
2018년 구립동대문장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구 조사 보고서

2018. 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. 분석 방법	2
바. 설문 내용	2
사. 조사의 특징	3
2. 조사 결과	4
가. 2018년 만족도 조사	4
1) 복지관 서비스(프로그램) 품질에 대한 만족도 조사	4
2) 복지관 서비스(프로그램) 성과에 대한 만족도 조사	7
3) 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사	9
4) 복지관 직원에 대한 만족도 조사	11
나. 2018년 욕구 조사	13
1) 복지관 시설 및 환경에 대한 욕구 조사	13
2) 복지관 서비스(프로그램)에 대한 욕구 조사	14
다. 응답자의 일반적인 사항	21
라. 성인발달장애인 대상 쉬운 설문조사	28
마. 이용자, 부모집단 포커스그룹인터뷰(FGI)	30
3. 요약 및 결론	32

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 2018년 12월을 기준으로 총 959명의 이용자가 등록되어 있다. 2016년에는 299명, 2017년에는 300명, 2018년에는 360명이 등록하여 매년 신규이용자가 지속적으로 늘어나고 있다. 장애인 당사자의 자기결정권을 증시하는 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 2018 이용자 만족도, 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

2018년 복지관 이용자들의 의견을 듣고, 2019년 이용자 중심의 복지관으로 성장한다.

다. 조사 목표

- 1) 복지관 이용자들의 서비스 만족도와 욕구를 파악하기 위하여 설문조사를 실시한다.
- 2) 이용자와 부모집단의 추가적인 의견을 들어보기 위하여 포커스그룹인터뷰(FGI)를 실시한다.
- 3) 발달장애인 이용자가 조사에 참여할 수 있도록 쉬운 설문지를 활용한 조사를 실시한다.

라. 조사 대상 및 기간

2018년 10월 22일부터 11월 30일까지 구립동대문장애인종합복지관 이용자 142명을 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. 양적조사의 한계를 보완하기 위하여 질적조사의 일종인 포커스그룹인터뷰(FGI)도 2집단을 대상으로 간략히 진행하였다. 조사는 복지관 지하 1층, 지상 2~3층, 10층에서 진행되었다.

설문조사	포커스그룹인터뷰(FGI)
<ul style="list-style-type: none">• 설문 참여자: 총 142명- 일반 설문: 121명(장애인, 가족, 활동보조인)- 쉬운 설문: 21명(직업적응훈련반, 오동통대학)	<ul style="list-style-type: none">• FGI 참여자: 2집단- 이용자(장애인 당사자) 1집단- 이용자(장애인의 부모) 1집단

마. 분석 방법

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

바. 설문 내용

1) 측정도구:

설문지는 서울시복지재단의 공유복지플랫폼에 등록된 지식공유활동가(조성우⁵⁾)의 자료를 활용하였다. 조성우는 성과측정의 전문가로서 논리모델에 입각하여 만족도조사 도구 제작방법을 설명하였다⁶⁾. **논리모델 (Logic Model)**이란 사회적 활동을 **투입, 과정, 산출, 결과체계**의 관계로 파악하는 틀이다. 각 체계는 논리적 관계로 구성되어 있다. 논리적 관계란, '원인→결과'이며, 각 체계는 다음 체계의 원인이 되는 동시에 이전 체계의 결과가 된다. 예를 들어 투입은 과정의 원인이, 과정은 투입의 결과가 된다.

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

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

2) 문항구성:

- ① 만족도조사 문항(22): 서비스(프로그램) 품질에 대한 만족도, 서비스(프로그램) 성과에 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

사. 조사의 특징

설문기간 내에 복지관을 이용한 사람들을 대상으로 조사를 실시하였고, 장애인이 직접 응답을 하기 어려운 경우에는 부모가 대신 응답을 해주어 일반화하기에는 어려움이 있다. 하지만 중증발달장애인의 의견을 반영하고자 쉬운 설문조사를 진행하였고, 설문조사로는 파악하기 힘든 장애인 당사자와 부모 집단의 목소리를 포커스그룹인터뷰(FGI)를 통해 직접 담아내는 시도를 하였다.

2. 조사 결과

가. 2018년 만족도 조사

2018년 만족도 조사는 복지관 서비스(프로그램) 품질, 서비스(프로그램) 성과, 복지관 시설 및 환경, 복지관 직원에 대한 만족도 등 크게 네 가지의 주제로 나뉜다. 복지관 서비스(프로그램) 품질에 대한 만족도 조사(5개 문항)의 평균은 4.33이고, 복지관 서비스(프로그램) 성과에 대한 만족도 조사(5개 문항)의 평균은 4.17이다. 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사(7개 문항)의 평균은 4.32이고, 복지관 직원에 대한 만족도 조사(5개 문항)의 평균은 4.41이다.

구분	항목 평균
복지관 서비스(프로그램) 품질에 대한 만족도 조사	4.33
복지관 서비스(프로그램) 성과에 대한 만족도 조사	4.17
복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사	4.32
복지관 직원에 대한 만족도 조사	4.41

평균 비교 결과, 4개의 주제 모두 4점대로 높은 만족도를 보였으며, 그 중 직원에 대한 만족도가 가장 높았다. 주제별 세부내용은 아래와 같다.

1) 복지관 서비스(프로그램) 품질에 대한 만족도 조사

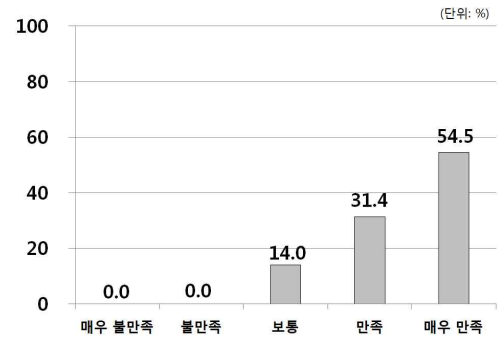
복지관 서비스(프로그램) 품질에 대한 만족도 조사에는 프로그램 운영과정, 운영시간, 신청절차 등에 대한 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 서비스(프로그램)에 어려움 없이 잘 참여했다는 항목이 4.47점으로 가장 높았고, 서비스(프로그램) 총 횟수 및 진행시간에 만족했다는 항목이 4.19점으로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 4점대로 나타나 복지관 서비스(프로그램)의 품질에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

복지관 서비스(프로그램)의 품질	평균
가) 서비스(프로그램) 이용 시 궁금한 점에 대하여 충분한 설명을 들었다.	4.40
나) 서비스(프로그램) 기간과 시간, 장소, 활동에 대해서 정확하고 신속하게 전달받았다.	4.35
다) 서비스(프로그램)를 이용하는 동안 어려움 없이 잘 참여 할 수 있었다.	4.47
라) 서비스(프로그램)들이 다양하고 내용이 알맞다.	4.31
마) 서비스(프로그램)들은 내가 필요로 하는 욕구를 충족 시켜주었다.	4.29
바) 서비스(프로그램) 총 횟수 및 진행시간에 만족한다.	4.19
사) 서비스(프로그램) 참여자 인원수에 만족한다.	4.27

가) 서비스(프로그램) 이용 시 궁금한 점에 대하여 충분한 설명을 들음.

서비스(프로그램) 이용 시 궁금한 점에 대하여 충분한 설명을 들었는지에 대한 질문에 매우 만족이 66명(54.5%), 만족이 38명(31.4%)으로 응답자의 약 85%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 17명(14.0%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 응답자가 없었다.

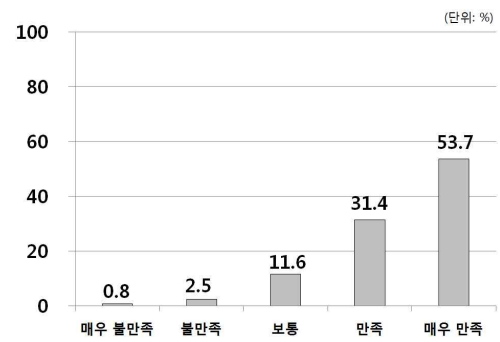
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	0	0.0
보통	17	14.0
만족	38	31.4
매우 만족	66	54.5
합계	121	100.0



나) 서비스(프로그램) 기간과 시간, 장소, 활동에 대해 정확하고 신속하게 전달 받음.

서비스(프로그램) 기간과 시간, 장소, 활동에 대해 정확하고 신속하게 전달받았는지에 대한 질문에 매우 만족이 65명(53.7%), 만족이 38명(31.4%)으로 응답자의 약 85%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 14명(11.6%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 4명(3.3%)이 응답하였다.

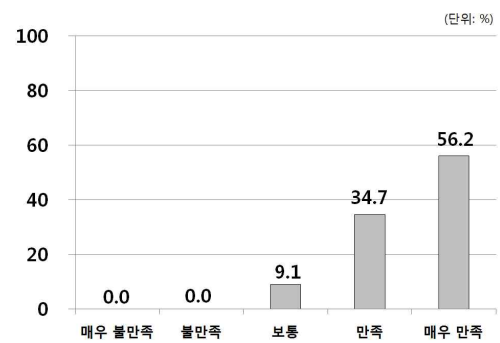
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	1	0.8
불만족	3	2.5
보통	14	11.6
만족	38	31.4
매우 만족	65	53.7
합계	121	100.0



다) 서비스(프로그램)를 이용하는 동안 어려움 없이 잘 참여할 수 있었음.

서비스(프로그램)를 이용하는 동안 어려움 없이 잘 참여할 수 있었는지에 대한 질문에 매우 만족이 68명(56.2%), 만족이 42명(34.7%)으로 응답자의 약 90%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 11명(9.1%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 응답자가 없었다.

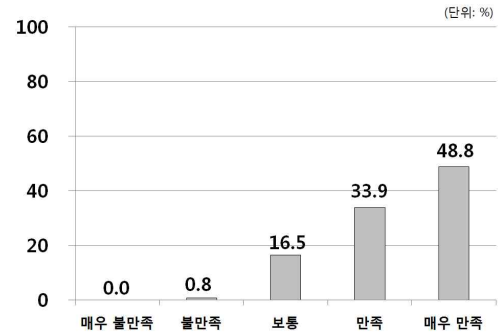
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	0	0.0
보통	11	9.1
만족	42	34.7
매우 만족	68	56.2
합계	121	100.0



라) 서비스(프로그램)들이 다양하고 내용이 알맞음.

서비스(프로그램)들이 다양하고 내용이 알맞았는지에 대한 질문에 매우 만족이 59명(48.8%), 만족이 41명(33.9%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 20명(16.5%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

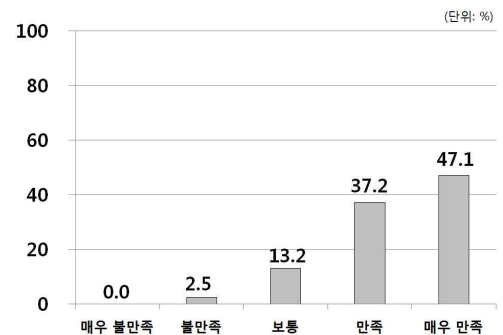
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	20	16.5
만족	41	33.9
매우 만족	59	48.8
합계	121	100.0



마) 서비스(프로그램)들은 내가 필요로 하는 욕구를 충족함.

서비스(프로그램)들은 내가 필요로 하는 욕구를 충족하였는지에 대한 질문에 매우 만족이 57명(47.1%), 만족이 45명(37.2%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 16명(13.2%)이 응답하였으며, 불만족에는 3명(2.5%)이 응답하였다.

