

2019년 울산광역시시각장애인복지관
이용자 욕구 및 만족도 조사 보고서

2019. 11.



사)울산광역시시각장애인복지연합회

울산광역시시각장애인복지관

목 차

1장. 조사 개요	5
2장. 조사 결과	
1. 복지관 이용 현황	11
2. 시설 및 환경 만족도	21
3. 인권보장 만족도	28
4. 직원 만족도	31
5. 프로그램 욕구	36
6. 식당운영 욕구 및 만족도	47
3장. 요약	57
별첨1. 통계표	65
별첨2. 설문지	107

1장. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

- ☑ 울산광역시시각장애인복지관은 지역사회에 거주하고 있는 시각장애인의 사회참여 기회 확대와 자립지원을 서비스 기반으로 하여 시각장애인 및 가족의 완전한 지역사회통합과 삶의 질 향상을 목적으로 하고 있음
- ☑ 복지관 이용자 욕구 및 만족도 조사는 프로그램의 연구·개발 및 프로그램에 대한 피드백을 얻는 과정 중의 하나로, 조사를 통해 얻은 피드백을 토대로 프로그램의 개선점을 모색하여 적용할 수 있음
- ☑ 본 조사는 울산광역시시각장애인복지관 이용자의 욕구 및 만족도를 파악하여 현재 기관에서 제공하고 있는 프로그램 및 서비스의 문제점에 대한 개선책을 제시하고, 보다 나은 복지서비스를 제공하고자 기획됨

2. 조사 설계

- ☑ 본 조사의 설계는 다음과 같음

조사 대상	울산광역시시각장애인복지관 이용자
조사 방법	구조화된 설문지를 활용한 개별면접조사
표본 규모	총 98명
조사 기간	2019년 0월 00일() ~ 0월 00일()

3. 조사 내용

☒ 본 조사의 내용은 다음과 같음

구분	내 용
응답자 특성	○ 성별 ○ 장애정도 ○ 수급자 여부 ○ 연령 ○ 거주지
복지관 이용 현황	○ 복지관 인지 경로 ○ 이용 빈도 ○ 복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로 ○ 이용 기간 ○ 교통수단
복지관 시설 및 환경	○ 복지관 시설 및 환경 만족도(4문항) ○ 중요한 시설 및 환경 ○ 중요한 운영 및 관리
인권보장	○ 인권보장 만족도(4문항) ○ 서비스 이용 시, 인권을 존중받지 못했던 사례
직원	○ 직원 만족도(4문항)
사회복무요원	○ 사회복무요원 만족도(3문항)
프로그램 욕구	○ 연령별 프로그램 필요 여부 ○ 장애등급별 프로그램 필요 여부 ○ 선호하는 프로그램 형태 ○ 프로그램 적정 운영 기간 ○ 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항 ○ 중점적으로 시행해야할 프로그램 분야 ○ 프로그램 관련 건의사항
식당운영 욕구 및 만족도	○ 식당 이용 여부 ○ 식당 이용 횟수 ○ 급식 만족도(6문항) ○ 급식 지원 인력 친절도(2문항) ○ 전반적 만족도 및 불만족 이유 ○ 식당 운영 관련 건의사항

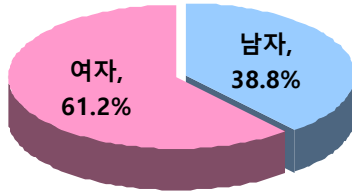
4. 자료 분석

- ☑ SPSS 통계패키지를 이용하여 응답자의 인구학적 특성 변수를 독립변수로 하여 각 문항에 대해 교차분석 실시
- ☑ 응답자 수의 표기
 - 본 보고서는 응답자 수를 'N=00'으로 표기하였고, 무응답이 제외된 결과임
- ☑ 라운딩 에러(rounding error)의 처리
 - 본 보고서에는 반올림 오차로 인해 백분율의 합이 100.0%를 초과하거나 미달하는 항목을 포함하고 있을 수 있음



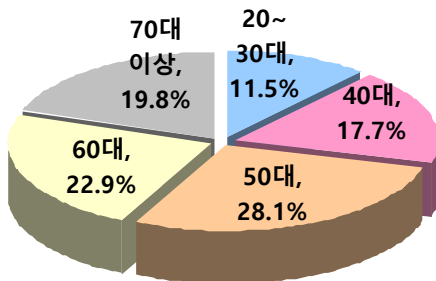
5. 응답자 특성

1) 성별



	사례수	백분율
남자	38	38.8%
여자	60	61.2%
합계	98	100.0%

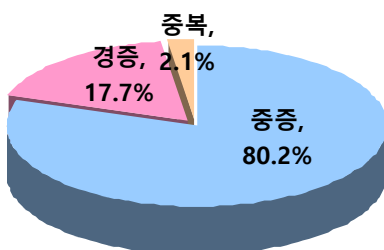
2) 연령



	사례수	백분율
20~29세	4	4.1%
30~39세	7	7.1%
40~49세	17	17.3%
50~59세	27	27.6%
60~69세	22	22.4%
70세 이상	19	19.4%
무응답	2	2.0%
합계	98	100.0%

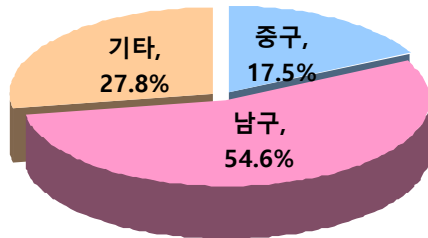
※ 무응답은 분석에서 제외함(이하 동일)
※ 20~29세, 30~39세는 '20~30대'로 재분류하여 분석함

3) 장애정도



	사례수	백분율
중증(1~3급)	77	78.6%
경증(4~6급)	17	17.3%
중복장애	2	2.0%
무응답	2	2.0%
합계	98	100.0%

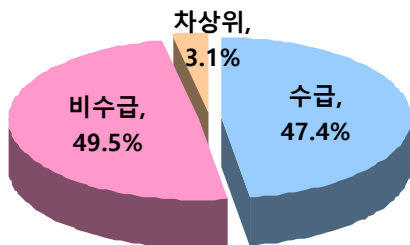
4) 거주지역



※ 동구, 북구, 울주군, 타지역은 '기타'로 재분류하여 분석함

	사례수	백분율
중구	17	17.3%
남구	53	54.1%
동구	10	10.2%
북구	4	4.1%
울주군	10	10.2%
타지역	3	3.1%
무응답	1	1.0%
합계	98	100.0%

5) 수급자 여부



	사례수	백분율
수급	46	46.9%
비수급	48	49.0%
차상위계층	3	3.1%
무응답	1	1.0%
합계	98	100.0%

2장. 조사 결과

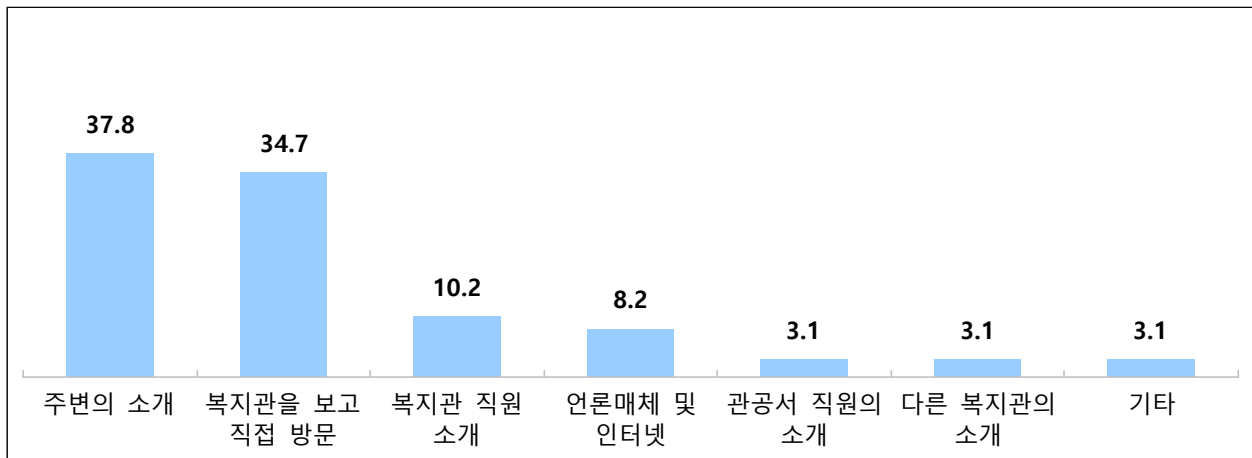
1. 복지관 이용 현황

1) 복지관 인지 경로

- ☑ 울산광역시시각장애인복지관 인지 경로로는 '주변의 소개'와 '복지관을 보고 직접 방문'이 각각 37.8%와 34.7%로 항목 가운데 비교적 높은 비율을 보임
- ☑ 다음으로는 '복지관 직원 소개' 10.2%, '언론매체 및 인터넷' 8.2%, '관공서 직원의 소개'와 '다른 복지관의 소개'가 각각 3.1%의 순임

[복지관 인지 경로]

(N=98, 단위: %)



- ☑ 남성은 여성에 비해 '복지관을 보고 직접 방문'과 '언론매체 및 인터넷', '관공서 직원의 소개'의 응답이, 여성은 남성에 비해 '주변의 소개'의 응답이 상대적으로 높은 비율을 보임
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '주변의 소개'와 '언론매체 및 인터넷', '다른 복지관의 소개', 40대는 '복지관을 보고 직접 방문', 50대는 '주변의 소개', 70대 이상은 '복지관 직원 소개'의 응답 비율이 전체에 비해 상대적으로 높게 나타남



- ☑ 장애정도가 경증인 응답자는 중증인 응답자에 비해 '언론매체 및 인터넷'의 응답 비율이 높은 편임
- ☑ 거주지역별로 살펴보면, 중구 거주자는 남구에 비해 '주변의 소개'와 '언론매체 및 인터넷', 남구는 중구에 비해 '복지관을 보고 직접 방문'과 '복지관 직원 소개'의 소개의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 수급자는 '복지관 직원 소개', 비수급자는 '언론매체 및 인터넷'의 응답 비율이 상대적으로 높은 편임

[복지관 인지 경로]

(단위: %)

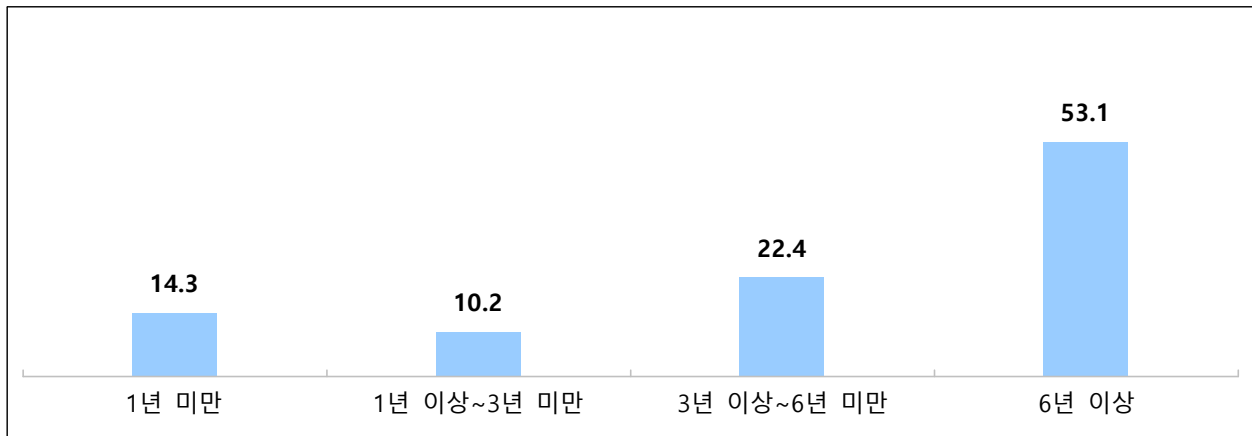
		사례수	복지관 인지 경로						
			주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	언론매체 및 인터넷	관공서 직원의 소개	다른 복지관의 소개	기타
■ 전 체 ■		98	37.8	34.7	10.2	8.2	3.1	3.1	3.1
성별	남자	38	15.8	42.1	13.2	15.8	7.9	5.3	0.0
	여자	60	51.7	30.0	8.3	3.3	0.0	1.7	5.0
연령	20~30대	11	45.5	27.3	0.0	18.2	0.0	9.1	0.0
	40대	17	29.4	41.2	11.8	5.9	5.9	5.9	0.0
	50대	27	51.9	29.6	0.0	11.1	0.0	0.0	7.4
	60대	22	36.4	36.4	13.6	4.5	4.5	4.5	0.0
	70대 이상	19	21.1	36.8	26.3	5.3	5.3	0.0	5.3
장애 정도	중증(1~3급)	77	39.0	32.5	11.7	6.5	3.9	2.6	3.9
	경증(4~6급)	17	41.2	29.4	5.9	17.6	0.0	5.9	0.0
	중복장애	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	17	41.2	29.4	5.9	17.6	0.0	0.0	5.9
	남구	53	34.0	37.7	15.1	5.7	5.7	1.9	0.0
	기타	27	44.4	29.6	3.7	7.4	0.0	7.4	7.4
수급자 여부	수급	46	34.8	34.8	15.2	4.3	2.2	6.5	2.2
	비수급	48	39.6	35.4	6.3	12.5	2.1	0.0	4.2
	차상위계층	3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0

2) 이용 기간

- ☑ 기관 이용 기간 '6년 이상'이 53.1%로 가장 많았으며, '1년 미만' 14.3%, '1년 이상~3년 미만' 10.2%, '3년 이상~6년 미만'은 22.4%로 나타남

[이용 기간]

(N=98, 단위: %)



- ☑ 여성은 남성에 비해 '6년 이상'의 장기 이용 응답 비율이 높음
- ☑ 20~30대는 '1년 이상~3년 미만', 40대는 '3년 이상~6년 미만', 60대 이상은 '6년 이상'의 응답 비율이 다른 연령대에 비해 높게 나타남
- ☑ 장애정도가 중증인 이용자의 10명 중 6명 정도인 58.4%가 '6년 이상' 복지관을 이용했다고 답하였으며, 이는 경증에 비해 높은 비율임
- ☑ 거주지역에 따라서는 중구는 '1년~3년 미만', 남구는 '6년 이상'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 수급자는 '6년 이상', 비수급자는 '1년 미만'의 응답 비율이 상대적으로 높음



[이용 기간]

(단위: %)

		사례수	이용 기간			
			1년 미만	1년 이상~ 3년 미만	3년 이상~ 6년 미만	6년 이상
■ 전 체 ■		98	14.3	10.2	22.4	53.1
성별	남자	38	18.4	13.2	23.7	44.7
	여자	60	11.7	8.3	21.7	58.3
연령	20~30대	11	18.2	36.4	27.3	18.2
	40대	17	17.6	11.8	41.2	29.4
	50대	27	14.8	7.4	22.2	55.6
	60대	22	9.1	4.5	13.6	72.7
	70대 이상	19	10.5	5.3	15.8	68.4
장애 정도	중증(1~3급)	77	10.4	9.1	22.1	58.4
	경증(4~6급)	17	29.4	17.6	29.4	23.5
	중복장애	2	50.0	0.0	0.0	50.0
거주 지역	중구	17	11.8	17.6	23.5	47.1
	남구	53	7.5	11.3	20.8	60.4
	기타	27	29.6	3.7	25.9	40.7
수급자 여부	수급	46	8.7	8.7	23.9	58.7
	비수급	48	20.8	12.5	16.7	50.0
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3

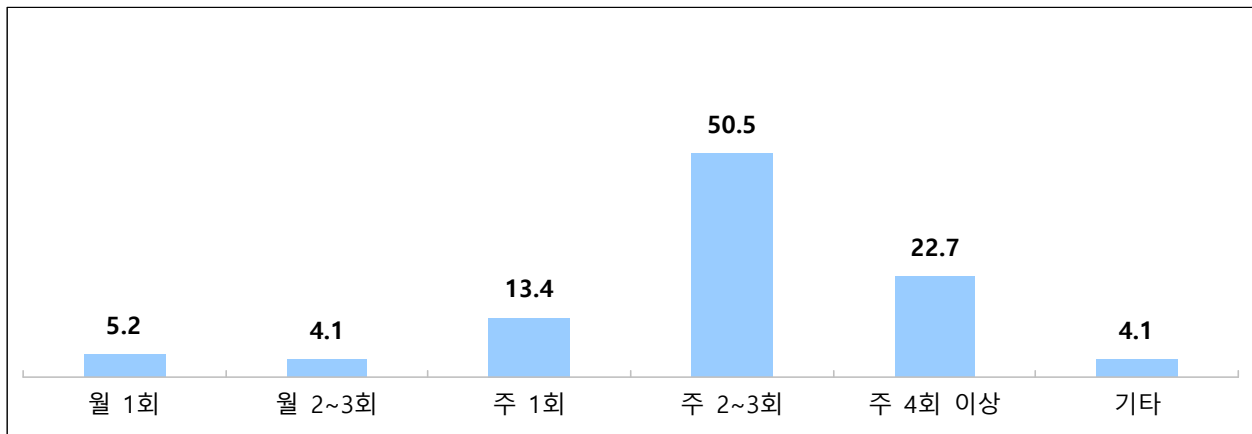
3) 이용 빈도

☑ 기관을 '주 2~3회' 이용한다는 응답 비율이 50.5%로 가장 높게 나타났으며, '주 4회 이상' 22.7%, '주 1회' 13.4% 등의 순으로 응답됨

☑ 기타 의견으로는 '프로그램 시 이용'(2건), '현재 이용 안함', '2개월 1회'가 있음

[이용 빈도]

(N=97, 단위: %)



☑ 성별에 따라 살펴보면, 남성은 '주 1회'와 '주 4회 이상', 여성은 '주 2~3회' 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 20~30대와 50대는 '월 2~3회', 40대는 '월 1회'와 '주 2~3회', 50대는 '월 2~3회', 70대 이상은 '주 1회'와 '주 4회 이상'의 응답 비율이 상대적으로 높은 편임

☑ 중구 이용자는 '주 2~3회', 남구 이용자는 '주 1회'의 응답이 상대적으로 높게 나타남

☑ 수급자는 '주 1회', 비수급자는 '월 1회' 기관을 이용한다는 응답 비율이 전체에 비해 높은 편임



[이용 빈도]

(단위: %)

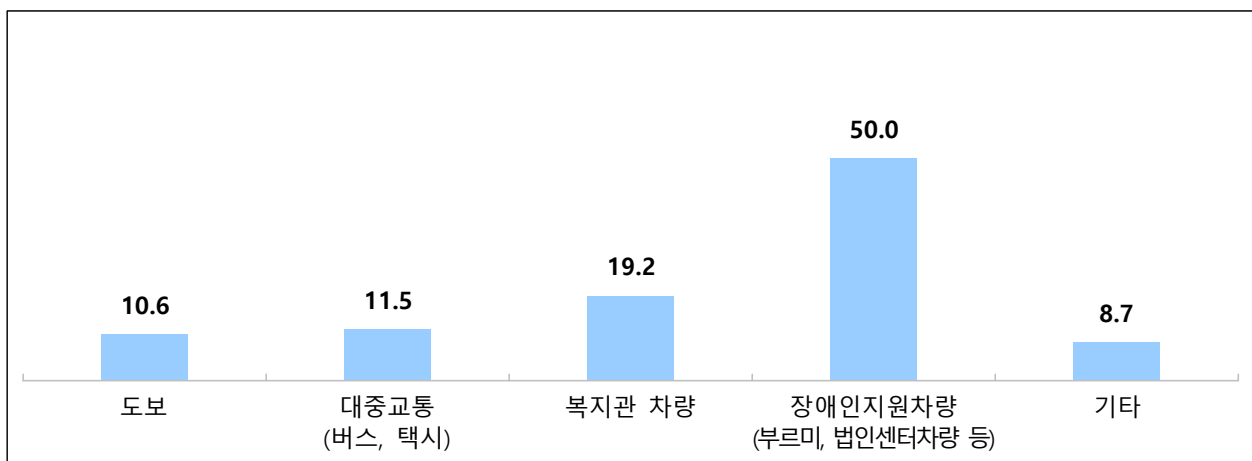
		사례수	이용 빈도					
			월 1회	월 2~3회	주 1회	주 2~3회	주 4회 이상	기타
■ 전 체 ■		97	5.2	4.1	13.4	50.5	22.7	4.1
성별	남자	37	5.4	0.0	18.9	43.2	32.4	0.0
	여자	60	5.0	6.7	10.0	55.0	16.7	6.7
연령	20~30대	11	9.1	9.1	18.2	54.5	9.1	0.0
	40대	17	11.8	0.0	17.6	58.8	11.8	0.0
	50대	26	3.8	11.5	0.0	53.8	26.9	3.8
	60대	22	4.5	0.0	13.6	54.5	22.7	4.5
	70대 이상	19	0.0	0.0	21.1	36.8	36.8	5.3
장애 정도	중증(1~3급)	76	5.3	5.3	10.5	53.9	23.7	1.3
	경증(4~6급)	17	5.9	0.0	11.8	47.1	17.6	17.6
	중복장애	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
거주 지역	중구	17	5.9	0.0	0.0	58.8	23.5	11.8
	남구	52	3.8	5.8	17.3	46.2	25.0	1.9
	기타	27	7.4	3.7	11.1	55.6	18.5	3.7
수급자 여부	수급	46	0.0	0.0	21.7	50.0	23.9	4.3
	비수급	47	10.6	6.4	4.3	51.1	23.4	4.3
	차상위계층	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0

