

2021년 이용자 욕구 및 만족도 조사보고서

I. 조사개요

1. 조사목적

복지관 프로그램 이용자 및 보호자를 대상으로 복지관에서 제공된 서비스의 질적 수준을 점검하고 그 결과를 차기년도 사업에 반영하여 이용자 중심의 서비스를 제공하고 복지관 사업의 효과성을 높이고자 한다.

2. 조사방법

1) 조사대상

2021년 복지관 서비스 이용자 및 보호자

2) 조사기간

2021년 9월 9일(목) ~ 10월 14일(목) 5주간

3) 자료수집

각 팀에 서비스를 이용한 이용자 명단을 요청하여 중복 인원을 제외하고 총 322명의 이용자를 조사대상자로 선정하였다. 이 중 대면 전달 가능한 이용자와 대면이 어려운 이용자로 구분하여 대면 가능한 이용자의 경우 지면 설문지를 배포하였고, 대면이 어려운 이용자의 경우 온라인 설문으로 설문을 진행하였다. 지면 설문지는 각 팀 담당자를 통해 복지관 서비스 이용자 및 보호자에게 배포하여 92부를 회수하였고, 온라인 설문은 구글 설문지를 활용하여 22부를 회수해 총 114부를 분석에 사용하였다. 사회적 거리두기 4단계 시행으로 대면으로 배포하기에 한계가 있어 온라인 설문을 함께 활용하였으나 온라인 설문에 익숙하지 않은 이용자가 많은 관계로 응답비율이 낮았다.

구분	배포인원	응답인원	응답비율(%)
지면 설문지	155	92	59.3
온라인 설문지	167	22	13.1

4) 조사도구

조사도구는 문자 해석이 어려운 이용자의 이해를 돕기 위해 AAC를 활용한 설문지를 작성하여 사용하였다. 설문지는 복지관을 알게 된 경위, 필요한 도움, 복지관 이용현황, 복지관 이용 만족도, 일반적 사항으로 구성하였고 세부 구성 내용은 다음과 같다.

영역		문항수	내용
복지관을 알게 된 경위		1문항	알게 된 경위별 체크
필요한 도움		1문항	필요한 도움별 체크
복지관 이용 서비스		5문항	이용 중인 서비스 체크 만족도 점수와 이유
2022년 참여하고 싶은 프로그램		1문항	참여 원하는 프로그램 작성
2021년 복지관 운영점수		1문항	만족도 점수 및 이유
이용관련 만족도	직원만족도	3문항	① 전문성 ② 친절도 ③ 이용자 존중
	시설만족도	3문항	① 청결 ② 편의성 ③ 안전
	정보제공 만족도	3문항	① 정보제공 ② 이해 및 활용 ③ 전달방법
일반적 사항		3문항	① 연령 ② 장애유형 ③ 거주지역

5) 자료분석

본 조사의 분석을 위해 SPSS 28.0 통계 프로그램을 이용하였고, 본 조사의 주된 분석방법으로는 빈도분석과 교차분석이 사용되었다. 각 영역별 분포와 응답을 확인하기 위해 빈도분석을 사용하였고, 연령 및 장애유형별 이용서비스와 서비스 만족도를 확인하기 위해 교차분석을 사용하였다. 연관된 주관식 응답은 연령이나 장애유형으로 구분하여 내용분석 하였다.

II. 결과 분석

1. 일반적 사항

1) 인구사회학적 특성

복지관 이용자의 인구사회학적 특성으로 연령과 거주 지역을 살펴보았다. 응답자의 연령을 살펴보면 중년(40~65세) 이용자가 32.1%로 가장 많았고 영유아(0~7세) 이용자가 6.3%로 가장 적었다. 거주 지역은 동구(64%)가 가장 많았고 인접 지역인 중구·미추홀구·서구(27%), 남동구·연수구·부평구·계양구(9%) 순으로 나타났다.

분류	구분	빈도(명)	비율(%)	계
연령	영유아(0~7세)	7	6.3	112
	아동, 청소년(8~19세)	32	28.6	
	청년(20~39세)	25	22.3	
	중년(40~65세)	36	32.1	
	노년(65세 이상)	12	10.7	
거주지역	동구	71	64.0	111
	중구·미추홀구·서구	30	27.0	
	남동구·연수구·부평구·계양구	10	9.0	

2) 복지관 이용자의 장애특성

복지관 이용자의 장애특성으로 장애 여부, 장애유형을 조사하였다. 전체 응답자 중 장애등록자가 100명(87.7%), 미등록자가 8명(7.0%), 비장애인이 6명(5.3%)이었다. 장애유형으로는 발달장애가 52명(45.6%)으로 가장 많았고 정신장애가 2명(1.8%)으로 가장 적었다.

분류	구분	빈도(명)	비율(%)	계
장애 유형	발달장애	52	45.6	114
	지체장애	25	21.9	
	뇌병변장애	8	7.0	
	정신장애	2	1.8	
	감각장애	8	7.0	
	기타	5	4.4	
	미등록	8	7.0	
	비장애	6	5.3	

복지관 이용자의 연령대별 장애유형을 살펴보면 40세 미만 이용자의 경우 발달장애 비율이 높고 40세 이상 이용자의 경우 지체장애 비율이 높은 것으로 나타났다.

