는 기타 응답도 있었다.

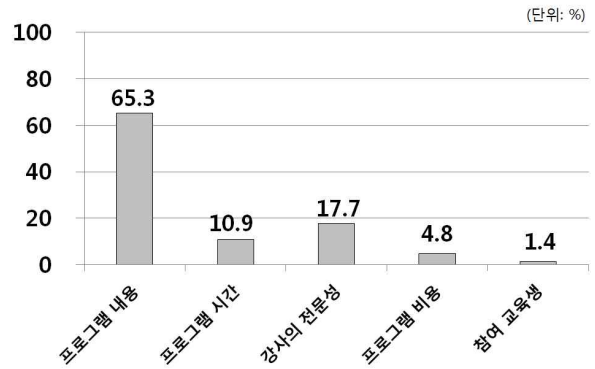
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
오전 9시~12시	50	34.2
오후 12시~2시	13	8.9
오후 2시~4시	53	36.3
오후 4시~6시	27	18.5
기타	3	2.1
합계	146	100.0



다) 프로그램 선택할 때 가장 우선적으로 고려하는 것

프로그램을 선택할 때 가장 우선적으로 고려하는 것에 대해서는 프로그램 내용이 96명(65.3%)으로 응답자의 절반 이상을 차지하였다. 이외에 강사의 전문성 26명(17.7%), 프로그램 시간은 16명(10.9%), 프로그램 비용은 7명(4.8%), 참여 교육생은 2명(1.4%) 순으로 나타났다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
프로그램 내용	96	65.3
프로그램 시간	16	10.9
강사의 전문성	26	17.7
프로그램 비용	7	4.8
참여 교육생	2	1.4
합계	147	100.0



마) 필요하다고 생각하는, 개설되기를 희망하는 서비스(프로그램)

복지관에 필요하다고 생각하거나 개설되기를 희망하는 서비스(프로그램)에 대한 개방형 질문으로 응답을 받았다. 현재 복지관에서 진행하는 언어/인지/작업/감각통합 이외의 치료분야, 문화예술 활동, 취학 준비, 방학활동 등 다양한 의견이 있었다. 그 중 사회성을 향상시킬 수 있는 그룹활동이나 취학 전 준비반에 대한 욕구가 특히 많았다.

구분	내용
체육	<ul style="list-style-type: none"> - 배드민턴 - 줄넘기 - 운동처방 - 인라인스케이트(2) - 수영(5) - 필라테스(2) - 트램폴린(2) - 음악체조 - 1:1 체육(3) - 농구(2) - 스포츠단 운영 - 건강프로그램(신체, 식습관관리 등) - 자전거
미술	<ul style="list-style-type: none"> - 원예(2) - 클레이아트 - 종이접기 - 1:1 미술(2) - 수채화, 만화그리기
요리	<ul style="list-style-type: none"> - 케이크 혹은 쿠키 만들기 - 요리교실(2)
치료	<ul style="list-style-type: none"> - 심리운동(2) - 물리치료(3) - 작업치료(4) - 놀이치료 - 인지치료(5)

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 감각통합(2) - 학습치료 - 수치료(수영, 수중)
문예	<ul style="list-style-type: none"> - 글쓰기 강연(시, 수필 등) - 인문학교실
음악	<ul style="list-style-type: none"> - 성악 - 합창, 노래 배우기(동요, 인기가요) - 음악 재능을 키우는 수업 - 음악에 맞춰 즐겁게 춤추기
난타	<ul style="list-style-type: none"> - 사물놀이(2) - 장비통 난타(3)
그룹 활동, 취학 준비	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹 체육, 미술, 무용 등 - 사회성을 키우는 그룹수업(2) - 사회성 향상(4) - 사회성, 인지향상, 또래그룹 등 - 비슷한 성향의 아이들 그룹수업(친구사귀기) - 중·고등학생 1:5 혹은 1:3 정도 사회 프로그램 - 소규모 집단 사회성 프로그램(규칙, 규율 지키기, 기본 사회질서 습득하기 등) - 학교준비 및 적응반(5) - 학교적응을 위한 그룹활동 - 그룹 짝치료(3) - 그룹 감각통합 - 그룹 언어
무용	<ul style="list-style-type: none"> - 체형운동 - 춤(2)
외부나들이	<ul style="list-style-type: none"> - 견학, 여행 등 외부활동 - 문화체험 - 현장학습 - 부모와 같이 하는 외부활동 - 자조모임(여행, 자립생활, 문화체험, 등산, 자전거)
방학활동	<ul style="list-style-type: none"> - 방학 프로그램(2), 돌봄교실 - 놀이 프로그램(보드게임 등) - 학령기 아동을 위한 방학 프로그램
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 성인 프로그램(자립에 필요한 돈 개념 익히기) - 이미용프로그램(2) - 목공예 - 장애형제자매 프로그램

바) 구립동대문장애인종합복지관의 발전을 위한 의견

복지관의 발전을 위하여 설문 응답자들로부터 받은 다양한 의견과, 그에 따른 복지관의 조치결과이다.

