

2014 이용자 욕구·만족도 조사 결과보고



사)울산광역시시각장애인복지연합회

울산광역시시각장애인복지관

1. 서론

1. 조사배경

복지관에서 이루어지는 서비스에 대한 이용자 만족도 조사는 이용자들이 서비스에 대한 만족도와 전달된 서비스 또는 기술들이 실제 문제해결에 대한 기여도, 서비스 개선을 위해 이용자들의 의견을 수렴하여 이용자 중심의 서비스 제공을 바탕으로 한 복지관의 사회적 책임성을 제고하고자 한다. 복지관 평가의 주요 항목으로 복지관 운영의 합리화 및 변화지향성 추구한다.

2. 조사대상

복지관 서비스 이용자 86명

3. 조사기간 및 일정

1) 조사기간 : 2014. 10. 20(월)~11.14(금)

2) 조 사 원 : 자원봉사자

3) 세부일정

일 정	구 분	세 부 내 용
10.1	조사계획 수립	욕구·만족도 조사 계획서 작성 조사원 모집(vms게제)
10.6~8	설문지 작성	· 욕구·만족도조사 - 이용자 욕구·만족도 조사 설문지 자료수집 - 복지관 및 관련기관 만족도 조사 설문지 참조 - 최종 설문지(안) 작성
10.14	설문지 인쇄	설문지 인쇄(100부)
10.15~수시	조사원 교육	조사원 설문조사 방법 및 유의사항 교육
10.20~11.14	설문조사 실시	- 복지관 이용자 면접조사 실시 ※조사자 : 사회복지무원 2명, 자원봉사자 2명 ※각 프로그램 담당자 업무 협조 요청
11. 14~19	설문지수거 및 확인	설문지 수거 및 확인(답변 오류 수정)
11. 19~28	코딩, 분석	엑셀, SPSS 18.0 for Windows 프로그램 ※ 사회조사연구소 의뢰
12.01~05	최종보고서 작성	분석 및 대안 제시

4. 조사도구

본 조사는 울산광역시시각장애인복지관을 이용하는 회원들을 대상으로 일반적인 특성에 따른 서비스 욕구를 분석하기 위하여 구조화된 설문지를 이용하였다.

1) 설문지문항 수 : 82문항

2) 조사도구내용

구 분	설 문 내 용
일반적 사항 (10문항)	성별, 연령, 거주지, 장애등록여부, 국민기초생활수급자 여부, 기관 이용 기간, 복지관 이용 동기, 이용횟수, 교통수단, 정보습득경로
시설 및 환경 만족도 (7문항)	◦ 시설 및 환경 ◦ 시설 운영 및 관리 ◦ 이용자 규모의 적절성 ◦ 프로그램실의 환경 ◦ 기관 불편한 점 ◦ 복지관 휴게 공간 ◦ 내·외부 청소상태
시설 및 환경 욕구조사 (2문항)	◦ 시설 및 환경 관련 중요성 ◦ 시설 운영 및 관리 관련 중요성
인권보장 (5문항)	◦ 서비스 이용 시 자기결정권 ◦ 개인정보 보호 ◦ 종교에 대한 침해 ◦ 서비스이용에 대한 차별 ◦ 인권 침해의 경험
기타 (3문항)	◦ 서비스 받은 후 복지관 활동을 재이용 여부 ◦ 이용자가 도움 받은 것에 대해 타인에게 추천 여부 ◦ 복지관 이용시 불편한 점
직원만족도 (4문항)	◦ 직원 친절도 ◦ 문제처리의 적극성 ◦ 문제에 대한 충분한 설명 ◦ 직원에 대한 편안함
식당만족도 (18문항)	◦ 인적서비스 ◦ 위생 ◦ 시설·환경 ◦ 급식 ◦ 기타
식당욕구조사 (6문항)	◦ 반찬 소호도(종류별) ◦ 육류 조리방법 선호도 ◦ 생선 조리방법 선호도 ◦ 채소 조리방법 선호도 ◦ 음식을 남기는 종류 ◦ 남기는 이유

구 분	설 문 내 용
프로그램서비스 만족도 (8문항)	◦ 상담·의료재활 서비스 ◦ 교육재활 서비스 ◦ 사회심리, 스포츠·여가 ◦ 외부지원
프로그램 진행평가 (8문항)	◦ 프로그램의 유익성 ◦ 프로그램의 적합성 ◦ 프로그램 진행시간 ◦ 프로그램 진행 횟수 ◦ 프로그램 이용료의 적절성 ◦ 프로그램 진행 장소 ◦ 프로그램 담당자의 준비성 ◦ 자원봉사자에 대한 만족도
강사만족도 (4문항)	◦ 강사의 전문성 ◦ 강사와 의사소통 정도 ◦ 강사의 친절도 ◦ 강사의 전반적인 만족도
프로그램 서비스 욕구조사 (7문항)	◦ 프로그램 선택 시 고려사항 ◦ 프로그램 이용 시 불편사항 ◦ 프로그램 실시 시 중점적 사항 ◦ 프로그램 이용자의 쾌적한 이용 수칙 ◦ 나들이 프로그램 희망지역 ◦ 개설 희망 프로그램 ◦ 기타건의 사항

5. 조사방법

본 조사는 2014년 10월 20일부터 11월 19일까지 실시되었으며 설문지를 이용한 면접조사를 원칙으로 복지관프로그램이 종결되어 복지관을 내방하지 않는 이용자에 한해서 전화설문도 병행되었다. 조사요원에게 조사과정의 이해를 높이기 위해 장애인에 대한 초기면접 방법 및 설문구성에 대한 교육을 실시하였다.

6. 자료분석

본 조사는 이용자의 일반적 특성과 욕구 및 만족도를 알아보기 위해 빈도분석, 교차분석을 실시하였다. 이러한 분석을 위해 사용된 통계프로그램은 SPSS 18.00이다.

7. 개선사항

－ 설문 시 자원봉사자 모집이 원활하지 못하고, 연계성이 부족

☞ 자원봉사자들이 대학생임을 감안하여 조사기간을 학교 시험기관과 겹치지 않도록 조정하여 실시토록 함

II. 분석 결과

1. 일반적 사항

1) 성별

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
남	35	36.5	40.7	40.7
여	51	63.5	59.3	100.0
합계	86	100.0	100.0	

조사대상자의 성별을 살펴보면 남성이 36.5%, 여성이 63.5%로 응답하였다.

2) 연령대

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
20~29세	1	1.0	1.2	1.2
30~39세	8	8.3	9.3	10.0
40~49세	14	14.6	16.3	26.7
50~59세	15	15.6	17.4	44.2
60~69세	22	28.1	25.6	69.8
70세 이상	26	32.6	15.7	100.0
합계	89	100.0	100.0	

조사대상자의 연령대를 살펴보면 60~69세 이하 22명(28.1%), 40~49세 14명(14.6%), 50~59세 15명(15.6%), 70세 이상 14명(32.6%), 30~39세 8명(8.3%), 20~29세 1명(1.0%)순으로 나타났다.

3) 장애등급

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
1급	58	64.4	65.9	65.9
2급	9	13.7	10.2	76.1
3급	8	8.3	9.1	85.2
4급	4	4.2	4.5	89.8
5급	2	2.1	2.3	92.0
6급	7	7.3	8.0	100.0
합계	89	100.0	100.0	

장애등급을 살펴보면 1급 58명(64.4%), 2급 9명(13.7%), 3급 8명(8.3%), 4급 4명(4.2%), 6급 7명(7.3%), 5급 2명(2.1%)순으로 나타났다.

4) 거주지

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
중구	11	11.5	12.5	12.5
남구	47	53.3	53.4	65.9
동구	10	14.4	11.4	77.3
북구	4	4.2	4.5	81.8
울주군	13	13.5	14.8	96.6
기타	3	3.1	2.2	100.0
합계	88	100.0	100.0	

조사대상자의 거주지를 살펴보면 남구가 53.3%로 가장 높았고 중구 11.5%, 동구 14.4%, 울주군과 북구가 각각 13.5%, 4.2 기타 3.1%순으로 나타났다.

5) 기초생활수급 여부

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
수급자이다	21	32.4	27.6	27.6
수급자가 아니다	53	65.6	69.8	97.4
차상위계층	1	1.0	1.3	98.7
조건부수급자	1	1.0	1.3	100.0
합계	75	100.0	100.0	

기초생활수급 여부를 살펴보면 수급자가 아니다가 53명(65.6%), 수급자 21명(32.4%), 차상위계층과 조건부수급자 각각 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

6) 복지관 이용 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
1년 미만	11	11.5	11.5	11.5
1년 이상~3년 미만	12	12.5	12.5	24.0
3년 이상~6년 미만	26	27.1	27.1	51.0
6년 이상	47	49.0	49.0	100.0
합계	96	100.0	100.0	

조사대상자의 복지관 이용정도를 살펴보면 6년이상 47명(49.0%), 3년이상~6년미만이 26명(27.1%), 1년이상~3년미만은 12명(12.5%), 1년미만이 11명(11.5%)순으로 조사되었다.