연령 \ 장애유형	발달장애	지체장애	뇌병변장애	정신장애	감각장애	기타	미등록	비장애	계
영유아(0~7세)	3	0	0	0	0	0	3	1	7
아동, 청소년(8~19세)	21	1	4	0	1	1	4	2	32
청년(20~39세)	19	2	1	2	0	0	0	1	25
중년(40~65세)	9	16	3	0	4	3	0	1	36
노년(65세이상)	0	6	0	0	3	1	1	1	12
계	52	25	8	2	8	5	8	6	112

3) 복지관 이용자의 이용특성

응답자의 이용특성으로 복지관을 알게 된 경위, 필요한 도움, 이용 중인 서비스에 대해 조사하였다. 항목별로 중복 선택이 가능하도록 하여 다중응답 빈도분석을 실시하였다.

복지관을 알게 된 경위로 아는 사람의 소개(43.8%)가 가장 많아 주변인의 소개를 통해 복지관을 인식하는 경우가 많다는 것을 확인할 수 있었다. 복지관에서 어떤 도움을 받기 위하여 이용하였는지의 이유로는 치료 이용(41.4%)과 문화여가활동(37.8%)의 비중이 높았다.

분류	구분	빈도(명)	비율(%)	다중응답비율(%)
알게 된 경위	온라인 검색	16	12.4	14.3
	홍보물	19	14.7	17.0
	관공서 소개	19	14.7	17.0
	아는 사람이 소개	49	38.0	43.8
	이용 기관이 소개	13	10.1	11.6
	기타	13	10.1	11.6
	계	129	100.0	115.2
필요한 도움	치료 이용	46	31.1	41.4
	문화여가활동	42	28.4	37.8
	직업훈련, 취업	27	18.2	24.3
	일상생활지원	22	14.9	19.8
	가족지원	6	4.1	5.4
	기타	5	3.4	4.5
	계	148	100.0	133.3

복지관 이용 서비스는 치료 서비스(79명), 지역복지 서비스(63명) 순으로 이용 응답이 많았다.

분류	구분		빈도(명)	비율(%)	다중응답비율(%)
복지관 이용 서비스	치료 서비스	언어치료	21	26.6	38.9
		음악치료	25	31.6	46.3
		심리운동치료	19	24.1	35.2
		언어사회성 그룹치료	5	6.3	9.3
		바우처치료	9	11.4	16.7
		계	79	100	146.3
	평생 교육	아동청소년 프로그램	16	28.1	30.2
		성인프로그램	32	56.1	60.4
		공통프로그램	9	15.8	17.0
		계	57	100.0	107.5
	직업 지원	직업상담	9	24.3	32.1
		직업평가	5	13.5	17.9
		직업적응훈련	17	45.9	60.7
		현장중심맞춤훈련	6	16.2	21.4
		계	37	100.0	132.1
	지역 복지	반찬지원	15	23.8	41.7
		물품지원	18	28.6	50.0
		김치지원	11	17.5	30.6
		세탁지원	8	12.7	22.0
		자조모임	7	11.1	19.4
		재가나들이	4	6.3	11.1
		계	63	100.0	175.0
	가족 지원	부모교육/자조모임	6	42.9	50.0
		가족관계증진	4	28.6	33.3
		비장애형제자매 프로그램	2	14.3	16.7
		모아음악교실	2	14.3	16.7
		계	14	100.0	116.7

4) 이용자의 연령대별 이용특성

연령대별 이용특성을 살펴보면 알게 된 경위는 연령대별 구분의 의미가 크게 없었고, 필요한 도움은 연령대별 차이가 있었다. 응답자 중 영유아, 아동·청소년은 치료, 청년은 직업훈련, 중년은 문화여가활동과 일상생활지원, 노년 이용자의 경우 문화여가활동을 원하는 비율이 높았다.

연령 \ 필요한 도움		치료 이용	문화여가 활동	직업훈련 /취업	일상생활 지원	가족지원	기타	계 (중복제외)
영유아 (0~7세)	빈도	7	-	-	1	-	-	7
	전체 중%	6.4%	-	-	0.9	-	-	6.4%
아동, 청소년 (8~19세)	빈도	28	4	2	1	2	-	31
	전체 중%	25.7%	3.7%	1.8%	0.9%	1.8%	-	28.4%
청년 (20~39세)	빈도	4	8	17	2	1	2	24
	전체 중%	3.7%	7.3%	15.6%	1.8%	0.9%	1.8%	22.0%
중년 (40~65세)	빈도	6	22	6	15	3	2	36
	전체 중%	5.5%	20.2%	5.5%	13.8%	2.8%	1.8%	33.0%
노년 (65세이상)	빈도	-	6	2	3	-	1	11
	전체 중%	-	5.5%	1.8%	2.8%	-	0.9%	10.1%
계 (중복제외)	빈도	45	40	27	22	6	5	109
	전체 중%	41.3%	36.7%	24.8%	20.2%	5.5%	4.6%	100%

연령대별 실제 이용한 복지관 서비스의 경우 응답한 영유아는 주로 치료 서비스를 이용하였고 아동, 청소년은 치료 및 평생교육(문화여가활동), 청년은 직업지원, 중년은 평생교육과 지역복지 서비스(일상생활지원), 노년 이용자는 평생교육 서비스를 이용하는 비율이 높아 필요한 도움으로 꼽은 것과 실제 이용 서비스가 거의 동일했다.