구분		의견	조치결과
프로그램에 대한 의견		- 언어&인지치료 시간에 학습을 유도하는 수업내용도 희망합니다.	- 이용자 개별 욕구 파악하여 적합한 치료와 교육이 제공될 수 있도록 하겠습니다.
		- 하모니카 연말 공연 후 간담회가 있으면 좋겠고, 수업시간에 간식 필요합니다.	- 하모니카 수업에 대한 간담회는 12월 2일 진행되었습니다. 이 수업은 이용료가 무료입니다. 강사비, 교재비 등의 예산을 지원하고 있어 간식을 지원하는 데는 다소 부담스러운 부분이 있으나 개선방안을 논의해보겠습니다.
		- 자립생활에 필요한 프로그램을 희망합니다.	- 2019년에는 자립에 필요한 활동으로 청소년 자조모임 ‘슬기로운 여가생활’을 진행하였으며, 2020년에도 지속할 예정입니다.
		- 다양한 프로그램을 개발해주세요.	- 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 반영하여 신규 프로그램을 개설하고 있습니다. 보다 다양한 프로그램을 개발하기 위해 노력하겠습니다.
		- 난타 시간과 횟수를 늘려주세요.	- 담당 팀과 논의하여 2020년 사업에 반영할 수 있도록 검토하겠습니다.
		- 난타 장구 개수를 늘려주세요.	
		- 요가매트를 교환해주세요.	
직원/강사에 대한 의견		- 전문적인 예술프로그램이 필요합니다.	- 문화예술프로그램은 관련 자격을 취득하고 다수의 강의 경험을 가진 해당 분야의 전문 강사가 진행하고 있습니다. 보다 전문적인 프로그램을 위해서 노력하겠습니다.
		- 프로그램 강사가 장애에 대해 잘 이해하지 못하는 것 같습니다.	- 수시로 피드백을 제공하여 수정하도록 하겠습니다.
시설에 대한 의견	주차문제	- 주차공간이 부족합니다. - 복지관 앞에 마음 놓고 주차할 수 있게 주차 스티커를 배포해주세요.	- 주차공간이 부족한 것에 대해서는 지속적으로 구청에 민원을 제기하고 있으며, 앞으로도 지속적으로 의견을 내겠습니다. - 주차 스티커 발급을 희망하는 경우, 운영지원팀 사무실에서 신청 바랍니다.
	교통불편	- 지하철역과 복지관 사이 셔틀버스를 운영해주세요.	- 교통이 불편한 것에 대해서도 구청에 민원을 제기하고 있습니다. 2020년에 셔틀버스를 운영하는 것에 대해 고려하겠습니다.
	부모대기	- 부모들이 대기할 수 있는 장소가	- 복지관의 유휴공간 부족으로 별도의 부모대

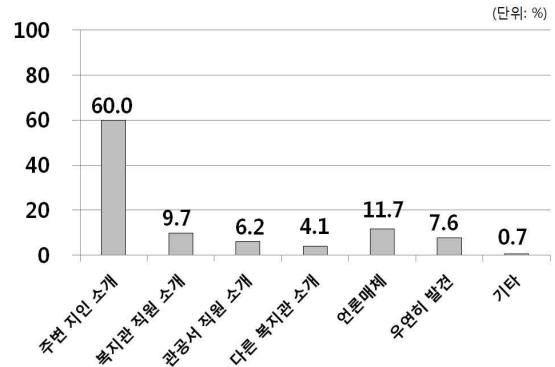
구분		의견	조치결과
	실 별도 마련	<p>부족합니다. 대기실을 별도로 마련해주세요.</p> <p>- 2층은 복도에서 소음이 많이 발생합니다.</p>	<p>기실 대신 1층 북카페를 마련하였습니다. 추가 공간이 마련된다면 부모대기실을 우선적으로 설치할 수 있도록 고려하겠습니다.</p>
	엘리베이터 시간 조정	<p>- 엘리베이터 층간 이동시간이 너무 깁니다.</p>	<p>- 엘리베이터의 이동시간이 긴 것에 대해 시설 관리자에게 건의하였습니다.</p>
	치료실 증설	<p>- 작업치료 치료실을 증설해주세요.</p>	<p>- 복지관 유휴공간 부족으로 추후 공간이 마련될 경우 치료실 증설을 고려하겠습니다.</p>
기타		<p>- 복지관 행사와 일정에 대해 메시지를 발송해주세요.</p>	<p>- 복지관의 주요 행사와 일정에 대해서 안내 게시판, 홈페이지, SNS 등으로 안내하고 있으며, 문자로도 참여자 모집이나 명절행사 등에 대해 안내하고 있습니다. 또한 카카오톡채널을 운영하고 있으니 친구추가 후 복지관 소식을 볼 수 있습니다.</p>
		<p>- 3층, 10층 정수기에 종이컵이 없습니다.</p>	<p>- 서울특별시 정책으로 일회용 컵 사용을 자제하고 있습니다. 운영지원팀 사무실에 종이컵이 항상 비치되어 있으므로, 이용을 희망하는 경우 방문하여 주시기 바랍니다.</p>
		<p>- 1층 북카페에서 도서를 대여하고 싶습니다.</p>	<p>- 1층 북카페에 도서가 비치되어 있으나 정식 도서관으로 운영되는 것이 아니므로, 카페 내에서만 이용할 수 있는 점 양해 부탁드립니다.</p>
		<p>- 1층 드림놀이터 공간이 정말 좋은데 아직 홍보가 덜 된 것 같아요.</p>	<p>- 인근 어린이집과 유관기관에 드림놀이터를 정기적으로 홍보하고 있습니다. 앞으로 지역사회에 더욱 알릴 수 있도록 적극적인 홍보 방안을 마련하겠습니다.</p>
		<p>- 2층 장애인운동실에서 발생하는 소음을 해결해주세요.</p>	<p>- 2층 장애인운동실 건강해GYM에서 발생하는 소음을 파악하여 적절한 조치를 취하겠습니다.</p>