<연령별 기관방문 횟수>

		귀하께서 본 기관을 얼마나 자주 이용하십니까?						전체
		주1회	주2~3회	주4회이상	월1회	월 2~3회	기타	
연령	20~29세 빈도	0	1	0	0	0	0	1
	연령의 %	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	30~39세 빈도	2	5	0	1	0	0	8
	연령의 %	25.0%	62.5%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0
	40~49세 빈도	1	6	4	1	1	1	14
	연령의 %	7.1%	42.9%	28.6%	7.1%	7.1%	7.1%	100.0
	50~59세 빈도	1	9	3	1	1	0	15
	연령의 %	6.7%	60.0%	20.0%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0
	60~69세 빈도	5	8	3	2	0	4	22
	연령의 %	22.7%	36.4%	13.6%	9.1%	0.0%	18.2%	100.0
	70세 이상 빈도	2	1	19	0	1	3	26
	연령의 %	7.7%	3.8%	73.1%	0.0%	3.8%	11.5%	100.0
	전체 빈도	11	30	29	5	3	8	86
	연령의 %	12.8%	34.9%	33.7%	5.8%	3.5%	9.3%	100.0

연령별로 복지관의 이용횟수를 살펴보면 가장 높게 나온 70세 이상은 주4회이상 73.1%, 주1회 7.7%, 기타 11.5%로 나타났고, 60~69세 주2회~3회36.4%, 주1회 22.7%, 주4회이상 13.6%, 기타 8.2%로 응답하였고, 50~59세 주2~3회60%, 주4회이상 20%, 주1회, 월1회, 월2~3회 모두 각 6.7%로 나타났고, 40~49세는 주2~3회는 42.9%, 주4회 이상 28.6%, 그 외 각 7.1%로 연령이 낮을수록 복지관을 이용하는 횟수는 낮은 것으로 응답하였다.

7) 복지관 알게 된 동기

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
주변의 소개	35	36.5	36.5	36.5
복지관을 보고 직접 방문	10	10.4	10.4	46.9
복지관 직원 소개	32	33.3	33.3	80.2
대중매체 및 홈페이지	3	3.1	3.1	83.3
관공서 직원의 소개	2	2.1	2.1	85.4
다른 복지관의 소개	13	13.5	13.5	99.0
기타	1	1.0	1.0	100.0
합계	96	100.	100.	

조사대상자의 복지관을 알게 동기를 살펴보면 주변의 소개가 35명(36.5%), 복지관 직원 소개가 32명(33.3%), 직접방문이 10명(10.4%), 타 복지관 소개가 13명(13.5%), 대중매체 및 홈페이지 3명(3.1%), 관공서 직원의 소개 및 기타가 각각 2명(2.1%), 1명(1.0%) 순으로 조사되었다.

<장애등급 등급별 기관을 알게 된 동기는>

			귀하는 본 기관을 알게 된 동기는 무엇입니까?							전체
			주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	대중매체 및 홈페이지	관공서 직원의 소개	다른 복지관의 소개	기타	
장애 등급	1급	빈도	23	6	16	1	2	9	1	58
		장애등급의 %	39.7%	10.3%	27.6%	1.7%	3.4%	15.5%	1.7%	100.0%
	2급	빈도	5	0	3	0	0	1	0	9
		장애등급의 %	55.6%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	100.0%
	3급	빈도	1	3	4	0	0	0	0	8
		장애등급의 %	12.5%	37.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	4급	빈도	0	0	2	1	0	1	0	4
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	1	1	0	0	0	2
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	2	0	4	0	0	1	0	7
		장애등급의 %	28.6%	0.0%	57.1%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	100.0%
전체	빈도	31	9	30	3	2	12	1	88	
	장애등급의 %	35.2%	10.2%	34.1%	3.4%	2.3%	13.6%	1.1%	100.0%	

장애 등급별로 기관을 알게 된 동기를 살펴보면 1급이 가장 높은 58%의 빈도가 나타났고, 5급이 가장 낮은 것으로 응답하였다. 주변의 소개 1급 39.7%, 2급의 경우 55.6%로 가장 높은 응답율을 보였고, 3급과 4급의 경우 복지관 직원소개 50%, 57.1%로 응답하였다.

8) 복지관 이용 횟수

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
주1회	11	11.5	11.5	11.5
주2~3회	35	36.5	36.5	47.9
주4회 이상	32	33.3	33.3	81.3
월1회	6	6.3	6.3	87.5
월2~3회	4	4.2	4.2	91.7
기타	8	8.3	8.3	100.0
합계	96	100.0	100.0	

조사대상자의 1주일간 복지관 이용횟수를 살펴보면 주2~3회 35명(36.5%), 주1회이상 11명(11.5%), 주4회 32명(33.3%), 월1회 6명(6.3%), 기타 8명(8.3%), 월2~3회 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

9) 이용하는 교통수단

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
도보	9	9.4	9.4	9.4
버스	9	9.4	9.4	18.8
택시	1	1.0	1.0	19.8
복지관 차량	30	31.3	31.3	51.0
장애인지원차량(심부름센터, 부르미 등)	44	45.8	45.8	96.9
기타	3	3.1	3.1	100.0
합계	96	100.0	100.0	

주로 이용하는 교통수단으로 복지관차량과 장애인지원차량(부르미, 심부름센터 등)이 각각 30명씩(31.3%), 44명(45.8%) 버스가 9명(9.4%), 도보가 9명(9.4%), 기타가 3명(3.1%), 택시가 1명(1.0%)순으로 나타났다.

<연령별 방문 시 교통수단>

			귀하께서 본 기관에 오실 때 주로 이용하는 교통수단은 무엇입니까?						전체
			도보	버스	택시	복지관 차량	장애인지원 차량 (부르미, 심부름센터 등)	기타	
연령	20~29세	빈도	0	0	0	1	0	0	1
		연령의 %	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	30~39세	빈도	0	3	1	1	2	1	8
		연령의 %	0.0%	37.5%	12.5%	12.5%	25.0%	12.5%	100.0%
	40~49세	빈도	1	3	0	3	7	0	14
		연령의 %	7.1%	21.4%	0.0%	21.4%	50.0%	0.0%	100.0%
	50~59세	빈도	2	1	0	7	3	2	15
		연령의 %	13.3%	6.7%	0.0%	46.7%	20.0%	13.3%	100.0%
	60~69세	빈도	3	2	0	8	9	0	22
		연령의 %	13.6%	9.1%	0.0%	36.4%	40.9%	0.0%	100.0%
	70세 이상	빈도	3	0	0	5	18	0	26
		연령의 %	11.5%	0.0%	0.0%	19.2%	69.2%	0.0%	100.0%
전체		빈도	9	9	1	25	39	3	86
		연령의 %	10.5%	10.5%	1.2%	29.1%	45.3%	3.5%	100.0%

연령별로 살펴보면 도보는 60~69세 이하, 70세 이하의 응답율이 높게 나타났고, 버스는 40~49세, 택시는 30~39세, 복지관 차량 이용빈도는 60~69세, 장애인지원차량은 70세 이상이 많이 이용한다는 비율로 높게 나타났다.

10) 복지관 행사 및 프로그램 일정에 대한 정보 습득 경로

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
복지관 ARS전화 안내	20	20.8	21.1	21.1
복지관 사업안내문 및 소식지	21	21.9	22.1	43.2
인터넷홈페이지	5	5.2	5.3	48.4
직원안내	26	27.1	27.4	75.8
이웃의 소개 및 권유	11	11.5	11.6	87.4
기타	12	12.5	12.6	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0	100.0	

복지관 행사 및 프로그램 일정에 대한 정보습득 경로를 살펴보면 직원안내가 26명(27.1%), 복지관 ARS전화안내가 20명(20.8%), 복지관 사업안내문 및 소식지가 21명(21.9%), 기타가 12명(12.5%), 이웃의 소개 및 권유가 11명(11.5%), 인터넷 홈페이지 5명(5.2%), 무응답 1명(1.0%) 순으로 조사되었다.