분류	구분		빈도(명)	비율(%)
복지관 이용 서비스	치료 서비스	영유아(0~7세)	6	11.5
		아동, 청소년(8~19세)	29	55.8
		청년(20~39세)	9	17.3
		중년(40~65세)	6	11.5
		노년(65세이상)	2	3.8
		계	52	100
	평생 교육	영유아(0~7세)	-	-
		아동, 청소년(8~19세)	17	32.7
		청년(20~39세)	11	21.2
		중년(40~65세)	18	34.6
		노년(65세이상)	6	11.5
		계	52	100

	직업 지원	영유아(0~7세)	-	-
		아동, 청소년(8~19세)	2	7.1
		청년(20~39세)	20	71.4
		중년(40~65세)	6	21.4
		노년(65세이상)	-	-
		계	28	100
	지역 복지	영유아(0~7세)	1	2.8
		아동, 청소년(8~19세)	2	5.6
		청년(20~39세)	7	19.4
		중년(40~65세)	23	63.9
		노년(65세이상)	3	8.3
		계	36	100
	가족 지원	영유아(0~7세)	1	8.3
		아동, 청소년(8~19세)	5	41.7
		청년(20~39세)	5	41.7
		중년(40~65세)	1	8.3
		노년(65세이상)	-	-
		계	12	100

5) 이용자의 장애 유형별 이용특성

장애 유형별 이용특성 역시 알게 된 경위는 장애 유형별 구분의 의미가 크게 없었고, 필요한 도움은 차이가 있었다. 응답자 중 발달장애와 뇌병변장애, 미등록은 치료 이용, 지체장애와 감각장애는 문화여가활동을 원하는 비율이 높아 지적문제가 있거나 의심이 되는 경우 치료 이용을 선호하고 신체적 장애가 있는 경우 문화여가활동을 선호하는 경우가 많은 것으로 판단된다.

연령 \ 필요한 도움		치료 이용	문화여가 활동	직업훈련 /취업	일상생활 지원	가족지원	기타	계 (중복제외)
발달장애	빈도	26	13	20	8	2	1	50
	전체 중%	23.9%	11.9%	18.3%	7.3%	1.8%	0.9%	45.9%
지체장애	빈도	3	17	2	10	2	2	24
	전체 중%	2.8%	15.6%	1.8%	9.2%	1.8%	1.8%	22.0%
뇌병변장애	빈도	6	2	-	1	-	-	8
	전체 중%	5.5%	1.8%	-	0.9%	-	-	7.3%
정신장애	빈도	-	1	-	-	-	1	2
	전체 중%	-	0.9%	-	-	-	0.9%	1.8%

감각장애	빈도	2	4	2	1	-	1	8
	전체 중%	1.8%	3.7%	1.8%	0.9%	-	0.9%	7.3%
기타	빈도	1	0	1	2	2	0	5
	전체 중%	0.9%	0.0%	0.9%	1.8%	1.8%	0.0%	4.6%
미등록	빈도	7	1	0	0	0	0	8
	전체 중%	6.4%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%
비장애	빈도	2	2	2	0	0	0	6
	전체 중%	1.8%	1.8%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	5.5%
계 (중복제외)	빈도	45	40	27	22	6	5	109
	전체 중%	41.3%	36.7%	24.8%	20.2%	5.5%	4.6%	100.0%

장애 유형별로 실제 이용한 복지관 서비스를 살펴보면 응답자 중 발달장애는 치료 이용, 평생교육, 직업지원 순으로 이용하는 비율이 높았고 뇌병변장애와 미등록은 치료 이용과 평생교육 순이었다. 지체장애는 일상생활지원과 평생교육, 감각장애는 치료 이용과 평생교육 서비스를 이용하는 비율이 높았다.

분류	구분		빈도(명)	비율(%)	다중응답비율(%)
복지관 이용 서비스	치료 서비스	발달장애	31	57.4	59.6
		지체장애	3	5.6	5.8
		뇌병변장애	6	11.1	11.5
		정신장애	1	1.8	1.9
		감각장애	4	7.4	7.7
		기타	1	1.8	1.9
		미등록	7	13.0	13.5
		비장애	1	1.8	1.9
		계(중복제외)	52	100	103.8
	평생 교육	발달장애	24	45.3	46.2
		지체장애	15	28.3	28.8
		뇌병변장애	3	5.7	5.8
		정신장애	1	1.8	1.9
		감각장애	4	7.6	7.7
		기타	1	1.8	1.9
		미등록	3	5.8	5.8
		비장애	2	3.7	3.8
		계(중복제외)	52	100	101.9

	직업 지원	발달장애	18	64.3	64.3
		지체장애	4	14.3	14.3
		뇌병변장애	2	7.1	7.1
		정신장애	2	7.1	7.1
		감각장애	1	3.6	3.6
		기타	-	-	-
		미등록	-	-	-
		비장애	1	3.6	3.6
		계(중복제외)	28	100	100
	지역 복지	발달장애	12	33.3	33.3
		지체장애	16	44.4	44.4
		뇌병변장애	2	5.6	5.6
		정신장애	1	2.8	2.8
		감각장애	3	8.3	8.3
		기타	2	5.6	5.6
		미등록	-	-	-
		비장애	-	-	-
		계	36	100	100
	가족 지원	발달장애	7	58.3	58.3
		지체장애	1	8.3	8.3
		뇌병변장애	1	8.3	8.3
		정신장애	1	8.3	8.3
		감각장애	-	-	-
		기타	1	8.3	8.3
		미등록	1	8.3	8.3
		비장애	-	-	-
		계	12	100	100

2. 서비스 이용 만족도

서비스 이용 만족도는 프로그램 만족도, 직원 만족도, 시설 만족도, 정보제공 만족도, 복지관 전체 만족도를 포함하고 있다. 직원, 시설, 정보제공 만족도는 5점 척도로 점수가 높을수록 서비스 이용 만족도가 높은 것을 의미하고 프로그램 만족도와 복지관 전체 만족도의 경우는 100점 만점으로 구성하였다.