다. 응답자의 일반적인 사항

1) 본 기관을 알게 된 동기

복지관을 알게 된 동기는 주변 지인의 소개가 87명(60.0%)으로 가장 높게 조사되었으며, 인터넷, 신문 등 언론매체로 응답한 이용자가 17명(11.7%)로 두 번째로 높게 조사되었다. 복지관 직원을 통해 소개받은 이용자는 14명(9.7%), 지나가다 우연히 발견한 이용자는 11명(7.6%)이며, 관공서 직원을 통해 소개받은 이용자는 9명(6.2%) 다른 복지관을 통해 소개받은 이용자는 6명(4.1%)이었다. 기억이 나지 않는다는 기타 응답도 있었다.

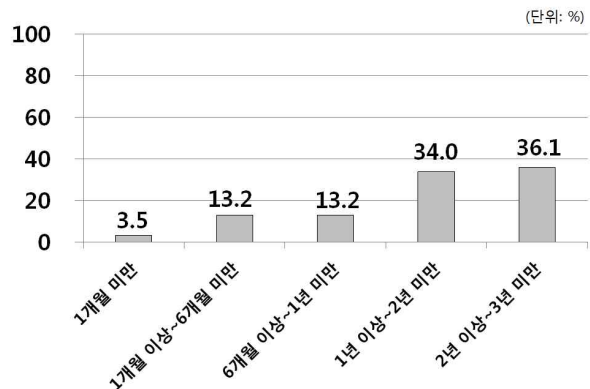
구분	빈도	유효 퍼센트
주변 지인의 소개	87	60.0
복지관 직원의 소개	14	9.7
관공서 직원의 소개	9	6.2
다른 복지관의 소개	6	4.1
언론매체 (인터넷, 신문 등)	17	11.7
우연히 발견	11	7.6
기타	1	0.7
합계	145	100.0



2) 본 기관을 이용한 기간

구립동대문장애인종합복지관을 이용한 기간은 2년 이상~3년 미만인 52명(36.1%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 1년 이상~2년 미만도 49명(34.0%)으로 비슷한 비율을 차지하였다. 6개월 이상~1년 미만, 1개월 이상~6개월 미만은 각각 19명(13.2%)으로 동일하였고, 1개월 미만은 5명(3.5%)으로 뒤를 이었다.

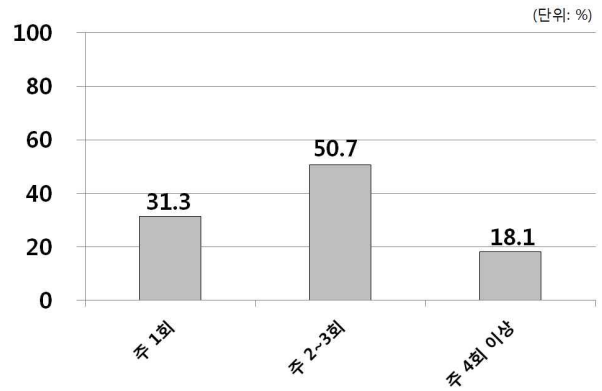
구분	빈도	유효 퍼센트
1개월 미만	5	3.5
1개월 이상~6개월 미만	19	13.2
6개월 이상~1년 미만	19	13.2
1년 이상~2년 미만	49	34.0
2년 이상~3년 미만	52	36.1
합계	144	100.0



3) 본 기관 이용 횟수

복지관을 이용한 횟수는 주 2~3회 이상이 73명(50.7%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 주 1회가 45명(31.3%)으로 두 번째로 높았다. 주 4회 이상은 24명(19.8%)이 응답하였다.

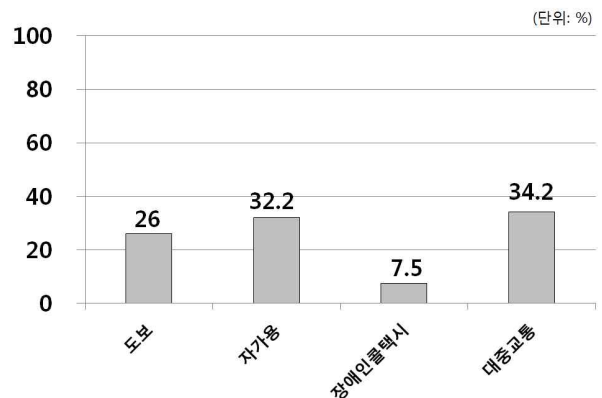
구분	빈도	유효 퍼센트
주 1회	45	31.3
주 2~3회 이상	73	50.7
주 4회 이상	26	18.1
합계	144	100.0



4) 본 기관에 올 때 이용하는 교통수단

복지관을 방문할 때 이용하는 교통수단은 대중교통(버스, 지하철 등) 이용이 50명(34.2%)로 가장 높았으며, 자가용 이용자는 47명(32.2%)로 두 번째로 높게 나타났다. 도보로 오는 이용자는 38명(26.0%)이고, 장애인 콜택시로 복지관을 내방하는 이용자는 11명(7.5%)으로 조사되었다. 수동 또는 전동휠체어 이용자는 도보로 오는 경우에 포함시켰다.