<장애등급별 복지관 정보 습득경로>

			복지관 행사 및 프로그램 일정에 대한 정보를 어떤 경로로 습득하고 계십니까?						전체
			복 지 관 A R S 전 화 안내	복지관 사업 안내문 및 소 식지(우편물)	인 터 넷 홈 페이지	직원 안내	이웃의 소개 및 권유	기타	
장애 등급	1급	빈도 장애등급의 %	13 22.4%	9 15.5%	5 8.6%	17 29.3%	6 10.3%	8 13.8%	58 100.0%
	2급	빈도 장애등급의 %	3 33.3%	5 55.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	9 100.0%
	3급	빈도 장애등급의 %	0 0.0%	4 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	8 100.0%
	4급	빈도 장애등급의 %	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	4 100.0%
	5급	빈도 장애등급의 %	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%
	6급	빈도 장애등급의 %	2 28.6%	1 14.3%	0 0.0%	4 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%
전체		빈도 장애등급의 %	19 21.6%	21 23.9%	5 5.7%	22 25.0%	10 11.4%	11 12.5%	88 100.0%

장애등급별 복지관 정보 습득경로를 알아보면 1급과 4급의 경우는 29.3%, 5.7%가 직원 안내로 가장 높게 응답하였고, 2급, 3급의 경우는 복지관 사업 안내문 및 소식지로 정보를

접한다가 55.6%, 50%로 나타났고, 4급의 경우 복지관ARS, 안내문, 직원소개가 각각 25%로 고르게 이용되고 있다고 분석되었다.

2. 복지관 시설 및 환경 만족도

11) 복지관 내 시설과 설비가 안전하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.1	1.1
불만족	11	11.5	11.6	12.6
보통	36	37.5	37.9	50.5
만족	41	42.7	43.2	93.7
매우 만족	6	6.3	6.3	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0		

복지관 내 시설과 설비가 안전한지에 대한 조사에서 만족이 41명(42.7%), 보통이 36명(37.5%), 불만족이 11명(11.5%), 매우 만족이 6명(6.3%), 매우 불만족 1명(1.0%), 무응답 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

12) 서비스(프로그램)에 사용되는 기자재, 교구, 장비 등의 품질이 적절하다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.1	2.1	2.1
불만족	10	10.4	10.5	12.6
보통	38	39.6	40.0	52.6
만족	41	42.7	43.2	95.8
매우 만족	4	4.2	4.2	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0		

서비스(프로그램)에 사용되는 기자재, 교구, 장비 등의 품질이 적절한지에 대해서는 보통이 38명(39.6%), 만족이 41명(42.7%), 불만족이 10명(10.4%), 매우 만족이 4명(4.2%), 매우 불만족 2명(2.1%), 무응답 1명(1.0%)으로 조사되었다.

13) 서비스(프로그램)에 함께 참여하는 이용자 규모가 적절하다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	10	10.4	10.5	10.5
보통	34	35.4	35.8	46.3
만족	47	49.0	49.5	95.8
매우 만족	4	4.2	4.2	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0		

서비스(프로그램)에 함께 참여하는 이용자의 규모에 대해서 만족 47명(49.0%), 보통 34명(35.4%), 불만족 10명(10.4%), 매우 만족 4명(4.2%), 무응답 1명(1.0%)으로 나타났다.

14) 서비스장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	5	5.2	5.3	5.3
불만족	16	16.7	16.8	22.1
보통	32	33.3	33.7	55.8
만족	39	40.6	41.1	96.8
매우 만족	3	3.1	3.2	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0		

서비스장소(프로그램실) 환경에 대하여 총 89명의 응답자 중 만족 39명(40.6%), 보통 32명(33.3%), 불만족 16명(16.7%), 매우 만족 3명(3.1%), 매우 불만족 5명(5.2%), 무응답 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

15) 건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.1	2.1	2.1
불만족	14	14.6	14.7	16.8
보통	27	28.1	28.4	45.3
만족	48	50.0	50.5	95.8
매우 만족	4	4.2	4.2	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0		

복지관 건물 내 시설물 이용의 편리성에 대하여 총 96명의 응답자 중 만족 48명(50.0%), 보통 24명(28.1%), 매우 불만족 2명(2.1%), 매우 만족 4명(4.2%), 무응답 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

<장애등급별 건물 내 시설물 이용의 편리성>

			건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다					전체
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
장애등급	1급	빈도	2	9	16	28	3	58
		장애등급의 %	3.4%	15.5%	27.6%	48.3%	5.2%	100.0%
	2급	빈도	0	2	1	6	0	9
		장애등급의 %	0.0%	22.2%	11.1%	66.7%	0.0%	100.0%
	3급	빈도	0	1	1	5	1	8
		장애등급의 %	0.0%	12.5%	12.5%	62.5%	12.5%	100.0%
	4급	빈도	0	0	1	3	0	4
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	2	0	0	2
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	0	0	1	6	0	7
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	0.0%	100.0%
전체		빈도	2	12	22	48	4	88
		장애등급의 %	2.3%	13.6%	25.0%	54.5%	4.5%	100.0%

건물내 시설물 이용의 편리성에 대한 장애등급별로 살펴보면 1급은 48.3%가 만족, 27.6% 보통, 15.5%불만족, 5.2% 매우만족, 3.4% 매우불만족이라 응답하였고, 2급의 경우 66.7%가 만족, 22.2% 불만족, 11.1% 보통이라 나타났고, 3급의 경우에도 62.5% 만족, 12.5%는 각각 불만족, 보통, 매우만족으로 응답하였다.

4급의 경우 75%가 만족, 보통 25%로 응답하였고, 5급은 보통이 100%, 6급의 경우는 85.7% 만족하였고, 25% 보통 14.3%로 나타났다.

16) 복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	9	9.4	9.5	9.5
불만족	40	41.7	42.1	51.6
보통	28	29.2	29.5	81.1
만족	15	15.6	15.8	96.8
매우 만족	3	3.1	3.2	100.0
무응답	1	1.0		
합계	89	100.0		

복지관 내 휴게 공간이 잘 되어 있는지에 대한 질문에 불만족 40명(41.7%), 보통 28명(29.2%), 만족 15명(15.6%), 매우 불만족 9명(9.4%), 무응답 1명(1.0%), 매우 만족 3명(3.1%)순으로 나타났다.

17) 복지관 내·외부 청소상태는 깨끗하게 관리되고 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	8	8.3	8.4	8.4
보통	30	31.3	31.6	40.0
만족	53	55.2	55.8	95.8
매우 만족	4	4.2	4.2	100.0
무응답	1	1.0		
합계	96	100.0		

복지관 내·외부 청소상태에 대해서 만족 53명(55.2%), 보통 30명(31.3%), 불만족 8명(8.3%), 매우 만족 4명(4.2%), 무응답 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

3. 복지관 시설 및 환경 욕구조사

18) 귀하께서는 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? 하나만 골라주십시오.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
집에서 복지관까지의 접근 편리성	31	32.3	32.6	32.6
건물내부의 주차공간이나 실내 환경(냉난방, 인테리어 등)	17	17.7	17.9	50.5
시설이용을 위한 장애인 편의시설 구비 정도	24	25.0	25.3	75.8
시설 설비 및 각종 장비의 구비와 관리상태	16	16.7	16.8	92.6
기타	7	7.3	7.4	100.0
무응답	1	1.0	7.4	100.0
합계	96	100.0		

복지관의 시설 및 환경과 관련해서 가장 중요하다고 생각되는 것은 집에서 복지관까지의 접근 편리성 31명(32.3%), 건물내부의 주차공간이나 실내환경(냉난방, 인테리어 등) 17명(17.7%), 시설이용을 위한 장애인 편의 시설 구비 정도 24명(25.0%), 시설 설비 및 각종 장비의 구비와 관리상태 16명(16.7%), 기타 및 무응답은 각각 7명(7.3%) 및 1명(1.0%)로 나타났다.

19) 귀하께서는 시설운영 및 관리와 관련된 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? 하나만 골라주십시오.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
복지관 시설 이용을 위한 접수방법	11	11.5	11.8	11.8
복지관 프로그램의 이용시간	24	25.0	25.8	37.6
참여 프로그램이나 서비스의 질적 수준 대비 이용요금	10	10.4	10.8	48.4
이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	26	27.1	28.0	76.3
식당의 식단 및 위생상태	14	14.6	15.1	91.4
기타	8	8.3	8.6	100.0
무응답	3	3.1		
합계	96	100.0		

시설운영 및 관리에서 중요하다고 생각하는 것은 복지관 시설 이용을 위한 접수방법 11명 (11.5%), 복지관 프로그램의 이용시간 24명(25.0%), 참여 프로그램이나 서비스의 질적 수준 대비 이용요금 10명(10.4%), 이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도 26명(27.1%), 식당의 식단 및 위생상태 14명(14.6%), 기타 및 무응답은 각각 8명(8.3%)및 3명(3.1%)로 나타났다.