1) 전체 이용자 만족도

복지관 만족도를 100점 만점 기준으로 수집하여 평균 91.8점으로 나타났다.

각 요소 별 만족도를 확인하기 위해 프로그램, 직원, 시설, 정보제공 측면에서 총 14개 문항을 5점 척도로 조사하였으며 전체 문항을 합하여 종합하였을 때 평균 4.63점, 환산점수 92.9점으로 나타났다.

세부 요소로 시설 만족도가 93.6으로 가장 높았고 프로그램 만족도, 직원 만족도, 정보제공 만족도 순으로 나타났다. 복지관 전체 만족도는 91.8점으로 나타났다.

구분(100점 만점)	환산점수	평균
복지관 만족도	4.59	91.8

구분(5점 만점)	평균	환산점수
프로그램 만족도	4.67	93.4
직원 만족도	4.65	93.1
시설 만족도	4.68	93.6
정보제공 만족도	4.57	91.4
종합 만족도	4.63	92.9

2) 세부항목별 이용자 만족도

프로그램 만족도는 치료서비스에 대한 만족도가 95.4점으로 가장 높게 나타났으며 전체 프로그램 평균 93.4점으로 높게 나타났다. 직원 만족도는 친절성 평균 4.74, 이용자 존중 4.70, 전문성 4.52 순으로 나타났고 시설 만족도는 청결 평균 4.71, 안전성 4.67, 편의성 4.66으로 높게 나타났다.

정보제공 만족도는 정보이해 편리 4.58, 운영안내 4.57, 전달방법 4.55 순으로 나타났다. 정보제공의 경우 서비스 만족도 요인 중 점수가 낮은 수준으로 코로나 19로 인해 복지관 운영에 대한 사항이 변동되는 경우가 많았는데 정확한 때에 좀 더 이해하기 쉽도록 정보를 전달해야 할 것으로 보인다.

구분		빈도	환산점수	평균
프로그램 만족도	치료서비스	43	4.77	95.4
	평생교육	41	4.70	94.0
	직업지원	21	4.51	90.2
	지역복지	25	4.71	94.2
	가족지원	8	4.71	94.2
직원 만족도	전문성	106	4.52	90.4
	친절성	108	4.74	94.8
	이용자 존중	108	4.70	94.0
시설 만족도	청결도	107	4.71	94.2
	편의성	106	4.66	93.2
	안전성	107	4.67	93.4
정보제공 만족도	운영안내	107	4.57	91.4
	정보이해 편리	109	4.58	91.6
	전달방법 편리	109	4.55	91.0
전체 만족도				93.0

3) 연령대별 이용자 만족도

연령대별 이용자 서비스 만족도를 살펴보면 청년기 이용자가 다른 연령대에 비해 대체로 낮은 만족도를 보였다. 프로그램 만족도의 경우 치료서비스, 평생교육, 직업지원에 대한 청년기의 만족도는 80점대로 가장 낮았는데 개별 의견과 연결해보면 코로나로 인해 정상적인 운영이 이루어지지 않아 원활한 돌봄이 이루어지지 못한 것과 직업, 일자리 연계가 부족한 것 등이 영향을 미친 것으로 보인다. 이외에도 청년기 이용자가 다른 연령대보다 직원 만족도가 낮았으며 특히, 세부항목 중 전문성에 대한 만족도가 가장 낮아 청년기 이용자를 대상으로 개별화된 서비스 제공을 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다.

분류		구분	빈도(명)	환산점수	평균
프로그램 만족도	치료서비스	영유아(0~7세)	4	4.88	97.5
		아동,청소년(8~19세)	24	4.77	95.4
		청년(20~39세)	6	4.48	89.6
		중년(40~65세)	6	4.88	97.5
		노년(65세이상)	2	5.00	100
		계	42	4.80	96

분류		구분	빈도(명)	환산점수	평균
프로그램 만족도	평생교육	영유아(0~7세)	-	-	-
		아동,청소년(8~19세)	16	4.72	94.3
		청년(20~39세)	6	4.47	89.3
		중년(40~65세)	15	4.72	94.3
		노년(65세이상)	4	4.94	98.7
		계	41	4.71	94.1
	직업지원	영유아(0~7세)	-	-	-
		아동,청소년(8~19세)	2	4.75	95.0
		청년(20~39세)	12	4.34	86.7
		중년(40~65세)	6	4.71	94.1
		노년(65세이상)	1	5.00	100
		계	21	4.70	93.9
	지역복지	영유아(0~7세)	-	-	-
		아동,청소년(8~19세)	2	4.75	95.0
		청년(20~39세)	3	4.75	95.0
		중년(40~65세)	17	4.71	94.1
		노년(65세이상)	3	4.67	93.3
		계	25	4.72	94.3
	가족지원	영유아(0~7세)	1	5.00	100
		아동,청소년(8~19세)	5	4.80	96
		청년(20~39세)	2	4.63	92.5
		중년(40~65세)	-	-	-
		노년(65세이상)	-	-	-
		계	8	4.81	96.1
직원 만족도	전문성	영유아(0~7세)	7	4.71	94.2
		아동,청소년(8~19세)	30	4.46	89.2
		청년(20~39세)	24	4.20	84.0
		중년(40~65세)	34	4.64	92.8
		노년(65세이상)	10	5.00	100
		계	105	4.60	92.0
	친절성	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.73	94.6
		청년(20~39세)	24	4.54	90.8
		중년(40~65세)	34	4.79	95.8
		노년(65세이상)	12	5.00	100
		계	107	4.78	95.6
	이용자 존중	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.70	94.0
		청년(20~39세)	24	4.54	90.8
		중년(40~65세)	34	4.73	94.6
		노년(65세이상)	12	4.91	98.2
		계	107	4.74	94.8