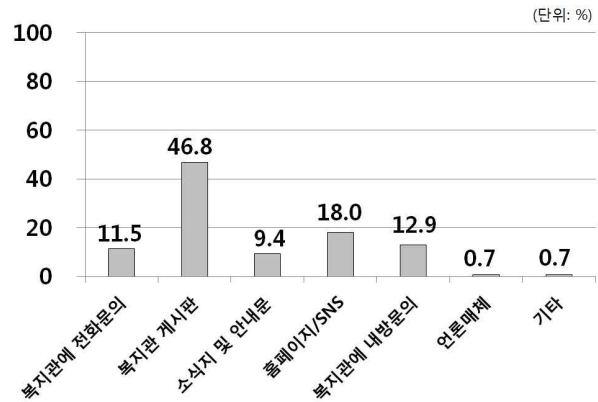
구분	빈도	유효 퍼센트
도보	38	26.0
자가용	47	32.2
장애인콜택시	11	7.5
대중교통(버스, 지하철)	50	34.2
합계	146	100.0



5) 복지관 행사와 일정 등 정보 제공 경로

복지관 행사와 일정에 대한 정보를 제공받는 경로에 대한 설문조사에서는 복지관 게시판을 통한 정보 제공이 65명(46.8%)로 가장 높게 나타났으며, 복지관 홈페이지나 SNS 25명(18.0%), 복지관 전화문의 16명(11.5%), 내방문의 18명(12.9%), 복지관 전화문의 16명(11.5%), 복지관 소식지(허브) 및 안내문 13명(9.4%), 언론매체(지역신문, 인터넷신문 등) 1명(0.7%) 순으로 조사되었다. 지인을 통해 정보를 제공받았다는 기타 응답도 있었다. 49명(28.1%)이 복지관 소식지, 안내문, 홈페이지, SNS 등 매체를 통한 정보 제공에 응답하여, 복지관 게시판뿐만 아니라 매체를 활용하는 홍보방법도 효과적이라고 유추해볼 수 있다.

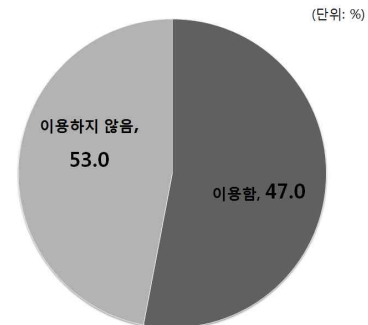
구분	빈도	유효 퍼센트
복지관에 전화문의	16	11.5
복지관 게시판	65	46.8
소식지(허브) 및 안내문	13	9.4
홈페이지/SNS	25	18.0
복지관에 내방문의	18	12.9
언론매체(지역신문, 인터넷신문 등)	1	0.7
기타	1	0.7
합계	139	100.0



6) 본 기관 외에 다른 복지관 이용하고 있는지

현재 구립동대문장애인종합복지관 이외 다른 복지관을 이용하는지에 대한 설문에서는 다른 복지관도 중복으로 이용하고 있는 이용자가 71명(53.0%), 이용하지 않는 이용자가 63명(47.0%)으로 조사되었다.

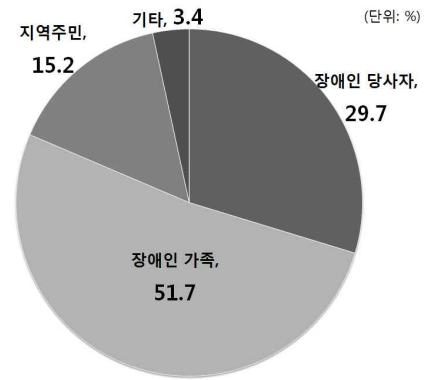
구분	빈도	유효 퍼센트
이용함	71	53.0
이용하지 않음	63	47.0
합계	134	100.0



7) 응답자 유형

응답자 유형은 설문 응답자와 이용자와의 관계를 의미한다. 장애인 가족이 응답한 경우 75명(51.7%)로 가장 많았으며, 장애인 당사자가 43명(29.7%), 지역주민이 22명(15.2%)으로 나타났다. 장애인 당사자가 프로그램에 참여하고 있으나, 당사자의 연령이 너무 어리거나 설문 문항을 이해하기에 어려움이 있는 경우 부모 또는 가족이 응답한 경우가 상대적으로 많았다. 기타로는 활동보조인이 응답한 경우가 있다. 한편, 오동통대학과 직업적응훈련반의 경우 장애인 당사자의 의견을 수렴하기 위하여 쉬운 설문조사를 진행하였다.