< 연령별 귀하께서는 시설운영 및 관리 >

			귀하께서는 시설운영 및 관리와 관련된 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? 하나만 골라 주십시오.						전체
			복 지 관 시설 이 용을 위 한 접수 방법	복 지 관 프로그램 의 이용 시간	참여 프 로그램 이 나 서비스 의 질적 수준 대비 이용요금	이용자 의 불 만이나 건의사 항 반 영 정 도	식당의 식단 및 위 생상태	기타	
연령	20~29세	빈도 연령의 %	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0 %	0 0.0%	1 100.0 %
	30~39세	빈도 연령의 %	1 12.5%	2 25.0%	1 12.5%	3 37.5%	0 0.0%	1 12.5 %	8 100.0 %
	40~49세	빈도 연령의 %	2 14.3%	3 21.4%	1 7.1%	5 35.7%	2 14.3%	1 7.1%	14 100.0 %
	50~59세	빈도 연령의 %	3 20.0%	2 13.3%	1 6.7%	3 20.0%	5 33.3%	1 6.7%	15 100.0 %
	60~69세 이하	빈도 연령의 %	1 4.5%	6 27.3%	2 9.1%	8 36.4%	4 18.2%	1 4.5%	22 100.0 %
	70세 이상	빈도 연령의 %	3 12.0%	9 36.0%	4 16.0%	5 20.0%	0 0.0%	4 16.0 %	25 100.0 %
전체		빈도 연령의 %	10 11.8%	22 25.9%	9 10.6%	24 28.2%	12 14.1%	8 9.4%	85 100.0 %

연령별로 시설 및 관리에서 중요하다고 생각하는 것을 살펴보면 복지관 시설 이용을 위한 접수방법 50~59세, 70세 이상이 중요하다고 응답하였고, 복지관 프로그램의 이용시간은 70세 이상, 참여 프로그램이나 서비스의 질적 수준 대비 이용요금은 50~59세, 이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도 60~69세 이하, 식당의 식단 및 위생상태, 50~59세, 기타 및 무응답은 각각 70세 이상이 각각 비율이 높게 나타나고 있다.

20) 귀하께서는 복지관의 서비스를 받으신 후 다시 이용하고 싶으십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
그렇지 않다	1	1.0	7.1	7.1
보통이다	7	7.3	50.0	57.1
그렇다	6	6.3	42.9	100.0
무응답	82	85.4		
합계	96	100.0		

복지관 서비스를 받고 다시 이용하고 싶은가에 대하여 그렇다 6명(6.3%), 보통이다 7명(7.3%), 그렇지 않다 1명(1.0%) 무응답 82명(85.4%) 순으로 나타났다.

21) 다른 사람에게 복지관 추천 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
그렇지 않다	1	1.0	7.1	7.1
보통이다	6	6.3	42.9	50.0
그렇다	6	6.3	42.9	92.9
매우 그렇다	1	1.0	7.1	100.0
무응답	82	85.4		
합계	96	100.0		

본 기관에서 도움 받은 것에 대해 다른 사람에게도 추천하겠는지에 대한 조사에서 그렇다 6명(6.3%), 매우 그렇다 1명(1.0%), 보통이다, 그렇지 않다가 각각 6명(6.3%) 및 1명(1.0%), 무응답 82명(85.4%) 순으로 조사되었다.

<거주지별 기관 추천정도>

			귀하께서는 본 기관을 다른 사람에게도 추천하고 싶으십니까?				전체
			그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
거주지	중구	빈도	0	1	9	1	11
		거주지의 %	0.0%	9.1%	81.8%	9.1%	100.0%
	남구	빈도	3	6	33	5	47
		거주지의 %	6.4%	12.8%	70.2%	10.6%	100.0%
	동구	빈도	2	2	6	0	10
		거주지의 %	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	100.0%
	북구	빈도	1	0	3	0	4
		거주지의 %	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	울주군	빈도	1	1	10	1	13
		거주지의 %	7.7%	7.7%	76.9%	7.7%	100.0%
	기타	빈도	0	0	3	0	3
		거주지의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
전체		빈도	7	10	64	7	88
		거주지의 %	8.0%	11.4%	72.7%	8.0%	100.0%

거주지별로 알아본 기관 추천정도에 추천하겠다고 응답한 경우는 남구의 경우가 33명(70.2%)로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 울주군 10명(76.9%), 중구 9명(81.8%), 동구 6명(60%)순으로 빈도를 보여 복지관과 거리가 가까운 인접지역이 좀 더 추천정도가 높게 나타났다.

20) 귀하께서는 복지관 이용 중 가장 불편한 점은?

- 비오는 날 다니기 불편한것
- 차량부족 2
- 프로그램 내용과 프로그램실이 안 맞다(용도,면적)
- 이용자 수에 비해서 휴게실 없다
- 차 이용 시간
- 차편(접근성) 버스타고 내려서 한참 걸어야
- 부르미 센터차 부르면 잘없고
- 시설공간이 좁다/ 복지관까지 접근 편의성(교통편) 멀리 사니까 복지관 차량 이용못해서 부르미 차비 많이들
- 자원봉사자가 잘 안내해주는 것
- 접근성, 이용하고 싶은 시간에 이용하기 힘들다
- 자원봉사자 시각장애인의 특성을 잘 인지하지 못한 상태에서 하니까, 때때로 불편하다
- 커피가 맛있었으면 (자판기)
- 거리가 멀어서, 1층말고 2층에도 방음시설이 된 곳이 있었으면 함
- 복지관 협소, 프로그램실 부족 17
- 프로그램 시간과 센터차량 운행시간이 안 맞음(유료인데도 불구)3
- 휴게실 부족, 장소협소 10
- 회원상호간 신상정보 엄수
- 프로그램을 할 수 있는 환경(수준에 맞는 교육),PC가 오래 됨.
- 프로그램 중복 불만, 하나가 야외활동이면 다른 하나를 못듣게 되는게 마음에 안드신다 하심
- 차량 운행이 적다 5
- 서비스 이용받지 못하고 돌아갈 때 불편함
- 1급, 2급은 부르미차를 이용하는데 6급은 차가 없으면 이동하기가 너무 불편하다(차 편성 많이 했으면)
- 1층 화장실 앞 장애인용 타일 공사 좀 했으면 함
- 지하에서 냄새가 심하다
- 출입구나 기타시설이 다 협소(서로 부딪힘)
- 직원들 인사성 부족.
- 급수 낮으면 이용요금이 너무 비싸서 프로그램을 들을 수 없다(부담이 된다)
- 계단이 너무 위험하다(넘어질뻔 했다)
- 컴퓨터 사양 업그레이드
- 연락 안 늦었으면
- 프로그램시간이 안 맞아서 못 배움1.
- 1년마다 갱신 추가접수 없음이 불편 개선 되었으면...

- 화장실 협소, 쾌적하게
- 주차시설의 부족2
- 복지관과 거리가 멀다

4. 인권보장에 대한 만족도조사

23) 서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	9	9.4	9.7	9.7
보통	20	20.8	21.5	31.2
만족	62	64.6	66.7	97.8
매우 만족	2	2.1	2.2	100.0
무응답	3	3.1		
합계	96	100.0	100.0	

서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있는가에 대하여 만족 62명(64.6%), 보통 20명(20.8%), 불만족 9명(9.4%), 매우 만족 2명(2.1%), 무응답 2명(2.1%) 순으로 나타났다.

<연령별 자기 결정권 보장정도>

			서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
연령	20~29세	빈도	0	0	1	0	1
		연령의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	30~39세	빈도	0	2	6	0	8
		연령의 %	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	40~49세	빈도	2	2	8	2	14
		연령의 %	14.3%	14.3%	57.1%	14.3%	100.0%
	50~59세	빈도	1	2	12	0	15
		연령의 %	6.7%	13.3%	80.0%	0.0%	100.0%
	60~69세 이하	빈도	3	2	17	0	22
		연령의 %	13.6%	9.1%	77.3%	0.0%	100.0%
	70세 이상	빈도	3	7	16	0	26
		연령의 %	11.5%	26.9%	61.5%	0.0%	100.0%
전체		빈도	9	15	60	2	86
		연령의 %	10.5%	17.4%	69.8%	2.3%	100.0%

연령별로 구분해서 본 결과 응답율이 높은 70세이상은 26명중 16명(61.5%), 7명(26.9%) 보통, 3명(11.5%)불만족하다는 응답을 하였고, 60~69세 이하는 22명 중 17명(77.3%)이 만족한다고 응답하였고 3명(13.6%) 불만족, 2명(9.1%)보통이라고 나타났다. 50~59세는 15명 중 12명(80%)가 만족, 2명(13.3%)보통, 1명(6.7%)가 불만족이라 응답하였고, 40~49세는 14명 중 8명(57.1%) 만족, 매우만족, 보통, 불만족이 각각 2명(14.3%)이 응답하였고, 30~39세 8

명 중 6명(75%)만족, 보통 2명(25%)이 응답하였다.