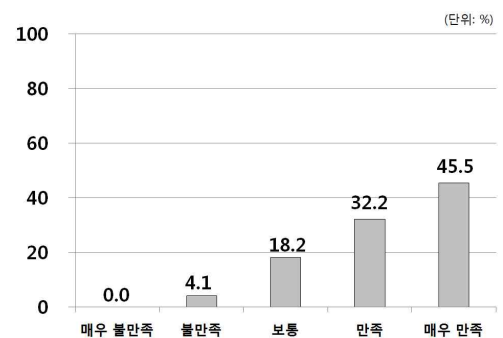
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	3	2.5
보통	16	13.2
만족	45	37.2
매우 만족	57	47.1
합계	121	100.0



바) 서비스(프로그램) 총 횟수 및 진행시간에 만족함.

서비스(프로그램) 총 횟수 및 진행시간에 대해 만족하였는지에 대한 질문에 매우 만족이 55명(45.5%), 만족이 39명(32.2%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 22명(18.2%)이 응답하였으며, 불만족에는 5명(4.1%)이 응답하였다.

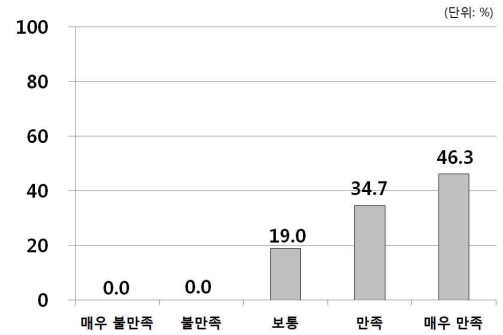
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	5	4.1
보통	22	18.2
만족	39	32.2
매우 만족	55	45.5
합계	121	100.0



사) 서비스(프로그램) 참여자 인원수에 만족함.

서비스(프로그램) 참여자 인원수에 만족하였는지에 대한 질문에 매우 만족이 56명(46.3%), 만족이 42명(34.7%)으로 응답자의 약 90%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 23명(19.0%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 응답자가 없었다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	0	0.0
보통	23	19.0
만족	42	34.7
매우 만족	56	46.3
합계	121	100.0



2) 복지관 서비스(프로그램) 성과에 대한 만족도 조사

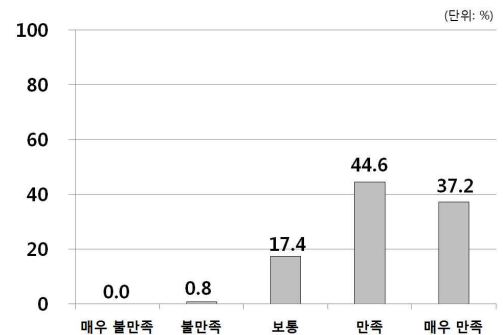
복지관 서비스(프로그램) 성과에 대한 만족도 조사에는 건강수준, 만족감, 친밀감 등에 대한 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 서비스(프로그램)을 통해 새로운 경험(지식)을 습득하였다는 항목이 4.21점으로 가장 높았고, 복지관 이용 후 주변에서 내가 긍정적으로 변화되었다고 말한다는 항목이 4.05점으로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 4점대로 나타나 복지관 서비스(프로그램) 성과에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

복지관 서비스(프로그램)의 성과	평균
가) 서비스(프로그램)을 통해 삶의 만족감(행복감)을 느꼈다.	4.18
나) 서비스(프로그램)을 통해 신체적, 심리적 건강수준이 높아졌다.	4.20
다) 서비스(프로그램)을 통해 새로운 경험(지식)을 습득하였다.	4.21
라) 서비스(프로그램)을 통해 주변 사람들과 친밀해졌다.	4.18
마) 복지관 이용 후 주변에서 내가 긍정적으로 변화되었다고 말한다.	4.05

가) 서비스(프로그램)을 통해 삶의 만족감을 느꼈음.

서비스(프로그램)을 통해 삶의 만족감을 느꼈는지에 대한 질문에 매우 만족이 45명(37.2%), 만족이 54명(44.6%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 21명(17.4%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	21	17.4
만족	54	44.6
매우 만족	45	37.2
합계	121	100.0

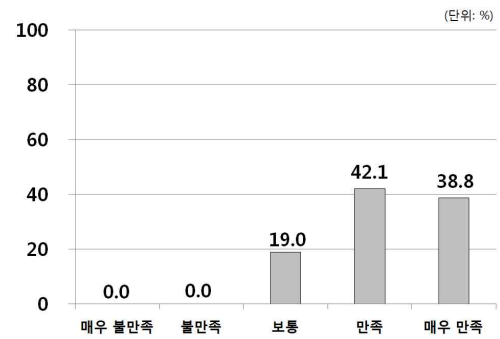


나) 서비스(프로그램)을 통해 신체적, 심리적 건강수준이 높아졌음.

서비스(프로그램)을 통해 신체적, 심리적 건강수준이 높아졌는지에 대한 질문에 매우 만족이 47명(38.8%), 만족이 51명(42.1%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 23명(19.0%)

이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 응답자가 없었다.

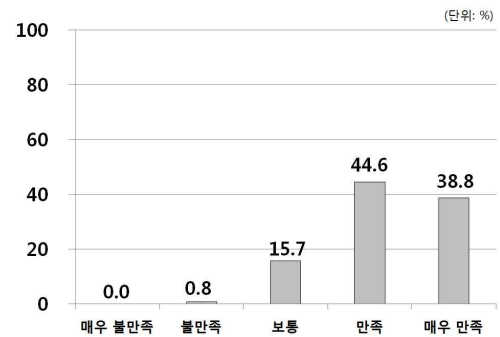
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	0	0.0
보통	23	19.0
만족	51	42.1
매우 만족	47	38.8
합계	121	100.0



다) 서비스(프로그램)을 통해 새로운 경험(지식)을 습득하였음.

서비스(프로그램)을 통해 새로운 경험(지식)을 습득하였는지에 대한 질문에 매우 만족이 47명(38.8%), 만족이 54명(44.6%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 19명(15.7%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

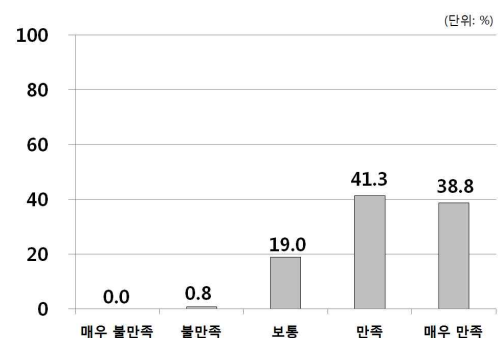
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	19	15.7
만족	54	44.6
매우 만족	47	38.8
합계	121	100.0



라) 서비스(프로그램)을 통해 주변 사람들과 친밀해졌음.

서비스(프로그램)을 통해 주변 사람들과 친밀해졌는지에 대한 질문에 매우 만족이 47명(38.8%), 만족이 50명(41.3%)로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 23명(19.0%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	23	19.0
만족	50	41.3
매우 만족	47	38.8
합계	121	100.0

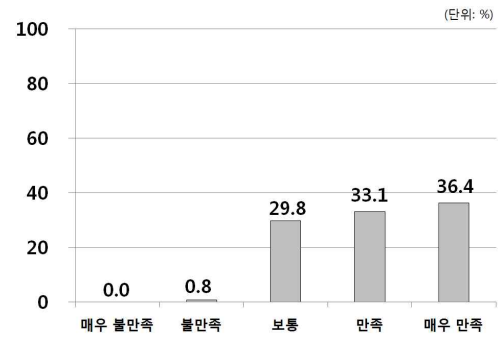


마) 복지관 이용 후 주변에서 긍정적으로 변화되었다 말함.

복지관을 이용한 후 주변에서 긍정적으로 변화되었다고 말하는지에 대한 질문에 매우 만족이 44명(36.4%), 만족이 40명(33.1%)으로 응답자의 약 70%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 36명(29.8%)

이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	36	29.8
만족	40	33.1
매우 만족	44	36.4
합계	121	100.0



3) 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사

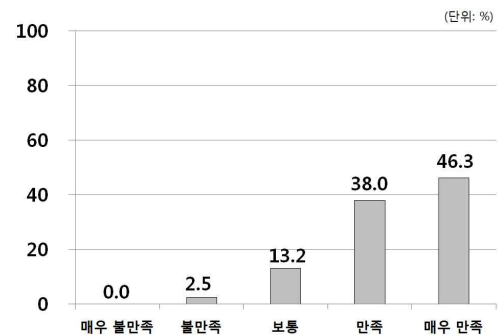
복지관 시설 및 환경에 대한 만족도 조사에는 이동 편의, 안전성, 가독성 등에 대한 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 복지관 내(프로그램실, 화장실, 로비 등) 청결 및 관리 상태가 좋다는 항목이 4.48점으로 가장 높았고, 복지관 게시판에 붙어 있는 안내문이 보기에 편했다는 항목이 4.24점으로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 4점대로 나타나 복지관 시설 및 환경에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

복지관 시설 및 환경	평균
가) 복지관 내 시설과 설비가 안전하고 주변정리가 잘 되어있다.	4.28
나) 복지관 게시판에 붙어 있는 안내문은 보기에 편했다.	4.24
다) 복지관 내에서 이동하는 것이 편리하다.	4.27
라) 복지관 내(프로그램실, 화장실, 로비 등) 청결 및 관리 상태가 좋다.	4.48
마) 프로그램에 사용되는 기자재, 교구, 장비가 잘 구비되어있다.	4.35

가) 복지관 내 시설과 설비가 안전하고 주변정리가 잘됨.

복지관 내 시설과 설비가 안전하고 주변정리가 잘 되었는지에 대한 질문에 매우 만족이 56명(46.3%), 만족이 46명(38.0%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 16명(13.2%)이 응답하였으며, 불만족에는 3명(2.5%)이 응답하였다.

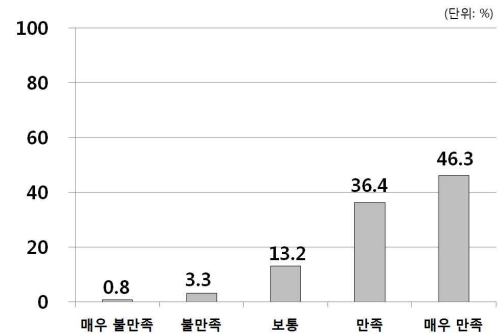
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	3	2.5
보통	16	13.2
만족	46	38.0
매우 만족	56	46.3
합계	121	100.0



나) 복지관 게시판에 붙어 있는 안내문은 보기 편하였음.

복지관 게시판에 붙어 있는 안내문은 보기에 편하였는지에 대한 질문에 매우 만족이 56명(46.3%), 만족이 44명(36.4%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 16명(13.2%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 5명(4.1%)이 응답하였다.

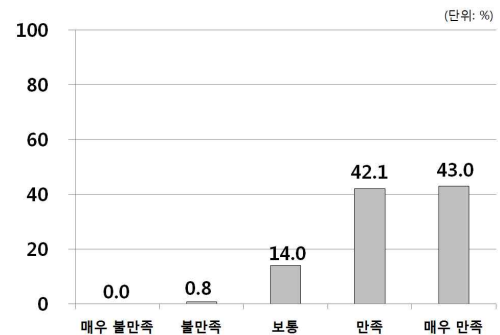
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	1	0.8
불만족	4	3.3
보통	16	13.2
만족	44	36.4
매우 만족	56	46.3
합계	121	100.0



다) 복지관 내에서 이동하는 것은 편리함.