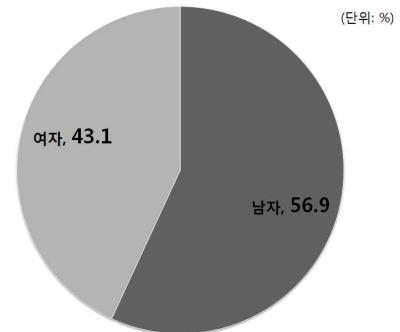
구분	빈도	유효 퍼센트
장애인 당사자	43	29.7
장애인 가족	75	51.7
지역주민	22	15.2
기타	5	3.4
합계	145	100.0



8) 성별

장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 성별을 응답하도록 하였다. 이용자의 성별은 남자가 82명(56.9%), 여자가 62명(43.1%)로, 남자가 여자보다 높은 비중을 차지하였다.

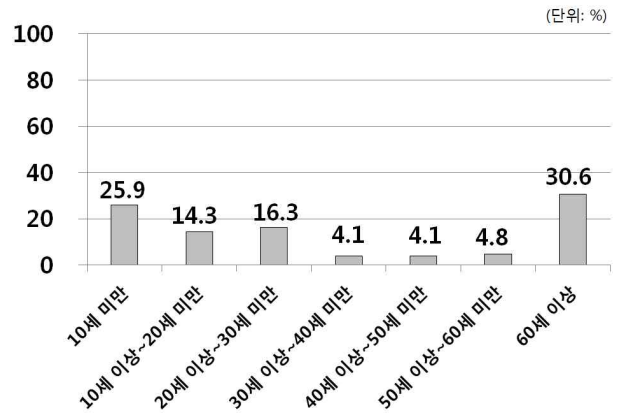
구분	빈도	유효 퍼센트
남자	82	56.9
여자	62	43.1
합계	144	100.0



9) 연령

장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 연령을 응답하도록 하였다. 이용자의 연령은 60세 이상이 45명(30.6%)로 가장 높게 나타났으며, 10세 미만이 38명(25.9%)로 두 번째로 높았다. 다음으로 20세 이상 30세 미만 24명(16.3%), 10세 이상 20세 미만 21명(14.3%)으로 뒤를 이었다. 또한 50세 이상 60세 미만의 응답자는 7명(4.8%), 30세 이상 40세 미만, 40세 이상 50세 미만의 응답자는 각각 6명(4.1%)로 나타났다. 30세 미만의 이용자가 약 57%, 60세 이상의 고령 이용자가 약 31%로 양분되어 있었다. 따라서 30세 미만과 60세 이상의 인원수를 참고하여 장애인 이용자의 연령별 프로그램을 구성하는 것이 효율적일 것이다.

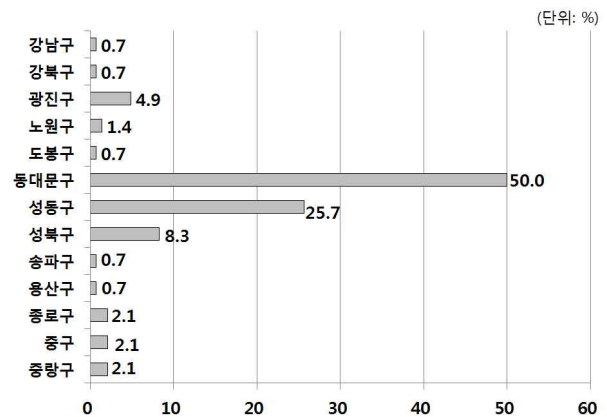
구분	빈도	유효 퍼센트
10세 미만	38	25.9
10세 이상~20세 미만	21	14.3
20세 이상~30세 미만	24	16.3
30세 이상~40세 미만	6	4.1
40세 이상~50세 미만	6	4.1
50세 이상~60세 미만	7	4.8
60세 이상	45	30.6
합계	147	100.0



10) 거주지

설문 응답자의 거주지 분석에서는 동대문구가 72명(50.0%)로 가장 많았으며, 성동구가 37명(25.7%)로 조사되었다. 그 외 기타지역에서 10명 미만으로 응답한 곳은 성북구, 광진구, 종로구, 중구, 중랑구, 노원구 순이었다. 복지관이 위치하고 있는 동대문구와 인접한 지역구의 이용자들이 대부분 이용하고 있는 것으로 분석할 수 있다. 또한 강남구, 강북구, 도봉구, 송파구, 용산구는 각 1명의 이용자가 분포하였다.