24) 이용자의 개인정보를 보호 받고 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	5	5.2	5.4	5.4
보통	36	37.5	39.1	44.6
만족	48	50.0	52.2	96.7
매우 만족	3	3.1	3.3	100.0
무응답	4	4.2		
합계	96	100.0	100.0	

이용자의 개인정보를 보호받고 있는가에 대한 만족도 조사에 대하여 만족 48명(50.0%), 보통 36명(37.5%), 매우 만족 3명(3.1%), 불만족 5명(5.2%), 무응답 4명(4.2%) 순으로 응답했다.

25) 종교에 대한 강요를 받은 적이 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	7	7.3	7.7	7.7
보통	46	47.9	50.5	58.2
만족	30	31.3	33.0	91.2
매우 만족	8	8.3	8.8	100.0
무응답	5	5.2	59.5	100.0
합계	96	100.0		

종교에 대한 강요를 받은 적이 있는가에 대하여 매우 만족 8명(8.3%), 만족 30명(31.3%), 보통과 불만족이 각각 40명(47.9%), 7명(7.3%) 무응답 5명(5.2%)순으로 나타났다.

26) 서비스 이용 중 존중받고 있다고 느끼고 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.1	1.1
불만족	9	9.4	9.7	10.8
보통	29	30.2	31.2	41.9
만족	51	53.1	54.8	96.8
매우 만족	3	3.1	3.2	100.0
무응답	3	3.1		
합계	96	100.0	100.0	

서비스 이용중 존중받고 있는가에 대하여 만족 51명(53.1%), 매우 만족 3명(3.1%) 보통 29명(30.2%) 그리고 불만족 및 매우 불만족이 각각 9명(9.4%)및 1명(1.0%), 무응답 3명(3.1%)로 나타났다.

26-1) 복지관 이용 시 차별을 받았다면 언제입니까?

- 프로그램을 야외에서 진행할 때 직원들의 태도
- 직원들이 눈이 안보이니까 못 본척한다.
- 나이가 어린사람이 명령식으로 말함. 내가 장애인 인게 느껴지는 것처럼 대함.
- 복지관 이용 많이 안했다고 외부프로그램 참여못함
- 수시로

27) 인권침해를 받은 경험이 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.1	2.2	2.2
불만족	10	10.4	11.1	13.3
보통	48	50.0	53.3	66.7
만족	25	26.0	27.8	94.4
매우 만족	5	5.2	5.6	100.0
무응답	6	6.3		
합계	89	100.0		

인권 침해를 받은 경험이 있는가에 대하여 매우 만족 5명(5.2%), 만족25명(26.0%), 불만족 10명(10.4%), 보통 48명(50.0%), 매우 불만족 2명(2.1%), 무응답 6명(6.3%) 순으로 응답하였다.

27-1) 인권침해를 느낀 경험이 있다면 언제입니까?

- 회원들끼리 소문나서..
- 회원분들간의 뒷담화
- 선거철 3
- 두달 전
- 이용자들간에 말투등의 문제

<장애등급별 개인정보 보호정도>

			이용자의 개인정보를 보호 받고 있다.				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
장애등급	1급	빈도	3	20	32	2	57
		장애등급의 %	5.3%	35.1%	56.1%	3.5%	100.0%
	2급	빈도	0	4	4	1	9
		장애등급의 %	0.0%	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
	3급	빈도	0	3	5	0	8
		장애등급의 %	0.0%	37.5%	62.5%	0.0%	100.0%
	4급	빈도	0	2	2	0	4
		장애등급의 %	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	2	0	2
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	2	2	3	0	7
		장애등급의 %	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	100.0%
	전체	빈도	5	31	48	3	87
		장애등급의 %	5.7%	35.6%	55.2%	3.4%	100.0%

장애등급별로 살펴본 이용자의 개인정보 보호도는 중증인 1급 57명중 32명(56.1%) 만족, 20명(35.1%)보통, 불만족 3명(5.3%), 2명(3.5%) 매우만족이라고 응답하였고 2급은 9명 중 만족과 보통이 4명(44.4%)으로 각각 나타났고, 매우만족 1명(11.1%)로 나타났고, 3급의 경우 8명 중 5명(62.5%) 만족, 3명(37.5%) 보통으로 나타났다.

경증 4급의 경우는 4명 중 만족과 보통이 50%씩 각각 응답하였고, 5급의 경우는 2명이 모두 만족하다고 응답하였고, 6급의 경우 7명 중 만족 3명(42.9%), 보통과 불만족이 각각 2명(28.6%)로 응답하였다.

5. 복지관 직원 만족도 조사

30) 복지관 직원들은 이용자들에게 친절하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	5	5.2	5.4	5.4
보통	26	27.1	28.3	33.7
만족	40	41.7	43.5	77.2
매우 만족	21	21.9	22.8	100.0
무응답	4	4.2		
합계	96	100.0	100	

복지관 직원들의 친절도에 관한 만족도 조사에서 만족 40명(41.7%), 매우 만족 21명(21.9%), 보통 26명(27.1%), 불만족 5명(5.2%), 무응답 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

31) 직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.1	1.1
불만족	4	4.2	4.3	5.4
보통	28	29.2	30.4	35.9
만족	53	55.2	57.6	93.5
매우 만족	6	6.3	6.5	100.0
무응답	4	4.2		
합계	89	100.0		

복지관 직원들의 이용자의 문제 처리도에 관한 만족도 조사에서 만족 53명(55.2%), 보통 28명(29.2%), 매우 만족 6명(6.3%), 불만족 4명(4.2%), 무응답 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

32) 직원은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	3	3.1	3.3	3.3
보통	21	21.9	22.8	26.1
만족	58	60.4	63.0	89.1
매우 만족	10	10.4	10.9	100.0
무응답	4	4.2		
합계	96	100.0		

복지관 직원들의 궁금한 사항에 대한 설명에 관한 만족도 조사에서 만족 58명(60.4%), 보통 21명(21.9%), 매우 만족 10명(10.4%) 불만족 3명(3.1%), 무응답 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

33) 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청한다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	2	2.1	2.2	2.2
보통	29	30.2	31.5	33.7
만족	51	53.1	55.4	89.1
매우 만족	10	10.4	10.9	100.0
무응답	4	4.2		
합계	96	100.0		

복지관 직원들의 직원에게 편안한 마음을 도움을 요청하는가에 대하여 만족 51명(53.1%), 보통 29명(30.2%), 매우 만족 10명(10.4%), 불만족 2명(2.1%), 무응답 4명(4.2%) 순으로 응답하였다.

< 장애등급별 직원 친절성 >

			복지관 직원들은 이용자들에게 친절하다.				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
장애 등급	1급	빈도	4	16	27	11	58
		장애등급의 %	6.9%	27.6%	46.6%	19.0%	100.0%
	2급	빈도	0	3	2	4	9
		장애등급의 %	0.0%	33.3%	22.2%	44.4%	100.0%
	3급	빈도	1	2	3	2	8
		장애등급의 %	12.5%	25.0%	37.5%	25.0%	100.0%
	4급	빈도	0	0	2	2	4
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	2	0	2
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	0	3	3	1	7
		장애등급의 %	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%	100.0%
전체		빈도	5	24	39	20	88
		장애등급의 %	5.7%	27.3%	44.3%	22.7%	100.0%

장애등급별로 살펴본 직원들의 친절성 정도는 1급은 58명 중 27명(46.6%)이 만족, 16명(27.6%) 보통, 11명(19.0%) 매우만족, 4명(6.9%) 불만족이라 나타났고, 2급의 경우 9명 중 4명(44.4%) 매우만족, 3명(33.3%) 보통, 2명(22.2%) 만족하다고 응답하였고, 3급 경우 8명 중 3명(37.5%) 만족, 매우만족과 보통이 각 2명(25%)씩 각각 응답하였고, 4급 경우 4명 중 50%씩 매우만족과 만족으로 나타났고, 5급 경우 2명(100%)이 만족, 6급의 경우 7명 중 보통과 만족이 3명씩(42.9%) 응답하고, 1명(14.3%)가 매우만족이라는 응답을 하여 불만족의 경우 중증일수록 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

6. 식당에 대한 만족도조사

34. 귀하께서는 식당을 이용한 적이 있습니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
있다	78	81.3	86.7	86.7
없다	12	12.5	13.3	100.0
소계	90	93.8	100.0	
결측값	6	6.3		
합계	96	100.0		

조사대상자의 식당을 이용한 경험을 묻는 조사에서 ‘있다.’가 78명(81.3%), ‘없다.’가 12명(12.5%), 결측값 6명(6.3%) 순으로 나타났다.