복지관 내에서 이동하는 것이 편리했는지에 대한 질문에 매우 만족이 52명(43.0%), 만족이 51명(42.1%)으로 응답자의 약 85%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 17명(14.0%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

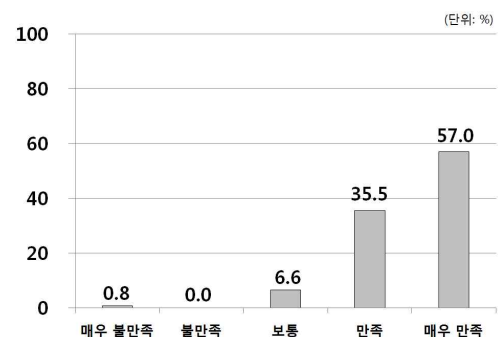
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	17	14.0
만족	51	42.1
매우 만족	52	43.0
합계	121	100.0



라) 복지관 내 청결 및 관리상태가 좋음.

복지관 내(프로그램실, 화장실, 로비 등) 청결 및 관리상태가 좋았는지에 대한 질문에 매우 만족이 69명(57.0%), 만족이 43명(35.5%)으로 응답자의 약 90%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 8명(6.6%)이 응답하였으며, 매우 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

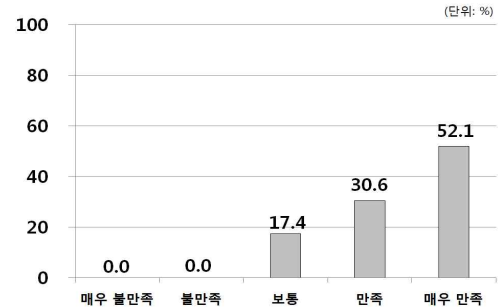
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	1	0.8
불만족	0	0.0
보통	8	6.6
만족	43	35.5
매우 만족	69	57.0
합계	121	100.0



마) 프로그램에 사용되는 기자재, 교구, 장비가 잘 구비되어 있음.

프로그램에 사용되는 기자재, 교구, 장비가 잘 구비되어 있는지에 대한 질문에 매우 만족이 63명(52.1%), 만족이 37명(30.6%)으로 응답자의 약 80%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 21명(17.4%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 응답자가 없었다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	0	0.0
보통	21	17.4
만족	37	30.6
매우 만족	63	52.1
합계	121	100.0



4) 복지관 직원에 대한 만족도 조사

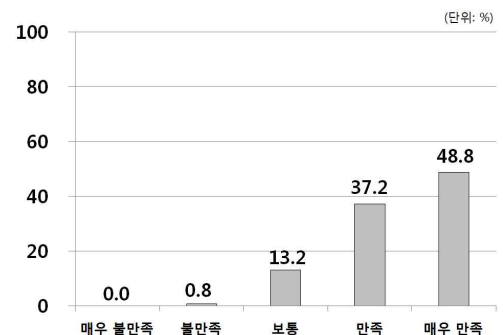
복지관 직원에 대한 만족도 조사에는 시간 준수, 신속성, 전문성 등에 대한 내용을 담았다. 항목별 응답의 평균을 비교해보면, 직원들은 사전준비가 철저하고 시간약속을 잘 지킨다는 항목이 4.53점으로 가장 높았고, 서비스(프로그램)의 담당 직원은 전문가로 구성되었다는 항목이 4.34점으로 가장 낮았다. 전반적으로 평균 4점대로 나타나 복지관 직원에 대해 만족한다고 볼 수 있다.

직원 만족도	평균
가) 서비스(프로그램)의 담당 직원은 전문가로 구성되었다.	4.34
나) 직원들은 나의 어려움을 해결하고자 적극적으로 노력한다.	4.41
다) 직원들은 나에게 신속하게 정보를 알려준다.	4.36
라) 직원들은 사전준비가 철저하고 시간약속을 잘 지킨다.	4.53
마) 직원들은 이용에 대한 불만이나 건의사항이 있는 경우 이야기 할 수 있도록 배려해준다.	4.43

가) 서비스(프로그램)의 담당 직원은 전문가로 구성되었음.

서비스(프로그램)의 담당 직원이 전문가로 구성되었는지에 대한 질문에 매우 만족이 59명(48.8%), 만족이 45명(37.2%)으로 응답자의 약 85%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 16명(13.2%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

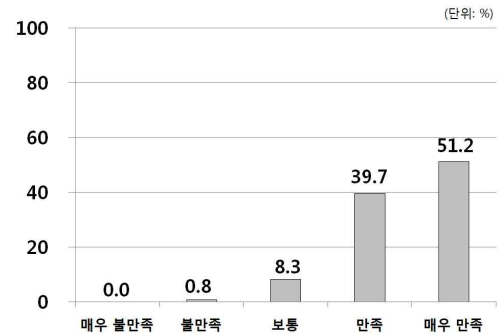
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	16	13.2
만족	45	37.2
매우 만족	59	48.8
합계	121	100.0



나) 직원들은 나의 어려움을 해결하려 노력함.

직원들이 나의 어려움을 해결하려 노력했는지에 대한 질문에 매우 만족이 62명(51.2%), 만족이 48명(39.7%)으로 응답자의 약 90%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 10명(8.3%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

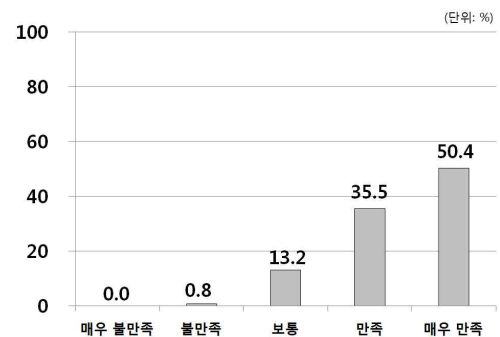
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	10	8.3
만족	48	39.7
매우 만족	62	51.2
합계	121	100.0



다) 직원들은 신속하게 정보를 알려주었음.

직원들이 신속하게 정보를 알려주었는지에 대한 질문에 매우 만족이 61명(50.4%), 만족이 43명(35.5%)으로 응답자의 약 85%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 16명(13.2%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

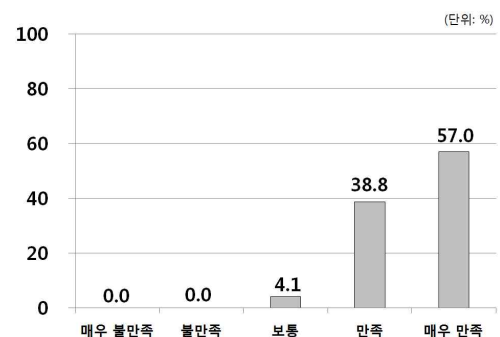
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	16	13.2
만족	43	35.5
매우 만족	61	50.4
합계	121	100.0



라) 직원들은 사전준비와 시간약속을 잘 지켰음.

직원들이 사전준비와 시간약속을 잘 지켰는지에 대한 질문에 매우 만족이 69명(57.0%), 만족이 47명(38.8%)으로 응답자의 약 95%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 5명(4.1%)이 응답하였으며, 불만족과 매우 불만족에는 응답자가 없었다.

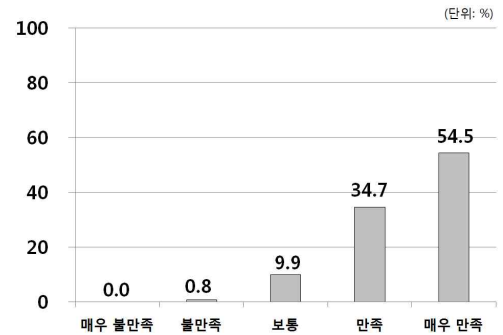
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	0	0.0
보통	5	4.1
만족	47	38.8
매우 만족	69	57.0
합계	121	100.0



마) 직원들은 불만, 건의사항을 이야기하도록 배려함.

직원들이 불만, 건의사항을 이야기하도록 배려했는지에 대한 질문에 매우 만족이 66명(54.5%), 만족이 42명(34.7%)으로 응답자의 약 90%가 만족한다고 표현하였다. 보통에는 12명(9.9%)이 응답하였으며, 불만족에는 1명(0.8%)이 응답하였다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
매우 불만족	0	0.0
불만족	1	0.8
보통	12	9.9
만족	42	34.7
매우 만족	66	54.5
합계	121	100.0



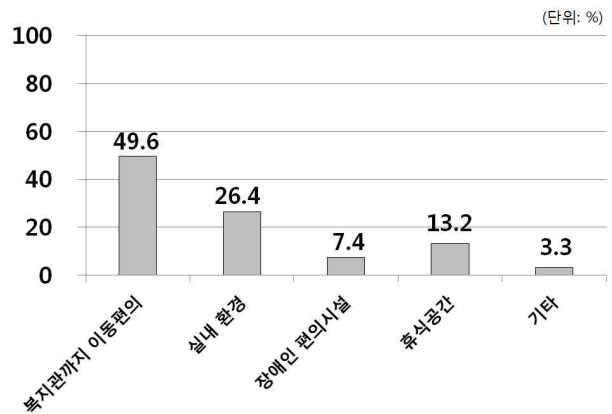
나. 2018년 욕구 조사

1) 복지관 시설 및 환경에 대한 욕구 조사

가) 시설 및 환경에서 가장 중요하다고 생각하는 것

시설 및 환경에서는 집에서 복지관까지 이동편의(신호등 설치, 버스노선 확충 등)가 가장 중요하다는 응답이 60명(49.6%)으로 가장 높게 나타났다. 실내 환경(냉난방시설, 청결/쾌적함 등)이 중요하다는 응답이 32명(26.4%), 휴식공간이 16명(13.2%), 장애인 편의시설(경사로, 유도블럭, 점자)이 9명(7.4%)으로 뒤를 이었다. 기타 응답으로는 주차장이 불편함, 운동시설 확충, 교통편이 아주 불만이라는 의견이 있었다.