4) 교통수단

- ☑ 기관 이용 시 교통수단으로는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'이 50.0%로 가장 높은 비율을 나타내며, 다음으로는 '복지관 차량' 19.2%, '대중교통(버스, 택시)'가 11.5%, '도보' 10.6%의 순으로 응답됨
- ☑ 기타 의견으로는 '자가용'(3건), '활동보조인 차량'(2건) 등이 있음

[교통수단(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=98, 단위: %)



- ☑ 남성은 '도보', 여성은 '복지관 차량'과 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '대중교통(버스, 택시)'과 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답이, 40대는 '도보', 60대는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)', 70대 이상은 '복지관 차량'의 응답이 상대적으로 높은 비율을 보임
- ☑ 장애정도에 따라서는 중증은 '복지관 차량'과 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)', 경증은 '도보'와 '대중교통(버스, 택시)'의 응답 비율이 전체에 비해 다소 높은 편임
- ☑ 중구 이용자는 '대중교통(버스, 택시)'과 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)', 남구 이용자는 '도보'와 '복지관 차량'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남



- ☑ 수급자는 비수급자에 비해 '도보'와 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답이, 비수급자는 수급자에 비해 '대중교통(버스, 택시)'과 '복지관 차량'의 응답이 상대적으로 높은 비율을 보임

[교통수단(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

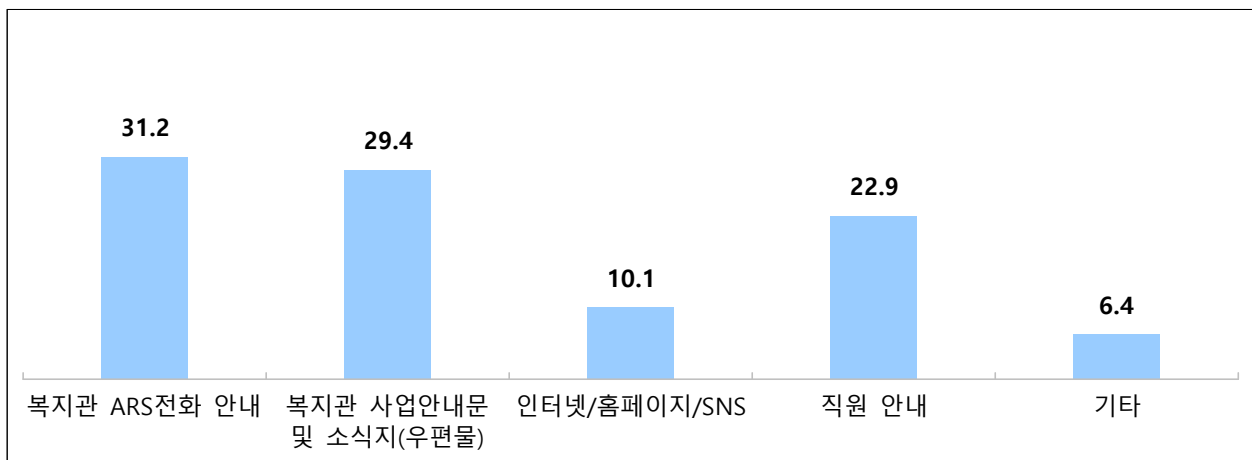
		사례수	교통수단(중복응답, 100% 응답기준)				
			도보	대중교통	복지관 차량	장애인지원 차량	기타
■ 전 체 ■		98	10.6	11.5	19.2	50.0	8.7
성별	남자	38	22.5	12.5	10.0	45.0	10.0
	여자	60	3.1	10.9	25.0	53.1	7.8
연령	20~30대	11	8.3	16.7	16.7	58.3	0.0
	40대	17	26.3	10.5	5.3	47.4	10.5
	50대	27	3.6	10.7	21.4	53.6	10.7
	60대	22	8.3	12.5	16.7	58.3	4.2
	70대 이상	19	5.3	10.5	31.6	36.8	15.8
장애 정도	중증(1~3급)	77	6.0	7.2	21.7	57.8	7.2
	경증(4~6급)	17	29.4	35.3	5.9	23.5	5.9
	중복장애	2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
거주 지역	중구	17	5.9	29.4	0.0	64.7	0.0
	남구	53	13.8	5.2	29.3	44.8	6.9
	기타	27	7.1	14.3	7.1	53.6	17.9
수급자 여부	수급	46	14.3	8.2	12.2	55.1	10.2
	비수급	48	6.0	16.0	24.0	46.0	8.0
	차상위계층	3	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0

5) 복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로

- ☑ 복지관 행사 및 일정을 '복지관 ARS전화 안내'(31.2%)를 통해 습득한다는 응답이 가장 높게 나타나며, 다음으로는 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)'이 29.4%, '직원 안내' 22.9%, '인터넷/홈페이지/SNS' 10.1%의 순으로 나타남
- ☑ 기타에는 '지인을 통해'(4건), '문자'(2건), '복지관 방문'(2건), '복지관 게시판'(1건)이 언급됨

[복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=98, 단위: %)



- ☑ 남성은 '직원 안내', 여성은 '인터넷/홈페이지/SNS'의 응답이 상대적으로 높은 비율을 보임
- ☑ 연령별로 살펴보면, 40대 이하는 '인터넷/홈페이지/SNS', 50대는 '복지관 ARS전화 안내'와 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)', 60대는 '복지관 ARS전화 안내', 70대 이상은 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)'와 '직원 안내'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애정도가 중증인 이용자는 '복지관 ARS전화 안내', 경증은 '인터넷/홈페이지/SNS'의 응답이 상대적으로 높은 비율을 보임
- ☑ 남구 이용자는 중구 이용자에게 비해 '직원 안내', 수급자는 비수급자에 비해 '복지관 ARS전화 안내'의 응답 비율이 상대적으로 높은 편임



[복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

		사례수	복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로(중복응답, 100% 응답 기준)				
			복지관 ARS전화 안내	복지관 사업안내문 및 소식지	인터넷/ 홈페이지/ SNS	직원 안내	기타
■ 전 체 ■		98	31.2	29.4	10.1	22.9	6.4
성별	남자	38	30.2	25.6	4.7	32.6	7.0
	여자	60	31.8	31.8	13.6	16.7	6.1
연령	20~30대	11	18.2	18.2	27.3	27.3	9.1
	40대	17	30.0	15.0	20.0	25.0	10.0
	50대	27	39.3	42.9	3.6	14.3	0.0
	60대	22	37.0	22.2	7.4	25.9	7.4
	70대 이상	19	19.0	38.1	4.8	28.6	9.5
장애 정도	중증(1~3급)	77	34.9	29.1	8.1	24.4	3.5
	경증(4~6급)	17	10.5	31.6	15.8	21.1	21.1
	중복장애	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	17	31.8	31.8	13.6	13.6	9.1
	남구	53	32.1	26.8	12.5	23.2	5.4
	기타	27	26.7	33.3	3.3	30.0	6.7
수급자 여부	수급	46	38.0	28.0	6.0	26.0	2.0
	비수급	48	23.6	32.7	12.7	20.0	10.9
	차상위계층	3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0

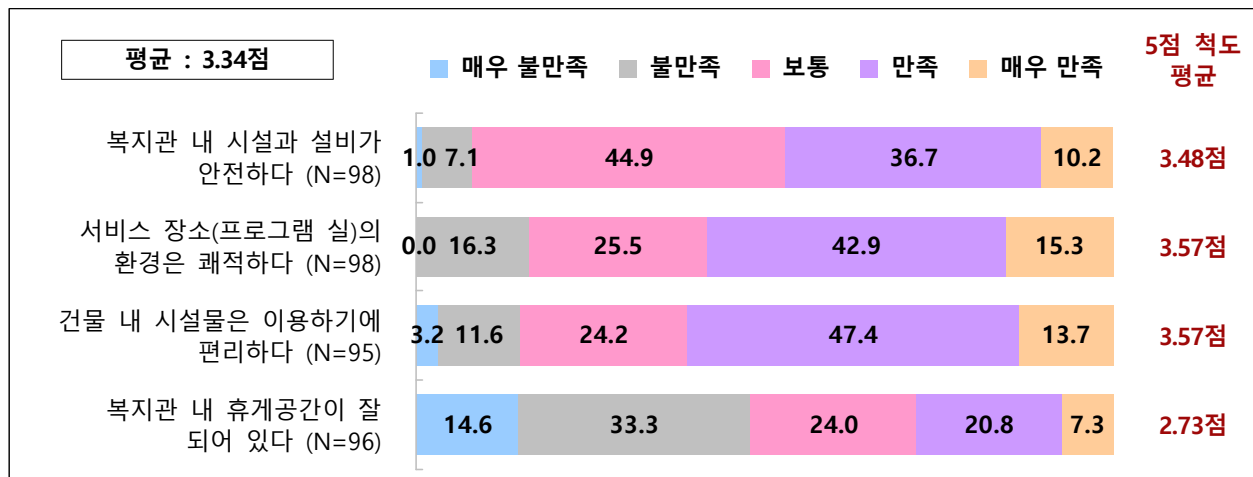
2. 시설 및 환경 만족도

1) 만족도

- ☑ 복지관 시설 및 환경 만족도 항목 가운데 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'의 긍정 응답 비율('만족'+ '매우 만족')은 61.1%로 가장 높게 나타남
- ☑ 5점 척도 평균을 살펴보면, '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다'와 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'가 각각 3.57점, '복지관 내 시설과 설비가 안전하다' 3.48점으로 평가됨
- ☑ 반면, '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답은 28.1%로 상대적으로 낮게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 2.73점으로 보통 이하의 수준으로 평가됨
- ☑ 복지관 시설 및 환경 만족도는 평균 3.34점으로 보통 수준 이상의 만족도를 보임

[복지관 시설 및 환경]

(단위: %, 점)



- ☑ 남성은 여성에 비해 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다', 여성은 남성에 비해 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'의 만족도가 다소 높은 편임



- ☑ 연령별로 살펴보면 20~30대는 '복지관 내 시설과 설비가 안전하다', 40대는 '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다'와 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다', 70대 이상은 '복지관 내 시설과 설비가 안전하다'와 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'의 5점 척도 평균이 전체에 비해 높게 나타난 반면, 60대는 모든 항목의 만족도가 연령 가운데 가장 낮음
- ☑ 장애정도가 경증인 이용자의 복지관 시설 및 환경 세부 항목별 만족도는 전반적으로 중증인 이용자에 비해 다소 높게 나타남
- ☑ 중구 이용자의 모든 항목별 5점 척도 평균은 거주지역 가운데 가장 낮은 수준임
- ☑ 수급자는 비수급자에 비해 휴게공간에 대한 만족도가 다소 낮은 편임

[복지관 시설 및 환경]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

		복지관 내 시설과 설비가 안전하다 (N=98)	서비스 장소 (프로그램 실)의 환경은 쾌적하다 (N=98)	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다 (N=95)	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다 (N=96)
■ 전 체 ■		3.48	3.57	3.57	2.73
성별	남자	3.47	3.61	3.43	2.86
	여자	3.48	3.55	3.65	2.65
연령	20~30대	3.82	3.45	3.70	2.91
	40대	3.53	3.94	3.76	3.31
	50대	3.37	3.59	3.48	2.63
	60대	3.23	3.36	3.32	2.23
	70대 이상	3.74	3.58	3.76	2.94
장애 정도	중증(1~3급)	3.48	3.49	3.54	2.61
	경증(4~6급)	3.53	3.94	3.60	3.44
	중복장애	3.50	4.00	4.00	3.00
거주 지역	중구	3.06	3.41	3.13	2.50
	남구	3.58	3.66	3.62	2.71
	기타	3.56	3.48	3.72	2.93
수급자 여부	수급	3.46	3.46	3.49	2.49
	비수급	3.48	3.60	3.58	2.94
	차상위계층	3.33	4.33	4.00	2.33

- ☑ 2019년 복지관 시설 및 환경 만족도는 3.34점으로 2018년 대비 0.10점 하락한 것으로 나타남
- ☑ 각 항목별로 살펴보면, '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다'에 대한 만족도는 전년 대비 가장 큰 폭(-0.17점)으로 하락함

[연도별 복지관 시설 및 환경 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	복지관 내 시설과 설비가 안전하다	서비스 장소 (프로그램 실)의 환경은 쾌적하다	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다	5점 척도 평균
2016년	3.47	3.42	3.24	2.92	3.26
2017년	3.50	3.40	3.51	2.74	3.29
2018년	3.55	3.74	3.66	2.80	3.44
2019년	3.48	3.57	3.57	2.73	3.34
GAP*	-0.07	-0.17	-0.09	-0.07	-0.10

* GAP: 2019년 - 2018년(이하 동일)



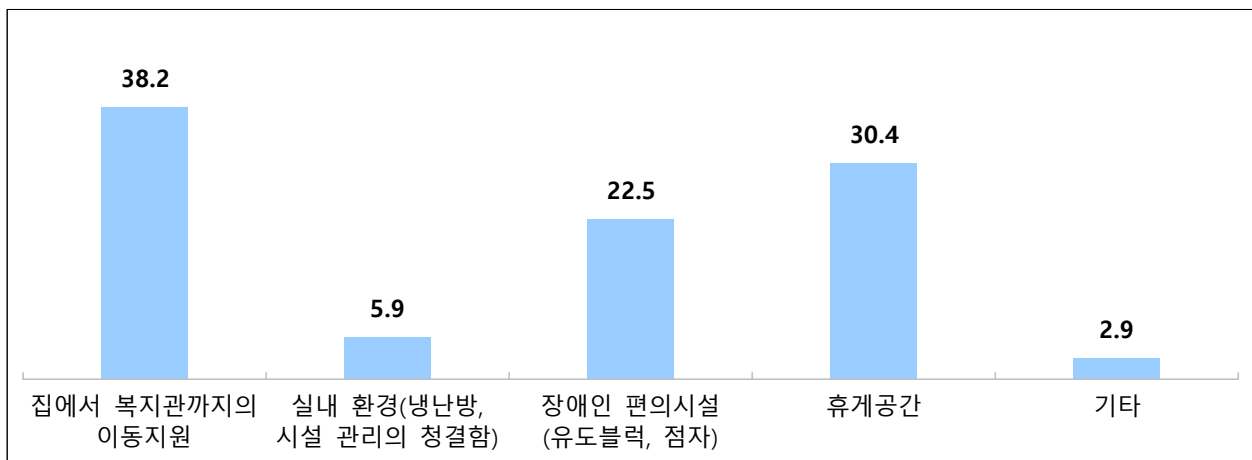
2) 중요한 시설 및 환경

☑ 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 가장 중요하다고 생각하는 것은 '집에서 복지관까지의 이동지원'이 38.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '휴게공간' 30.4%, '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)' 22.5%, '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)' 5.9% 순으로 응답됨

☑ 기타 의견으로는 '매점', '행사 시 차량 운행' 등이 있음

[중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=98, 단위: %)



☑ 성별에 따라서는 남성은 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)', 여성은 '휴게공간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 20~30대는 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)', 50대는 '휴게공간', 60대는 '집에서 복지관까지의 이동지원'과 '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)', 70대 이상은 '집에서 복지관까지의 이동지원'의 응답 비율이 다른 연령대에 비해 높은 편임

☑ 장애정도에 따라서는 중증 이용자는 '휴게공간', 경증 이용자는 '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)'이 상대적으로 높은 응답 비율을 보임

☑ 중구 이용자는 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'이 전체에 비해 다소 높은 비율을 보임

[중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

		사례수	중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답 기준)				
			집에서 복지관까지의 이동지원	실내 환경	장애인 편의시설	휴게공간	기타
■ 전 체 ■		98	38.2	5.9	22.5	30.4	2.9
성별	남자	38	36.6	7.3	34.1	19.5	2.4
	여자	60	39.3	4.9	14.8	37.7	3.3
연령	20~30대	11	36.4	0.0	36.4	27.3	0.0
	40대	17	30.0	10.0	25.0	30.0	5.0
	50대	27	22.2	0.0	25.9	44.4	7.4
	60대	22	47.8	17.4	21.7	13.0	0.0
	70대 이상	19	63.2	0.0	5.3	31.6	0.0
장애 정도	중증(1~3급)	77	39.5	3.7	22.2	32.1	2.5
	경증(4~6급)	17	41.2	11.8	23.5	17.6	5.9
	중복장애	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
거주 지역	중구	17	31.6	5.3	31.6	31.6	0.0
	남구	53	35.2	9.3	20.4	33.3	1.9
	기타	27	50.0	0.0	17.9	25.0	7.1
수급자 여부	수급	46	38.3	6.4	23.4	31.9	0.0
	비수급	48	39.2	3.9	21.6	29.4	5.9
	차상위계층	3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0

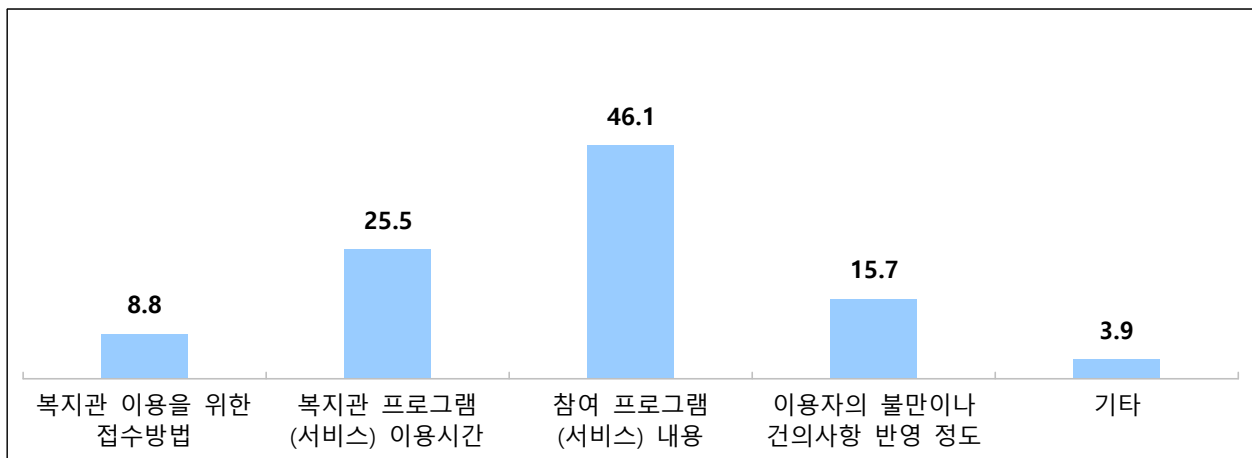


3) 중요한 운영 및 관리

- ☑ 운영 및 관리와 관련하여 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 가장 중요하다고 생각한다는 의견이 46.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간' 25.5%, '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도' 15.7%, '복지관 이용을 위한 접수방법' 8.8% 등의 순임
- ☑ 기타 의견으로는 '자세한 프로그램 안내', '아이폰 교육 시 기초반/중급반 나눠서 진행'이 있음

[중요한 운영 및 관리(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=97, 단위: %)