< 연령별 식당 이용정도 >

			귀하께서는 식당을 이용한 적이 있습니까?		전체
			있다	없다	
연령	20~29세	빈도	1	0	1
		연령의 %	100.0%	0.0%	100.0%
	30~39세	빈도	6	2	8
		연령의 %	75.0%	25.0%	100.0%
	40~49세	빈도	13	1	14
		연령의 %	92.9%	7.1%	100.0%
	50~59세	빈도	14	1	15
		연령의 %	93.3%	6.7%	100.0%
	60~69세 이하	빈도	17	5	22
		연령의 %	77.3%	22.7%	100.0%
전체	70세 이상	빈도	22	2	24
		연령의 %	91.7%	8.3%	100.0%
		빈도	73	11	84
		연령의 %	86.9%	13.1%	100.0%

연령별로 식당의 이용도를 살펴보면 가장 높게 나온 70세 이상에서 있다 91.7%, 없다 8.3% 60~69세 있다 77.3%, 없다 22.7%로 응답하였고, 50~59세 있다 93.3%, 없다 6.7% 40~49세는 있다92.9%, 없다 7.1%, 30~39세 있다 92.9%, 없다 7.1%로 나타났다. 20~29세는 있다 100%, 없다 0%로 연령이 낮을수록 식당을 이용하는 횟수는 낮은 것으로 응답하였다. 식당을 이용한 연령을 보니 주간보고 이용자들로 인해 60~69세이하, 70세 이상의 빈도가 높게 나온 것으로 보인다.

35. 주 몇 회 정도 이용하십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
1회	26	27.1	34.2	34.2
2회	8	8.3	10.5	44.7
3회	15	15.6	19.7	64.5
4회	2	2.1	2.6	67.1
5회	25	26.0	32.9	100.0
소계	76	79.2	100.0	
결측값	20	20.8		
합계	96	100.0		

식당을 이용한 적이 있으면 한 주에 이용한 횟수에서는 1회 26명(27.1%), 2회 8명(8.3%), 3회 15명(15.6%), 4회 2명(2.1%), 5회 25명(26.0%)으로 나타났다.

<장애등급별 이용횟 수>

			주 몇 회 정도 이용하십니까?					전체
			1회	2회	3회	4회	5회	
장애등급	1급	빈도	17	6	10	1	16	50
		장애등급의 %	34.0%	12.0%	20.0%	2.0%	32.0%	100.0%
	2급	빈도	3	0	2	1	2	8
		장애등급의 %	37.5%	0.0%	25.0%	12.5%	25.0%	100.0%
	3급	빈도	2	1	1	0	4	8
		장애등급의 %	25.0%	12.5%	12.5%	0.0%	50.0%	100.0%
	4급	빈도	1	1	1	0	0	3
		장애등급의 %	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	1	0	0	0	0	1
		장애등급의 %	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	2	0	0	0	1	3
		장애등급의 %	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%
전체	빈도	26	8	14	2	23	73	
	장애등급의 %	35.6%	11.0%	19.2%	2.7%	31.5%	100.0%	

등급별로 식당의 이용횟수를 살펴보면 가장 높게 나온 1급 1회 34%, 3회 20%, 2회 12%, 4회 2%순으로 나타나고, 2급과 3급은 전체비율의 8%로 동일하게 나왔으며 이용횟수도 1회 또는 5회가 많이 나타났다. 급식을 이용하는 이용자들이 대체적으로 1급 이용자가 많고, 프로그램참여와 주간보호시설의 이용으로 1회 또는 5회 빈도가 높게 나타난 것으로 보인다.

36. 급식의 신속성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	1	1.0	1.3	1.3
보통	19	19.8	23.8	25.0
만족	53	55.2	66.3	91.3
매우 만족	7	7.3	8.8	100.0
소계	80	83.3	100.0	
결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

급식의 신속성에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 1명(1.0%), 보통 19명(19.8%), 만족 53명(55.2%), 매우 만족 7명(7.3%) 순으로 나타났다.

37. 직원 및 사회복지요원의 친절성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
보통	22	22.9	27.5	27.5
만족	52	54.2	65.0	92.5
매우 만족	6	6.3	7.5	100.0
소계	80	83.3	100.0	
결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

직원 및 사회복지요원의 친절성에 대하여 총 96명의 응답자 중 보통이 22명 (22.9%), 만족 52명(54.2%), 매우 만족 6명(6.3%) 순으로 나타났다.

< 성별 직원 및 사회복지요원의 친절성 >

			직원 및 사회복지요원의 친절성			전체
			보통	만족	매우 만족	
성별	남자	빈도	9	21	4	34
		성별의 %	26.5%	61.8%	11.8%	100.0%
여자	빈도	11	28	2		41
		성별의 %	26.8%	68.3%	4.9%	100.0%
전체	빈도	20	49	6		75
		성별의 %	26.7%	65.3%	8.0%	100.0%

성별로 직원 및 사회복지요원의 친절성을 살펴보면 여자 만족 68.3%, 보통 26.8%, 매우 만족 4.9%로 높게 나왔으며, 남자 만족 61.8%, 보통 26.5%, 매우 만족 11.8%순으로 나타났다. 직원 및 사회복지의 친절성은 성별로 따졌을 때 대체적으로 만족하는 결과를 보인다.

38. 자원봉사자의 친절성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	3	3.1	3.8	3.8
보통	28	29.2	35.0	38.8
만족	46	47.9	57.5	96.3
매우 만족	3	3.1	3.8	100.0
소계	80	83.3	100.0	
결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

자원봉사자의 친절성에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 3명(3.1%), 보통 28명(29.2%), 만족 46명(47.9%), 매우 만족 3명(3.1%) 순으로 나타났다.

< 성별 자원봉사자의 친절성 >

			자원봉사자의 친절성				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
성별	남자	빈도	1	12	19	2	34
		성별의 %	2.9%	35.3%	55.9%	5.9%	100.0%
	여자	빈도	2	12	26	1	41
		성별의 %	4.9%	29.3%	63.4%	2.4%	100.0%
전체		빈도	3	24	45	3	75
		성별의 %	4.0%	32.0%	60.0%	4.0%	100.0%

성별로 자원봉사자의 친절성을 살펴보면 여자 만족 63.4%, 보통 29.3%, 불만족4.9%, 매우만족2.4%, 남자는 만족 55.9%, 보통 35.3%, 매우만족 5.9%, 불만족2.9%순으로 나타나 자원봉사자와 이용자들이 직접적으로 대면하는 기회가 없어 보통과 만족의 비율이 높게 나타난 것으로 보인다.

39. 불만사항의 처리여부

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.1	2.5	2.5
불만족	4	4.2	5.0	7.5
보통	44	45.8	55.0	62.5
만족	28	29.2	35.0	97.5
매우 만족	2	2.1	2.5	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

급식의 불만사항의 처리여부에 대하여 총 96명의 응답자 중 매우불만족 2명(2.1%), 불만족 4명(4.2%), 보통 44명(45.8%), 만족 28명(29.2%), 매우 만족 2명(2.1%) 순으로 나타났다.

40. 식기류의 청결정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	4	4.2	5.0	5.0
보통	31	32.3	38.8	43.8
만족	41	42.7	51.3	95.0
매우 만족	4	4.2	5.0	100.0
소계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

식기류의 청결정도에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 4명(4.2%), 보통 31명(32.3%), 만족 41명(42.7%), 매우 만족 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

<장애등급별 식기류의 청결정도>

		식기류의 청결정도				전체
		불만족	보통	만족	매우 만족	
장애등급	1급 빈도	3	23	24	2	52
	장애등급의 %	5.8%	44.2%	46.2%	3.8%	100.0%
	2급 빈도	0	3	3	2	8
	장애등급의 %	0.0%	37.5%	37.5%	25.0%	100.0%
	3급 빈도	1	1	6	0	8
	장애등급의 %	12.5%	12.5%	75.0%	0.0%	100.0%
	4급 빈도	0	0	4	0	4
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	5급 빈도	0	1	1	0	2
	장애등급의 %	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	6급 빈도	0	2	1	0	3
	장애등급의 %	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
전체	빈도	4	30	39	4	77
	장애등급의 %	5.2%	39.0%	50.6%	5.2%	100.0%

장애등급별로 식기류의 청결정도를 보면 1급 보통44.2%, 만족 46.2%, 불만족 5.8%, 매우불만족3.8%, 2급 보통 37.5%, 만족 37.5%으로 나타나고 매우 만족이 25%로 나타났다. 3급은 만족75%, 불만족 12.5%, 보통 12.5%으로 나타났고, 4급은 만족100%, 5급은 보통 50%, 만족 50%, 6급은 보통 66.7%, 만족 33.3%순으로 나타났다.청결도에서 장애등급을 나누어 보았을 때, 급수에 상관없이 대체적으로 보통과 만족의 빈도가 높게 나오나, 1급의 이용자들의 불만족비율은 식탁의 이물질의 걸림이 느껴졌을 때 비위생적이라 생각이 드는 것이라 보인다.