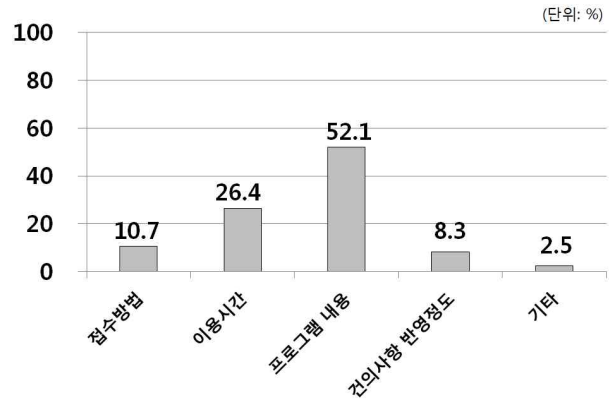
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
집에서 복지관까지 이동편의	60	49.6
실내 환경	32	26.4
장애인 편의시설	9	7.4
휴식공간	16	13.2
기타	4	3.3
합계	121	100.0



나) 운영 및 관리에서 가장 중요하다고 생각하는 것

운영 및 관리에서는 참여 프로그램(서비스) 내용이 가장 중요하다는 응답이 63명(52.1%)으로 가장 높게 나타났다. 복지관 프로그램(서비스) 이용시간이 중요하다는 응답이 32명(26.4%), 복지관 이용을 위한 접수방법이 13명(10.7%), 이용자의 불만이나 건의사항 반영정도 10명(8.3%)로 뒤를 이었다. 기타 응답으로는 사물함 열쇠가 필요하다는 의견이 있었다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
접수방법	13	10.7
이용시간	32	26.4
프로그램 내용	63	52.1
이용자의 불만이나 건의사항 반영정도	10	8.3
기타	3	2.5
합계	121	100.0

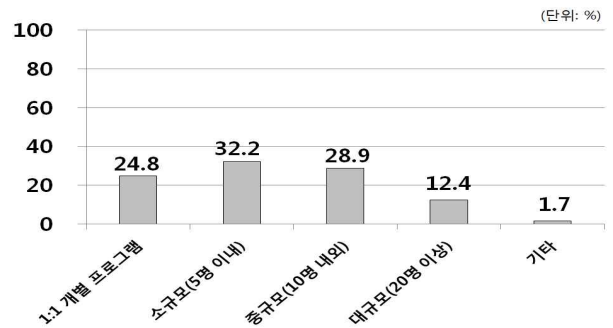


2) 복지관 서비스(프로그램)에 대한 욕구 조사

가) 선호하는 프로그램 형태

선호하는 프로그램 형태로는 소규모(5명 이내)가 39명(32.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 중규모(10명 내외)가 35명(28.9%), 1:1 개별이 30명(24.8%), 대규모(20명 이상)가 15명(12.4%)로 뒤를 이었다. 기타로는 프로그램에 따라 소규모나 대규모를 선호한다는 응답이 있었다.

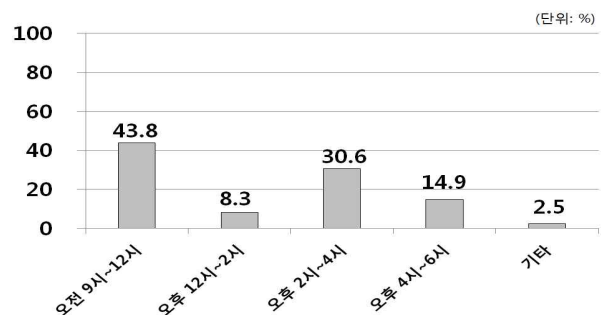
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
1:1 개별 프로그램	30	24.8
소규모(5명 이내)	39	32.2
중규모(10명 내외)	35	28.9
대규모(20명 이상)	15	12.4
기타	2	1.7
합계	121	100.0



나) 선호하는 프로그램 시간대

선호하는 프로그램 시간대로는 오전 9~12시가 53명(43.8%)로 가장 높게 나타났으며, 오후 2~4시가 37명(30.6%)로 두 번째로 높게 나타났다. 오후 4~6시는 18명(14.9%), 오후 12~2시는 10명(8.3%)으로 뒤를 이었으며, 하교 후(학생), 종일, 오전 9시부터 오후 5시까지라는 기타 응답도 있었다.

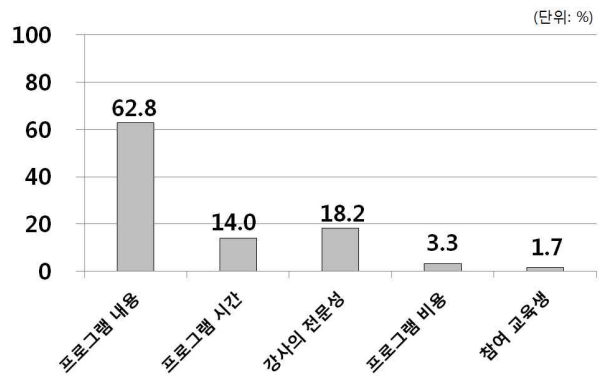
응답 구분	빈도	유효 퍼센트
오전 9시~12시	53	43.8
오후 12시~2시	10	8.3
오후 2시~4시	37	30.6
오후 4시~6시	18	14.9
기타	3	2.5
합계	121	100.0



다) 프로그램 선택할 때 가장 우선적으로 고려하는 것

프로그램을 선택할 때 가장 우선적으로 고려하는 것에 대해서는 프로그램 내용이 76명(62.8%)으로 응답자의 절반 이상을 차지하였다. 이외에 강사의 전문성은 22명(18.2%), 프로그램 시간은 17명(14.0%), 프로그램 비용은 4명(3.3%), 참여 교육생은 2명(1.7%) 순으로 나타났다.

응답 구분	빈도	유효 퍼센트
프로그램 내용	76	62.8
프로그램 시간	17	14.0
강사의 전문성	22	18.2
프로그램 비용	4	3.3
참여 교육생	2	1.7
합계	121	100.0

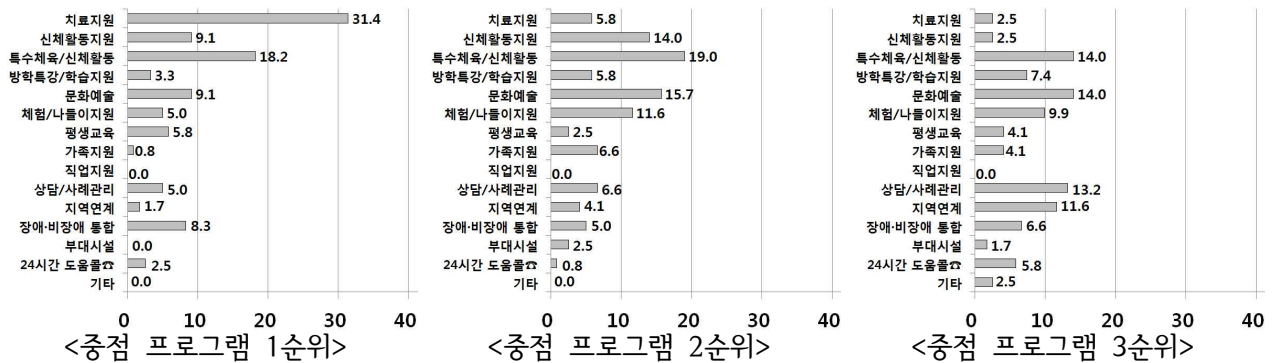


라) 중점적으로 다루어야 하는 프로그램

중점적으로 다루어야 하는 프로그램을 1순위부터 3순위까지 조사하였다. 1순위로는 치료지원(언어/인지/작업/감각통합치료, 장애아동치료바우처 등)이 38명(31.4%)로 가장 많이 차지하였고, 특수체육/신체활동(체육교실, 다이어트 교실, 건강증진교실, 개인맞춤운동, 볼링, 바둑 등)이 22명(18.2%)로 두 번째로 많이 차지하였다. 2순위로는 특수체육/신체활동이 23명(19.0%)로 가장 많이 차지하였고, 문화예술(음악, 미술, 요리, 서예, 무용 등 프로그램)이 19명(15.7%)로 두 번째로 많이 차지하였다. 3순위로는 특수체육/신체활동과 문화예술이 각각 17명(14.0%)로 가장 많이 차지하였다.

중점적으로 다루어야 하는 프로그램	1순위		2순위		3순위	
	빈도	유효 퍼센트	빈도	유효 퍼센트	빈도	유효 퍼센트
치료지원	38	31.4	7	5.8	3	2.5
신체활동지원	11	9.1	17	14.0	3	2.5
특수체육/신체활동	22	18.2	23	19.0	17	14.0
방학특강/학습지원	4	3.3	7	5.8	9	7.4
문화예술	11	9.1	19	15.7	17	14.0
체험/나들이지원	6	5.0	14	11.6	12	9.9
평생교육	7	5.8	3	2.5	5	4.1
가족지원	1	0.8	8	6.6	5	4.1
직업지원	0	0.0	0	0.0	0	0
상담/사례관리	6	5.0	8	6.6	16	13.2
지역연계	2	1.7	5	4.1	14	11.6
장애인·비장애인 통합 프로그램	10	8.3	6	5.0	8	6.6
부대시설	0	0.0	3	2.5	2	1.7
24시간 장애인	3	2.5	1	0.8	7	5.8

중점적으로 다루어야 하는 프로그램	1순위		2순위		3순위	
	빈도	유효 퍼센트	빈도	유효 퍼센트	빈도	유효 퍼센트
도움콜☎						
기타	0	0.0	0	0.0	3	2.5
합계	121	100.0	121	100.0	121	100.0



위의 결과를 종합하여 전체 순위를 보기 위하여 가중치를 두어 계산하면,

- ① 치료지원(언어/인지/작업/감각통합치료, 장애아동치료바우처 등)
- ② 특수체육/신체활동(체육교실, 다이어트 교실, 건강증진교실, 개인맞춤운동, 볼링, 바둑 등)
- ③ 문화예술(음악, 미술, 요리, 서예, 무용 등 프로그램)
- ④ 신체활동지원(운동상담, 체력측정, 운동처방 등)
- ⑤ 외부체험/나들이지원(주말프로그램, 계절캠핑, 자유나들이),
- 공동⑥ 상담/사례관리, 장애인·비장애인 통합프로그램
- ⑦ 방학특강/학습지원
- ⑧ 평생교육(오동통대학)
- ⑨ 지역연계(생활, 사회심리, 건강의료, 이동, 보장구지원 등)
- ⑩ 가족지원(부모교육, 형제자매교육, 돌봄휴가제)
- ⑪ 24시간 장애인 도움콜☎
- ⑫ 부대시설(식당, 카페, 놀이터 등)
- ⑬ 직업지원(직업상담, 직업평가, 건강의료, 이동, 보장구지원 등) 순으로 나타났다.

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, 취학준비, 가족활동, 주말활동, 방학활동 등 다양한 의견이 있었다.

구분	내용
체육	- 탁구(2) - 농구(2) - 수영(2) - 축구

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 특수체육 - 운동 프로그램 - 유산소운동 및 스트레칭 - 건강관련 다양한 프로그램 - 체력단련실(2) - 운동기계(전신운동) - 건강증진교실(운동기구활용)
요리	<ul style="list-style-type: none"> - 요리(2) - 요리 프로그램(계란프라이, 라면, 떡볶이 등)
치료	<ul style="list-style-type: none"> - 심리치료 - ABA치료 - 물리치료 - 소아 물리치료 - 놀이치료(3) - 음악치료 확대(현재 강사 1명)
문예	<ul style="list-style-type: none"> - 글쓰기 - 서예/한문 - 미술(2) - 사군자/그림, 수채화
어문학	<ul style="list-style-type: none"> - 영어(2) - 일어 - 중국어
음악	<ul style="list-style-type: none"> - 노래교실(2) - 음악 - 악기연주
난타	<ul style="list-style-type: none"> - 난타(주 2회 희망) - 난타(주 2회, 오전 희망)(2) - 난타(월/수 오후 1시 희망) - 난타 혹은 장구
개별 혹은 소집단 활동	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 혹은 1:2 블록 놀이 - 소그룹 만들기(미술) - 소규모 그룹수업(언어, 놀이, 체육)
취학 준비	<ul style="list-style-type: none"> - 취학 준비 교실 - 학교 준비반(미취학 아동) - 소규모 사회성 프로그램(취학 전 연습) - 취학 방과 후 집단수업(초중고) - 사회성 프로그램(생활체험)
무용	<ul style="list-style-type: none"> - 무용(댄스) - 댄스스포츠 - 라인댄스
컴퓨터	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인 컴퓨터 교실 - 컴퓨터 전문교육으로 취업연계 프로그램
직업훈련	<ul style="list-style-type: none"> - 직업훈련 이용기간 및 시간 연장(오후 5시까지) - 방학기간 단축(2주일에서 1주일로) - 직업훈련 인원 수 증대

구분	내용
가족활동	<ul style="list-style-type: none"> - 가족 봉사활동 - 가족 나들이 - 부모와 함께하는 나들이
외부나들이	<ul style="list-style-type: none"> - 나들이(3) - 엄마 나들이 - 외부활동 프로그램 - 한 달에 한 번 즐길 수 있는 문화여가
평생교육	<ul style="list-style-type: none"> - 제2의 오동통대학 - 성인 프로그램 - 평생교육센터 - 성인을 위한 여가활동
주말활동	<ul style="list-style-type: none"> - 토요일프로그램 - 주말 나들이
방학활동	<ul style="list-style-type: none"> - 방학프로그램
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 교육 프로그램 - 극기훈련(부대 방문) - 자격증 취득반

바) 구립동대문장애인종합복지관의 발전을 위한 제언

복지관의 발전을 위하여 설문 응답자들로부터 다양한 제언을 받아 시설 및 프로그램, 바자회, 직원/강사, 프로그램의 비용 및 횟수 등으로 구분해보았다.