- ☑ 남성은 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답이, 여성은 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'과 '참여 프로그램(서비스) 내용'의 응답이 상대적으로 높은 비율을 보임
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '참여 프로그램(서비스) 내용', 40대는 '복지관 이용을 위한 접수방법'과 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간', 50대는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'과 '참여 프로그램(서비스) 내용', 60대와 70대 이상은 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애정도에 따라서는 중증 이용자는 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도', 경증은 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 전체에 비해 다소 높은 비율을 보임

- ☑ 중구 이용자는 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도', 남구 이용자는 '복지관 이용을 위한 접수방법'과 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 수급자는 '복지관 이용을 위한 접수방법'과 '참여 프로그램(서비스) 내용', 비수급자는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'의 응답이 상대적으로 많이 응답됨

[중요한 운영 및 관리(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

		응답자 수	중요한 운영 및 관리(중복응답, 100% 응답 기준)				
			복지관 이용을 위한 접수방법	복지관 프로그램(서비스) 이용시간	참여 프로그램(서비스) 내용	이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	기타
■ 전 체 ■		97	8.8	25.5	46.1	15.7	3.9
성별	남자	37	7.7	17.9	38.5	28.2	7.7
	여자	60	9.5	30.2	50.8	7.9	1.6
연령	20~30대	10	0.0	27.3	72.7	0.0	0.0
	40대	17	16.7	33.3	33.3	16.7	0.0
	50대	27	3.4	31.0	58.6	6.9	0.0
	60대	22	13.0	26.1	34.8	21.7	4.3
	70대 이상	19	10.5	10.5	31.6	31.6	15.8
장애 정도	중증(1~3급)	77	9.8	25.6	41.5	19.5	3.7
	경증(4~6급)	16	6.3	25.0	62.5	0.0	6.3
	중복장애	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	17	0.0	21.1	47.4	31.6	0.0
	남구	53	11.1	29.6	40.7	13.0	5.6
	기타	26	10.7	21.4	53.6	10.7	3.6
수급자 여부	수급	45	13.3	13.3	53.3	17.8	2.2
	비수급	48	5.7	35.8	39.6	13.2	5.7
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0



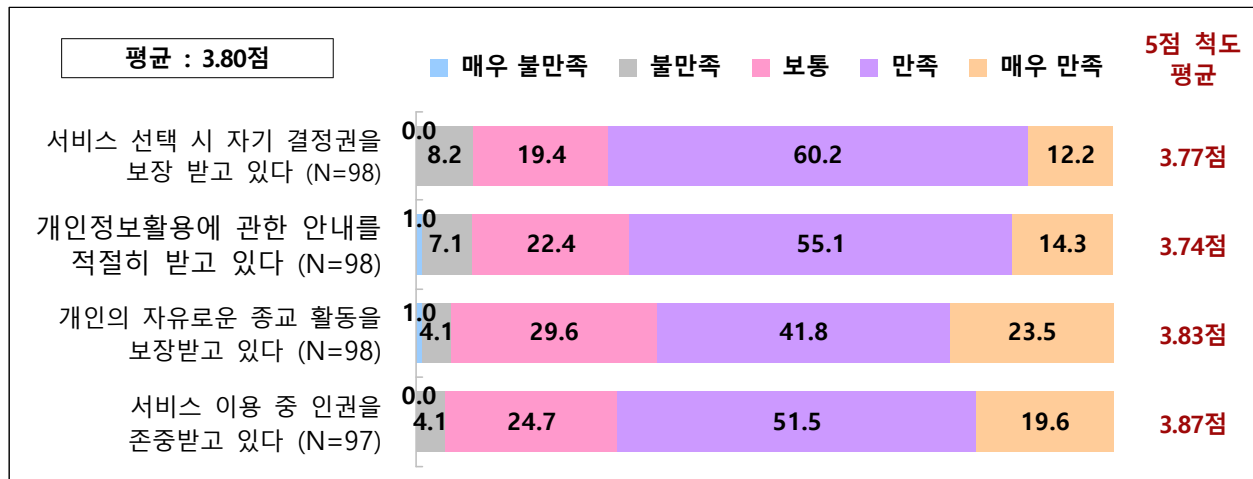
3. 인권보장 만족도

1) 만족도

- ☑ 인권보장 세부 항목별 만족도를 살펴보면, '서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다'의 5점 척도 평균이 3.87점으로 가장 높으며, 다음으로는 '개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다' 3.83점, '서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다' 3.77점, '개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다' 3.74점의 순으로 나타남
- ☑ 인권보장 만족도는 평균 3.80점으로 만족 수준으로 평가됨

[인권보장]

(단위: %, 점)



- ☑ 남성은 여성에 비해 '개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다'의 만족도가 다소 낮은 편임
- ☑ 20~30대는 '서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다', 40대는 '서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다'의 5점 척도 평균이 전체에 비해 높게 나타난 반면, 60대는 '서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다', 70대 이상은 '개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다'의 만족도가 상대적으로 낮은 수준으로 평가됨

- ☑ 장애정도가 경증인 이용자는 '개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다'와 '개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다'의 만족도가 전체에 비해 낮은 편임

[인권보장]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

		서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다 (N=98)	개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다 (N=98)	개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다 (N=98)	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다 (N=97)
■ 전 체 ■		3.77	3.74	3.83	3.87
성별	남자	3.79	3.84	3.68	3.92
	여자	3.75	3.68	3.92	3.83
연령	20~30대	4.00	3.91	3.73	4.00
	40대	3.88	3.88	3.71	4.12
	50대	3.81	3.81	3.74	3.70
	60대	3.45	3.73	3.95	3.76
	70대 이상	3.84	3.47	4.00	3.95
장애 정도	중증(1~3급)	3.75	3.83	3.86	3.83
	경증(4~6급)	3.82	3.24	3.59	3.94
	중복장애	4.00	4.50	4.50	4.50
거주 지역	중구	3.94	4.00	3.53	3.88
	남구	3.75	3.68	3.87	3.85
	기타	3.67	3.70	3.93	3.89
수급자 여부	수급	3.78	3.85	3.80	3.84
	비수급	3.73	3.63	3.85	3.88
	차상위계층	3.67	3.67	3.33	3.67

- ☑ 2019년 인권보장 만족도는 2018년 대비 0.41점 하락한 3.80점으로 나타남
- ☑ 모든 세부 항목별 만족도는 전년 대비 하락하였으며, 하락폭은 '개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다'가 0.62점으로 가장 크며, '개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다' 0.41점, '서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다' 0.39점, '서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다' 0.21점 순임



[연도별 인권보장 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다	개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다	개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다	5점 척도 평균
2016년	3.62	3.71	3.91	3.71	3.74
2017년	3.77	3.94	3.98	3.82	3.88
2018년	3.98	4.15	4.45	4.26	4.21
2019년	3.77	3.74	3.83	3.87	3.80
GAP	-0.21	-0.41	-0.62	-0.39	-0.41

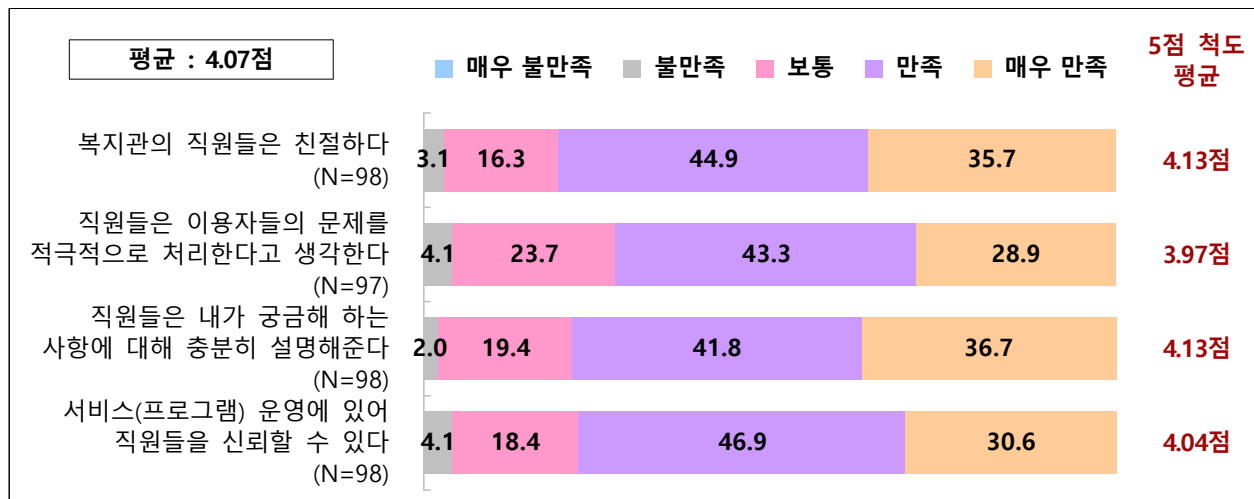
4. 직원 만족도

1) 직원

- ☑ '복지관 직원들은 친절하다'와 '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다'의 긍정 응답 비율('만족'+ '매우 만족')은 각각 80.6%와 78.6%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 4.13점으로 동일하게 집계돼 직원 만족도 항목 가운데 가장 높음
- ☑ 다음으로는 '서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다' 4.04점, '직원들은 이용자들의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다' 3.97점의 순임
- ☑ 복지관 직원 만족도는 평균 4.07점으로 매우 긍정적으로 평가됨

[직원]

(단위: %, 점)



- ☑ 여성은 '직원들은 이용자들의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다'와 '서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다'에 대한 만족도가 남성에 비해 다소 높은 편임



- ☑ 20~30대 이용자의 각 항목별 직원 만족도는 연령대 가운데 가장 높으며, 40대는 '복지관의 직원들은 친절하다'의 5점 척도 평균이 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애정도에 따라서는 중증은 경증에 비해 각 항목별 직원 만족도가 낮은 수준임
- ☑ 중구 이용자의 항목별 직원 만족도는 전반적으로 남구에 비해 높음

[직원]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

		복지관의 직원들은 친절하다 (N=98)	직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다 (N=97)	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다 (N=98)	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다 (N=98)
■ 전 체 ■		4.13	3.97	4.13	4.04
성별	남자	4.16	3.84	4.03	3.92
	여자	4.12	4.05	4.20	4.12
연령	20~30대	4.45	4.36	4.27	4.27
	40대	4.41	3.94	4.18	4.06
	50대	3.96	3.96	4.22	4.15
	60대	4.00	3.82	4.00	3.95
	70대 이상	4.16	4.06	4.11	3.95
장애 정도	중증(1~3급)	4.04	3.88	4.08	3.99
	경증(4~6급)	4.59	4.38	4.35	4.29
	중복장애	4.00	4.00	4.00	4.00
거주 지역	중구	4.41	4.24	4.24	4.12
	남구	4.02	3.81	4.06	3.92
	기타	4.22	4.15	4.22	4.26
수급자 여부	수급	4.11	3.93	4.07	3.98
	비수급	4.17	4.04	4.21	4.13
	차상위계층	3.67	3.00	3.67	3.33

- ☑ 2019년 직원의 만족도는 2018년 대비 0.31점 하락한 4.07점으로 나타남

- ☑ 각 항목별로 살펴보면, '직원들은 이용자들의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다'에 대한 만족도는 전년 대비 가장 큰 폭(0.39점)으로 하락하였으며, '복지관의 직원들은 친절하다'의 하락폭 또한 0.35점 다소 큰 편임

[연도별 직원 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	복지관의 직원들은 친절하다	직원들은 이용자들의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다	5점 척도 평균
2016년	3.78	3.76	3.88	3.84	3.82
2017년	4.23	4.06	4.23	4.27	4.20
2018년	4.48	4.36	4.36	4.31	4.38
2019년	4.13	3.97	4.13	4.04	4.07
GAP	-0.35	-0.39	-0.23	-0.27	-0.31

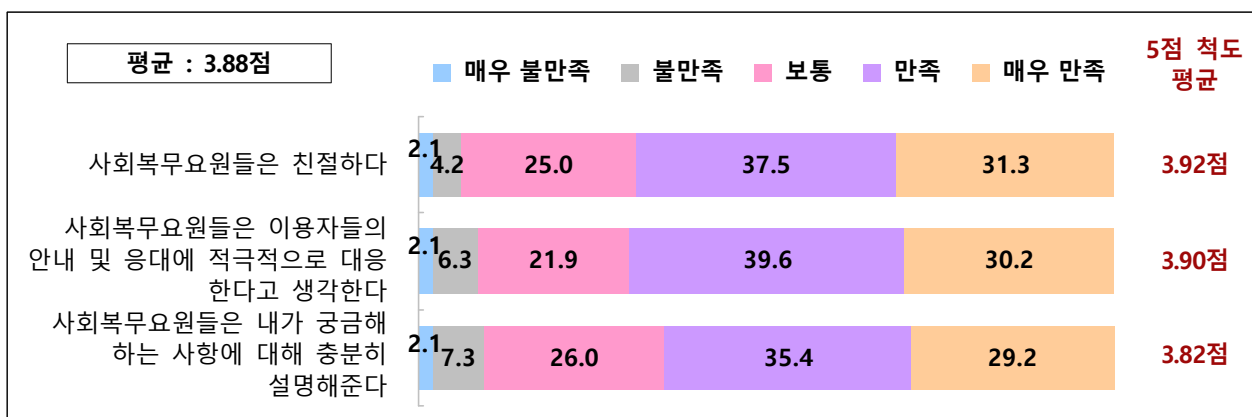
2) 사회복지요원

- ☑ '사회복지요원들은 친절하다', '사회복지요원들은 이용자의 안내 및 응대에 적극적으로 대응 한다고 생각한다', '사회복지요원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다'에 대한 만족한다('만족'+ '매우 만족') 의견은 각각 68.8% 69.8%, 64.6%, 만족도는 3.92점, 3.90점, 3.82점으로 나타남

- ☑ 복지관 사회복지요원 만족도는 평균 3.88점으로 평가됨

[사회복지요원]

(N=96, 단위: %, 점)



- ☑ 남성은 여성에 비해 각 항목별 사회복지요원 만족도가 낮게 나타남
- ☑ 60대의 모든 항목별 사회복지요원 만족도는 연령 가운데 가장 낮은 반면, 70대 이상은 가장 높은 점수를 보임. 50대는 '사회복지요원들은 친절하다'와 '사회복지요원들은 이용자의 안내 및 응대에 적극적으로 대응 한다고 생각한다'에 대한 평가가 상대적으로 긍정적인 편인 반면, 20~30대는 '사회복지요원들은 이용자의 안내 및 응대에 적극적으로 대응 한다고 생각한다'의 만족도가 전체에 비해 낮은 수준임
- ☑ 장애정도가 경증인 이용자의 '사회복지요원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다'에 대한 평가가 중증 이용자에 비해 긍정적인 편임
- ☑ 거주지역이 중구인 경우 각 항목별 만족도가 남구에 비해 높은 수준임

[사회복지무요원]

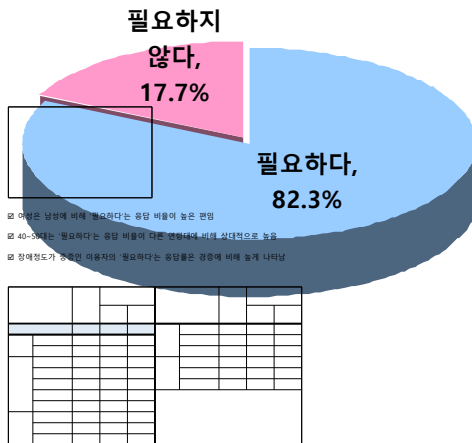
(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

		사례수	사회복무요원		
			사회복무요원들은 친절하다	사회복무요원들은 이용자의 안내 및 응대에 적극적으로 대응한다고 생각한다	사회복무요원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다
■ 전 체 ■		96	3.92	3.90	3.82
성별	남자	37	3.76	3.65	3.62
	여자	59	4.02	4.05	3.95
연령	20~30대	11	3.82	3.64	3.73
	40대	17	3.94	3.94	3.76
	50대	26	4.12	4.12	3.96
	60대	21	3.52	3.48	3.33
	70대 이상	19	4.16	4.21	4.32
장애 정도	중증(1~3급)	75	3.91	3.88	3.79
	경증(4~6급)	17	3.94	3.94	4.00
	중복장애	2	3.50	3.50	3.00
거주 지역	중구	16	4.06	4.06	4.13
	남구	53	3.87	3.83	3.70
	기타	26	3.92	3.92	3.88
수급자 여부	수급	46	3.91	3.89	3.85
	비수급	46	3.91	3.89	3.83
	차상위계층	3	3.67	3.67	3.00

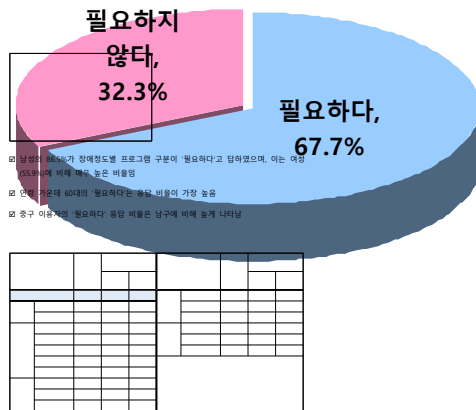


5. 프로그램(서비스) 욕구

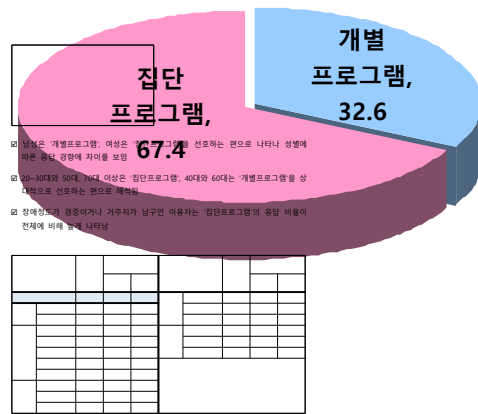
1) 연령별 프로그램 필요 여부



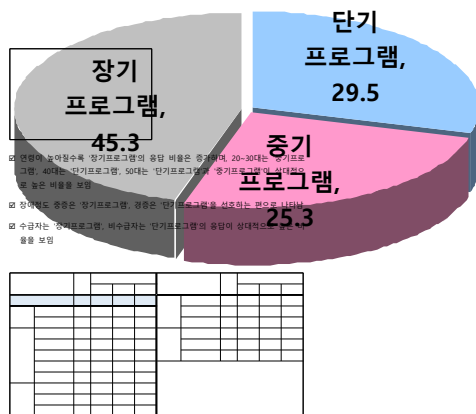
2) 장애정도별 프로그램 필요 여부



3) 선호하는 프로그램 형태



4) 프로그램 적정 운영 기간



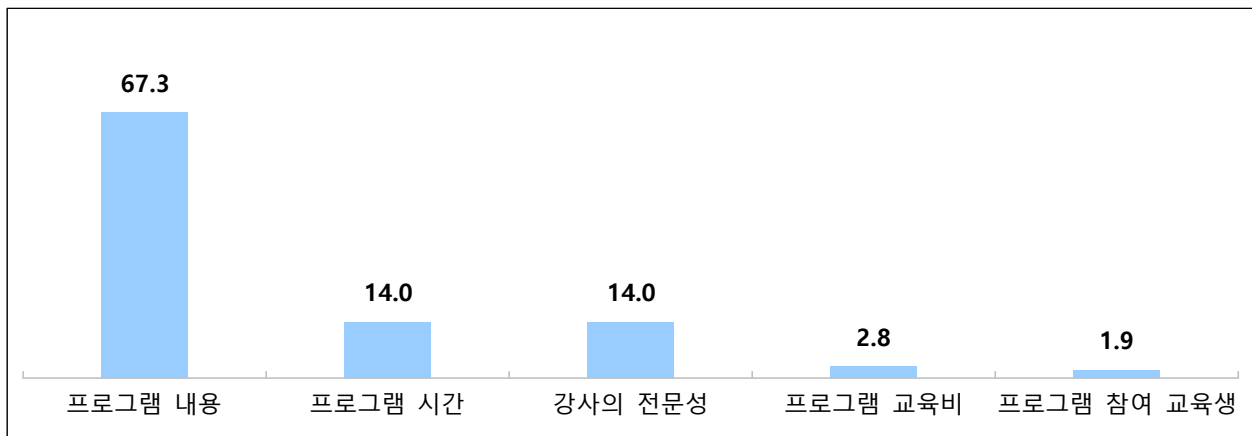


5) 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항

- ☑ 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것이 '프로그램 내용'이라는 응답 비율이 67.3%로 가장 높았으며, '프로그램 시간'과 '강사의 전문성'이 각각 14.0% 등의 순으로 나타남