구분	빈도	유효 퍼센트
강남구	1	0.7
강북구	1	0.7
광진구	7	4.9
노원구	2	1.4
도봉구	1	0.7
동대문구	72	50.0
성동구	37	25.7
성북구	12	8.3
송파구	1	0.7
용산구	1	0.7
종로구	3	2.1
중구	3	2.1
중랑구	3	2.1
합계	144	100.0

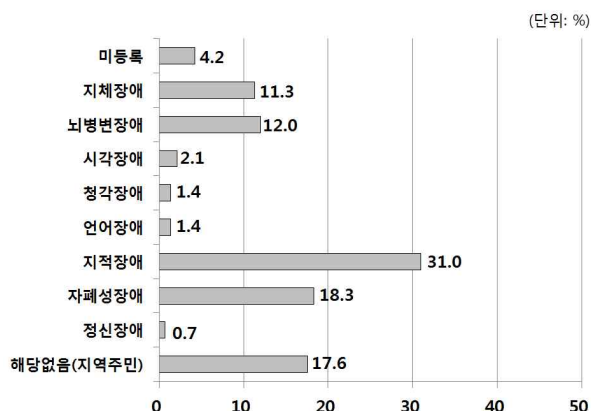


11) 장애유형

장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 장애유형을 표시하였고, 중복장애인 경우에는 높은 등급의 장애를 표시하도록 하였다. 또한 지역주민이 응답을 하는 경우에는 '해당없음'으로 응답하도록 하였다. 장애유형의 분석에서는 지적장애가 44명(30.6%)로 가장 높은 장애유형으로 조사되었으며, 자폐 성장장애는 26명(18.3%)이 응답을 하였다. 따라서 발달장애로 응답한 이용자가 48.9%로 가장 많은 장애 유형으로 조사되었다. 그 다음으로는 뇌병변장애가 17명(12.0%), 지체장애가 16명(11.3%)으로 뒤를 이었다. 그 외는 시각장애 3명, 청각장애 2명, 언어장애 2명, 정신장애 1명, 장애 미등록 6명이 있었으며,

해당없음에 응답한 지역주민은 25명(17.6)이었다.

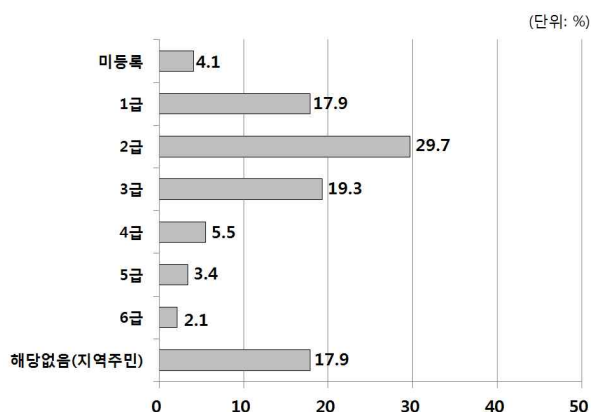
구분	빈도	유효 퍼센트
미등록	6	4.2
지체장애	16	11.3
뇌병변장애	17	12.0
시각장애	3	2.1
청각장애	2	1.4
언어장애	2	1.4
지적장애	44	31.0
자폐성장애	26	18.3
정신장애	1	0.7
해당없음(지역주민)	25	17.6
합계	142	100.0



12) 장애등급

장애등급에 대한 설문조사에서는 장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 장애등급을 응답하도록 하였으며, 중복장애인 경우에는 높은 등급의 장애를 표시하도록 하였다. 또한 지역주민이 응답하는 경우에는 ‘해당없음’으로 응답하도록 하였다. 장애등급은 2급 43명(29.7%)로 가장 높게 나타났으며, 3급 28명(19.3%), 1급 26명(17.9%)의 순으로 조사되었다. 장애 미등록 6명(4.1%), 4급 8명(5.5%), 5급 5명(3.4%), 6급 3명(2.1%)이었으며, 해당없음에 응답한 지역주민은 26명(17.9%)으로 조사되었다.

구분	빈도	유효 퍼센트
미등록	6	4.1
1급	26	17.9
2급	43	29.7
3급	28	19.3
4급	8	5.5
5급	5	3.4
6급	3	2.1
해당없음(지역주민)	26	17.9
합계	145	100.0



라. 성인발달장애인 대상 쉬운 설문조사

오동통대학과 직업적응훈련반 이용자 21명을 대상으로 쉬운 만족도 조사를 실시하였다. 이용자는 발달 장애인(지적, 자폐성)으로 설문내용의 이해를 돕기 위하여 스마일 척도를 활용하였다. 설문지는 총 9문항이며, 8문항은 3점 척도, 나머지 1문항은 개방형 질문으로 구성되었다. 일반 조사지와 유사하게 구성하기 위하여, 서비스 이용, 시설 및 환경, 복지관 직원 만족도에 해당하는 대표질문을 1~2개 포함시켰다. 모든 질문에 대해 ‘아니다’라고 응답한 경우는 거의 없었으며, 다수가 ‘그렇다’에 응답하였다.




복지관에서 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있었는지에 대해 16명(76.2%)이, 복지관에 다니면 마음이 편안했는지에 대해 17명(81.0%)이, 복지관에 오면 기분이 좋았는지에 대해 17명(81.0%)이, 복지관에서

만드는 안내문은 보기에 좋았는지에 대해 16명(76.2%)이, 복지관에서 사람들과 친하게 지냈는지에 대해 15명(71.4%)이, 복지관에서 새로운 것을 많이 배울 수 있었는지에 대해 16명(76.2%)이, 복지관이 깨끗했는지에 대해 19명(90.5%)이, 복지관 직원들이 친절했는지에 대해 20명(95.2%)이 ‘그렇다’에 응답하였다. 복지관 직원들이 친절했다는 의견이 가장 높게 나타났고, 복지관에서 사람들과 친하게 지냈다는 의견이 가장 낮게 나타났다.