분류		구분	빈도(명)	환산점수	평균
시설 만족도	청결도	영유아(0~7세)	7	4.71	94.2
		아동,청소년(8~19세)	30	4.46	89.2
		청년(20~39세)	24	4.20	84.0
		중년(40~65세)	34	4.64	92.8
		노년(65세이상)	10	5.00	100.0
		계	105	4.60	92.0
	편의성	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.70	94.0
		청년(20~39세)	24	4.50	90.0
		중년(40~65세)	33	4.69	93.8
		노년(65세이상)	12	4.90	98.0
		계	124	4.72	94.4
	안전성	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.66	93.2
		청년(20~39세)	24	4.50	90.0
		중년(40~65세)	33	4.72	94.4
		노년(65세이상)	11	4.83	96.6
		계	105	4.71	94.2
정보제공 만족도	운영안내	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.46	89.2
		청년(20~39세)	24	4.58	91.6
		중년(40~65세)	35	4.51	90.2
		노년(65세이상)	11	4.90	98.0
		계	107	4.66	93.2
	정보이해 편리	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.46	89.2
		청년(20~39세)	24	4.33	86.6
		중년(40~65세)	36	4.63	92.6
		노년(65세이상)	12	4.91	98.2
		계	109	4.63	92.6
정보제공 만족도	전달방법 편리	영유아(0~7세)	7	4.85	97.0
		아동,청소년(8~19세)	30	4.43	88.6
		청년(20~39세)	24	4.50	90.0
		중년(40~65세)	36	4.50	90.0
		노년(65세이상)	12	4.91	98.2
		계	109	4.63	92.6

분류	구분	빈도(명)	환산점수	평균
복지관 전체 만족도	영유아(0~7세)	5	4.70	94.0
	아동, 청소년(8~19세)	27	4.46	89.2
	청년(20~39세)	21	4.47	89.3
	중년(40~65세)	27	4.68	93.5
	노년(65세이상)	9	4.89	97.7
	계	89	4.64	92.7

이 외에 장애유형에 따른 만족도 점수는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

5) 이용자 만족도 의견

프로그램, 직원, 시설, 정보제공 만족도 및 복지관 전체 만족도에 대한 의견을 조사에 응답한 이용자의 일반적 특성의 연령대에 따라 구분하였고, 만족도와 의견으로 나누어 키워드별로 정리하였다.

5-1) 프로그램 관련 의견

이용 중인 프로그램에 대한 의견으로는 전반적으로 복지관 및 제공인력에 대한 만족과 감사함을 표현하였고, 의견 및 건의사항을 확인해보면 치료 및 프로그램의 확대와 원활한 운영, 조용한 환경, 시설 편의, 일자리 연계 등에 대한 욕구를 확인할 수 있었다.

연령별	구분	키워드	응답내용
영유아 (0~7세)	만족	담당자 만족	- 아이 시선에 맞추어 필요한 부분을 잘 이해시켜주고 가르쳐주심 - 치료에 도움이 되고 무엇보다 아이가 치료사님들을 무척 좋아함
아동 청소년 (8~19세)	만족	이용자 변화	- 생각하는 면이 많이 좋아짐 - 프로그램 시 친구들과 잘 어울림.
		담당자 만족	- 선생님들의 전문성, 친절함, 치료 내용 만족 - 담당 선생님들의 친절함, 다채로운 체험 만족 - 선생님이 신경 써서 아이를 잘 가르치는 것 같음. - 선생님이 아이와 너무 잘 놀아주심 - 아이를 안정시켜 주면서 가르치니 선생님을 만나면 좋아함. - 가족지원 프로그램 시 적절한 재료를 공급해주고 아이들이 즐거워함. - 아이 발달수준에 맞게 잘 지도해주심
		운영 만족	- 아이가 즐거워하여 만족스러움 - 아이가 즐거워함 - 체험 시 아이가 즐거워함