[프로그램 선택 시, 우선 고려 사항(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=96, 단위: %)



- ☑ 남성은 '강사의 전문성', 여성은 '프로그램 내용'과 '프로그램 시간'이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 20~30대는 '프로그램 내용'과 '프로그램 참여 교육생', 40대와 60대는 '강사의 전문성', 50대는 '프로그램 시간' 70대 이상은 '프로그램 교육비'가 다른 연령대에 비해 상대적으로 높은 응답 비율을 보임
- ☑ 장애정도가 중증인 이용자는 경증 이용자에 비해 '프로그램 시간'의 응답 비율이 높은 편임

[프로그램 선택 시, 우선 고려 사항(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

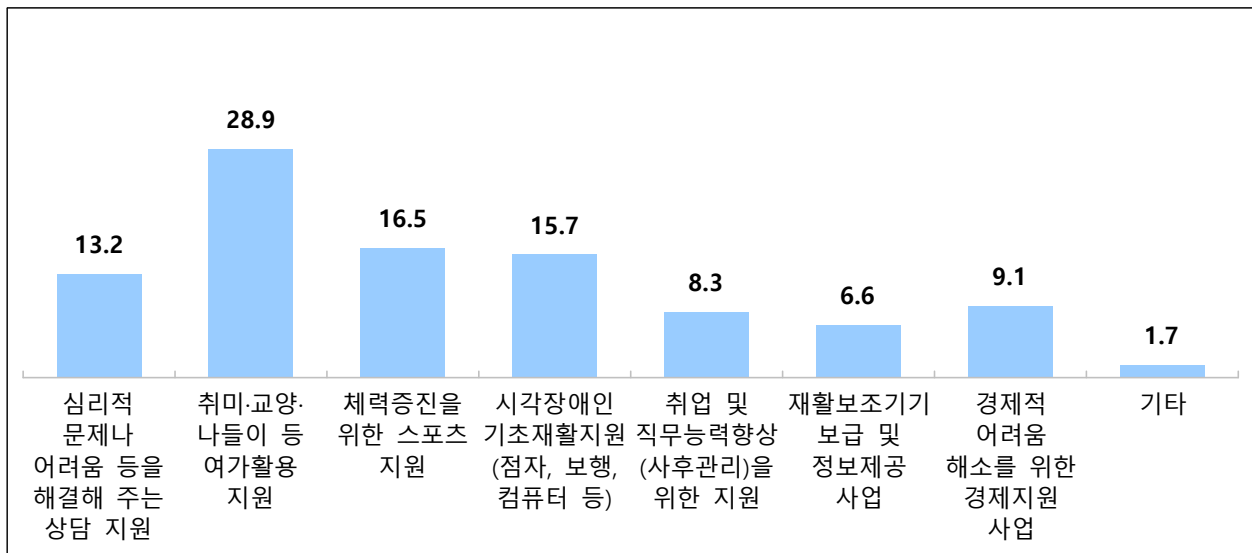
		사례수	프로그램 선택 시 우선 고려 사항(중복응답, 100% 응답 기준)				
			프로그램 내용	프로그램 시간	강사의 전문성	프로그램 교육비	프로그램 참여 교육생
■ 전 체 ■		96	67.3	14.0	14.0	2.8	1.9
성별	남자	37	62.8	7.0	23.3	4.7	2.3
	여자	59	70.3	18.8	7.8	1.6	1.6
연령	20~30대	11	75.0	16.7	0.0	0.0	8.3
	40대	17	60.9	17.4	21.7	0.0	0.0
	50대	26	67.9	21.4	7.1	0.0	3.6
	60대	21	66.7	9.5	23.8	0.0	0.0
	70대 이상	19	66.7	4.8	14.3	14.3	0.0
장애 정도	중증(1~3급)	75	65.9	17.1	14.6	1.2	1.2
	경증(4~6급)	17	71.4	4.8	14.3	4.8	4.8
	중복장애	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	16	76.5	5.9	11.8	0.0	5.9
	남구	53	72.7	9.1	16.4	0.0	1.8
	기타	26	52.9	26.5	11.8	8.8	0.0
수급자 여부	수급	46	67.3	12.2	10.2	6.1	4.1
	비수급	46	67.3	15.4	17.3	0.0	0.0
	차상위계층	3	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0

6) 중점적으로 시행해야할 프로그램 분야

- ☑ 복지관 프로그램 중 중점적으로 시행해야할 프로그램 분야로는 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원'이 28.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '체력증진을 위한 스포츠 지원' 16.5%, '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)' 15.7%, '심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원' 13.2% 등의 순으로 응답됨

[중점적으로 시행해야할 프로그램 분야(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=96, 단위: %)



- ☑ 여성은 '체력증진을 위한 스포츠 지원'의 응답이 남성에 비해 높게 나타남
- ☑ 연령이 높아질수록 '체력증진을 위한 스포츠 지원'의 응답 비율은 증가하는 반면, '취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원'은 감소함
- ☑ 장애정도가 경증인 이용자는 '취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원'의 응답이 전체에 비해 높은 비율을 보임
- ☑ 중구 이용자는 '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)'의 응답 비율이 남구에 비해 상대적으로 높게 나타남

- ☑ 수급자는 비수급자에 비해 '심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원'과 '경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업', 비수급자는 수급자에 비해 '취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원'의 응답 비율이 상대적으로 높은 편임

[중점적으로 시행해야할 프로그램 분야(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

		사례수	중점적으로 시행해야할 프로그램 분야(중복응답, 100% 응답 기준)							
			심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	취미· 교양· 나들이 등 여가 활용 지원	체력증진 을 위한 스포츠 지원	시각 장애인 기초재활 지원(점 자, 보행, 컴퓨터 등)	취업 및 직무능력 향상 (사후 관리)을 위한 지원	재활보조 기기 보급 및 정보제공 사업	경제적 어려움을 해소를 위한 경제지원 사업	기타
■ 전 체 ■		96	13.2	28.9	16.5	15.7	8.3	6.6	9.1	1.7
성별	남자	37	11.8	27.5	11.8	17.6	9.8	9.8	9.8	2.0
	여자	59	14.3	30.0	20.0	14.3	7.1	4.3	8.6	1.4
연령	20~30대	11	25.0	33.3	0.0	25.0	16.7	0.0	0.0	0.0
	40대	17	14.8	25.9	11.1	18.5	11.1	7.4	7.4	3.7
	50대	26	11.1	19.4	16.7	25.0	11.1	5.6	11.1	0.0
	60대	21	4.5	45.5	22.7	9.1	4.5	4.5	9.1	0.0
	70대 이상	19	18.2	27.3	27.3	0.0	0.0	13.6	9.1	4.5
장애 정도	중증(1~3급)	75	14.7	28.4	15.8	16.8	7.4	7.4	8.4	1.1
	경증(4~6급)	17	9.1	27.3	18.2	13.6	13.6	4.5	9.1	4.5
	중복장애	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
거주 지역	중구	16	10.0	30.0	20.0	30.0	5.0	5.0	0.0	0.0
	남구	53	16.9	28.8	15.3	15.3	5.1	8.5	6.8	3.4
	기타	26	9.8	26.8	17.1	9.8	14.6	4.9	17.1	0.0
수급자 여부	수급	46	19.6	27.5	13.7	17.6	3.9	3.9	13.7	0.0
	비수급	46	7.7	27.7	20.0	15.4	12.3	9.2	4.6	3.1
	차상위계층	3	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0



7) 개설 희망 프로그램

☒ 운동 및 스포츠 프로그램(10건)

- 국선도(2건), 걷기, 단체 아침체조, 라인댄스, 수영, 필라테스, 볼링

☒ 공예 프로그램(7건)

- 도자기 만들기(3건), 비즈, 손뜨개 초보, 풍선아트, 수제비누

☒ 악기 프로그램(6건)

- 난타, 드럼, 바이올린, 피아노

☒ 외국어(3건)

- 영어(2건), 일본어

☒ 정보화 교육· IT 프로그램(2건)

☒ 경제 관련 프로그램(2건)

☒ 문화, 예술 관련 프로그램(2건)

☒ 예절 교육

☒ 심리 상담 프로그램

☒ 노약자 치매예방 프로그램

☒ 울산근교 문화유적지 답사

☒ 한글 맞춤법 교육

☒ 악기·수공예 야간 취미반

☒ 시각장애인 대상 인문학 강의

☒ 비장애인의 장애인식 교육

☒ 지속적인 교육자·지도자양성 교육

8) 복지관 프로그램과 관련한 의견

☒ 복지관 시설 협소(9건)

○ 휴게공간 협소(3건), 강의실 협소(2건), 주차장 협소(2건)

☒ 이동권 보장(5건)

○ 장거리 이용자를 위한 복지관 차량 지원, 복지관 차량 증설

☒ 단기 프로그램보다는 중장기 프로그램 운영(2건)

☒ 복지관 편의시설 점검 및 수리(2건)

○ 3층 핸드 드라이기, 자판기

☒ 프로그램 정원 확대(2건)

☒ 북·난타 프로그램이 계속 운영되었으면 함(2건)

☒ 와이파이 속도 개선

☒ 체력단련실 트레이너 필수 배치

☒ 개인이 선호하는 프로그램에 들어갈 수 있도록 상세하게 프로그램 안내·추천(2건)

☒ 복지관 내 이용자들과 정보공유를 할 수 있었으면 함

☒ 적극적인 복지관 소식 안내

☒ 복지관 카운터에서 지폐 환전(만원, 천원)이 가능했으면 함

☒ 정기적으로 우편물이 오지 않음

☒ 직원 친절 교육 필요

☒ 프로그램 신청 시 무조건 참여가 가능했으면 함

☒ 주중 20시, 토요일 12까지 복지관 운영 시간 연장



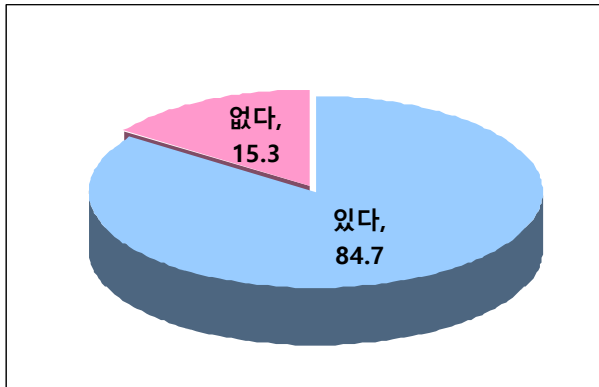
- ☑ 프로그램 다양화
- ☑ 기존 노래교실은 연령대가 너무 높아서 참여하기 힘들. 낮은 연령대를 위한 노래 교실 개설이 요구됨
- ☑ 장애등급에 상관없이 모두 함께 할 수 있는 프로그램
- ☑ 라인댄스 오전반 개설
- ☑ 노래교실 활성화
- ☑ 다양한 프로그램 개설
- ☑ 멘토 프로그램 활성화
- ☑ 실외에서 할 수 있는 여가활동(스포츠) 프로그램 증설
- ☑ 정보화 교육 증설 및 지원
- ☑ 이용자들이 많이 참여할 수 있는 프로그램의 활성화
- ☑ 수준별 프로그램 개설
- ☑ 이용자가 원하는 프로그램의 즉각적인 개설 및 운영
- ☑ 간단한 위생용품, 음료자판기, 간식 구매가 가능한 매점 설치
- ☑ 프로그램 건의사항의 익명성 보장
- ☑ 남녀차별 금지
- ☑ 프로그램을 월 5회로 운영
- ☑ 수업시간에 강사님 말 자르지 않도록 조치 부탁함
- ☑ 복지관의 분위기가 복지시설 보다 관공서 같음

6. 식당운영 욕구 및 만족도

1) 식당 이용 경험

[식당 이용 경험]

(N=98, 단위: %)



☑ 전체 응답자 98명 가운데 83명인 84.7%가 식당을 이용한 적이 '있다'고 응답함

☑ 50대 응답자 모두 식당 이용 경험이 있는 것으로 나타난 반면, 40대는 다른 연령대에 비해 식당 이용 경험이 적은 편임

☑ 장애정도가 경증이거나 수급자의 '없다'의 응답 비율이 전체에 비해 다소 높음

☑ 중구 이용자는 모두 식당을 이용한 적이 '있다'고 답함

[식당 이용 경험]

(단위: %)

		사례수	식당 이용 경험				사례수	식당 이용 경험	
			있다	없다				있다	없다
■ 전 체 ■		98	84.7	15.3	거주 지역	중구	17	100.0	0.0
성별	남자	38	81.6	18.4		남구	53	79.2	20.8
	여자	60	86.7	13.3		기타	27	85.2	14.8
연령	20~30대	11	81.8	18.2	수급자 여부	수급	46	76.1	23.9
	40대	17	64.7	35.3		비수급	48	91.7	8.3
	50대	27	100.0	0.0		차상위계층	3	100.0	0.0
	60대	22	86.4	13.6					
	70대 이상	19	84.2	15.8					
장애 정도	중증(1~3급)	77	87.0	13.0					
	경증(4~6급)	17	76.5	23.5					
	중복장애	2	50.0	50.0					

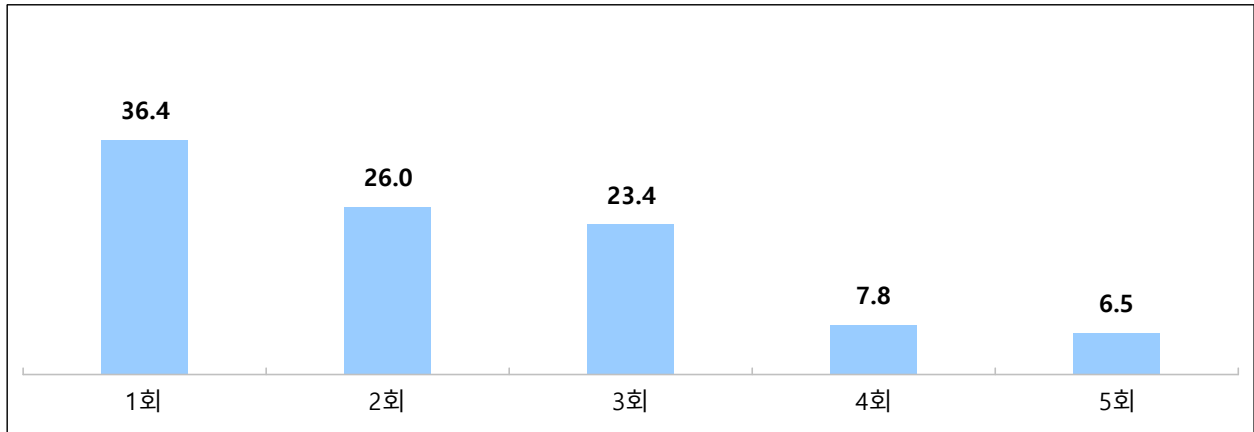


2) 식당 이용 횟수

☑ 식당을 이용한 적이 있는 응답자에게 주 몇 회 정도 이용하는지 질문한 결과, '1회'가 36.4%, '2회' 26.0%, '3회' 23.4%, '4회' 7.8%, '5회' 6.5%의 순으로 나타남

[식당 이용 횟수]

(N=77, 단위: %)



☑ 남성이 여성에 비해 식당 이용이 잦은 편으로 해석됨

☑ 중구 이용자는 '2~4회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[식당 이용 횟수]

(단위: %)

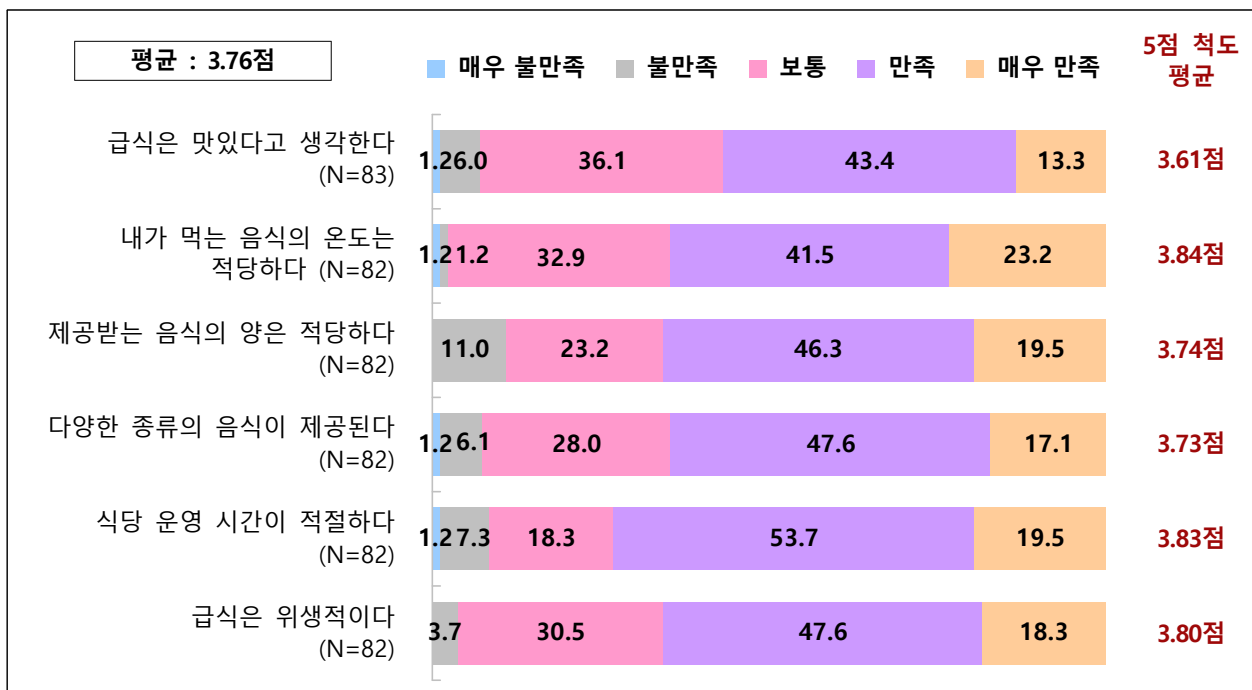
		사례수	식당 이용 횟수				
			1회	2회	3회	4회	5회
■ 전 체 ■		77	36.4	26.0	23.4	7.8	6.5
성별	남자	27	14.8	22.2	37.0	18.5	7.4
	여자	50	48.0	28.0	16.0	2.0	6.0
연령	20~30대	8	25.0	12.5	62.5	0.0	0.0
	40대	11	9.1	45.5	27.3	0.0	18.2
	50대	25	56.0	12.0	16.0	8.0	8.0
	60대	18	33.3	22.2	33.3	11.1	0.0
	70대 이상	14	28.6	50.0	0.0	14.3	7.1
거주 지역	중구	15	6.7	33.3	40.0	13.3	6.7
	남구	38	36.8	28.9	21.1	5.3	7.9
	기타	23	52.2	17.4	17.4	8.7	4.3

3) 급식 만족도

- ☑ 급식 만족도 관련 항목 가운데 '내가 먹는 음식의 온도는 적당하다'의 '매우 만족' 응답은 23.2%로 가장 높으며, 5점 척도 평균 또한 3.84점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 다음으로는 '식당 운영 시간(12:00~13:00)이 적절하다' 3.83점, '급식은 위생적이다' 3.80점, '제공받는 음식의 양은 적당하다' 3.74점, '다양한 종류의 음식이 제공된다' 3.73점, '급식은 맛있다고 생각한다' 3.61점의 순으로 평가됨
- ☑ 급식 만족도는 평균 3.76점으로 만족하는 수준으로 나타남

[급식]

(단위: %, 점)



- ☑ 40대는 '급식의 맛'과 '다양한 음식 종류', 70대 이상은 '음식의 양'에 대한 만족도가 다른 연령대에 비해 높게 나타나는 반면, 60대는 '급식의 맛', '음식 온도', '음식의 양'에 대한 만족도가 전체에 비해 낮은 편임