1. 복지관에서 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있었습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(5명, 23.8%)	③그렇다(16명, 76.2%)
		

2. 복지관에 다니면 마음이 편안했습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(4명, 19.0%)	③그렇다(17명, 81.0%)
		

3. 복지관에 오면 기분이 좋았습니까?

①아니다(1명, 4.8%)	②보통이다(3명, 14.3%)	③그렇다(17명, 81.0%)
		

4. 복지관에서 만드는 안내문은 보기에 편했습니까?

①아니다(1명, 4.8%)	②보통이다(4명, 19.0%)	③그렇다(16명, 76.2%)
		

5. 복지관에서 사람들과 친하게 지냈습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(6명, 28.6%)	③그렇다(15명, 71.4%)
		

6. 복지관에서 새로운 것을 많이 배울 수 있었습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(5명, 23.8%)	③그렇다(16명, 76.2%)
		

7. 복지관이 깨끗했습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(2명, 9.5%)	③그렇다(19명, 90.5%)
		

8. 복지관 선생님들은 친절했습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(1명, 4.8%)	③그렇다(20명, 95.2%)
		

9. 복지관에서 제일 좋았던 것 한 가지만 적어주세요.

노래교실 했던 것	목공예 활동	노래방 잘 불렀습니다.
노래방 하고 싶어요.	체육	댄스프로그램
복지관에서 많이 배울 수 있었다.	노래방	성화봉송 참여할 때 좋았습니다.
복지관에서 작업하고 외부활동하고 캠핑하고 여가활동하면서 재미있었습니다.		

10. 복지관에 바라는 것 한 가지만 적어주세요.

복지관이 좋아요.	청소도 하고 싶어요.	클라이밍을 하고 싶습니다.
복지관을 사랑합니다.	댄스	안내문 글씨가 너무 작습니다.

3. 요약 및 결론

구립동대문장애인종합복지관 이용자들의 의견을 듣고 2020년 복지관 서비스의 질을 높이기 위하여 2019년 이용자 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 2019년 10월 2일부터 10월 30일까지 복지관을 이용한 사람들을 대상으로 조사를 실시하였는데, 일반 설문조사에는 147명이, 쉬운 설문조사에는 21명이 참여하였다. 장애인이 직접 응답을 하기 어려운 경우에는 부모가 대신 응답을 해주어 일반화하기에는 어려움이 있지만, 중증발달장애인의 의견을 반영하고자 쉬운 설문조사를 진행하였다.

1) 복지관 서비스 이용에 대해 전반적으로 만족함.

복지관 서비스 이용에 대한 응답의 평균비교 결과, 8개의 항목 모두 4점 만점에 3점대로 나타나 전반적으로 만족한다고 볼 수 있다. 그 중에서도 차후에 다시 복지관을 이용하고 싶고, 주변 사람에게 서비스 참여를 권유하고 싶다는 항목에서 가장 높은 점수를 차지하였다. 이용자가 복지관을 일회성으로 이용하기보다는 지속적으로 이용할 수 있도록 다양한 서비스를 개발하고 관리하는 것이 중요할 것으로 보인다.

2) 복지관 직원들이 친절하고 준비성이 좋음.

복지관 서비스 이용, 복지관 시설 및 환경, 복지관 직원에 대한 응답의 평균비교 결과, 3개의 주제 모두 4점 만점에 3점대로 높은 만족도를 보였으며, 그 중 직원에 대한 만족도와 사전 준비성에 대한 항목이 가장 높았다. 매년 복지관 직원들에 대한 만족도가 높게 나타났는데, 이번 조사에서도 확인할 수 있었다. 향후에도 이용자들이 만족하는 서비스를 제공하는 전문가로 성장할 수 있는 내부교육 및 외부교육 기회를 제공해야 한다. 기관에서는 직원의 역량강화에 필요한 자원을 지속적으로 공급하고 지속적인 슈퍼비전을 실시하여야 할 것이다.

3) 복지관 환경이 깨끗하나 부모대기실을 보완하길 바람.

복지관 시설 및 환경에 대한 응답의 평균비교 결과, 5개의 항목 모두 4점 만점에 3점대로 나타나 전반적으로 만족한다고 볼 수 있다. 그 중에서도 복지관 청결 및 관리 상태가 좋고, 시설과 설비가 안전하고 주변 정리가 잘 되어 있다는 항목에서 가장 높은 점수를 차지하였다. 복지관 서비스의 질을 높이는 것도 중요하지만, 더불어 이용자가 복지관을 쾌적하고 쉴 수 있는 공간으로 느낄 수 있도록 지속적으로 관리해야 할 것이다. 보호자가 대기할 수 있는 곳이 특정 공간이 아닌 개방형 복도이기 때문에 별도의 휴게실을 마련하여 마음 편히 쉬고 이야기할 수 있기를 바랐다. 이 부분을 항상 염두에 두고 공간 확보가 가능할 경우 조치를 취하도록 하겠다.

4) 복지관으로 오는 이동편의와 주차문제가 개선되길 희망함.