			- 다양한 운동과 놀이를 체험할 수 있고 아이가 해냈다는 성취감도 얻을 수 있음. - 우리 아이들이 할 수 있는 프로그램이 부족해 이용하는 프로그램 덕에 여가를 조금이나마 즐길 수 있어 좋음.
		시설	- 후기, 반영, 시설 전반전으로 만족함. - 시설 깨끗, 치료의 다양성, 맞춤치료, 친절함
	의견	운영방법 개선	- 모아음악교실의 경우 나이제한이 아쉽고 가족관계증진 프로그램은 초과인원의 제비뽑기로 수요가 불안정함 - 다 좋지만 프로그램 시 줄 서서 기다리는 시간이 많음. - 전문적이고 친절한 선생님들과 더 많은 시간을 보내고 싶은데 주 1회 정도의 시간밖에는 없다는 점이 아쉬움
		조용한 환경	- 치료 이용이나 선생님들에게 특별히 불만은 없으나 치료실 밖이 소란함. 2·3층 분들의 이동 시 특히, 3층 손님들과 직원들.
청년 (20~39세)	만족	이용자 변화	- 생각하는 면이 많이 좋아짐 - 스트레스가 풀리고 감정조절이 좋아짐 - 언어발달, 행동치료(심리)에 도움
		운영 만족	- 흥겨운 음악에 맞춰 난타를 하다보니 절로 흥이 나 즐겁게 수업함 - 직업훈련반 작업이 아이가 재미있어하는 작업이어서 도움이 되었음 - 다양한 프로그램을 진행해주어서 좋음
	의견	직업지원	- 일자리 연계가 아쉬움 - 직업이 필요함
		안정적인 운영	- 코로나 19로 인하여서인지 정상적인 시간 운영이 적었음
중년 (40~65세 미만)	만족	담당자 만족	- 친절하고 치료받는 이용자가 만족함 - 잘 가르쳐주심 - 고생을 많이 하셔서 고맙고 죄송함
		운영 만족	- 노래를 부르는 순간부터 머리가 맑아져 좋음 - 살뜰히 챙겨주시고 세탁, 반찬, 김치지원 해주셔서 너무 좋음 - 노래하는 순간 머릿속이 편함. - 필요한 물품을 확인 후 지원해줘서 만족 - 김치가 맛있어서 좋음 - 부모교육으로 많은 도움을 받음

	의견	시설	- 사물함이 분리되어 있어 그 방에 물품을 가지러 왔다갔다 하는 것이 매우 불편함
		직업지원	- 일자리 연계가 잘 안됨
		가족지원	- 가족 중에 요양병원에 있는 분에게도 도움이 있었으면 함
기타 (연령정보 없음)	만족	이용자 변화	- 이용 전에는 아이가 새롭게 시작하는 것들에 주저하는 경우가 많았는데 지금은 먼저 시도를 한다는 게 좋음
		담당자 만족	- 선생님들이 잘해주심 - 다정하게 친절하게 아이의 치료에 최선을 다해주심 - 선생님이 아이를 잘 파악하고 이해해줌 - 노래 강사님이 좋아서 만족함.
		운영만족	- 아이가 좋아해서 만족함

5-2) 직원 관련 의견

직원 만족도의 경우 친절함 유지, 원활한 프로그램 지원에 대한 욕구를 확인할 수 있었고 노년(65세 이상) 이용자와 기타 이용자 의견은 없었다.

연령별	구분	키워드	응답내용
영유아 (0~7세)	의견	친절 유지	- 문의 시 얘기가 길어지면 가끔 통명스럽게 대꾸하시는 선생님들이 계시던데 이야기를 잘 들어주시면 좋겠습니다.
아동 청소년 (8~19세)	만족	감사	- 잘하고 계십니다. - 늘 감사합니다
		프로그램 증대	- 치료 이용을 하고 싶습니다. 왜 수업을 안하시는지.. 아이가 수업을 받을 수 있게 해주세요
청년 (20~39세)	만족	친절	- 잘 알려주셔서 감사합니다
	의견	프로그램 증대	- 부모모임이 없어 복지관을 몰라요
중년 (40~65세 미만)	만족	담당자 만족	- 친절하고 만족합니다. - 선생님들의 노고에 감사합니다.
	의견	친절 유지	- 예절교육이 많이 필요합니다(실천하는 모습)
		프로그램 지원	- 프로그램을 즐겁게 참여할 수 있도록 뒤에서 도와줬으면 합니다.

5-3) 시설 서술 의견

시설 만족도의 경우 운동 시설에 대한 관리, 화장실 청결, 공간 부족, 우천 시 편의시설에 대한 건의사항이 있었다.

연령별	구분	키워드	응답내용
영유아 (0~7세)	만족	청결	- 항상 깨끗하고 쾌적합니다. 화장실에서 나오는 음악, 층마다 비치된 책들, 세심하게 신경 쓴 것 같아 이용자 입장에서 편안하고 배려받는 기분입니다. 항상 감사하게 생각합니다.
아동 청소년 (8~19세)	만족	시설 만족	- 매우 만족합니다.
	의견	시설 이용관리	- 운동시설은 있지만 시설 이용에 대해 안내와 이용을 도울 수 있는 분이 계셨으면 합니다.
		청결	- 화장실을 지속적으로 불결하다고 이야기했음에도 개선이 안 됨. 심지어 돌아보지도 않음. 두 번째 약간 언성을 높여 이야기했더니 개선되어 있었음. 지난번 욕구조사 때도 이야기함. 민원 요청이 들어오면 꼭 둘러보기라도 해주세요.
중년 (40~65세 미만)	만족	시설 만족	- 만족
	의견	공간확보	- 교실이 조금 좁습니다. - 회원들이 모임을 할 수 있는 공간확보
		기타	- 많은 이용을 못 해봐서 잘 모르겠습니다.
기타 (장애미등록 /연령정보 없는 경우)	의견	편의시설	- 우천 시 휠체어 이동이 불편하여 아치나 비 막음 장치가 있었으면 좋겠다.

5-4) 정보제공 서술 의견

정보제공 만족도의 경우 현재 정보제공이 부족하여 더 많이, 쉽고 다양한 정보제공을 바란다는 것과 코로나로 인해 의견반영이 어려웠다는 의견이 있었다. 대면이 어려운 만큼 복지관 이용에 대해 자주 안내할 필요가 있을 것으로 보인다.

연령별	구분	키워드	응답내용
아동 청소년 (8~19세)	만족	전달방법	- 문자 등으로 소식이 전달되어 매우 만족합니다.
		기타	- 복지사님이 너무 잘하셔서 감사하다는 말을 하고 싶어요.
청년 (20~39세)	의견	의견반영	- 코로나 19로 인하여서인지 복지관과 거리가 멀어 의견반영이 어려웠다.