- ☑ 남구 이용자의 각 항목별 만족도는 중구 이용자에 비해 전반적으로 낮은 수준임
- ☑ 수급자는 '다양한 음식 종류'를 제외한 항목별 급식 만족도가 비수급자에 비해 낮게 나타남

[급식]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

		급식은 맛있다고 생각한다 (N=83)	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다 (N=82)	제공받는 음식의 양은 적당하다 (N=82)	다양한 종류의 음식이 제공된다 (N=82)	식당 운영 시간이 적절하다 (N=82)	급식은 위생적이다 (N=82)다
■ 전 체 ■		3.61	3.84	3.74	3.73	3.83	3.80
성별	남자	3.68	3.90	3.67	3.77	3.83	3.77
	여자	3.58	3.81	3.79	3.71	3.83	3.83
연령	20~30대	3.56	3.67	3.67	3.78	3.89	3.78
	40대	4.00	4.09	3.91	4.00	3.64	3.82
	50대	3.70	3.85	3.77	3.69	3.81	3.77
	60대	3.21	3.63	3.42	3.68	3.84	3.84
	70대 이상	3.75	4.06	4.00	3.63	3.94	3.81
장애 정도	중증(1~3급)	3.64	3.89	3.71	3.76	3.82	3.80
	경증(4~6급)	3.46	3.62	3.85	3.54	3.85	3.77
	중복장애	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
거주 지역	중구	3.76	4.18	3.76	3.88	3.82	3.88
	남구	3.64	3.76	3.73	3.59	3.73	3.73
	기타	3.48	3.78	3.74	3.87	4.00	3.87
수급자 여부	수급	3.51	3.66	3.66	3.77	3.66	3.69
	비수급	3.66	3.98	3.77	3.70	3.95	3.88
	차상위계층	3.67	3.67	4.00	3.33	3.67	3.67

- ☑ 2019년 급식 만족도는 2018년 대비 0.21점 하락한 3.76점임
- ☑ 모든 세부 항목에 있어서 전년 대비 만족도가 낮아졌으며, 특히 '음식의 양' 만족도의 하락폭은 0.46점으로 가장 큼

[연도별 급식 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	급식은 맛있다고 생각한다	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다	제공받는 음식의 양은 적당하다	다양한 종류의 음식이 제공된다	식당 운영 시간이 적절하다	급식은 위생적이다	5점 척도 평균
2016년	3.68	3.71	3.94	3.84	-	3.72	3.78
2017년	3.45	3.61	3.64	3.45	-	3.66	3.56
2018년	3.77	3.95	4.20	3.85	-	4.07	3.97
2019년	3.61	3.84	3.74	3.73	3.83	3.80	3.76
GAP	-0.16	-0.11	-0.46	-0.12	-	-0.27	-0.21

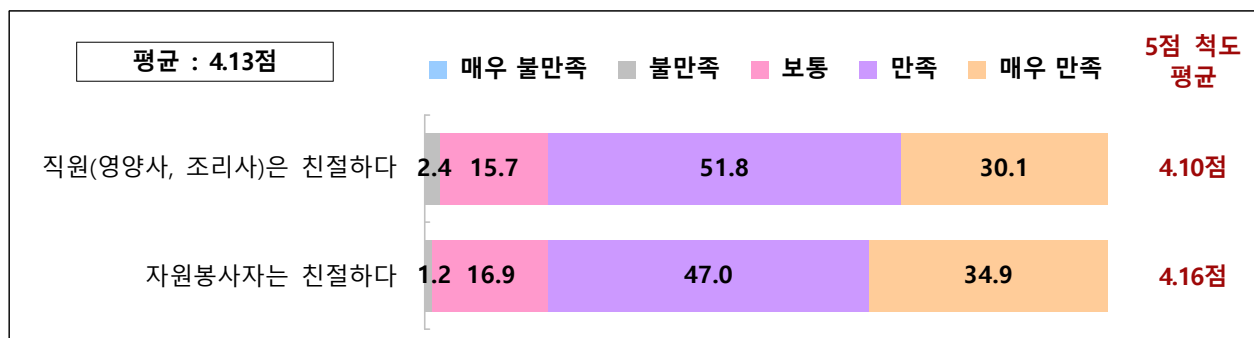


4) 급식 지원 인력 친절도

- ☑ '직원(영양사, 조리사)은 친절하다' 5점 척도 평균 4.10점, '자원봉사자는 친절하다'는 4.16점으로 평가됨
- ☑ 급식 지원 인력 친절도는 평균 4.13점으로 매우 만족하는 수준으로 해석됨

[급식 지원 인력 친절도]

(N=83, 단위: %, 점)



[급식 지원 인력 친절도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

		사례수	직원 (영양사, 조리사)은 친절하다	자원 봉사자는 친절하다			사례수	직원 (영양사, 조리사)은 친절하다	자원 봉사자는 친절하다
■ 전 체 ■		83	4.10	4.16	거주 지역	중구	17	4.24	4.29
성별	남자	31	4.06	4.16		남구	42	4.00	4.02
	여자	52	4.12	4.15		기타	23	4.17	4.30
연령	20~30대	9	3.89	3.78	수급자 여부	수급	35	4.03	3.97
	40대	11	4.27	4.27		비수급	44	4.16	4.32
	50대	27	4.22	4.26		차상위계층	3	3.67	3.67
	60대	19	3.84	4.05					
	70대 이상	16	4.19	4.25					
장애 정도	중증(1~3급)	67	4.09	4.15					
	경증(4~6급)	13	4.08	4.15					
	중복장애	1	4.00	4.00					

☑ 2019년 급식 지원 인력 친절도에 대한 만족도는 전년 대비 0.22점 하락한 것을 알 수 있음

☑ 전년 대비 직원(영양사, 조리사) 친절도는 0.29점, 자원봉사자는 0.22점 하락함

[연도별 급식 지원 인력 친절도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	직원(영양사, 조리사)은 친절하다	공익요원은 친절하다	자원봉사자는 친절하다	5점 척도 평균
2016년	3.94	4.07	4.06	4.02
2017년	3.79	3.68	3.71	3.73
2018년	4.39	4.27	4.38	4.35
2019년	4.10	-	4.16	4.13
GAP	-0.29	-	-0.22	-0.22



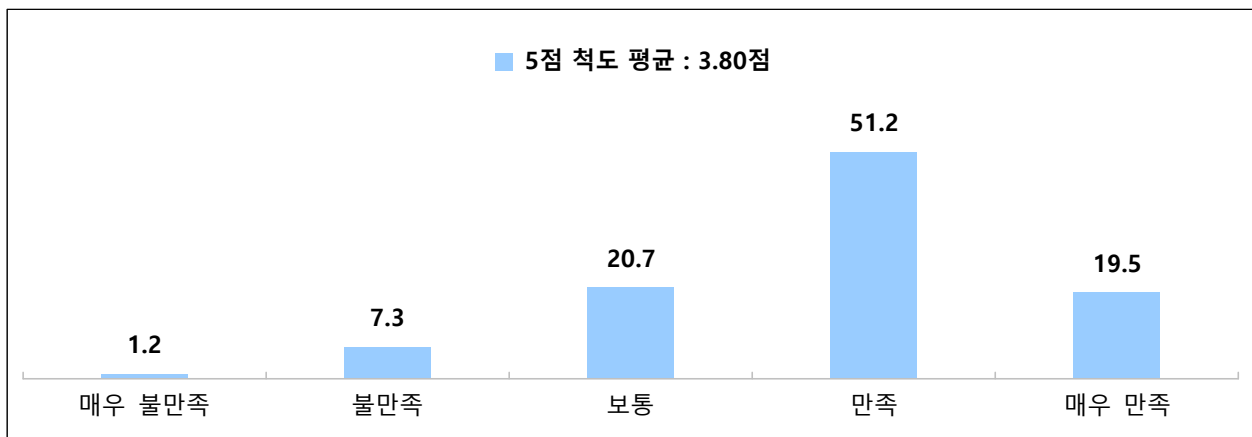
5) 식당 만족도

(1) 식당 만족도

- ☑ 식당에 대하여 전반적으로 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답은 70.7%로 높음
- ☑ 만족도는 전년 대비 0.04점 하락한 3.80점으로 다소 만족하는 수준으로 나타남

[식당 만족도]

(N=82, 단위: %, 점)



- ☑ 여성의 식당 만족도가 남성에 비해 높음
- ☑ 40대와 70대 이상의 식당 만족도는 4점대로 높은 반면, 60대는 3.39점으로 연령 가운데 가장 낮은 만족도를 보임
- ☑ 장애정도가 경증인 경우 중증에 비해 식당 만족도가 낮은 편임
- ☑ 남구 이용자의 식당 만족도는 중구 이용자에 비해 다소 낮음

[식당 만족도]

(단위: %, 점)

		사례수	식당 만족도					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	1.2	7.3	20.7	51.2	19.5	3.80
성별	남자	31	0.0	12.9	22.6	51.6	12.9	3.65
	여자	51	2.0	3.9	19.6	51.0	23.5	3.90
연령	20~30대	9	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
	40대	11	0.0	0.0	27.3	36.4	36.4	4.09
	50대	27	0.0	14.8	11.1	51.9	22.2	3.81
	60대	18	5.6	11.1	27.8	50.0	5.6	3.39
	70대 이상	16	0.0	0.0	18.8	56.3	25.0	4.06
장애 정도	중증(1~3급)	67	0.0	7.5	22.4	50.7	19.4	3.82
	경증(4~6급)	12	8.3	8.3	16.7	50.0	16.7	3.58
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	16	0.0	12.5	0.0	62.5	25.0	4.00
	남구	42	0.0	7.1	28.6	50.0	14.3	3.71
	기타	23	4.3	4.3	21.7	43.5	26.1	3.83
수급자 여부	수급	35	0.0	11.4	14.3	60.0	14.3	3.77
	비수급	43	2.3	4.7	25.6	44.2	23.3	3.81
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

(2) 식당에 불만족하는 이유

- ☒ 식당 협소(5건) ☒ 음식 양이 적음(4건)
- ☒ 음식 맛이 없음(3건) ☒ 음식이 차가움
- ☒ 반찬이 부족함 ☒ 식당 운영 시간 엄수
- ☒ 배식이 빨리 끝남 ☒ 수급자에게 급식 무료 제공 요청
- ☒ 복날 삼계탕 이외의 대체 음식 제공 요청

→이용자분들이 조금 늦게 오시더라도 최대한 식사제공을 하도록 노력

→복날 삼계탕은 후원으로 제공되므로 후원단체와 논의후 메뉴선정 하도록 계획



6) 식당 운영 건의사항 및 기타 의견

- ☒ 공간이 넓었으면 좋겠음(12건)
 - ☒ 음식의 양이 적음(2건)
 - ☒ 식당 운영 시간이 짧음. 식당 운영 시간 연장(2건)
 - ☒ 12:20 지나면 음식이 없는 경우가 있음. 30분까지라도 음식이 있었으면 좋겠음
 - ☒ 돈을 받기보다는 미리 식권을 구매해서 식당 입구에 내고 먹도록 했으면 함
 - ☒ 생선까스, 돈까스 소스는 물어보고 뿌려줬으면 좋겠음
 - ☒ 음식이 맛있었으면 함
 - ☒ 반찬의 양이 많았으면 함
 - ☒ 국내산 재료 사용 등으로 반찬의 질을 높였으면 함
 - ☒ 뼈 작은 생선들(찜) 보다 뼈 큰 생선을 사용했으면 함
 - ☒ 갈치찌개, 생선
 - ☒ 스프나 크림의 종류는 원하지 않음
 - ☒ 인스턴트 식품은 사용하지 않았으면 함
 - ☒ 도우미 인원이 부족함
 - ☒ 주변 지역주민들도 이용할 수 있도록 홍보
 - ☒ 금요일에 무료급식 운영
 - ☒ 음식의 온도가 적당하지 않음
- 식당자리 부족과 음식량 부족시 사회복지무요원의 빠른 대처로 대회의실 이용과 부족음식 제공 하도록 노력.

3장. 요약

1. 복지관 이용 현황

- ☑ 울산광역시시각장애인복지관 인지 경로로는 '주변의 소개'와 '복지관을 보고 직접 방문'이 각각 37.8%와 34.7%로 다소 높은 비율을 보임
- ☑ 기관 이용 기간 '6년 이상'이 53.1%로 가장 많았으며, '1년 미만' 14.3%, '1년 이상~3년 미만' 10.2%, '3년 이상~6년 미만'은 22.4%로 나타남
- 복지관 장기 이용자 지속적으로 증가하고 있어 이에 따라 이용 연수를 고려한 서비스의 변화가 필요한 시점으로 사료 됨.
- ☑ 기관을 '주 2~3회' 이용한다는 응답 비율이 50.5%로 가장 높게 나타났으며, '주 4회 이상' 22.7%, '주 1회' 13.4% 등의 순으로 응답됨
- ☑ 기관 이용 시 교통수단으로는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'이 50.0%로 가장 높은 비율을 나타내며, 다음으로는 '복지관 차량' 19.2%, '대중교통(버스, 택시)'가 11.5%, '도보' 10.6%의 순으로 응답됨
- 복지관 차량 의존도가 점진적으로 감소하고 있어 복지관 차량이용 거리제한 조치가 정착되어가고 있음을 확인할 수 있었음.
- ☑ 복지관 행사 및 일정을 '복지관 ARS전화 안내'(31.2%)를 통해 습득한다는 응답이 가장 높게 나타나며, 다음으로는 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)'이 29.4%, '직원 안내' 22.9%, '인터넷/홈페이지/SNS' 10.1%의 순으로 나타남
- 2018년에는 직원 안내가 34.4%로 가장 높았으나 ARS 활성화를 통해 직원의 업무 및 의존도가 크게 감소한 것으로 파악되었음.



2. 시설 및 환경 만족도

- ☑ '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다'와 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'가 각각 3.57점, '복지관 내 시설과 설비가 안전하다' 3.48점으로 평가된 반면, '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'는 2.73점으로 보통 이하의 수준으로 평가됨

→시설의 규모와 관련하여 프로그램 공간 휴게공간이 부족하고, 시설 노후에 따른 만족도의 저하가 지속되고 있음으로 시설 확장, 이전에 대한 고민이 필요한 시점임을 시사하고 있음.

- ☑ 복지관 시설 및 환경 만족도는 평균 3.34점으로 보통 수준 이상의 만족도를 보임

[복지관 시설 및 환경 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

복지관 내 시설과 설비가 안전하다	서비스 장소의 환경은 쾌적하다	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다	평균*
3.48	3.57	3.57	2.73	3.34

* 각 항목의 산술평균 값(이하 동일)

- ☑ 2019년 복지관 시설 및 환경 만족도는 2018년 대비 0.10점 하락함

[연도별 복지관 시설 및 환경 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	복지관 내 시설과 설비가 안전하다	서비스 장소 (프로그램 실)의 환경은 쾌적하다	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다	5점 척도 평균
2017년	3.50	3.40	3.51	2.74	3.29
2018년	3.55	3.74	3.66	2.80	3.44
2019년	3.48	3.57	3.57	2.73	3.34
GAP*	-0.07	-0.17	-0.09	-0.07	-0.10

* GAP: 2019년 - 2018년

- ☑ 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 가장 중요하다고 생각하는 것은 '집에서 복지관까지의 이동지원'이 38.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '휴게공간'

30.4%, '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)' 22.5% 등의 순으로 응답됨

- ☑ 운영 및 관리와 관련하여 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 가장 중요하다고 생각한다는 의견이 46.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간' 25.5%, '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도' 15.7%, '복지관 이용을 위한 접수방법' 8.8% 등의 순임

3. 인권보장 만족도

- ☑ 인권보장 만족도는 평균 3.80점으로 만족 수준으로 평가되며, 세부 항목 가운데 '서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다'의 5점 척도 평균이 3.87점으로 가장 높음

[인권보장 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다	개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다	개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다	평균
3.77	3.74	3.83	3.87	3.80

- ☑ 2019년 인권보장 만족도는 전년 대비 0.41점 하락하였으며, '개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다'의 하락폭이 0.62점으로 가장 큼(단, 평가 항목의 문구가 일부 변경되었음)

[연도별 인권보장 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다	개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다	개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다	5점 척도 평균
2017년	3.77	3.94	3.98	3.82	3.88
2018년	3.98	4.15	4.45	4.26	4.21
2019년	3.77	3.74	3.83	3.87	3.80
GAP	-0.21	-0.41	-0.62	-0.39	-0.41



4. 직원 만족도

☑ '복지관 직원들은 친절하다'와 '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다'의 5점 척도 평균은 4.13점으로 동일하게 집계돼 직원 만족도 항목 가운데 가장 높음

☑ 복지관 직원 만족도는 평균 4.07점으로 매우 긍정적으로 평가됨

[직원 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

복지관의 직원들은 친절하다	직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다	평균
4.13	3.97	4.13	4.04	4.07

☑ 2019년 직원의 만족도는 2018년 대비 0.31점 하락함

[연도별 직원 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	복지관의 직원들은 친절하다	직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다	5점 척도 평균
2017년	4.23	4.06	4.23	4.27	4.20
2018년	4.48	4.36	4.36	4.31	4.38
2019년	4.13	3.97	4.13	4.04	4.07
GAP	-0.35	-0.39	-0.23	-0.27	-0.31

☑ 복지관 사회복지무원 만족도는 평균 3.88점으로 평가됨

[사회복지무원 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

사회복지무원들은 친절하다	사회복지무원들은 이용자의 안내 및 응대에 적극적으로 대응한다고 생각한다	사회복지무원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다	평균
3.92	3.90	3.82	3.88

5. 프로그램 욕구

- ☑ 연령별 프로그램이 '필요하다'고 생각하는 응답자가 전체 96명 중 79명인 82.3%로 매우 높게 나타남
- 연령별 프로그램이 필요하다고 한 응답률이 2018년에는 66.3%였는데 2019년 82.3%로 16%로 높게 조사되어졌음. 현재 65세 이상 이용자를 대상으로 한 프로그램이 개설되어 있는데 앞으로는 좀 더 다양한 연령대를 위한 프로그램을 개설할 필요가 있을 것으로 사료됨
- ☑ 응답자의 67.7%가 장애정도(중증/경증)에 따른 프로그램이 '필요하다'고 응답함
- 장애정도에 따른 프로그램이 필요하다는 응답에 따라 프로그램 별 이용자 참석 현황에 따라 장애정도에 맞춘 프로그램을 진행여부를 결정할 수 있도록 함
- ☑ 선호하는 프로그램 형태에 대한 질문에 응답자의 67.4%가 '집단프로그램'을 선호한다고 응답하였으며, '개별프로그램'은 32.6%로 응답됨
- 집단프로그램에 대한 선호도가 높게 조사되었지만 2018년 조사결과 대비 개별프로그램에 대한 욕구도 18.7%에서 32.6%로 향상되어 개별프로그램에 대한 욕구도 증가되고 있음을 알 수 있다. 따라서 개별프로그램에 대한 욕구 증가에 따라 집단프로그램과 개별프로그램의 적절한 비율로 프로그램 개선을 고려할 필요가 있다고 사료됨
- ☑ 적당하다고 생각하는 프로그램의 운영 기간으로는 '장기 프로그램'이 45.3%로 가장 많은 응답 비중을 차지하며, 다음으로는 '단기 프로그램' 29.5%, '중기 프로그램' 25.3%의 순임
- ☑ 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것이 '프로그램 내용'이라는 응답 비율이 67.3%로 가장 높았으며, '프로그램 시간'과 '강사의 전문성'이 각각 14.0% 등의 순으로 나타남
- 프로그램 선택 시 우선적으로 프로그램 내용이 중요하다고 한 응답률이 높은 것



으로 보아 다양하고 전문적인 교육과정에 대해서 제공할 수 있도록 서비스 질을 높여야 될 것으로 사료됨. 또한 프로그램 시간이 현재, 오전, 오후 프로그램 시간이 정해져 있기 때문에 프로그램 시간을 탄력적으로 운영될 수 있는 방안 모색이 필요함

- ☑ 복지관 프로그램 중 중점적으로 시행해야할 프로그램 분야로는 '취미·교양·나들이 등 여가활용 지원'이 28.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '체력증진을 위한 스포츠 지원' 16.5%, '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)' 15.7%, '심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원' 13.2% 등의 순으로 응답됨