복지관 이용자들이 동대문구에 지속적으로 민원을 제기하여 현재는 복지관 앞으로 오는 셔틀버스가 하루 2회 운행되고 있다. 복지관에 올 때 이용하는 교통수단으로 대중교통(버스, 지하철 등)과 도보 이용자가 가장 많았으므로 셔틀버스 운행횟수를 조정하거나 마을버스 노선 추가 등의 조치가 필요한 것으로 보인다. 또한 가장 가까운 지하철역인 용두역에서 복지관으로 오는 횡단보도에 신호등이 없어 장애인의 이동에 많은 위험이 따른다. 또한 지하주차장과 1층 주차공간이 협소하여 이용자들이 많은 어려움을 토로하였는데, 공간이 추가적으로 확보되지 않는 한 이 문제를 지속적으로 제기될 것이다. 복지관 차원에서 해결하는 것에는 한계가 있으나, 이용자들이 복지관을 보다 편리하게 이용할 수 있도록 최선을 다해 관리하고 있다.

6) 기존 프로그램을 유지하면서 다양한 프로그램 개설이 필요함.

프로그램을 선택할 때 가장 우선적으로 고려하는 부분에 대해 응답자의 절반 이상이 프로그램 내용이 라고 답하였다. 개방형 질문에서도 현재 진행 중인 프로그램의 증설과 더불어 기존에 없었던 다양한 프로그램을 희망한다는 의견을 제시해주었다. 복지관 개관 이후 매년 새로운 프로그램을 증설하고 있어 이용자들의 참여 기회를 높였다. 건물 특성상 프로그램 공간 마련의 한계가 있어 이용자들이 원하는 바를 한 번에 반영하기는 어려웠지만, 지역주민과 장애인들이 복지관을 편리하고 즐겁게 이용할 수 있도록 끊임없이 새로운 시도를 해나가고 있다.

7) 치료와 그룹활동에 대한 수요가 많아짐.

복지관에 필요하다고 생각하는, 개설되기를 희망하는 서비스에 대해서는 체육, 미술, 음악 등 다양한 의견이 있었는데 그 중에서도 치료와 그룹활동에 대한 수요가 작년에 비해 현저히 많아졌다. 현재 우리 복지관에서는 언어, 인지, 작업, 감각통합치료를 제공하고 있으나, 수요가 너무 많아 대기가 긴 것에 대해 응답자들이 어려움을 토로하였다. 복지관의 치료서비스는 이용자들의 수요가 매우 많아 항상 대기자가 존재한다. 정제되지 않도록 치료 세션을 늘리거나 대기기간이 길어지는 경우 대기자들을 관리하는 방법을 강구해야할 것이다. 또한 현재 치료에 참여하고 있는 이용자들의 불만사항에 귀 기울여 만족감을 느낄 수 있도록 노력하는 것이 필요하다.

추가적으로 물리, 심리, 원예, 수중치료가 생성되기를 기대하였다. 그리고 1:1 수업보다는 그룹으로 함께하는 수업을 희망하는 경우가 많았는데, 집단활동은 규칙과 사회질서를 배울 수 있고 상대방의 입장을 이해하며 사회성을 키울 수 있기 때문이다. 치료 시간을 활용하여 그룹활동을 하는 것도 좋고, 학교준비 및 적응반을 별도로 만들어 훈련하는 시간을 갖기를 희망하였다.

8) 오전 9~12시, 오후 2~4시 프로그램이 개설되면 참여율이 높아질 것으로 보임.

선호하는 프로그램 시간대로는 오후 2~4시가 가장 높게 나타났는데, 학업이나 개인 일정으로 오전 시간대에 참여하는 것이 어려운 학령기 이하의 이용자들이 선호하는 것으로 추측할 수 있다. 학령기 이하 이용자들의 그룹활동 수요가 높은 것을 참고하면 오후 시간대를 활용하는 것을 고려해볼 수 있다. 또한 오전 9~12시를 희망하는 경우도 비슷한 비율로 높게 나타나, 지역주민이나 장애인의 부모는 오전 시간대를 선호하는 것으로 유추할 수 있다.

위의 결과에 덧붙여 복지관 이용자들의 다양한 욕구에 따라 프로그램을 복지관 내에서만 실시하는 것에 한계가 있다. 지역사회 내 자원을 활용하여 필요한 욕구를 충족할 수 있도록 관계망을 형성하는 것이 필요하다. 2018년 장애인, 지역주민 통합 프로그램을 신설한 이후 많은 지역주민들이 장애인복지관을 이용하기 시작하였고, 복지관 인근 아파트와의 교류와 주민조직화 사업을 통해 복지관의 인식 범위를 넓혀 나가고 있다. 동대문구청 홍보담당관과 지역 언론사와의 네트워크를 통해 복지관의 주요 행사에 대해 주민들에게 알리는 일도 최선을 다하고 있다. 향후에도 장애인식개선교육 혹은 캠페인으로 비장애인들의 인식 변화를 꾀하고, 장애인과 비장애인이 어울릴 수 있는 장을 마련하는 지속적인 시도가 있어야 하겠다. 구립동대문장애인종합복지관이 지역사회의 중심기관이 될 수 있도록 준비해나갈 것이다.