중년 (40~65세 미만)	만족	제공 여부 만족	- 고생이 많은 선생님들께 감사합니다. - 대체로 만족합니다.
	의견	쉬운 정보	- 복지관 이용방법을 잘 알려주세요
		다양한정보	- 남자들도 요리 배우고 싶어요.
		횟수 증대	- 온라인 비대면 활동 활성화 필요 - 홍보 많이 해주세요. - 정보제공을 더 많이 받고 싶습니다. - 나에게도 전화 주세요. - 직업정보 제공이 많이 없습니다.
기타 (장애미등록 /연령정보 없는 경우)	의견	안내방법 제안	- 프로그램 안내 문자가 오면 좋겠어요.

5-5) 복지관 전반 서술 의견

복지관 전체 만족도에 대한 의견으로 코로나 19 상황에서 이용자 안전에 주의할 것과 복지관 운영 유지, 치료 및 프로그램의 증대, 장애 유형에 맞는 프로그램 개발 등에 대한 욕구를 확인할 수 있었다.

연령별	구분	키워드	응답내용
영유아 (0~7세)	만족	친절	- 친절하고 가족적인 분위기
	의견	이용자 안전 고려	- 치료, 프로그램 모두 만족하나 가끔 사무실 방문 시 마스크 미착용한 분이 많아 깜짝 놀람. 이용자들의 특성상 안전에 대해 더 조심하셨으면 좋겠음.
아동 청소년 (8~19세)	만족	친절	- 친절함.
		전체환경 만족	- 복지관이 청결하고 보호자들이 기다리면서 휴식도 취하고 음료도 마실 수 있어 좋음. - 친절한 직원들, 깨끗한 환경과 주차장, 프로그램의 구성과 내용이 좋음. 이용자 의견이나 시설, 전반적으로 만족하고 좋음. - 깨끗하고 선생님들이 친절하며 편안함을 줌 - 직원들이 늘 친절하시고 건물도 잘 관리되어 있어서 좋음
	의견	위치 불편	- 전체적으로 외관상 건물이 깨끗하게 잘 되어 있고 셔틀버스도 운행해서 좋음. 다만 복지관이 안쪽에 있어 처음에는 길 찾기가 쉽지 않았고 출구가 한쪽에만 있어서 돌아가야 하는 번거로움이 있음.

	의견	프로그램 증대	- 복지관은 좋으나 프로그램이 너무 적어 이용이 불편함.
청년 (20~39세)	만족	운영 유지 만족	- 코로나로 힘들었지만 애써주시는 복지관 선생님들이 고마움 - 코로나 시대에 갈 곳이 있음
		전체 환경 만족	- 너무 좋음 - 재미있는 것들을 하니까 좋음
	의견	프로그램 증대	- 성인 언어치료가 안되서 아쉬움 - 프로그램이 발달장애와 신체장애로 나뉘져 있어 신청할 수 있는 기회가 적음.
		기타	- 아이 행동을 보고 점수를 드림(70점)
중년 (40~65세 미만)	만족	친절	- 재미있고 선생님이 친절함 - 가족보다 더 챙겨주시니 좋을 수밖에 없음 - 선생님들이 귀찮아도 인사를 다 받아주셔서 고맙고 좋음
		전체 환경 만족	- 항상 감사하고 있습니다. - 좋아요
	의견	프로그램 개발	- 지체장애인의 능력에 맞는 프로그램이 필요함.
		운영 유지	- 코로나 땀에 못한 게 많아 뭐라고 할 게 없네요.
노년 (65세이상)	만족	편리	- 편해서 좋음
기타 (장애미등록 /연령정보 없는 경우)	만족	친절	- 어떤 선생님이든지 늘 웃으며 인사해주심. 치료하는 아이든 아니든 상관없이 사무실 선생님들도 어느 복지관보다도 최고 친절하심. - 선생님들이 친절함
		전체 환경 만족	- 시설이 깨끗하고 이용료가 저렴함 - 직원들이 친절하고 복지관도 쾌적 - 시설도 좋고 선생님이 너무 좋아요. - 선생님들도 친절하시고 시설도 좋습니다. 한마음복지관이 늘 승승장구했으면 좋겠습니다.
	의견	프로그램 증대	- 대기가 깊

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 조사의 주요 결과

본 복지관에서는 프로그램 이용자 및 보호자를 대상으로 복지관에서 제공된 서비스의 질적 수준을 점검하고 그 결과를 반영하여 이용자 중심의 서비스를 제공하고 복지관 사업의 효과성을 높이기 위해 욕구 및 만족도 조사를 실시하였다. 각 팀에 서비스를 이용한 이용자 명단을 요청하여 중복 인원을 제외하고 총 322명을 조사대상자로 선정하였고 이 중 114명이 조사에 참여하였다. 이와 관련된 주요 분석결과는 다음과 같다.

1) 조사대상자의 인구사회적 특성 및 장애특성

응답한 이용자의 연령은 중년(40~65세)이 32.1%로 가장 많았고 영유아(0~7세)가 6.3%로 가장 적었다. 거주 지역으로는 동구 지역 거주자가 64.0%로 가장 많았고 인접 지역인 중구·미추홀구·서구 이용자가 27.0%로 뒤를 이었다. 전체 응답자 중 장애등록자는 87.7%, 미등록자가 7.0%, 비장애인이 5.3%였으며 이용자의 장애유형은 발달장애 45.6%, 지체장애 21.9% 순으로 나타났다.