→ '취미·교양·나들이 등 여가활용 지원'분야에 대한 선호도가 가장 높았으며, 체력증진을 위한 스포츠 지원' 분야에 대한 응답도 높게 나타났음. 또한 필요하거나 희망하는 프로그램으로 운동 및 스포츠 프로그램과 공예프로그램에 대한 욕구가 가장 높았고, 악기프로그램, 경제관련 프로그램 등을 희망한다고 응답한 결과를 바탕으로 프로그램 개발 시 조사결과를 바탕으로 프로그램 개설이 필요할 것으로 사료됨

6. 식당운영 욕구 및 만족도

- ☑ 전체 응답자 98명 가운데 83명인 84.7%가 식당을 이용한 적이 '있다'고 응답함
- ☑ 식당을 이용한 적이 있는 응답자에게 주 몇 회 정도 이용하는지 질문한 결과, '1회'가 36.4%, '2회' 26.0%, '3회' 23.4%, '4회' 7.8%, '6회' 6.5%의 순으로 나타남
- ☑ 급식 만족도 관련 항목 가운데 '내가 먹는 음식의 온도는 적당하다'의 5점 척도 평균 또한 3.84점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '식당 운영 시간(12:00~13:00)이 적절하다' 3.83점, '급식은 위생적이다' 3.80점, '제공받는 음식의 양은 적당하다' 3.74점 등의 순으로 평가됨
- ☑ 급식 만족도는 평균 3.76점으로 만족하는 수준으로 나타남

[급식 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

급식은 맛있다고 생각한다	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다	제공받는 음식의 양은 적당하다	다양한 종류의 음식이 제공된다	식당 운영 시간이 적절하다	급식은 위생적이다	평균
3.61	3.84	3.74	3.73	3.83	3.80	3.76

- ☑ 2019년 급식 만족도는 2018년 대비 0.21점 하락하였으며, 세부 항목 가운데 '음식의 양'에 대한 만족도의 하락폭이 0.46점으로 가장 큼

[연도별 급식 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	급식은 맛있다고 생각한다	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다	제공받는 음식의 양은 적당하다	다양한 종류의 음식이 제공된다	식당 운영 시간이 적절하다	급식은 위생적이다	5점 척도 평균
2017년	3.45	3.61	3.64	3.45	-	3.66	3.56
2018년	3.77	3.95	4.20	3.85	-	4.07	3.97
2019년	3.61	3.84	3.74	3.73	3.83	3.80	3.76
GAP	-0.16	-0.11	-0.46	-0.12	-	-0.27	-0.21

- ☑ 급식 지원 인력 친절도는 평균 4.13점으로 매우 만족하는 수준으로 해석됨

- ☑ 2019년 급식 지원 인력 친절도에 대한 만족도는 전년 대비 0.22점 하락함

[연도별 급식 지원 인력 친절도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	직원(영양사, 조리사)은 친절하다	공익요원은 친절하다	자원봉사자는 친절하다	5점 척도 평균
2017년	3.79	3.68	3.71	3.73
2018년	4.39	4.27	4.38	4.35
2019년	4.10	-	4.16	4.13
GAP	-0.29	-	-0.22	-0.22

- ☑ 식당 만족도는 3.80점으로 다소 만족하는 수준으로 나타남

→작년에 만족도가 높아 식당에 변함없는 운영이 올해는 다소 만족도가 낮아진 거 같음. 내년에는 건의사항 및 기타의견을 하나하나 수렴하고 신메뉴도 개발하는등



식당운영에 긍정적으로 변화할수 있도록 노력 개선하겠음.

7. 부문별 만족도 비교

- ☑ 2019년 부문별 만족도를 살펴보면, 급식 지원 인력 친절도가 4.13점으로 가장 높으며, 다음으로는 직원 만족도 4.07, 사회복지무요원 만족도 3.88점, 인권보장 만족도 3.80점, 급식 만족도 3.76점의 순으로 집계됨
- ☑ 반면, 복지관 시설 및 환경 만족도는 3.34점으로 상대적으로 낮은 만족도를 보임
- ☑ 각 부문별 만족도는 전년 대비 모두 하락함

[부문별 평균 만족도]

(5점 척도 평균 기준, 단위: 점)

	복지관 시설 및 환경	인권보장	직원	사회복지무요원	급식	급식 지원 인력 친절도
2019년	3.34	3.80	4.07	3.88	3.76	4.13
2018년	3.44	4.21	4.38	-	3.97	4.35
2017년	3.29	3.88	4.20	-	3.56	3.73

별첨1. 통계표

문1~5. 응답자 특성(1)

		사례수	백분율
■ 전 체 ■		98	100.0%
성별	남자	38	38.8%
	여자	60	61.2%
연령	20~29세	4	4.1%
	30~39세	7	7.1%
	40~49세	17	17.3%
	50~59세	27	27.6%
	60~69세	22	22.4%
	70세 이상	19	19.4%
	무응답	2	2.0%
장애정도	중증(1~3급)	77	78.6%
	경증(4~6급)	17	17.3%
	중복장애	2	2.0%
	무응답	2	2.0%
거주지역	중구	17	17.3%
	남구	53	54.1%
	동구	10	10.2%
	북구	4	4.1%
	울주군	10	10.2%
	타지역	3	3.1%
	무응답	1	1.0%
수급자 여부	수급	46	46.9%
	비수급	48	49.0%
	차상위계층	3	3.1%
	무응답	1	1.0%

문1~5. 응답자 특성(2)

		사례수	백분율
■ 전 체 ■		98	100.0%
성별	남자	38	38.8%
	여자	60	61.2%
연령	20~30대	11	11.5%
	40대	17	17.7%
	50대	27	28.1%
	60대	22	22.9%
	70대 이상	19	19.8%
장애정도	중증(1~3급)	77	80.2%
	경증(4~6급)	17	17.7%
	중복장애	2	2.1%
거주지역	중구	17	17.5%
	남구	53	54.6%
	기타	27	27.8%
수급자 여부	수급	46	47.4%
	비수급	48	49.5%
	차상위계층	3	3.1%



문6. 복지관 인지 경로

		사례수	복지관 인지 경로						
			주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	언론매체 및 인터넷	관공서 직원의 소개	다른 복지관의 소개	기타
■ 전 체 ■		98	37.8	34.7	10.2	8.2	3.1	3.1	3.1
성별	남자	38	15.8	42.1	13.2	15.8	7.9	5.3	0.0
	여자	60	51.7	30.0	8.3	3.3	0.0	1.7	5.0
연령	20~30대	11	45.5	27.3	0.0	18.2	0.0	9.1	0.0
	40대	17	29.4	41.2	11.8	5.9	5.9	5.9	0.0
	50대	27	51.9	29.6	0.0	11.1	0.0	0.0	7.4
	60대	22	36.4	36.4	13.6	4.5	4.5	4.5	0.0
	70대 이상	19	21.1	36.8	26.3	5.3	5.3	0.0	5.3
장애 정도	중증(1~3급)	77	39.0	32.5	11.7	6.5	3.9	2.6	3.9
	경증(4~6급)	17	41.2	29.4	5.9	17.6	0.0	5.9	0.0
	중복장애	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	충구	17	41.2	29.4	5.9	17.6	0.0	0.0	5.9
	남구	53	34.0	37.7	15.1	5.7	5.7	1.9	0.0
	기타	27	44.4	29.6	3.7	7.4	0.0	7.4	7.4
수급자 여부	수급	46	34.8	34.8	15.2	4.3	2.2	6.5	2.2
	비수급	48	39.6	35.4	6.3	12.5	2.1	0.0	4.2
	차상위계층	3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0

문7. 이용 기간

		사례수	이용 기간			
			1년 미만	1년 이상~3년 미만	3년 이상~6년 미만	6년 이상
■ 전 체 ■		98	14.3	10.2	22.4	53.1
성별	남자	38	18.4	13.2	23.7	44.7
	여자	60	11.7	8.3	21.7	58.3
연령	20~30대	11	18.2	36.4	27.3	18.2
	40대	17	17.6	11.8	41.2	29.4
	50대	27	14.8	7.4	22.2	55.6
	60대	22	9.1	4.5	13.6	72.7
	70대 이상	19	10.5	5.3	15.8	68.4
장애 정도	중증(1~3급)	77	10.4	9.1	22.1	58.4
	경증(4~6급)	17	29.4	17.6	29.4	23.5
	중복장애	2	50.0	0.0	0.0	50.0
거주 지역	중구	17	11.8	17.6	23.5	47.1
	남구	53	7.5	11.3	20.8	60.4
	기타	27	29.6	3.7	25.9	40.7
수급자 여부	수급	46	8.7	8.7	23.9	58.7
	비수급	48	20.8	12.5	16.7	50.0
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3



문8. 이용 빈도

		사례수	이용 빈도					
			주 1회	주 2~3회	주 4회 이상	월 1회	월 2~3회	기타
■ 전 체 ■		97	13.4	50.5	22.7	5.2	4.1	4.1
성별	남자	37	18.9	43.2	32.4	5.4	0.0	0.0
	여자	60	10.0	55.0	16.7	5.0	6.7	6.7
연령	20~30대	11	18.2	54.5	9.1	9.1	9.1	0.0
	40대	17	17.6	58.8	11.8	11.8	0.0	0.0
	50대	26	0.0	53.8	26.9	3.8	11.5	3.8
	60대	22	13.6	54.5	22.7	4.5	0.0	4.5
	70대 이상	19	21.1	36.8	36.8	0.0	0.0	5.3
장애 정도	중증(1~3급)	76	10.5	53.9	23.7	5.3	5.3	1.3
	경증(4~6급)	17	11.8	47.1	17.6	5.9	0.0	17.6
	중복장애	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	17	0.0	58.8	23.5	5.9	0.0	11.8
	남구	52	17.3	46.2	25.0	3.8	5.8	1.9
	기타	27	11.1	55.6	18.5	7.4	3.7	3.7
수급자 여부	수급	46	21.7	50.0	23.9	0.0	0.0	4.3
	비수급	47	4.3	51.1	23.4	10.6	6.4	4.3
	차상위계층	3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0

문9. 교통수단

		사례수	교통수단(중복응답, 100% 응답 기준)				
			도보	대중교통 (버스, 택시)	복지관 차량	장애인지원 차량(부르미, 법인센터차량 등)	기타
■ 전 체 ■		98	10.6	11.5	19.2	50.0	8.7
성별	남자	38	22.5	12.5	10.0	45.0	10.0
	여자	60	3.1	10.9	25.0	53.1	7.8
연령	20~30대	11	8.3	16.7	16.7	58.3	0.0
	40대	17	26.3	10.5	5.3	47.4	10.5
	50대	27	3.6	10.7	21.4	53.6	10.7
	60대	22	8.3	12.5	16.7	58.3	4.2
	70대 이상	19	5.3	10.5	31.6	36.8	15.8
장애 정도	중증(1~3급)	77	6.0	7.2	21.7	57.8	7.2
	경증(4~6급)	17	29.4	35.3	5.9	23.5	5.9
	중복장애	2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
거주 지역	중구	17	5.9	29.4	0.0	64.7	0.0
	남구	53	13.8	5.2	29.3	44.8	6.9
	기타	27	7.1	14.3	7.1	53.6	17.9
수급자 여부	수급	46	14.3	8.2	12.2	55.1	10.2
	비수급	48	6.0	16.0	24.0	46.0	8.0
	차상위계층	3	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0



문10. 복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로

		사례수	복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로(중복응답, 100% 응답 기준)				
			복지관 ARS전화 안내	복지관 사업 안내문 및 소식지 (우편물)	인터넷/ 홈페이지 /SNS	직원 안내	기타
■ 전 체 ■		98	31.2	29.4	10.1	22.9	6.4
성별	남자	38	30.2	25.6	4.7	32.6	7.0
	여자	60	31.8	31.8	13.6	16.7	6.1
연령	20~30대	11	18.2	18.2	27.3	27.3	9.1
	40대	17	30.0	15.0	20.0	25.0	10.0
	50대	27	39.3	42.9	3.6	14.3	0.0
	60대	22	37.0	22.2	7.4	25.9	7.4
	70대 이상	19	19.0	38.1	4.8	28.6	9.5
장애 정도	중증(1~3급)	77	34.9	29.1	8.1	24.4	3.5
	경증(4~6급)	17	10.5	31.6	15.8	21.1	21.1
	중복장애	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	17	31.8	31.8	13.6	13.6	9.1
	남구	53	32.1	26.8	12.5	23.2	5.4
	기타	27	26.7	33.3	3.3	30.0	6.7
수급자 여부	수급	46	38.0	28.0	6.0	26.0	2.0
	비수급	48	23.6	32.7	12.7	20.0	10.9
	차상위계층	3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0

문11. 복지관 내 시설과 설비가 안전하다

		사례수	복지관 내 시설과 설비가 안전하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	1.0	7.1	44.9	36.7	10.2	3.48
성별	남자	38	2.6	7.9	44.7	28.9	15.8	3.47
	여자	60	0.0	6.7	45.0	41.7	6.7	3.48
연령	20~30대	11	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	3.82
	40대	17	5.9	11.8	35.3	17.6	29.4	3.53
	50대	27	0.0	7.4	51.9	37.0	3.7	3.37
	60대	22	0.0	13.6	54.5	27.3	4.5	3.23
	70대 이상	19	0.0	0.0	36.8	52.6	10.5	3.74
장애 정도	중증(1~3급)	77	1.3	6.5	44.2	39.0	9.1	3.48
	경증(4~6급)	17	0.0	11.8	41.2	29.4	17.6	3.53
	중복장애	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	3.50
거주 지역	중구	17	5.9	23.5	35.3	29.4	5.9	3.06
	남구	53	0.0	5.7	43.4	37.7	13.2	3.58
	기타	27	0.0	0.0	51.9	40.7	7.4	3.56
수급자 여부	수급	46	2.2	2.2	50.0	39.1	6.5	3.46
	비수급	48	0.0	12.5	39.6	35.4	12.5	3.48
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33



문12. 서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다

		사례수	서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	0.0	16.3	25.5	42.9	15.3	3.57
성별	남자	38	0.0	18.4	21.1	42.1	18.4	3.61
	여자	60	0.0	15.0	28.3	43.3	13.3	3.55
연령	20~30대	11	0.0	18.2	27.3	45.5	9.1	3.45
	40대	17	0.0	11.8	17.6	35.3	35.3	3.94
	50대	27	0.0	7.4	33.3	51.9	7.4	3.59
	60대	22	0.0	22.7	27.3	40.9	9.1	3.36
	70대 이상	19	0.0	21.1	21.1	36.8	21.1	3.58
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	18.2	27.3	41.6	13.0	3.49
	경증(4~6급)	17	0.0	5.9	23.5	41.2	29.4	3.94
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	23.5	29.4	29.4	17.6	3.41
	남구	53	0.0	13.2	24.5	45.3	17.0	3.66
	기타	27	0.0	18.5	25.9	44.4	11.1	3.48
수급자 여부	수급	46	0.0	19.6	21.7	52.2	6.5	3.46
	비수급	48	0.0	14.6	31.3	33.3	20.8	3.60
	차상위계층	3	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	4.33

문13. 건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다

		사례수	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		95	3.2	11.6	24.2	47.4	13.7	3.57
성별	남자	35	8.6	14.3	20.0	40.0	17.1	3.43
	여자	60	0.0	10.0	26.7	51.7	11.7	3.65
연령	20~30대	10	0.0	10.0	20.0	60.0	10.0	3.70
	40대	17	5.9	5.9	23.5	35.3	29.4	3.76
	50대	27	3.7	7.4	33.3	48.1	7.4	3.48
	60대	22	4.5	22.7	18.2	45.5	9.1	3.32
	70대 이상	17	0.0	11.8	17.6	52.9	17.6	3.76
장애 정도	중증(1~3급)	76	1.3	14.5	25.0	47.4	11.8	3.54
	경증(4~6급)	15	13.3	0.0	26.7	33.3	26.7	3.60
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	16	6.3	31.3	18.8	31.3	12.5	3.13
	남구	53	3.8	5.7	28.3	49.1	13.2	3.62
	기타	25	0.0	12.0	20.0	52.0	16.0	3.72
수급자 여부	수급	43	2.3	16.3	18.6	55.8	7.0	3.49
	비수급	48	4.2	8.3	31.3	37.5	18.8	3.58
	차상위계층	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00



문14. 복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다

		사례수	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		96	14.6	33.3	24.0	20.8	7.3	2.73
성별	남자	36	16.7	27.8	19.4	25.0	11.1	2.86
	여자	60	13.3	36.7	26.7	18.3	5.0	2.65
연령	20~30대	11	0.0	36.4	45.5	9.1	9.1	2.91
	40대	16	0.0	31.3	25.0	25.0	18.8	3.31
	50대	27	14.8	29.6	37.0	14.8	3.7	2.63
	60대	22	31.8	40.9	4.5	18.2	4.5	2.23
	70대 이상	18	16.7	22.2	16.7	38.9	5.6	2.94
장애 정도	중증(1~3급)	76	15.8	35.5	26.3	17.1	5.3	2.61
	경증(4~6급)	16	6.3	18.8	18.8	37.5	18.8	3.44
	중복장애	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	3.00
거주 지역	중구	16	25.0	31.3	18.8	18.8	6.3	2.50
	남구	52	11.5	36.5	28.8	15.4	7.7	2.71
	기타	27	14.8	25.9	18.5	33.3	7.4	2.93
수급자 여부	수급	45	17.8	42.2	17.8	17.8	4.4	2.49
	비수급	47	12.8	23.4	29.8	25.5	8.5	2.94
	차상위계층	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	2.33

문15. 중요한 시설 및 환경

		사례수	중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답 기준)				
			집에서 복지관까지의 이동지원	실내 환경 (냉난방, 시설 관리의 청결함)	장애인 편의시설 (유도블럭, 점자)	휴게공간	기타
■ 전 체 ■		98	38.2	5.9	22.5	30.4	2.9
성별	남자	38	36.6	7.3	34.1	19.5	2.4
	여자	60	39.3	4.9	14.8	37.7	3.3
연령	20~30대	11	36.4	0.0	36.4	27.3	0.0
	40대	17	30.0	10.0	25.0	30.0	5.0
	50대	27	22.2	0.0	25.9	44.4	7.4
	60대	22	47.8	17.4	21.7	13.0	0.0
	70대 이상	19	63.2	0.0	5.3	31.6	0.0
장애 정도	중증(1~3급)	77	39.5	3.7	22.2	32.1	2.5
	경증(4~6급)	17	41.2	11.8	23.5	17.6	5.9
	중복장애	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
거주 지역	중구	17	31.6	5.3	31.6	31.6	0.0
	남구	53	35.2	9.3	20.4	33.3	1.9
	기타	27	50.0	0.0	17.9	25.0	7.1
수급자 여부	수급	46	38.3	6.4	23.4	31.9	0.0
	비수급	48	39.2	3.9	21.6	29.4	5.9
	차상위계층	3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0



문16. 중요한 운영 및 관리

		사례수	중요한 운영 및 관리(중복응답, 100% 응답 기준)				
			복지관 이용을 위한 접수방법	복지관 프로그램(서 비스) 이용시간	참여 프로그램(서 비스) 내용	이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	기타
■ 전 체 ■		97	8.8	25.5	46.1	15.7	3.9
성별	남자	37	7.7	17.9	38.5	28.2	7.7
	여자	60	9.5	30.2	50.8	7.9	1.6
연령	20~30대	10	0.0	27.3	72.7	0.0	0.0
	40대	17	16.7	33.3	33.3	16.7	0.0
	50대	27	3.4	31.0	58.6	6.9	0.0
	60대	22	13.0	26.1	34.8	21.7	4.3
	70대 이상	19	10.5	10.5	31.6	31.6	15.8
장애 정도	중증(1~3급)	77	9.8	25.6	41.5	19.5	3.7
	경증(4~6급)	16	6.3	25.0	62.5	0.0	6.3
	중복장애	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	17	0.0	21.1	47.4	31.6	0.0
	남구	53	11.1	29.6	40.7	13.0	5.6
	기타	26	10.7	21.4	53.6	10.7	3.6
수급자 여부	수급	45	13.3	13.3	53.3	17.8	2.2
	비수급	48	5.7	35.8	39.6	13.2	5.7
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0