구분	내용
시설에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 강의실이 좁음. - 일회용품 제한으로 정수기에 컵이 없음. - 지하 식당 이용이 불편함. - 북 카페에 정수기 설치(2) - 2층 부모 대기 장소에 벽시계, 난방 필요함. - 주차가 너무 불편하여 시설 확충 필요함(5). - 1층 잔디밭 주차 시 통로 확보 바람. - 대기기간이 너무 김. - 교통이 너무 불편함(2). - 엘리베이터가 너무 느림. - 안전한 엘리베이터 희망함(2). - 복지관 오는 길 신호등 설치가 필요함(2). - 셔틀버스 노선과 횟수를 늘려야 함(2). - 대중교통 이용이 불편하여 마을버스 노선 확충이 필요함(2). - 시설이 청결함.
프로그램에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 인원 제한이 있어 불편함. - 유아와 성인프로그램의 분리를 요청함. - 어린아이와 성인치료실이 구분이 필요함. - 멀리서 오는 데 30분은 너무 짧아 40분 수업으로 하면 더 좋겠음. - 프로그램을 하고 싶어도 대기자 수가 너무 많음. - 아이들이 프로그램에 참여할 수 있는 기간을 늘리길 희망함(3년~5년).

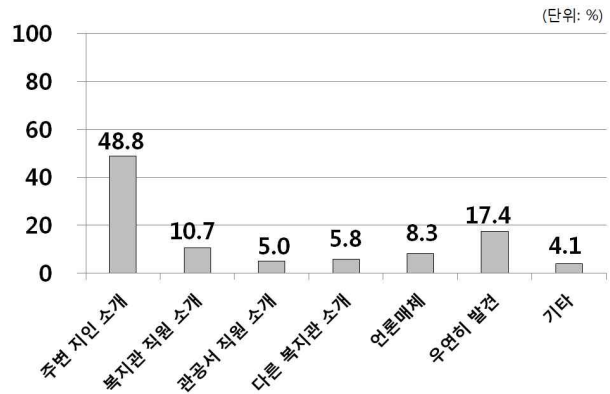
구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 대기자가 많은 프로그램은 증설되어 참여할 수 있는 기회가 생기면 좋겠음. 대기만 하다가 막상 순서가 돌아오면 시간대가 맞지 않아 재대기 하는 경우가 많음. - 현재 초등학교에 토요프로그램이 있지만 발달장애아동이 하기에 어려움이 있음. 복지관 내에서 또래집단 프로그램(요리, 댄스 등)을 만들어주길 요청함.
바자회에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 바자회가 좋았는데 물건이 좀 더 다양했으면 함. - 바자회 상품이 너무 늦게 진열되어 부모들의 물품구입이 어려웠음. 기다리던 물건(화장품, 생필품)이 오후에 진열되어 구입하지 못했음. - 바자회 먹거리 가격이 조금 비쌌고, 오전밖에 시간이 없는 부모들을 위해 물품을 아침에 많이 풀어주길 희망함.
직원/강사에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 직원들이 친절하여 마음이 편했음. 많이 감사하고 활력이 생김. - 직원의 개인사유로 공백이 생길 경우 아이의 상황에 맞게 기간이나 시간 등을 조절해야 한다고 생각함. 1명의 선생님과 효율적인 관계를 맺기 위해서는 충분한 시간이 필요함. - 좀 더 전문성 있고 체계적인 수업을 진행하는 선생님들이 많이 있으면 좋겠음. - 친절하고 전문적으로 관리해주는 직원들이 있어 좋음. - 직원들의 노고에 감사하며 더욱 발전하는 복지관이 되기를 바람. - 시간을 잘 지켜주길 바람. - 강사가 좀 더 전문성을 갖추길 바람. - 장애인 서비스의 전문가 인력 양성을 바람.
빈도 증대 희망	<ul style="list-style-type: none"> - 운동처방, 개인맞춤운동 빈도 증대 희망함. - 한방뜸 빈도와 시간을 연장해주길 바람.
비용 감축 희망	<ul style="list-style-type: none"> - 점심 식사의 단가를 줄여주길 바람. - 운동처방, 작업치료 시 이용료 낮추길 희망함(2).
다양한 프로그램 희망	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 프로그램 희망함. - 다양한 프로그램이 많이 생기면 좋겠음. - 여러 프로그램이 좀 더 생기면 좋겠음. - 매우 만족하지만 더 많은 프로그램 개발에 힘써주길 바람. - 지체상지중복장애인으로 한방뜸 외에 더 할 수 있는 프로그램이 있으면 좋겠음.
현재에 만족함	<ul style="list-style-type: none"> - 만족함(3). - 곁에 있어 늘 감사함. - 항상 아이들 신경써주어 감사하며, 앞으로 더 많은 관심과 사랑을 부탁함. - 금손 공예에 또 참여할 것임. - 부모자조모임(원예) 수고했소에 만족함. - 난타 주 2회 하면 좋겠음(오전).
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인으로서 긍지를 갖고 비장애인과 동일하게 프로그램에 참여하고 싶음. - 훈련생들이 차별 대우를 받지 않고 잘 생활할 수 있는 곳이 되기를 바람.

다. 응답자의 일반적인 사항

1) 본 기관을 알게 된 동기

복지관을 알게 된 동기는 주변 지인의 소개가 59명(48.8%)으로 가장 높게 조사되었으며, ‘지나가다 우연히 발견’으로 응답한 이용자가 21명(17.4%)로 두 번째로 높게 조사되었다. 복지관 직원을 통한 소개가 13명(10.7%)이 응답하였으며, ‘인터넷, 신문 등 언론매체’를 통해서 알게 된 이용자가 10명(8.3%)이며, ‘관공서 직원의 소개’와 ‘다른 복지관의 소개’는 모두 7명 이하로 조사되어 유사하게 5%로 조사되었다.

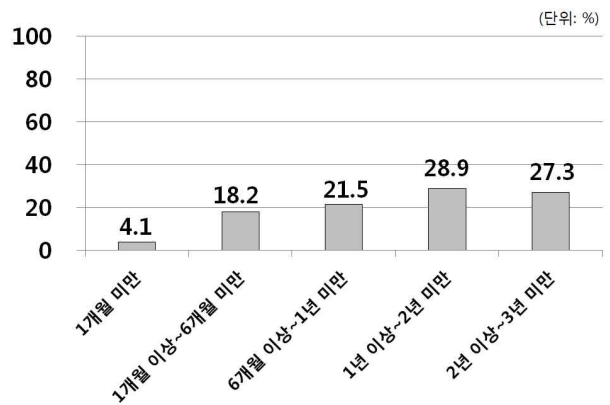
구분	빈도	유효 퍼센트
주변 지인의 소개	59	48.8
복지관 직원의 소개	13	10.7
관공서 직원의 소개	6	5.0
다른 복지관의 소개	7	5.8
언론매체(인터넷, 신문 등)	10	8.3
우연히 발견	21	17.4
기타	5	4.1
합계	121	100.0



2) 본 기관을 이용한 기간

구립동대문장애인종합복지관을 이용한 기간은 1년 이상~2년 미만인 35명(28.9%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 2년 이상~3년 미만도 33명(27.3%)로 비슷한 비율을 차지하였다. 6개월 이상~1년 미만이 26명(21.5%), 1개월 이상~6개월 미만이 22명(18.2%), 1개월 미만이 5명(4.1%)으로 뒤를 이었다.

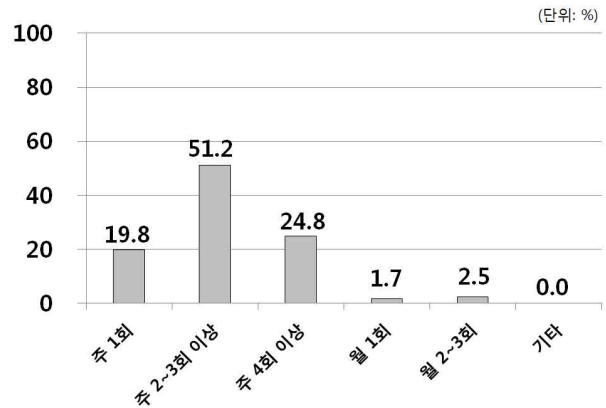
구분	빈도	유효 퍼센트
1개월 미만	5	4.1
1개월 이상~6개월 미만	22	18.2
6개월 이상~1년 미만	26	21.5
1년 이상~2년 미만	35	28.9
2년 이상~3년 미만	33	27.3
합계	121	100.0



3) 본 기관 이용 횟수

복지관을 이용한 횟수는 주 2~3회 이상이 62명(51.2%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 주 4회 이상이 30명(24.8%)로 두 번째로 높았다. 주 1회는 24명(19.8%)이, 월 2~3회는 3명(2.5%)이, 월 1회는 2명(1.7%)이 응답하였다.

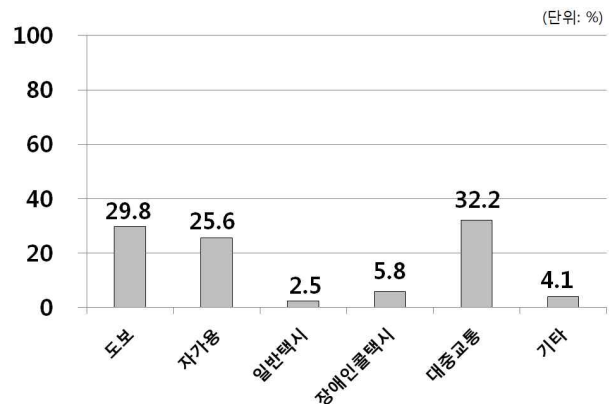
구분	빈도	유효 퍼센트
주 1회	24	19.8
주 2~3회 이상	62	51.2
주 4회 이상	30	24.8
월 1회	2	1.7
월 2~3회	3	2.5
기타	0	0
합계	121	100.0



4) 본 기관에 올 때 이용하는 교통수단

복지관을 방문할 때 이용하는 교통수단은 대중교통(버스, 지하철 등) 이용이 39명(32.2%)로 가장 높게 응답되었으며, 도보로 오는 이용자가 36명(29.8)로 높게 나타났다. 또한 자가용을 활용하는 경우는 31명(25.6%)으로 조사되었다. 장애인 콜택시로 복지관을 내방하는 이용자는 7명(5.8%)으로 조사되었으며, 기타 5명, 일반택시가 3명으로 응답하였다. 기타 응답으로는 자전거가 있었으며, 전동휠체어 이용자는 도보로 오는 경우에 포함시켰다.