2) 조사대상자의 이용특성

응답자의 이용특성으로 복지관을 알게 된 경위, 필요한 도움, 이용 중인 서비스에 대해 조사하였는데 복지관을 알게 된 경위는 아는 사람의 소개가 43.8%로 가장 많았고 복지관에서 어떤 도움을 받기 위하여 이용하였는지에 대한 이유는 치료 이용 41.4%, 문화여가활동 37.8% 순이었다. 실제 이용한 서비스는 치료 서비스(79명), 지역복지 서비스(63명) 순으로 이용 정도가 많았다.

연령대별로 살펴보면 영유아는 주로 치료서비스를 이용하였고 아동 및 청소년은 치료와 평생교육(문화여가활동), 청년은 직업지원, 중년과 노년은 평생교육과 지역복지 서비스(일상생활지원)를 이용하는 비율이 높았다. 장애유형별로는 발달장애는 치료 이용, 평생교육 순으로 이용하는 비율이 높았고 뇌병변장애와 미등록은 치료 이용과 평생교육, 지체장애는 일상생활지원과 평생교육, 감각장애는 치료 이용과 평생교육 서비스를 이용하는 비율이 높았다.

3) 서비스 이용 만족도

응답자의 서비스 이용에 대한 전체 만족도는 92.9점이며 시설 만족도가 93.6점으로 가장 높았고 프로그램, 직원 만족도, 정보제공 순으로 나타났다. 이용자 만족도 의견을 살펴보면 전반적으로 복지관 및 제공인력에 대한 만족과 감사함을 표현하였고 치료 및 프로그램의 확대와 원활한 운영, 직원의 친절함 유지, 시설에 대한 관리 및 청결 유지, 더 많은 정보제공 등에 대한 욕구를 확인할 수 있었다. 연령대별로 보면 청년기 이용자가 다른 연령대에 비해 대체로 낮은 만족도를 보였는데 프로그램 만족도와 직원 만족도가 낮았으며 특히, 세부항목 중 전문성에 대한 만족도가 가장 낮아 청년기 이용자를 대상으로 개별화된 서비스 제공을 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다.

2. 제언

조사결과를 종합하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 이용자의 생애주기에 따른 특성 및 욕구에 맞는 서비스를 지원해야 한다.

욕구조사를 실시한 결과를 살펴보면 연령대별로 복지관에서 지원받고자 하는 서비스가 각각 다르게 나타났다. 영유아와 아동·청소년기는 기능적 향상과 또래관계 형성 및 사회성 발달을 위한 재활치료, 문화여가활동에 대한 욕구가 높게 나타났고 청년기는 실제 사회적 구성원으로 참여하고 경제적 활동이 활발한 시기인 만큼 직업과 관련한 욕구를 보였다. 중년기는 문화생활 및 일상생활의 안정을 위한 문화여가활동과 일상생활지원, 노년은 활동의 입지가 좁아지고 경제활동이 어려운 만큼 사람들과 어울릴 수 있는 문화여가활동 및 일상생활지원에 대한 욕구가 높게 나타났다. 연령에 따른 상황과 이용자의 욕구가 다른 만큼 생애주기에 맞는 적절한 서비스 지원이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 직원의 전문성 향상이 필요하다.

서비스 이용 만족도로 프로그램 만족도, 직원 만족도, 시설 만족도, 정보제공 만족도를 조사하였는데 세부항목별 이용자 만족도를 살펴보면 직원 만족도 중 전문성에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다. 우수한 인재를 채용하는 것 외에도 현재 진행 중인 직원교육의 전문성을 강화하고 다양한 교육과 체험, 정보습득의 기회를 통해 직원의 전문성을 향상하여 이용자에게 개별화된 서비스를 제공하기 위한 지속적인 노력이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 코로나 상황에서도 안정적인 복지관 운영과 정확하고 다양한 정보제공이 필요하다.

이용자 만족도 의견을 살펴보면 코로나 19로 인해 정상적인 시간 운영이 적었고 치료 및 프로그램 증대를 원한다는 의견과 대면이 어려운 만큼 복지관 운영상황 및 이용방법에 대해 정확하고 쉽게, 더 많은 정보를 제공해주기 바란다는 의견이 많았다. 코로나 상황으로 인해 다인원을 모집하여 한 번에 운영하기 어려운 만큼 비대면 프로그램의 다양화, 소그룹으로 횟수를 늘려 프로그램을 운영하는 등 다양한 방법을 강구하여 복지관을 안정적으로 운영하고, 복지관 운영상황에 대한 정확한 안내 및 이용자들의 눈높이에 맞춘 이해하기 쉬운 정보를 제공해야 할 것이다.

추가적으로 조사를 준비하고 실시하는 것에 있어 이용자의 이해를 돕고 설문 참여를 높이기 위해 AAC 활용 및 항목을 단순화하였지만 의도만큼 전달되지 않아 차기년도 이용자 욕구 및 만족도 조사에서는 자문 및 연구를 통해 타당도 및 신뢰도를 높이고 이용자가 좀 더 이해하기 쉬운 설문지를 연구, 구성할 필요가 있다.

조사결과는 그룹웨어에 공유하여 추후 복지관 사업 및 서비스에 반영할 수 있도록 할 것이며 이용자들이 분석한 결과를 확인하고 추가적인 의견을 주실 수 있도록 홈페이지 및 관내 게시판에 접속링크를 공유하고자 한다.