41. 음식의 위생

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	4	4.2	5.0	5.0
보통	25	26.0	31.3	36.3
만족	46	47.9	57.5	93.8
매우 만족	5	5.2	6.3	100.0
소계	80	83.3	100.0	
무응답	16	16.7		
합계	96	100.0		

음식의 위생에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 4명(4.2%), 보통 25명(26.0%), 만족 46명(47.9%), 매우 만족 5명(5.2%) 순으로 나타났다.

< 장애등급별 음식의 위생 >

			음식의 위생				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
장애등급	1급	빈도 장애등급 의 %	4 7.7%	19 36.5%	27 51.9%	2 3.8%	52 100.0%
	2급	빈도 장애등급 의 %	0 0.0%	0 0.0%	7 87.5%	1 12.5%	8 100.0%
	3급	빈도 장애등급 의 %	0 0.0%	1 12.5%	5 62.5%	2 25.0%	8 100.0%
	4급	빈도 장애등급 의 %	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%	0 0.0%	4 100.0%
	5급	빈도 장애등급 의 %	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
	6급	빈도 장애등급 의 %	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	3 100.0%
	전체	빈도 장애등급 의 %	4 5.2%	23 29.9%	45 58.4%	5 6.5%	77 100.0%

장애등급별로 식기류의 청결정도를 보면 1급 만족51.9%, 보통 36.5%, 불만족 7.7%, 매우만족3.8%, 2급 만족 87.5%, 매우만족 12.5%으로 나타났고, 3급은 만족62.5%, 보통 12.5%, 매우 만족 25%으로 나타났고, 4급은 만족100%, 6급은 보통66.7%, 만족 33.3%, 5급은 보통 50%, 만족 50%순으로 나타났다. 음식의 위생에서 모든 등급에서 보통과 만족스러운 빈도를 보인다.

42. 식당환경의 청결정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	5	5.2	6.3	6.3
보통	28	29.2	35.0	41.3
만족	43	44.8	53.8	95.0
매우 만족	4	4.2	5.0	100.0
소계	80	83.3	100.0	
시스템결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

식당환경의 청결정도에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 5명(5.2%), 보통 28명(29.2%), 만 43명(44.8%), 매우 만족 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

<장애등급별 식당환경의 청결정도>

			식당환경의 청결정도				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
장애등급	1급	빈도	5	23	22	2	52
		장애등급의 %	9.6%	44.2%	42.3%	3.8%	100.0%
	2급	빈도	0	1	6	1	8
		장애등급의 %	0.0%	12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
	3급	빈도	0	1	6	1	8
		장애등급의 %	0.0%	12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
	4급	빈도	0	0	4	0	4
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	1	1	0	2
		장애등급의 %	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	0	1	2	0	3
		장애등급의 %	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
전체	빈도	5	27	41	4	77	
	장애등급의 %	6.5%	35.1%	53.2%	5.2%	100.0%	

장애등급별로 식당환경의 청결정도를 보면 1급 만족42.3%, 보통 44.2%, 불만족 9.6%, 매우만족3.8%, 2급 만족 75%, 보통 12.5%으로 나타났고, 3급은 만족75%, 보통 12.5%, 4급은 만족100%, 6급은 보통66.7%, 만족 33.3%, 5급은 보통 50%, 만족 50%순으로 나타났다. 최대한적으로 식당환경에 대한 청결을 위하여 노력을 하고 있으나, 1급 이용자들의 불만족에 대한 부분이 정확히 어떠한 부분인지 조금 판단하기가 어려운 것으로 보인다.

43. 식당의 충분한 좌석 수

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	6	6.3	7.5	7.5
불만족	34	35.4	42.5	50.0
보통	22	22.9	27.5	77.5
만족	15	15.6	18.8	96.3
매우 만족	3	3.1	3.8	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

식당의 충분한 좌석 수에 대하여 총 96명의 응답자 중 매우 불만족 6명 (6.3%), 불만족 34명(35.4%), 보통 22명(22.9%),만족 15명(15.6%), 매우 만족 3명(3.1%) 순으로 나타났다.

44. 배식 및 퇴식 동선의 편리성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	7	7.3	8.8	8.8
보통	25	26.0	31.3	40.0
만족	45	46.9	56.3	96.3
매우 만족	3	3.1	3.8	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

배식 및 퇴식 동선의 편리성에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 7명 (7.3%), 보통 25명(26.0%),만족 45명(46.9%), 매우 만족 3명(3.1%) 순으로 나타났다.

45. 식당의 전반적인 분위기

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	1	1.0	1.3	1.3
보통	32	33.3	40.0	41.3
만족	43	44.8	53.8	95.0
매우 만족	4	4.2	5.0	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

식당의 전반적인 분위기에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 1명 (1.0%), 보통 32명(33.3%),만족 43명(44.8%), 매우 만족 4명(4.2%) 순으로 나타났다.

< 연령별 식당의 전반적 분위기 >

			식당의 전반적 분위기				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
연령	20~29세	빈도	0	0	1	0	1
		연령의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	30~39세	빈도	0	1	5	0	6
		연령의 %	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%
	40~49세	빈도	0	7	5	1	13
		연령의 %	0.0%	53.8%	38.5%	7.7%	100.0%
	50~59세	빈도	1	6	6	1	14
		연령의 %	7.1%	42.9%	42.9%	7.1%	100.0%
	60~69세	빈도	0	4	12	1	17
		연령의 %	0.0%	23.5%	70.6%	5.9%	100.0%
전체	70세 이상	빈도	0	14	9	1	24
		연령의 %	0.0%	58.3%	37.5%	4.2%	100.0%
		빈도	1	32	38	4	75
		연령의 %	1.3%	42.7%	50.7%	5.3%	100.0%

연령별로 식당의 전반적 분위기를 살펴보면 70세 이상 보통 58.3%, 만족이 37.5%, 매우 만족이 4.2%로 나타났고, 60~69세 만족70.6%, 보통 23.5%, 매우만족5.9%로 나타났다. 40~49세에서는 보통이 53.8%, 만족이 38.5%, 매우만족 7.7%이며, 30~39세는 만족이 83.3%, 보통이 16.7%로 나타났다. 마지막으로 20~29세는 만족이 100%로 나타나 전 연령에서 식당의 전반적인 분위기에 만족하는 것이 보인다.

46. 메뉴의 다양성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.3	1.3
불만족	10	10.4	12.5	13.8
보통	26	27.1	32.5	46.3
만족	41	42.7	51.3	97.5
매우 만족	2	2.1	2.5	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

메뉴의 다양성에 대하여 총 96명의 응답자 중 매우 불만족 1명(1.0%), 불만족 10명(10.4%), 보통 26명(27.1%), 만족 41명(42.7%), 매우 만족 2명(2.1%) 순으로 나타났다.

47. 맛의 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	3	3.1	3.8	3.8
불만족	12	12.5	15.0	18.8
보통	23	24.0	28.8	47.5
만족	39	40.6	48.8	96.3
매우 만족	3	3.1	3.8	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

맛의 정도에 대하여 총 96명의 응답자 중 매우 불만족 3명(3.1%), 불만족 12명(12.5%), 보통 23명(24.0%), 만족 39명(40.6%), 매우 만족 3명(3.1%) 순으로 나타났다.

< 장애등급별 맛의 정도>

			맛의 정도					전체
			매우 불 만족	불만족	보통	만족	매우 만 족	
장애등 급	1급	빈도	2	7	16	25	2	52
		장애등 급의 %	3.8%	13.5%	30.8%	48.1%	3.8%	100.0%
	2급	빈도	1	0	1	5	1	8
		장애등 급의 %	12.5%	0.0%	12.5%	62.5%	12.5%	100.0%
	3급	빈도	0	2	2	4	0	8
		장애등 급의 %	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	4급	빈도	0	1	1	2	0	4
		장애등 급의 %	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	1	1	0	2
		장애등 급의 %	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	0	1	1	1	0	3
		장애등 급의 %	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	100.0%
전체	빈도	3	11	22	38	3	77	
	장애등 급의 %	3.9%	14.3%	28.6%	49.4%	3.9%	100.0%	

장애등급별로 맛의 정도에 따른 결과를 살펴보면 1급 만족 48.1%, 보통 30.8%, 불만족 13.5%, 매우불만족과 매우만족은 3.8%로 나타났다. 2급은 만족이 62.5%, 매우불만족과 보통, 매우만족은 각 12.5%로 보인다. 3급은 만족이 50%, 불만족과 보통이 25%로 나타났으며, 4급은 만족이 50%, 불만족과 보통이 25%로 나타났다. 6급은 불만족과 보통, 만족이 각 33.3%로 나타났으며, 5급은 보통과 만족이 각 50%로 나타나 맛과 영양적인 부분의 퍼센트가 비슷하게 나타나며, 장애 급수가 높아 질수록 만족하는 비율이 낮아지는 것으로 보인다.