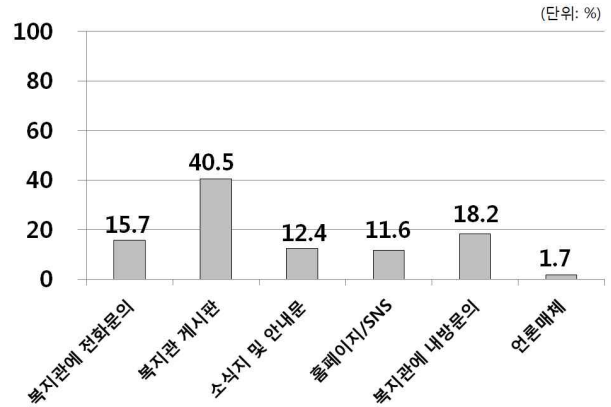
구분	빈도	유효 퍼센트
도보	36	29.8
자가용	31	25.6
일반택시	3	2.5
장애인콜택시	7	5.8
대중교통(버스, 지하철)	39	32.2
기타	5	4.1
합계	121	100.0



5) 복지관 행사와 일정 등 정보 제공 경로

복지관 행사와 일정에 대한 정보를 제공받는 경로에 대한 설문조사에서는 복지관 게시판을 통한 정보 제공이 49명(40.5%)로 가장 높게 나타났으며, 복지관 내방문의 22명(18.2%), 복지관 전화문의 19명(15.7%), 복지관 소식지(허브) 및 안내문 15명(12.4%), 복지관 홈페이지나 SNS 14명(11.6%), 언론매체(지역신문, 인터넷신문 등) 2명(1.7%) 순으로 조사되었다. 31명(25.7%)이 복지관 소식지, 안내문, 홈페이지, SNS 등 매체를 통한 정보제공에 응답하여, 서비스(프로그램) 홍보 시 매체를 활용하는 것이 효과적이라고 유추해볼 수 있다.

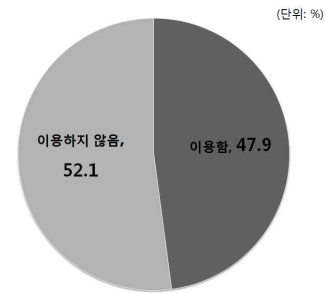
구분	빈도	유효 퍼센트
복지관에 전화문의	19	15.7
복지관 게시판	49	40.5
소식지(허브) 및 안내문	15	12.4
홈페이지/SNS	14	11.6
복지관에 내방문의	22	18.2
언론매체(지역신문, 인터넷신문 등)	2	1.7
합계	121	100.0



6) 본 기관 외에 다른 복지관 이용하고 있는지

현재 구립동대문장애인종합복지관 이외 다른 복지관을 이용하는지에 대한 설문에서는 ‘이용하지 않음’이 63명(52.1%)로 조사되었으며, 다른 복지관도 중복으로 이용하고 있는 이용자가 58명(47.9%)로 조사되었다.

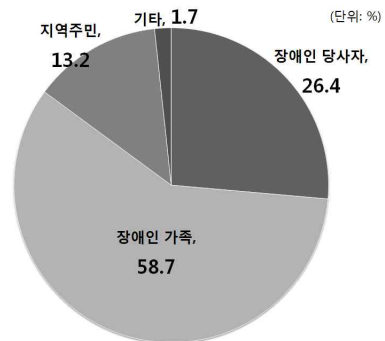
구분	빈도	유효 퍼센트
이용함	58	47.9
이용하지 않음	63	52.1
합계	121	100.0



7) 응답자 유형

응답자 유형은 설문 응답자와 이용자와의 관계를 의미한다. 장애인 가족이 응답한 경우 71명(58.7%)로 가장 많았으며, 장애인 당사자가 32명(26.4%), 지역주민이 16명(13.2%)으로 나타났다. 장애인 당사자가 프로그램에 참여하고 있으나, 설문 응답은 부모 또는 가족이 응답한 경우가 상대적으로 많았다. 기타로는 활동보조인이 응답한 경우가 있다. 한편, 오동통대학과 직업적응훈련반의 경우 장애인 당사자의 의견을 수렴하기 위하여 쉬운 설문조사를 진행하였다.

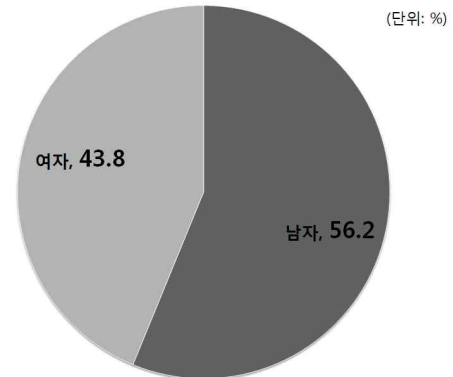
구분	빈도	유효 퍼센트
장애인 당사자	32	26.4
장애인 가족	71	58.7
지역주민	16	13.2
기타	2	1.7
합계	121	100.0



8) 성별

장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 성별을 응답하도록 하였다. 이용자의 성별은 남자가 68명(56.2%), 여자가 53명(43.8%)로, 남자가 여자보다 높은 비중을 차지하였다.

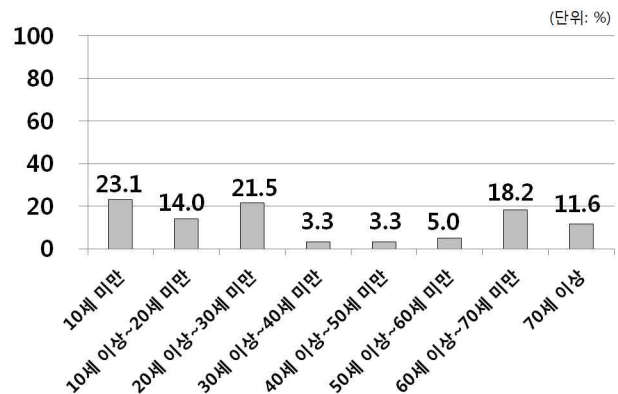
구분	빈도	유효 퍼센트
남자	68	56.2
여자	53	43.8
합계	121	100.0



9) 연령

장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 연령을 응답하도록 하였다. 이용자의 연령은 10세 미만이 28명(23.1%)로 가장 높게 나타났으며, 20세 이상부터 30세 미만이 26명(21.5%)로 두 번째로 높게 조사되었다. 60세 이상 70세 미만의 응답자는 22명(18.2%)로 세 번째로 높게 조사되었다. 10세 이상부터 20세 미만의 응답자는 17명(14%)로 나타났으며, 70세 이상의 응답자는 14명(11.6%)로 나타났다. 그 외에는 10명 미만으로 고르게 분포되었다. 30세 미만의 이용자가 58%, 60세 이상의 고령 이용자가 약 30%로 양분되어 있었다. 따라서 장애인 이용자의 연령별 프로그램 구성에서는 30세 미만과 60세 이상으로 구분하여 계획하는 것이 효율적일 것이다.

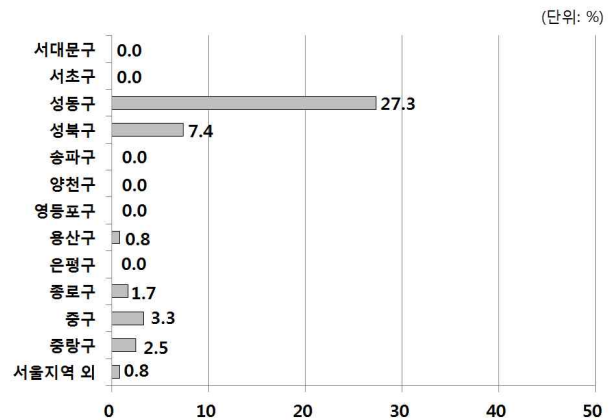
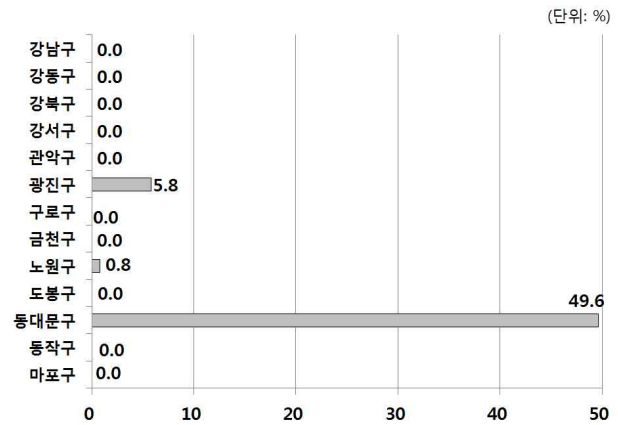
구분	빈도	유효 퍼센트
10세 미만	28	23.1
10세 이상~20세 미만	17	14.0
20세 이상~30세 미만	26	21.5
30세 이상~40세 미만	4	3.3
40세 이상~50세 미만	4	3.3
50세 이상~60세 미만	6	5.0
60세 이상~70세 미만	22	18.2
70세 이상	14	11.6
합계	121	100.0



10) 거주지

설문 응답자의 거주지 분석에서는 동대문구가 60명(49.6%)로 가장 많았으며, 성동구가 33명(27.3%)로 조사되었다. 그 외 기타지역에서 10명 미만으로 응답한 곳은 광진구, 성북구, 중구, 중랑구, 용산구 순으로 조사되었다. 복지관이 위치하고 있는 동대문구와 인접한 지역구의 이용자들이 이용하고 있는 것으로 분석할 수 있다. 또한 서울지역이 아닌 경기도에서 이용하고 있는 이용자도 1명 있는 것으로 조사되었다.