문17. 서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다

		사례수	서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	0.0	8.2	19.4	60.2	12.2	3.77
성별	남자	38	0.0	10.5	15.8	57.9	15.8	3.79
	여자	60	0.0	6.7	21.7	61.7	10.0	3.75
연령	20~30대	11	0.0	0.0	9.1	81.8	9.1	4.00
	40대	17	0.0	5.9	17.6	58.8	17.6	3.88
	50대	27	0.0	7.4	11.1	74.1	7.4	3.81
	60대	22	0.0	18.2	22.7	54.5	4.5	3.45
	70대 이상	19	0.0	5.3	31.6	36.8	26.3	3.84
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	9.1	16.9	63.6	10.4	3.75
	경증(4~6급)	17	0.0	5.9	29.4	41.2	23.5	3.82
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	17.6	52.9	23.5	3.94
	남구	53	0.0	7.5	22.6	56.6	13.2	3.75
	기타	27	0.0	11.1	14.8	70.4	3.7	3.67
수급자 여부	수급	46	0.0	4.3	17.4	73.9	4.3	3.78
	비수급	48	0.0	12.5	20.8	47.9	18.8	3.73
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문18. 개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다

		사례수	개인정보활용에 관한 안내를 적절히 받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	1.0	7.1	22.4	55.1	14.3	3.74
성별	남자	38	2.6	2.6	21.1	55.3	18.4	3.84
	여자	60	0.0	10.0	23.3	55.0	11.7	3.68
연령	20~30대	11	0.0	0.0	18.2	72.7	9.1	3.91
	40대	17	5.9	0.0	23.5	41.2	29.4	3.88
	50대	27	0.0	7.4	14.8	66.7	11.1	3.81
	60대	22	0.0	4.5	27.3	59.1	9.1	3.73
	70대 이상	19	0.0	21.1	26.3	36.8	15.8	3.47
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	3.9	23.4	58.4	14.3	3.83
	경증(4~6급)	17	5.9	23.5	23.5	35.3	11.8	3.24
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4.50
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	17.6	47.1	29.4	4.00
	남구	53	1.9	5.7	30.2	47.2	15.1	3.68
	기타	27	0.0	11.1	11.1	74.1	3.7	3.70
수급자 여부	수급	46	0.0	2.2	19.6	69.6	8.7	3.85
	비수급	48	2.1	12.5	25.0	41.7	18.8	3.63
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

문19. 개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다

		사례수	개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	1.0	4.1	29.6	41.8	23.5	3.83
성별	남자	38	2.6	10.5	31.6	26.3	28.9	3.68
	여자	60	0.0	0.0	28.3	51.7	20.0	3.92
연령	20~30대	11	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	3.73
	40대	17	0.0	23.5	17.6	23.5	35.3	3.71
	50대	27	3.7	0.0	29.6	51.9	14.8	3.74
	60대	22	0.0	0.0	31.8	40.9	27.3	3.95
	70대 이상	19	0.0	0.0	31.6	36.8	31.6	4.00
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	3.9	28.6	45.5	22.1	3.86
	경증(4~6급)	17	5.9	5.9	41.2	17.6	29.4	3.59
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4.50
거주 지역	중구	17	5.9	5.9	47.1	11.8	29.4	3.53
	남구	53	0.0	5.7	28.3	39.6	26.4	3.87
	기타	27	0.0	0.0	22.2	63.0	14.8	3.93
수급자 여부	수급	46	2.2	2.2	23.9	56.5	15.2	3.80
	비수급	48	0.0	4.2	37.5	27.1	31.3	3.85
	차상위계층	3	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	3.33



문20. 서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다

		사례수	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		97	0.0	4.1	24.7	51.5	19.6	3.87
성별	남자	37	0.0	2.7	27.0	45.9	24.3	3.92
	여자	60	0.0	5.0	23.3	55.0	16.7	3.83
연령	20~30대	11	0.0	0.0	18.2	63.6	18.2	4.00
	40대	17	0.0	0.0	23.5	41.2	35.3	4.12
	50대	27	0.0	11.1	22.2	51.9	14.8	3.70
	60대	21	0.0	0.0	33.3	57.1	9.5	3.76
	70대 이상	19	0.0	5.3	21.1	47.4	26.3	3.95
장애 정도	중증(1~3급)	76	0.0	5.3	23.7	53.9	17.1	3.83
	경증(4~6급)	17	0.0	0.0	35.3	35.3	29.4	3.94
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4.50
거주 지역	중구	17	0.0	11.8	23.5	29.4	35.3	3.88
	남구	52	0.0	3.8	28.8	46.2	21.2	3.85
	기타	27	0.0	0.0	18.5	74.1	7.4	3.89
수급자 여부	수급	45	0.0	6.7	15.6	64.4	13.3	3.84
	비수급	48	0.0	2.1	33.3	39.6	25.0	3.88
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

문21. 복지관의 직원들은 친절하다

		사례수	복지관의 직원들은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	0.0	3.1	16.3	44.9	35.7	4.13
성별	남자	38	0.0	5.3	13.2	42.1	39.5	4.16
	여자	60	0.0	1.7	18.3	46.7	33.3	4.12
연령	20~30대	11	0.0	0.0	0.0	54.5	45.5	4.45
	40대	17	0.0	0.0	5.9	47.1	47.1	4.41
	50대	27	0.0	3.7	18.5	55.6	22.2	3.96
	60대	22	0.0	4.5	18.2	50.0	27.3	4.00
	70대 이상	19	0.0	5.3	26.3	15.8	52.6	4.16
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	3.9	16.9	50.6	28.6	4.04
	경증(4~6급)	17	0.0	0.0	11.8	17.6	70.6	4.59
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	5.9	29.4	58.8	4.41
	남구	53	0.0	3.8	18.9	49.1	28.3	4.02
	기타	27	0.0	0.0	14.8	48.1	37.0	4.22
수급자 여부	수급	46	0.0	6.5	10.9	47.8	34.8	4.11
	비수급	48	0.0	0.0	20.8	41.7	37.5	4.17
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문22. 직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다

		사례수	직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		97	0.0	4.1	23.7	43.3	28.9	3.97
성별	남자	37	0.0	5.4	27.0	45.9	21.6	3.84
	여자	60	0.0	3.3	21.7	41.7	33.3	4.05
연령	20~30대	11	0.0	0.0	9.1	45.5	45.5	4.36
	40대	17	0.0	5.9	23.5	41.2	29.4	3.94
	50대	27	0.0	3.7	25.9	40.7	29.6	3.96
	60대	22	0.0	9.1	9.1	72.7	9.1	3.82
	70대 이상	18	0.0	0.0	38.9	16.7	44.4	4.06
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	5.2	23.4	49.4	22.1	3.88
	경증(4~6급)	16	0.0	0.0	25.0	12.5	62.5	4.38
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	충구	17	0.0	0.0	17.6	41.2	41.2	4.24
	남구	53	0.0	5.7	32.1	37.7	24.5	3.81
	기타	26	0.0	3.8	7.7	57.7	30.8	4.15
수급자 여부	수급	45	0.0	4.4	20.0	53.3	22.2	3.93
	비수급	48	0.0	4.2	22.9	37.5	35.4	4.04
	차상위계층	3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	3.00

문23. 직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다

		사례수	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	0.0	2.0	19.4	41.8	36.7	4.13
성별	남자	38	0.0	5.3	18.4	44.7	31.6	4.03
	여자	60	0.0	0.0	20.0	40.0	40.0	4.20
연령	20~30대	11	0.0	0.0	9.1	54.5	36.4	4.27
	40대	17	0.0	5.9	5.9	52.9	35.3	4.18
	50대	27	0.0	0.0	22.2	33.3	44.4	4.22
	60대	22	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
	70대 이상	19	0.0	5.3	21.1	31.6	42.1	4.11
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	2.6	20.8	42.9	33.8	4.08
	경증(4~6급)	17	0.0	0.0	17.6	29.4	52.9	4.35
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	0.0	23.5	29.4	47.1	4.24
	남구	53	0.0	3.8	22.6	37.7	35.8	4.06
	기타	27	0.0	0.0	11.1	55.6	33.3	4.22
수급자 여부	수급	46	0.0	2.2	15.2	56.5	26.1	4.07
	비수급	48	0.0	2.1	22.9	27.1	47.9	4.21
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문24. 서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다

		사례수	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		98	0.0	4.1	18.4	46.9	30.6	4.04
성별	남자	38	0.0	5.3	28.9	34.2	31.6	3.92
	여자	60	0.0	3.3	11.7	55.0	30.0	4.12
연령	20~30대	11	0.0	0.0	9.1	54.5	36.4	4.27
	40대	17	0.0	5.9	17.6	41.2	35.3	4.06
	50대	27	0.0	0.0	11.1	63.0	25.9	4.15
	60대	22	0.0	4.5	22.7	45.5	27.3	3.95
	70대 이상	19	0.0	10.5	21.1	31.6	36.8	3.95
장애 정도	중증(1~3급)	77	0.0	3.9	19.5	50.6	26.0	3.99
	경증(4~6급)	17	0.0	5.9	11.8	29.4	52.9	4.29
	중복장애	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	11.8	11.8	29.4	47.1	4.12
	남구	53	0.0	3.8	24.5	47.2	24.5	3.92
	기타	27	0.0	0.0	7.4	59.3	33.3	4.26
수급자 여부	수급	46	0.0	6.5	15.2	52.2	26.1	3.98
	비수급	48	0.0	2.1	18.8	43.8	35.4	4.13
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33

문25. 사회복지무요원들은 친절하다

		사례수	사회복지무요원들은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		96	2.1	4.2	25.0	37.5	31.3	3.92
성별	남자	37	2.7	5.4	29.7	37.8	24.3	3.76
	여자	59	1.7	3.4	22.0	37.3	35.6	4.02
연령	20~30대	11	0.0	9.1	27.3	36.4	27.3	3.82
	40대	17	0.0	5.9	29.4	29.4	35.3	3.94
	50대	26	0.0	3.8	15.4	46.2	34.6	4.12
	60대	21	9.5	4.8	28.6	38.1	19.0	3.52
	70대 이상	19	0.0	0.0	26.3	31.6	42.1	4.16
장애 정도	중증(1~3급)	75	1.3	5.3	22.7	42.7	28.0	3.91
	경증(4~6급)	17	5.9	0.0	35.3	11.8	47.1	3.94
	중복장애	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	3.50
거주 지역	중구	16	0.0	6.3	18.8	37.5	37.5	4.06
	남구	53	1.9	1.9	32.1	35.8	28.3	3.87
	기타	26	3.8	7.7	15.4	38.5	34.6	3.92
수급자 여부	수급	46	2.2	6.5	21.7	37.0	32.6	3.91
	비수급	46	2.2	2.2	28.3	37.0	30.4	3.91
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문26. 사회복지무요원들은 이용자들의 안내 및 응대에 적극적으로 대응 한다고 생각한다

		사례수	사회복지무요원들은 이용자들의 안내 및 응대에 적극적으로 대응 한다고 생각한다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		96	2.1	6.3	21.9	39.6	30.2	3.90
성별	남자	37	2.7	8.1	27.0	45.9	16.2	3.65
	여자	59	1.7	5.1	18.6	35.6	39.0	4.05
연령	20~30대	11	0.0	18.2	18.2	45.5	18.2	3.64
	40대	17	0.0	5.9	29.4	29.4	35.3	3.94
	50대	26	0.0	3.8	15.4	46.2	34.6	4.12
	60대	21	9.5	9.5	23.8	38.1	19.0	3.48
	70대 이상	19	0.0	0.0	21.1	36.8	42.1	4.21
장애 정도	중증(1~3급)	75	1.3	8.0	18.7	45.3	26.7	3.88
	경증(4~6급)	17	5.9	0.0	35.3	11.8	47.1	3.94
	중복장애	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	3.50
거주 지역	중구	16	0.0	12.5	12.5	31.3	43.8	4.06
	남구	53	1.9	3.8	28.3	41.5	24.5	3.83
	기타	26	3.8	7.7	15.4	38.5	34.6	3.92
수급자 여부	수급	46	2.2	6.5	19.6	43.5	28.3	3.89
	비수급	46	2.2	6.5	23.9	34.8	32.6	3.89
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

문27. 사회복지무요원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다

		사례수	사회복지무요원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해준다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		96	2.1	7.3	26.0	35.4	29.2	3.82
성별	남자	37	2.7	10.8	27.0	40.5	18.9	3.62
	여자	59	1.7	5.1	25.4	32.2	35.6	3.95
연령	20~30대	11	0.0	9.1	27.3	45.5	18.2	3.73
	40대	17	0.0	17.6	23.5	23.5	35.3	3.76
	50대	26	0.0	3.8	26.9	38.5	30.8	3.96
	60대	21	9.5	9.5	33.3	33.3	14.3	3.33
	70대 이상	19	0.0	0.0	15.8	36.8	47.4	4.32
장애 정도	중증(1~3급)	75	1.3	9.3	24.0	40.0	25.3	3.79
	경증(4~6급)	17	5.9	0.0	29.4	17.6	47.1	4.00
	중복장애	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	3.00
거주 지역	충구	16	0.0	6.3	18.8	31.3	43.8	4.13
	남구	53	1.9	7.5	34.0	32.1	24.5	3.70
	기타	26	3.8	7.7	15.4	42.3	30.8	3.88
수급자 여부	수급	46	2.2	6.5	26.1	34.8	30.4	3.85
	비수급	46	2.2	6.5	26.1	37.0	28.3	3.83
	차상위계층	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	3.00



문28. 연령별 프로그램 필요 여부

		사례수	연령별 프로그램 필요 여부	
			필요하다	필요하지 않다
■ 전 체 ■		96	82.3	17.7
성별	남자	37	78.4	21.6
	여자	59	84.7	15.3
연령	20~30대	11	81.8	18.2
	40대	17	100.0	0.0
	50대	26	88.5	11.5
	60대	21	81.0	19.0
	70대 이상	19	63.2	36.8
장애 정도	중증(1~3급)	75	84.0	16.0
	경증(4~6급)	17	76.5	23.5
	중복장애	2	100.0	0.0
거주 지역	중구	16	81.3	18.8
	남구	53	84.9	15.1
	기타	26	80.8	19.2
수급자 여부	수급	46	80.4	19.6
	비수급	46	84.8	15.2
	차상위계층	3	66.7	33.3

문29. 장애정도별 프로그램 필요 여부

		사례수	장애정도별 프로그램 필요 여부	
			필요하다	필요하지 않다
■ 전 체 ■		96	67.7	32.3
성별	남자	37	86.5	13.5
	여자	59	55.9	44.1
연령	20~30대	11	72.7	27.3
	40대	17	70.6	29.4
	50대	26	61.5	38.5
	60대	21	81.0	19.0
	70대 이상	19	57.9	42.1
장애 정도	중증(1~3급)	75	69.3	30.7
	경증(4~6급)	17	70.6	29.4
	중복장애	2	50.0	50.0
거주 지역	중구	16	81.3	18.8
	남구	53	64.2	35.8
	기타	26	69.2	30.8
수급자 여부	수급	46	67.4	32.6
	비수급	46	71.7	28.3
	차상위계층	3	33.3	66.7



문30. 선호하는 프로그램 형태

		사례수	선호하는 프로그램 형태	
			개별프로그램	집단프로그램
■ 전 체 ■		95	32.6	67.4
성별	남자	37	51.4	48.6
	여자	58	20.7	79.3
연령	20~30대	11	18.2	81.8
	40대	17	52.9	47.1
	50대	25	28.0	72.0
	60대	21	47.6	52.4
	70대 이상	19	10.5	89.5
장애 정도	중증(1~3급)	74	35.1	64.9
	경증(4~6급)	17	17.6	82.4
	중복장애	2	50.0	50.0
거주 지역	중구	16	37.5	62.5
	남구	53	22.6	77.4
	기타	25	48.0	52.0
수급자 여부	수급	46	34.8	65.2
	비수급	45	31.1	68.9
	차상위계층	3	33.3	66.7

문31. 프로그램 적정 운영 기간

		사례수	프로그램 적정 운영 기간		
			단기 프로그램 (3개월 이내, 8~12회 이하)	중기 프로그램 (3개월~6개월 이내, 15회~20회 이하)	장기 프로그램 (6개월 이상, 28회 이상)
■ 전 체 ■		95	29.5	25.3	45.3
성별	남자	37	32.4	24.3	43.2
	여자	58	27.6	25.9	46.6
연령	20~30대	11	27.3	45.5	27.3
	40대	17	52.9	17.6	29.4
	50대	25	36.0	32.0	32.0
	60대	21	14.3	23.8	61.9
	70대 이상	19	15.8	10.5	73.7
장애 정도	중증(1~3급)	74	25.7	25.7	48.6
	경증(4~6급)	17	47.1	23.5	29.4
	중복장애	2	50.0	0.0	50.0
거주 지역	충구	16	37.5	18.8	43.8
	남구	53	26.4	28.3	45.3
	기타	25	32.0	20.0	48.0
수급자 여부	수급	46	21.7	28.3	50.0
	비수급	45	37.8	20.0	42.2
	차상위계층	3	33.3	66.7	0.0



문32. 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항

		사례수	프로그램 선택 시 우선 고려사항(중복응답, 100% 응답 기준)				
			프로그램 내용	프로그램 시간	강사의 전문성	프로그램 교육비	프로그램 참여 교육생
■ 전 체 ■		96	67.3	14.0	14.0	2.8	1.9
성별	남자	37	62.8	7.0	23.3	4.7	2.3
	여자	59	70.3	18.8	7.8	1.6	1.6
연령	20~30대	11	75.0	16.7	0.0	0.0	8.3
	40대	17	60.9	17.4	21.7	0.0	0.0
	50대	26	67.9	21.4	7.1	0.0	3.6
	60대	21	66.7	9.5	23.8	0.0	0.0
	70대 이상	19	66.7	4.8	14.3	14.3	0.0
장애 정도	중증(1~3급)	75	65.9	17.1	14.6	1.2	1.2
	경증(4~6급)	17	71.4	4.8	14.3	4.8	4.8
	중복장애	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	16	76.5	5.9	11.8	0.0	5.9
	남구	53	72.7	9.1	16.4	0.0	1.8
	기타	26	52.9	26.5	11.8	8.8	0.0
수급자 여부	수급	46	67.3	12.2	10.2	6.1	4.1
	비수급	46	67.3	15.4	17.3	0.0	0.0
	차상위계층	3	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0

문33. 중점적으로 시행해야할 프로그램 분야

		사례수	중점적으로 시행해야할 프로그램 분야(중복응답, 100% 응답 기준)							
			심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	취미· 교양· 나들이 등 여가활용 지원	체력 증진을 위한 스포츠 지원	시각 장애인 기초재활 지원 (점자, 보행, 컴퓨터 등)	취업 및 직무능력 향상 (사후 관리)을 위한 지원	재활보조 기기 보급 및 정보제공 사업	경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업	기타
■ 전 체 ■		96	13.2	28.9	16.5	15.7	8.3	6.6	9.1	1.7
성별	남자	37	11.8	27.5	11.8	17.6	9.8	9.8	9.8	2.0
	여자	59	14.3	30.0	20.0	14.3	7.1	4.3	8.6	1.4
연령	20~30대	11	25.0	33.3	0.0	25.0	16.7	0.0	0.0	0.0
	40대	17	14.8	25.9	11.1	18.5	11.1	7.4	7.4	3.7
	50대	26	11.1	19.4	16.7	25.0	11.1	5.6	11.1	0.0
	60대	21	4.5	45.5	22.7	9.1	4.5	4.5	9.1	0.0
	70대 이상	19	18.2	27.3	27.3	0.0	0.0	13.6	9.1	4.5
장애 정도	중증(1~3급)	75	14.7	28.4	15.8	16.8	7.4	7.4	8.4	1.1
	경증(4~6급)	17	9.1	27.3	18.2	13.6	13.6	4.5	9.1	4.5
	중복장애	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
거주 지역	중구	16	10.0	30.0	20.0	30.0	5.0	5.0	0.0	0.0
	남구	53	16.9	28.8	15.3	15.3	5.1	8.5	6.8	3.4
	기타	26	9.8	26.8	17.1	9.8	14.6	4.9	17.1	0.0
수급자 여부	수급	46	19.6	27.5	13.7	17.6	3.9	3.9	13.7	0.0
	비수급	46	7.7	27.7	20.0	15.4	12.3	9.2	4.6	3.1
	차상위계층	3	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0