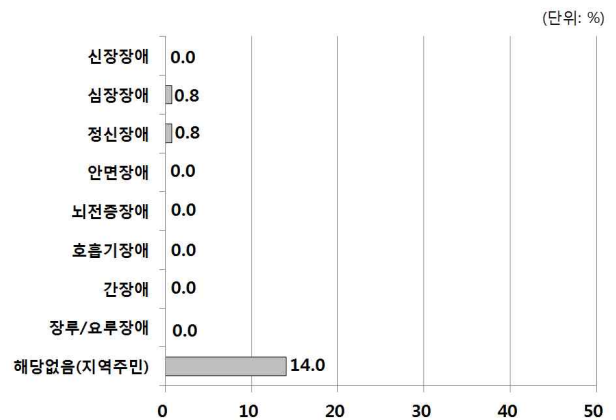
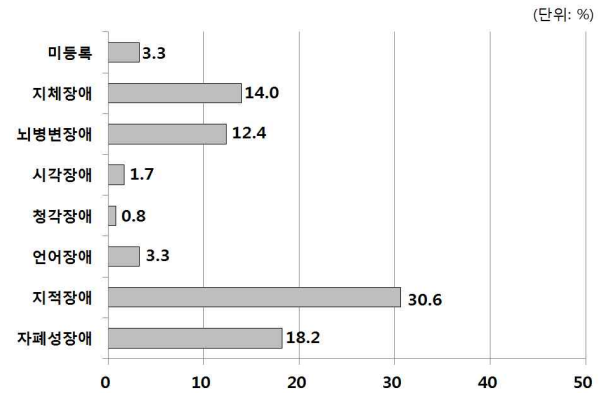
구분	빈도	유효 퍼센트
강남구	0	0.0
강동구	0	0.0
강북구	0	0.0
강서구	0	0.0
관악구	0	0.0
광진구	7	5.8
구로구	0	0.0
금천구	0	0.0
노원구	1	0.8
도봉구	0	0.0
동대문구	60	49.6
동작구	0	0.0
마포구	0	0.0
서대문구	0	0.0
서초구	0	0.0
성동구	33	27.3
성북구	9	7.4
송파구	0	0.0
양천구	0	0.0
영등포구	0	0.0
용산구	1	0.8
은평구	0	0.0
종로구	2	1.7
중구	4	3.3
중랑구	3	2.5
서울지역 외 (경기도 포함)	1	0.8
합계	121	100.0



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 37명(30.6%)로 가장 높은 장애유형으로 조사되었으며, 자폐성장애는 22명(18.2%)가 응답을 하였다. 따라서 발달장애로 응답한 이용자가 48.8%로 가장 많은 장애유형으로 조사되었다. 그 다음으로는 지체장애가 17명(14%), 뇌병변장애가 15명(12.4%)로 조사되어 유사하게 세 번째로 높은 장애유형으로 조사되었으며, 언어장애 유형이 4명(3.3%)로 조사되었다. 그 외는 시각장애 2명, 심장장애, 신장장애, 청각장애 등이 2명 미만으로 조사되었다.

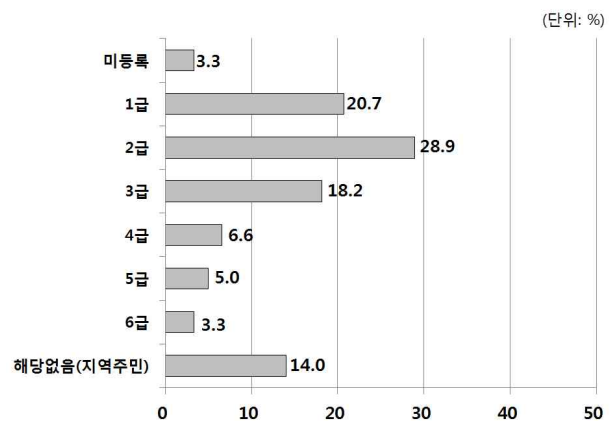
구분	빈도	유효 퍼센트
미등록	4	3.3
지체장애	17	14.0
뇌병변장애	15	12.4
시각장애	2	1.7
청각장애	1	0.8
언어장애	4	3.3
지적장애	37	30.6
자폐성장애	22	18.2
신장장애	0	0.0
심장장애	1	0.8
정신장애	1	0.8
안면장애	0	0.0
뇌전증장애	0	0.0
호흡기장애	0	0.0
간장애	0	0.0
장루/요루장애	0	0.0
해당없음(지역주민)	17	14.0
합계	121	100.0



12) 장애등급

장애등급에 대한 설문조사에서는 장애인 가족이 응답하는 경우에는 장애인 당사자의 장애등급을 응답하도록 하였으며, 중복장애인 경우에는 높은 등급의 장애를 표시하도록 하였다. 또한 지역주민이 응답을 하는 경우에는 ‘해당없음’으로 응답하도록 하였다. 장애등급은 2급 35명(28.9%)로 가장 높게 나타났으며, 1급 25명(20.7%), 3급 22명(18.2%)의 순으로 조사되었다. 미등록 장애인은 6명(5%)이며, 4급 8명(6.6%), 5급 6명(5.0%), 6급 4명(3.3%)으로 조사되었다.

구분	빈도	유효 퍼센트
미등록	4	3.3
1급	25	20.7
2급	35	28.9
3급	22	18.2
4급	8	6.6
5급	6	5.0
6급	4	3.3
해당없음(지역주민)	17	14.0
합계	121	100.0



라. 성인발달장애인 대상 쉬운 설문조사

오동통대학과 직업적응훈련반 이용자 21명을 대상으로 쉬운 만족도 조사를 실시하였다. 이용자는 발달장애인(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(프로그램) 품질, 서비스(프로그램) 성과, 시설 및 환경, 복지관 직원 만족도에 해당하는 질문을 1~2개 포함시켰다. 모든 질문에 대해 '아니다'라고 응답한 경우는 없었으며, 다수가 '그렇다'에 응답하였다. 복지관 직원들이 친절했는지에 대해 18명(85.7%)이, 복지관에 다니면 마음이 편안했는지에 대해 19명(90.5%)이, 복지관에 오면 기분이 좋았는지에 대해 20명(95.2%)이, 복지관에서 만드는 안내문은 보기에 좋았는지에 대해 17명(81.0%)이, 복지관에서 사람들과 친하게 지냈는지에 대해 18명(85.7%)이, 복지관에서 새로운 것을 많이 배울 수 있었는지에 대해 18명(85.7%)이, 복지관이 깨끗했는지에 대해 응답자 전원(100.0%)이, 복지관에서 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있었는지에 대해 20명(95.2%)이 '그렇다'에 응답하였다.

1. 복지관 선생님들은 친절했습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(3명, 14.3%)	③그렇다(18명, 85.7%)
		

2. 복지관에 다니면 마음이 편안했습니까?

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

3. 복지관에 오면 기분이 좋았습니까?

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



4. 복지관에서 만드는 안내문은 보기에 편했습니까?

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

5. 복지관에서 사람들과 친하게 지냈습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(3명, 14.3%)	③그렇다(18명, 85.7%)
		

6. 복지관에서 새로운 것을 많이 배울 수 있었습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(3명, 14.3%)	③그렇다(18명, 85.7%)
		

7. 복지관이 깨끗했습니까?

①아니다(0명, 0.0%)	②보통이다(0명, 0.0%)	③그렇다(21명, 100.0%)
		

8. 복지관에서 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있었습니까?

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

9. 복지관에서 제일 좋았던 것 한 가지만 적어주세요.

여행 가고 버스도 타고	볼링교실-기타교실-마술	카페
작업(2)	특수체육	복지관 꽃 만들었다(원예)
바리스타	체육 해서 좋아요	직업적응훈련반
노래활동시간이 재밌었다	미술도 하고 그랬어요	체육활동 재미있었다

마. 이용자, 부모집단 포커스그룹인터뷰(FGI)

설문문항에 대한 응답만을 파악할 수 있는 설문조사의 한계를 보완하기 위하여 간략한 포커스그룹인터뷰(FGI)를 실시하였다. 이 인터뷰 방법은 이용자의 실질적인 이야기를 들을 수 있고, 유사한 상황에 있는 집단 구성원들의 역동을 활용하여 응답을 이끌어내는 방법이다. 성인장애인 문화예술 프로그램에 참여하는 장애인 당사자 1집단(4명)과 자조모임에 참여하는 장애인의 부모 1집단(5명)의 인터뷰를 실시하였다.

1) 만족사항

“결혼하기 전에 꽃꽂이 해봤는데 장애아가 태어나다보니 문화적으로 쉽게 접근이 안 되었는데, 원예치료가 처음이라 좋고 집에 갖다 놓을 수 있어서 좋고 새로운 거였거든요. 이런 기회가 드물죠. 저 같은 경우는 기회가 적으니까. OO복지관 다녔을 때 관장님 지원을 받아서 사군자 같은 거 했어요. 못 그리지만 처음에는 무료로 했는데 기회를 주신 거죠. 엄마들은 힐링이 돼요. 장애 엄마들끼리 만나다보니까 공통점이 있잖아요. 다른 엄마들이 해답을 주고 서로서로 경험도 나누고 해서 정신치료에도 좋은 것 같아요. 공감이 중요한 것 같아요.”(엄마1)

“비용도 저렴하고 좋아요.”(엄마2)

“저는 애기들이 있지만 치료를 하고 있어요. 선생님들도 다른 복지관보다 더 친절하고 다른 데보다 더.. 제가 너무 쫓아다니며 상담도 잘 해주시고. 얼마 전에 치료비용에 대해서 문제가 있었어요. 며칠 지나서 그것도 해결해주시더라고요. 엄마들이 불만이 있었는데 해결이 되어서 다른 복지관보다 빨리 해결해주셔서 좋아요.”(엄마3)

“원예활동으로 힐링도 많이 되고 집중 되고 원예시간이 기다려지고 좋고 재밌고 웃을 일이 많아요.”(엄마4)

“선생님이 손쉽게 설명해주셔서 좋고 강사선생님이 잘 따라 할 수 있게 해줘요. 기억력이 안 좋으니까.”(엄마5)

2) 건의사항

“자조모임식으로 꾸준히 가면 좋는데 복지관마다 자조모임 하려고 엄마들 잡아두시더라고요. 성동, 동문에도 있거든요. 꾸준히 하면 좋겠어요. 성인 28살 남자애예요. 취업 아니면 갈 데가 없어요. 복지관을 쇼핑하듯이 돌아다녀야 해요. 후배들 생각도 해야 하는데 직업훈련 3년은 짧은 것 같아요. OO복지관에는 5년이라고 하더라고요. 개관하기 전부터 왔거든요. 2년이라고 처음에는 그러다가 3년으로 늘리더라고요. 기간이 좀 길어졌으면 하는.. 이곳은 접근성도 없고 버스도 없잖아요. 애들이 지하철 공포를 느껴서 버스가 필요해요.”(엄마1)

“사설은 학령이 19살까지 해요. 복지관은 저렴한데 인원을 더 많이 받지 않고. 한 분 더 계셨으면 좋겠

어요, 언어나 인지는 필요하니까. 작업감통 선생님이 가장 한분 더 계시기를.. 사설가기는 너무 비싸서요. 대기 기다리다가 다 끝나잖아요. 한 분 더 계시면 좋아요. 다 되지는 않겠지만..”(엄마2)

“교통편이야 항상 걸어 다니니까 불편해도 괜찮아요. 공간이 좁아서 음악치료가 더 생기면 하는 바람이 있는데 심리치료나 여기는 음악, 미술치료를 그룹으로 저학년 대상으로만 하더라고요. 다른 데 가면 1:1로 봐주시거든요. 공간이 협소한 건 알지만 그런 게 없어서.. 연령대를 넓혀서 20대까지도, 그룹도 괜찮아요. 근데 맞추기가 힘들니까 1:1이 좋아요. 그룹이라고 하면 3~4명.. 감통이 10살까지라고 하는데 나이가 너무 적은 것 같아요. 나이 제한이.. 기구도 어린아이 위주로 되어 있고요.”(엄마3)

“학령기에도 많이 필요하거든요.”(엄마4)

“자녀가 17살, 맞는 게 없어서 못 들어오고 있어요. 대기 중이에요. 뇌병변이라 물리치료 작업이 필요한데.. 사설 감통 다니고 있죠. 사설은 1회당 4만원인데 더 오를 것 같아요. 부모상담 10분 있고 50분에 4만원.. 수영 하나만 해서는 안 되거든요. 두세 군데는 해야 아이가 조금 반응이 오는데.. 여자아이예요. 비용이 제일 힘들죠. 일주일에 10만원.”(엄마5)

“어른 난타 하고 있는데 시간이 중간이라 애매해요. 1시부터인데 어디 갔다가 오면 못 올 때도 있어요. 오전 10시로 옮기면 더 좋아요. 애들이 다 나와서.”(엄마5)

“14시에는 복지관에서 나가야하니 어머니들 프로그램은 10시에서 12시에서 하면 좋겠어요.”(엄마2)

“주차장이 복잡해요. 그나마 지금은 들어가지. 진입도 못하게 했던데요? 진입 자체도 등록이 되어있지 않으면 안 된대요.”(엄마5)

“밑에서 차대는 곳에 담배를 피세요, 위층 분들이. 고정자리던데요 카운티 버스 뒤에서. 바깥쪽이라 냄새가 좀 많이 나요. 복지관 앞에서 담배 피는 게 보기에 별로 안 좋고요. 아이들도 걸어 다니는데 아이들한테 좋지 않다. 따로 피는 곳을 만들어 주었으면 좋겠어요.”(엄마3)

“전동휠체어 및 장애인 이동 보장기기 충전기 설치해주셨으면 좋겠습니다.”(이용자1)

“민요프로그램이 있으면 좋겠습니다. 민요 부르는 프로그램. 화요일 오전이면 좋겠는데 적어만 놓고 프로그램이 안 생겨요.”(이용자2)

“인문학교실도 괜찮을 것 같아요. 우리나라 역사를 배우면서 한두 달에 한 번씩 공부도 하면서 현지답사도 가고 그러면 많은 인원 보다 소화할 수 인원으로 1만원 회비 내서라도. 장애인들이니까 숨통도 트이고 복지관과 집만 왔다 갔다 하면 답답하잖아요.”(이용자3)

“아버지 사랑의 교실. 강사가 와서 어머니 아버지 예절교육 그런 거 있는 것 같은데. 어머니 아버지 수업에서 앞으로 노후 생활 대비하기 찾아보면 나올 거예요.”(이용자4)

“너무 좋아요. 선생님 친절하고. 스마트폰 기능 몰랐던 거 몇 가지나 배웠어요.”(이용자5)

“셔틀버스가 불편해요. 자주 없어서요.”(이용자6)

“엘리베이터 정지하고 열리는 시간이 너무 오래 걸려요.”(이용자7)

“복지관마다 운동시설이 있더라고요. 우리도 있으면 좋겠어요.”(이용자8)

3. 요약 및 결론

구립동대문장애인종합복지관 이용자들의 의견을 듣고 2019년 이용자 중심의 복지관으로 성장하기 위하여 2018년 이용자 만족도 및 욕구 조사를 실시하였다. 2018년 10월 22일부터 11월 30일까지 복지관을 이용한 사람들을 대상으로 조사를 실시하였는데, 일반 설문조사에는 121명이, 쉬운 설문조사에는 21명이, 포커스그룹인터뷰(FGI)에는 2집단이 참여하였다. 장애인이 직접 응답을 하기 어려운 경우에는 부모가 대신 응답을 해주어 일반화하기에는 어려움이 있지만, 중증발달장애인의 의견을 반영하고자 쉬운 설문조사를 진행하였고, 설문조사로는 파악하기 힘든 장애인 당사자와 부모 집단의 목소리를 포커스그룹인터뷰(FGI)를 통해 직접 담아내는 시도를 하였다.

1) 복지관에 대해 전반적으로 만족함. 특히 복지관 직원들이 친절하고 복지관 환경이 깨끗함.

복지관 서비스(프로그램) 품질, 복지관 서비스(프로그램) 성과, 복지관 시설 및 환경, 복지관 직원에 대한 응답의 평균비교 결과, 4개의 주제 모두 4점대로 높은 만족도를 보였으며, 그 중 직원에 대한 만족도가 가장 높았다. 매년 복지관 직원들에 대한 만족도가 높게 나타났는데, 이번 조사에서도 확인할 수 있었다. 개방형 질문에 대해서도 직원들의 친절에 대한 의견을 많이 내었는데, 친절함과 함께 전문성도 갖추기를 희망하였다. 설문조사에서는 물론 포커스그룹인터뷰(FGI)에서도 직원에 대한 만족감을 표현하였다.

“저는 애기들이 있지만 치료를 하고 있어요. 선생님들도 다른 복지관보다 더 친절하고 다른 데보다 더.. 제가 너무 쫓아다니며 상담도 잘 해주시고. 얼마 전에 치료비용에 대해서 문제가 있었어요. 며칠 지나서 그것도 해결해주시더라고요. 엄마들이 불만이 있었는데 해결이 되어서 다른 복지관보다 빨리 해결해주셔서 좋아요.”(엄마3)

“선생님이 손쉽게 설명해주셔서 좋고 강사선생님이 잘 따라 할 수 있게 해줘요. 기억력이 안 좋으니까.”(엄마5)

“너무 좋아요. 선생님 친절하고. 스마트폰 기능 몰랐던 거 몇 가지나 배웠어요.”(이용자5)

향후에도 이용자들이 만족하는 서비스(프로그램)를 제공하는 전문가로 성장할 수 있는 내부교육 및 외부 교육 기회를 제공해야 한다. 기관에서는 직원의 역량강화에 필요한 자원을 지속적으로 공급하고 지속적인 슈퍼비전을 실시하여야 할 것이다.

2) 복지관으로 오는 이동편의와 주차문제가 개선되길 희망함.

시설 및 환경에서는 집에서 복지관까지 이동편의(신호등 설치, 버스노선 확충 등)가 가장 중요하다는 응답이 가장 높게 나타났다. 포커스그룹인터뷰(FGI)에서도 접근성과 주차문제에 대해 언급하였다.

“이곳은 접근성도 없고 버스도 없잖아요. 애들이 지하철 공포를 느껴서 버스가 필요해요.”(엄마1)

“주차장이 복잡해요. 그나마 지금은 들어가지만. 진입도 못하게 했던데요? 진입 자체도 등록이 되어있지 않으면 안 된대요.”(엄마5)

“셔틀버스가 불편해요. 자주 없어서요.”(이용자6)

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. 복지관 차원에서 해결하는 데 한계가 있는 부분이므로 이동편의 개선을 위해 지속적으로 목소리를 높이는 것이 필요할 것이다.

3) 치료지원의 폭이 넓어지고 현재보다 더욱 개선되길 바람.

중점적으로 다루어야 하는 프로그램을 1순위부터 3순위까지 조사하였을 때, 1순위가 치료지원(언어/인지/작업/감각통합치료, 장애아동치료바우처 등)이었다. 가중치를 두어 종합 순위를 계산해보아도 치료지원에 대한 수요가 압도적으로 많았다. 또한 ABA치료, 물리치료, 놀이치료 등이 추가 개선평가를 바랐고 기존의 음악치료도 참여 기회가 증대되기를 희망하였다. 포커스그룹인터뷰(FGI)에서도 유사한 내용을 확인할 수 있었다.

“음악치료가 더 생기면 하는 바람이 있는데 심리치로나.. 여기는 음악, 미술치료를 그룹으로 저학년 대상으로만 하더라고요.”(엄마3)

“자녀가 17살, 맞는 게 없어서 못 들어오고 있어요. 대기 중이에요. 뇌병변이라 물리치료 작업이 필요한데..”(엄마5)

“한 분 더 계셨으면 좋겠어요, 언어나 인지는 필요하니까. 작업감통 선생님이 가장 한 분 더 계시기를.. 사설가기는 너무 비싸서요. 대기 기다리다가 다 끝나잖아요. 한 분 더 계시면 좋아요. 다 되지는 않겠지만..”(엄마2)

복지관의 치료지원은 이용자들의 수요가 매우 많아 항상 대기자가 존재한다. 정제되지 않도록 치료 세션을 늘리거나 대기기간이 길어지는 경우 대기자들을 관리하는 방법을 강구해야 할 것이다. 또한 현재 치료에 참여하고 있는 이용자들의 불만사항에 귀 기울여 만족감을 느낄 수 있도록 노력하는 것이 필요하다.

4) 기존 프로그램을 유지하면서 다양한 프로그램 증설이 필요함.

운영 및 관리에서 참여 프로그램(서비스) 내용이 가장 중요하다는 응답 비중이 가장 높게 나타났다. 프로그램을 선택할 때 가장 우선적으로 고려하는 것도 프로그램(서비스) 내용이 응답자의 절반 이상을 차지하였다. 개방형 질문에서도 기존에 없었던 다양한 프로그램을 희망한다는 의견과 구체적인 희망 프로그램(서비스)을 제시해주었다. 포커스그룹인터뷰(FGI)에서도 유사한 내용을 확인할 수 있었다.

“민요프로그램이 있으면 좋겠습니다. 민요 부르는 프로그램. 화요일 오전이면 좋겠는데 적어만 놓고 프로그램이 안 생겨요.”(이용자2)

“인문학교실도 괜찮을 것 같아요. 우리나라 역사를 배우면서 한두 달에 한 번씩 공부도 하면서 현지답사도 가고 그러면 많은 인원 보다 소화할 수 인원으로 1만원 회비 내서라도. 장애인들이니까 숨통도 트이고 복지관과 집만 왔다 갔다 하면 답답하잖아요.”(이용자3)

“아버지 사랑의 교실. 강사가 와서 어머님 아버님 예절교육 그런 거 있는 것 같은데. 어머니 아버지 수업에서 앞으로 노후 생활 대비하기 찾아보면 나올 거예요.”(이용자4)

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 어렵지만, 지역주민과

장애인들이 복지관을 편리하고 즐겁게 이용할 수 있도록 끊임없이 새로운 시도를 해나갈 것이다.

5) 오전 시간대에 프로그램이 개설되면 참여율이 높아질 것으로 보임.

선호하는 프로그램 시간대로는 오전 9~12시가 가장 높게 나타났는데, 지역주민이나 장애인의 부모가 참여할 수 있는 프로그램의 경우 오전 시간대를 선호하는 것으로 유추할 수 있다. 포커스그룹인터뷰(FGI)에서도 유사한 내용을 확인할 수 있었다.

“어른 난타 하고 있는데 시간이 중간이라 애매해요. 1시부터인데 어디 갔다가 오면 못 올 때도 있어요. 오전 10시로 옮기면 더 좋아요. 애들이 다 나와서.”(엄마5)

“14시에는 복지관에서 나가야하니 어머니들 프로그램은 10시에서 12시에서 하면 좋겠어요.”(엄마2)

하지만, 오후 2~4시를 희망하는 경우도 두 번째로 높게 나타나 학업이나 개인 일정으로 오전 시간대에 참여하는 것이 어려운 학령기 이하의 이용자들이 선호하는 것으로 추측할 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. 이에 장애인식개선교육으로 비장애인들의 인식 변화를 꾀하고, 장애인과 비장애인이 어울릴 수 있는 장을 마련하는 지속적인 시도가 있어야 하겠다. 2018년 지역주민과 함께하는 프로그램을 신설한 이후, 많은 지역주민들이 장애인복지관을 이용하기 시작하였다. 이를 기점으로 장애인, 비장애인 통합 프로그램을 확대하여 구립동대문장애인종합복지관이 지역사회의 중심기관이 될 수 있도록 준비해나갈 것이다.