문36. 식당 이용 경험

		사례 수	식당 이용 경험	
			있다	없다
■ 전 체 ■		98	84.7	15.3
성별	남자	38	81.6	18.4
	여자	60	86.7	13.3
연령	20~30대	11	81.8	18.2
	40대	17	64.7	35.3
	50대	27	100.0	0.0
	60대	22	86.4	13.6
	70대 이상	19	84.2	15.8
장애 정도	중증(1~3급)	77	87.0	13.0
	경증(4~6급)	17	76.5	23.5
	중복장애	2	50.0	50.0
거주 지역	중구	17	100.0	0.0
	남구	53	79.2	20.8
	기타	27	85.2	14.8
수급자 여부	수급	46	76.1	23.9
	비수급	48	91.7	8.3
	차상위계층	3	100.0	0.0

문37. 식당 이용 횟수

		사례수	식당 이용 횟수				
			1회	2회	3회	4회	5회
■ 전 체 ■		77	36.4	26.0	23.4	7.8	6.5
성별	남자	27	14.8	22.2	37.0	18.5	7.4
	여자	50	48.0	28.0	16.0	2.0	6.0
연령	20~30대	8	25.0	12.5	62.5	0.0	0.0
	40대	11	9.1	45.5	27.3	0.0	18.2
	50대	25	56.0	12.0	16.0	8.0	8.0
	60대	18	33.3	22.2	33.3	11.1	0.0
	70대 이상	14	28.6	50.0	0.0	14.3	7.1
장애 정도	중증(1~3급)	65	32.3	29.2	21.5	9.2	7.7
	경증(4~6급)	9	55.6	11.1	33.3	0.0	0.0
	중복장애	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
거주 지역	중구	15	6.7	33.3	40.0	13.3	6.7
	남구	38	36.8	28.9	21.1	5.3	7.9
	기타	23	52.2	17.4	17.4	8.7	4.3
수급자 여부	수급	32	37.5	25.0	21.9	9.4	6.3
	비수급	41	34.1	26.8	24.4	7.3	7.3
	차상위계층	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0



문38. 급식은 맛있다고 생각한다

		사례수	급식은 맛있다고 생각한다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		83	1.2	6.0	36.1	43.4	13.3	3.61
성별	남자	31	0.0	0.0	41.9	48.4	9.7	3.68
	여자	52	1.9	9.6	32.7	40.4	15.4	3.58
연령	20~30대	9	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	3.56
	40대	11	0.0	0.0	18.2	63.6	18.2	4.00
	50대	27	0.0	7.4	29.6	48.1	14.8	3.70
	60대	19	5.3	10.5	52.6	21.1	10.5	3.21
	70대 이상	16	0.0	6.3	25.0	56.3	12.5	3.75
장애 정도	중증(1~3급)	67	0.0	7.5	35.8	41.8	14.9	3.64
	경증(4~6급)	13	7.7	0.0	38.5	46.2	7.7	3.46
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	0.0	41.2	41.2	17.6	3.76
	남구	42	0.0	7.1	31.0	52.4	9.5	3.64
	기타	23	4.3	8.7	39.1	30.4	17.4	3.48
수급자 여부	수급	35	0.0	14.3	25.7	54.3	5.7	3.51
	비수급	44	2.3	0.0	45.5	34.1	18.2	3.66
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

문39. 내가 먹는 음식의 온도는 적당하다

		사례수	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	1.2	1.2	32.9	41.5	23.2	3.84
성별	남자	30	0.0	0.0	33.3	43.3	23.3	3.90
	여자	52	1.9	1.9	32.7	40.4	23.1	3.81
연령	20~30대	9	0.0	0.0	44.4	44.4	11.1	3.67
	40대	11	0.0	0.0	18.2	54.5	27.3	4.09
	50대	26	0.0	3.8	30.8	42.3	23.1	3.85
	60대	19	5.3	0.0	47.4	21.1	26.3	3.63
	70대 이상	16	0.0	0.0	18.8	56.3	25.0	4.06
장애 정도	중증(1~3급)	66	0.0	1.5	33.3	39.4	25.8	3.89
	경증(4~6급)	13	7.7	0.0	30.8	46.2	15.4	3.62
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	0.0	17.6	47.1	35.3	4.18
	남구	41	0.0	0.0	39.0	46.3	14.6	3.76
	기타	23	4.3	4.3	30.4	30.4	30.4	3.78
수급자 여부	수급	35	0.0	2.9	37.1	51.4	8.6	3.66
	비수급	43	2.3	0.0	30.2	32.6	34.9	3.98
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문40. 제공받는 음식의 양은 적당하다

		사례수	제공받는 음식의 양은 적당하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	0.0	11.0	23.2	46.3	19.5	3.74
성별	남자	30	0.0	13.3	23.3	46.7	16.7	3.67
	여자	52	0.0	9.6	23.1	46.2	21.2	3.79
연령	20~30대	9	0.0	11.1	22.2	55.6	11.1	3.67
	40대	11	0.0	9.1	18.2	45.5	27.3	3.91
	50대	26	0.0	11.5	19.2	50.0	19.2	3.77
	60대	19	0.0	21.1	31.6	31.6	15.8	3.42
	70대 이상	16	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	4.00
장애 정도	중증(1~3급)	66	0.0	13.6	22.7	42.4	21.2	3.71
	경증(4~6급)	13	0.0	0.0	30.8	53.8	15.4	3.85
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	17.6	11.8	47.1	23.5	3.76
	남구	41	0.0	7.3	26.8	51.2	14.6	3.73
	기타	23	0.0	13.0	26.1	34.8	26.1	3.74
수급자 여부	수급	35	0.0	14.3	14.3	62.9	8.6	3.66
	비수급	43	0.0	9.3	32.6	30.2	27.9	3.77
	차상위계층	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00

문41. 다양한 종류의 음식이 제공된다

		사례수	다양한 종류의 음식이 제공된다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	1.2	6.1	28.0	47.6	17.1	3.73
성별	남자	30	0.0	6.7	26.7	50.0	16.7	3.77
	여자	52	1.9	5.8	28.8	46.2	17.3	3.71
연령	20~30대	9	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
	40대	11	0.0	9.1	9.1	54.5	27.3	4.00
	50대	26	0.0	7.7	30.8	46.2	15.4	3.69
	60대	19	5.3	5.3	26.3	42.1	21.1	3.68
	70대 이상	16	0.0	6.3	37.5	43.8	12.5	3.63
장애 정도	중증(1~3급)	66	0.0	7.6	28.8	43.9	19.7	3.76
	경증(4~6급)	13	7.7	0.0	30.8	53.8	7.7	3.54
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	17.6	58.8	17.6	3.88
	남구	41	0.0	7.3	39.0	41.5	12.2	3.59
	기타	23	4.3	4.3	17.4	47.8	26.1	3.87
수급자 여부	수급	35	0.0	5.7	20.0	65.7	8.6	3.77
	비수급	43	2.3	4.7	37.2	32.6	23.3	3.70
	차상위계층	3	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	3.33



문42. 식당 운영 시간(12:00~13:00)이 적절하다

		사례수	식당 운영 시간(12:00~13:00)이 적절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	1.2	7.3	18.3	53.7	19.5	3.83
성별	남자	30	0.0	6.7	26.7	43.3	23.3	3.83
	여자	52	1.9	7.7	13.5	59.6	17.3	3.83
연령	20~30대	9	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
	40대	11	0.0	18.2	27.3	27.3	27.3	3.64
	50대	26	0.0	11.5	15.4	53.8	19.2	3.81
	60대	19	5.3	5.3	10.5	57.9	21.1	3.84
	70대 이상	16	0.0	0.0	25.0	56.3	18.8	3.94
장애 정도	중증(1~3급)	66	1.5	9.1	18.2	48.5	22.7	3.82
	경증(4~6급)	13	0.0	0.0	23.1	69.2	7.7	3.85
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	11.8	17.6	47.1	23.5	3.82
	남구	41	2.4	7.3	22.0	51.2	17.1	3.73
	기타	23	0.0	4.3	13.0	60.9	21.7	4.00
수급자 여부	수급	35	0.0	14.3	14.3	62.9	8.6	3.66
	비수급	43	2.3	2.3	20.9	46.5	27.9	3.95
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

문43. 급식은 위생적이다

		사례수	급식은 위생적이다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	0.0	3.7	30.5	47.6	18.3	3.80
성별	남자	30	0.0	6.7	30.0	43.3	20.0	3.77
	여자	52	0.0	1.9	30.8	50.0	17.3	3.83
연령	20~30대	9	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
	40대	11	0.0	18.2	18.2	27.3	36.4	3.82
	50대	26	0.0	3.8	30.8	50.0	15.4	3.77
	60대	19	0.0	0.0	36.8	42.1	21.1	3.84
	70대 이상	16	0.0	0.0	31.3	56.3	12.5	3.81
장애 정도	중증(1~3급)	66	0.0	4.5	31.8	42.4	21.2	3.80
	경증(4~6급)	13	0.0	0.0	30.8	61.5	7.7	3.77
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	17.6	58.8	17.6	3.88
	남구	41	0.0	4.9	34.1	43.9	17.1	3.73
	기타	23	0.0	0.0	34.8	43.5	21.7	3.87
수급자 여부	수급	35	0.0	5.7	31.4	51.4	11.4	3.69
	비수급	43	0.0	2.3	30.2	44.2	23.3	3.88
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문44. 직원(영양사, 조리사)은 친절하다

		사례수	직원(영양사, 조리사)은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		83	0.0	2.4	15.7	51.8	30.1	4.10
성별	남자	31	0.0	3.2	16.1	51.6	29.0	4.06
	여자	52	0.0	1.9	15.4	51.9	30.8	4.12
연령	20~30대	9	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
	40대	11	0.0	0.0	18.2	36.4	45.5	4.27
	50대	27	0.0	0.0	11.1	55.6	33.3	4.22
	60대	19	0.0	5.3	21.1	57.9	15.8	3.84
	70대 이상	16	0.0	6.3	12.5	37.5	43.8	4.19
장애 정도	중증(1~3급)	67	0.0	3.0	13.4	55.2	28.4	4.09
	경증(4~6급)	13	0.0	0.0	30.8	30.8	38.5	4.08
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	5.9	47.1	41.2	4.24
	남구	42	0.0	2.4	21.4	50.0	26.2	4.00
	기타	23	0.0	0.0	13.0	56.5	30.4	4.17
수급자 여부	수급	35	0.0	0.0	17.1	62.9	20.0	4.03
	비수급	44	0.0	4.5	13.6	43.2	38.6	4.16
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67

문45. 자원봉사자는 친절하다

		사례수	자원봉사자는 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		83	0.0	1.2	16.9	47.0	34.9	4.16
성별	남자	31	0.0	3.2	12.9	48.4	35.5	4.16
	여자	52	0.0	0.0	19.2	46.2	34.6	4.15
연령	20~30대	9	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
	40대	11	0.0	9.1	9.1	27.3	54.5	4.27
	50대	27	0.0	0.0	11.1	51.9	37.0	4.26
	60대	19	0.0	0.0	21.1	52.6	26.3	4.05
	70대 이상	16	0.0	0.0	18.8	37.5	43.8	4.25
장애 정도	중증(1~3급)	67	0.0	1.5	16.4	47.8	34.3	4.15
	경증(4~6급)	13	0.0	0.0	23.1	38.5	38.5	4.15
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	17	0.0	5.9	5.9	41.2	47.1	4.29
	남구	42	0.0	0.0	26.2	45.2	28.6	4.02
	기타	23	0.0	0.0	8.7	52.2	39.1	4.30
수급자 여부	수급	35	0.0	2.9	20.0	54.3	22.9	3.97
	비수급	44	0.0	0.0	13.6	40.9	45.5	4.32
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



문46. 식당 만족도

		사례수	식당 만족도					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
■ 전 체 ■		82	1.2	7.3	20.7	51.2	19.5	3.80
성별	남자	31	0.0	12.9	22.6	51.6	12.9	3.65
	여자	51	2.0	3.9	19.6	51.0	23.5	3.90
연령	20~30대	9	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
	40대	11	0.0	0.0	27.3	36.4	36.4	4.09
	50대	27	0.0	14.8	11.1	51.9	22.2	3.81
	60대	18	5.6	11.1	27.8	50.0	5.6	3.39
	70대 이상	16	0.0	0.0	18.8	56.3	25.0	4.06
장애 정도	중증(1~3급)	67	0.0	7.5	22.4	50.7	19.4	3.82
	경증(4~6급)	12	8.3	8.3	16.7	50.0	16.7	3.58
	중복장애	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
거주 지역	중구	16	0.0	12.5	0.0	62.5	25.0	4.00
	남구	42	0.0	7.1	28.6	50.0	14.3	3.71
	기타	23	4.3	4.3	21.7	43.5	26.1	3.83
수급자 여부	수급	35	0.0	11.4	14.3	60.0	14.3	3.77
	비수급	43	2.3	4.7	25.6	44.2	23.3	3.81
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67



별첨2. 설문지

2019 이용자 욕구·만족도조사

안녕하십니까?

복지관에서는 보다 나은 복지서비스를 제공하고자, 여러분들에게 욕구/만족도조사를 실시하고자 합니다.

복지관 이용자 여러분들이 평소 가지고 있던 생각을 솔직하게 말씀해 주시면, 더욱더 좋은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하겠습니다.

바쁘시더라도 설문에 성실하게 답변해 주시기를 부탁드립니다. 귀중한 시간을 내주시는 점 진심으로 감사드립니다.

□ 일반사항

1. 성 별	☐ ① 남자 ☐ ② 여자
2. 연 령	☐ ① 19세 이하 ☐ ② 20~29세 ☐ ③ 30~39세 ☐ ④ 40~49세 ☐ ⑤ 50~59세 ☐ ⑥ 60~69세 이하 ☐ ⑦ 70세 이상
3. 장 애 정 도	☐ ① 정도가 심한 장애인 (중증 1~3급) ☐ ② 정도가 심하지 않은 장애인 (경증: 4~6급) ☐ ③ 중복장애
4. 거주지	☐ ① 중구 ☐ ② 남구 ☐ ③ 동구 ☐ ④ 북구 ☐ ⑤ 울주군 ☐ ⑥ 타지역()
5. 수급자 여 부	☐ ① 수급자이다 ☐ ② 수급자가 아니다 ☐ ③ 차상위계층

문6. 본 기관을 알게 된 동기는 무엇입니까?

- ☐ ① 주변의 소개 ☐ ② 복지관을 보고 직접 방문
☐ ③ 복지관 직원 소개 ☐ ④ 언론매체 및 인터넷
☐ ⑤ 관공서 직원의 소개 ☐ ⑥ 다른 복지관의 소개 ☐ ⑦ 기타()

문7. 본 기관을 이용하신지 얼마나 되셨습니까?

- ☐ ① 1년 미만 ☐ ② 1년 이상~3년 미만 ☐ ③ 3년 이상~6년 미만 ☐ ④ 6년 이상

문8. 본 기관을 얼마나 자주 이용하십니까?

- ☐ ① 주1회 ☐ ② 주2~3회 ☐ ③ 주4회 이상
☐ ④ 월1회 ☐ ⑤ 월2~3회 ☐ ⑥ 기타()

문9. 본 기관에 오실 때 주로 이용하는 교통수단은 무엇입니까?

- ☐ ① 도보 ☐ ② 대중교통 (버스, 택시) ☐ ③ 복지관차량
☐ ④ 장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등) ☐ ⑤ 기타()

문10. 복지관 행사 및 프로그램 일정에 대한 정보를 어떤 경로로 습득하고 계십니까?

- ☐ ① 복지관 ARS전화 안내 ☐ ② 복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)
☐ ③ 인터넷 / 홈페이지 / SNS ☐ ④ 직원 안내
☐ ⑤ 기타()

▣ 복지관 시설 및 환경 욕구/만족도 조사

동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
11. 복지관 내 시설과 설비가 안전하다.	①	②	③	④	⑤
12. 서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
13. 건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다	①	②	③	④	⑤
14. 복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤

문 15. 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- ☐ ① 집에서 복지관까지의 이동지원
☐ ② 실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)
☐ ③ 장애인 편의시설 (유도블럭, 점자)
☐ ④ 휴게공간
☐ ⑤ 기타()

문 16. 운영 및 관리와 관련된 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- ☐ ① 복지관 이용을 위한 접수방법
☐ ② 복지관 프로그램(서비스) 이용시간
☐ ③ 참여 프로그램(서비스) 내용
☐ ④ 이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도
☐ ⑤ 기타()

▣ 인권보장 관련사항

동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
17. 서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 개인정보보호에 관한 안내를 적절히 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
19. 개인의 자유로운 종교 활동을 보장받고 있다.	①	②	③	④	⑤
20. 서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다.	① (20-1)	② (20-1)	③	④	⑤
20-1. 서비스 이용시 인권을 존중받지 못했던 사례는 어떤 경우입니까? ()					

▣ 직원 관련사항

동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
21. 복지관 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
22. 직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
23. 직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다.	①	②	③	④	⑤
24. 서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

▣ 사회복지요원 관련사항(신설)

동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
25. 사회복무요원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
26. 사회복무요원들은 이용자들의 안내 및 응대에 적극적으로 대응 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
27. 사회복무요원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다.	①	②	③	④	⑤

▣ 프로그램(서비스) 욕구조사

문 28. **모바일 포** 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?

☐ ① 필요하다 ☐ ② 필요하지 않다

문29. 장애정도별(중증/경증) 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?

☐ ① 필요하다 ☐ ② 필요하지 않다

문30. 선호하는 프로그램 형태는 어떠하십니까?

☐ ① 개별프로그램 ☐ ② 집단프로그램

문31. 프로그램의 운영 기간은 어느 정도가 적당하다고 여기십니까?

☐ ① 단기 프로그램 (3개월 이내, 8회~12회 이하)

☐ ② 중기 프로그램 (3개월~6개월 이내, 15회~20회 이하)

☐ ③ 장기 프로그램 (6개월 이상, 28회 이상)

문32. 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것은 무엇입니까?

□ ① 프로그램 내용 □ ② 프로그램 시간

☐ ③ 강사의 전문성 ☐ ④ 프로그램 교육비

☐ ⑤ 프로그램 참여 교육생 ☐ ⑥ 기타 ()

문33. 복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 한다고 생각하십니까?

☐ ① 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원

☐ ② 취미·교양·나들이 등 여가활동 지원

☐ ③ 체력증진을 위한 스포츠 지원

☐ ④ 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)

☐ ⑤ 취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원

☐ ⑥ 재활보조기기 보급 및 정보제공 사업

☐ ⑦ 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업☐ ⑧ 기타()

문34. 귀하께서 필요한 프로그램 또는 개설되기를 희망하는 프로그램은 무엇입니까?

문35. 복지관 프로그램과 관련하여 건의사항이나 기타의견이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

☐ 식당운영 욕구 / 만족도

문36. 귀하께서는 식당을 이용한 적이 있습니까?

☐ ① 있다. (☞ 37문항으로 가세요) ☐ ② 없다. (설문종료)

문37. 주 몇 회 정도 이용하십니까?

☐ ① 1회 ☐ ② 2회 ☐ ③ 3회 ☐ ④ 4회 ☐ ⑤ 5회

동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
급식	38. 급식은 맛있다고 생각한다.					
	39. 내가 먹는 음식의 온도는 적당하다.					
	40. 제공받는 음식의 양은 적당하다.					
	41. 다양한 종류의 음식이 제공된다.					
	42. 식당 운영 시간(12:00~13:00)적절하다.					
	43. 급식은 위생적이다.					
친절도	44. 직원(영양사, 조리사)은 친절하다.					
	45. 자원봉사자는 친절하다.					

문46. 식당에 대하여 전반적으로 만족하십니까?

☐ ① 매우불만족(46-1) ☐ ② 불만족(46-1)
☐ ③ 보통 ☐ ④ 만족 ☐ ⑤ 매우 만족

문46-1 식당에 대하여 불만족하시는 이유는 무엇입니까?

문47. 복지관 식당운영과 관련하여 건의사항이나 기타의견이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

2019년 울산광역시시각장애인복지관 이용자 욕구 및 만족도 조사

발 행 일 : 2019년 11월

발 행 처 : 울산광역시시각장애인복지관
울산광역시 남구 돌길로 114번길 3
T: 052)256-5244

분 석 기 관 : (주)동남리서치
울산광역시 남구 삼산중로131번길 42-10 2F(삼산동)
T: 052)266-5498 F: 052)970-3338