48. 음식양의 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	3	3.1	3.8	3.8
보통	29	30.2	36.3	40.0
만족	43	44.8	53.8	93.8
매우 만족	5	5.2	6.3	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

음식양의 정도에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 3명(3.1%), 보통 29명(30.2%), 만족 43명(44.8%), 매우 만족 5명(5.2%) 순으로 나타났다.

<성별 음식양의 정도>

			음식량의 정도				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
성별	남자	빈도	0	13	19	2	34
		성별의 %	0.0%	38.2%	55.9%	5.9%	100.0%
	여자	빈도	3	15	21	2	41
		성별의 %	7.3%	36.6%	51.2%	4.9%	100.0%
전체		빈도	3	28	40	4	75
		성별의 %	4.0%	37.3%	53.3%	5.3%	100.0%

성별로 음식양의 정도를 보면 여자가 만족 51.2%, 보통 36.6%, 불만족 7.3%, 매우만족이 4.9%로 나타났다. 남자는 만족이 55.9%, 보통이 38.2%, 만족이 5.9%로 음식의 양은 보통과 만족이라는 의견이 많으나 여자이용자의 경우 양이 조금 많게 느끼는 부분이 있다고 보인다.

49. 영양가

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	7	7.3	8.8	8.8
보통	35	36.5	43.8	52.5
만족	37	38.5	46.3	98.8
매우 만족	1	1.0	1.3	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

영양가에 대하여 총 96명의 응답자 중 불만족 7명(7.1%), 보통 35명(36.5%), 만족 37명(38.5%), 매우 만족 1명(1.5%) 순으로 나타났다.

50. 식비의 적정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.1	2.5	2.5
불만족	5	5.2	6.3	8.8
보통	25	26.0	31.3	40.0
만족	45	46.9	56.3	96.3
매우 만족	3	3.1	3.8	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

식비의 적정도에 대하여 총 96명의 응답자 중 매우 불만족 2명(2.1%), 불만족 5명(5.2%), 보통 25명(26.0%), 만족 45명(46.9%), 매우 만족 3명(3.1%) 순으로 나타났다.

< 장애등급별 식비의 적정도 >

			식비의 적정도					전체
			매우 불 만족	불만족	보통	만족	매우 만 족	
장애 등급	1급	빈도	1	4	17	28	2	52
		장애 등급의 %	1.9%	7.7%	32.7%	53.8%	3.8%	100.0%
	2급	빈도	0	0	2	5	1	8
		장애 등급의 %	0.0%	0.0%	25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
	3급	빈도	0	0	1	7	0	8
		장애 등급의 %	0.0%	0.0%	12.5%	87.5%	0.0%	100.0%
	4급	빈도	1	0	1	2	0	4
		장애 등급의 %	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	1	1	0	2
		장애 등급의 %	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	0	1	1	1	0	3
		장애 등급의 %	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	100.0%
전체		빈도	2	5	23	44	3	77
		장애 등급의 %	2.6%	6.5%	29.9%	57.1%	3.9%	100.0%

장애등급별로 식비의 적정도를 살펴보면 1급 만족 53.8%, 보통 32.7%, 불만족 7.76%, 매우만족3.8%, 매우불만족 1.9%로, 2급 만족 62.5%, 보통 25.0%, 매우만족 12.5%로 나타났다. 3급은 만족87.5%, 보통 12.5%, 4급은 만족50%, 매우불만족과 보통이 25%로 나타났다. 5급은 보통과 만족이 각 50%로 같게 나타났으며, 6급은 불만족, 보통, 만족이 각 33.3%로 동일하게 나타났다.식비의 비용이 대체적으로 만족은 하나, 조금 부담을 느끼는 이용자들도 있는 것으로 보인다.

51. 기타건의사항

- 장소가 좁다
- 식비가 더 저렴해졌으면
- 음식양 잘 개산
- 식비 증가하더라도 괜찮으니, 음식 질 개선해달라
- 메뉴가 너무 단출하다
- 음식의 질 개선
- 카레라이스
- 좌석수 늘리는거
- 식당 공간 면적이 넓어졌으면 합니다.
- 식판에 밥그릇을 함께 달라
- 양을 더 많이
- 식판 작음
- 식당 공간이 좁다
- 김치를 식탁에 두지 않고, 배식할 때 원하는 만큼 떨어가는 식으로
- 겨울에 화장실에 따뜻한거 나올거
- 식당 1개월에 2번인데, 1회 더 늘려달라
- 식탁위에 간장, 고춧가루를 두었으면
- 반찬이 다양했으면 좋겠다
- 반찬양이 적을때가 종종 있다
- 협소, 육류보단 채소위주
- 음식이 짜다, 사무실 직원이 늦게 왔으면 좋겠다
- 시력이 좀 괜찮은 분에게 "가져다 드세요"하는게 불편(부딪힘)
- 가격대비 반찬의 질이 낮다, 좀 더 주더라도 질 높였으면
- 셀프 배식대(반찬위주)
- 뼈 있는 생선은 안 좋다.2
- 생선이 맛있다
- 소시지 배제, 무말랭이 배제 2
- 무말랭이 배제, 미역국 간맞춤
- 된장 가지고 시원하게 해 주라고 합니다. 탕에 계란은 자제 부탁.
- 식단 주문제
- 청결하게 깨끗이 위생관리 철저
- 10/23 점심식사로 나온 돼지고기&야채 조림 또 나왔으면
- 식당이 너무 비좁다. 식수가 한쪽 구석에 있어서 물을 못먹는 경우가 많다 2
- 식수대 개선/ 야채 많이 줬으면(종류 다양하게) 음식이 달지 않게 해줬으면
- 장애등급이 낮아서 식비 지원이 안됨. 너무 비싸서 못 음.
- 의자수가 많았으면...
- 쌀에서 냄새가 난다.
- 보호자 식비가 너무 비싸다.
- 메뉴와 나온 반찬이 다른 경우 있음. 제대로 표기바람.
- 위생모자, 위생복 착용

대체적으로 급식실의 장소협소에 대한 건의사항이 많았고, 급식의 메뉴를 다양하게 해달라는 의견이 많았다. 메뉴는 매우 주관적인 입맛이기 때문에 개개인의 입맛과 취향을 맞출 수는 없으나, 이용자들이 편하고 맛있게 식사하실 수 있도록 메뉴개발에 대한 노력을 취해야 한다는 생각이 든다.

7. 식당에 대한 욕구조사

52. 다음 반찬 중 가장 좋아하는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
육류반찬 (예: 돼지고기볶음)	22	22.9	27.8	27.8
생선반찬 (예: 고등어구이)	17	17.7	21.5	49.4
채소반찬 (예: 오이도라지무침)	30	31.3	38.0	87.3
햄, 소시지, 어묵반찬 (예: 어묵볶음)	4	4.2	5.1	92.4
마른반찬 (예: 멸치볶음)	2	2.1	2.5	94.9
기타 (예: 버섯볶음, 계란조림)	4	4.2	5.1	100.0
합계	79	82.3	100.0	
시스템 결측값	17	17.7		
합계	89	100.0		

반찬 중 가장 좋아하는 것에 대하여 총 96명의 응답자 중 육류반찬 22명(22.9%), 생선반찬 17명(17.7%), 채소반찬 30명(31.3%), 햄, 소시지, 어묵반찬 4명(4.2%), 마른반찬 2명(2.1%) 기타 4명(4.2%)로 나타났다.

53. 육류(소고기, 돼지고기, 닭고기)의 조리방법 중에 좋아하는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
조림	28	29.2	35.9	35.9
튀김	3	3.1	3.8	39.7
찜	8	8.3	10.3	50.0
구이	24	25.0	30.8	80.8
국, 찌개	15	15.6	19.2	100.0
합계	78	81.3	100.0	
시스템 결측값	18	18.8		
합계	96	100.0		

육류의 조리방법 중에 좋아하는 것에 대하여 총 96명의 응답자 중 조림 28명(29.2%), 튀김 3명(3.1%), 찜 8명(8.3%), 구이 24명(25.0%), 국, 찌개 15명(15.6%) 순으로 나타났다.

< 연령별 육류(소고기, 돼지고기, 닭고기)의 선호하는 조리방법리>

			육류(소고기, 돼지고기, 닭고기)의 조리방법 중에 좋아하는 것은?					전체
			조림	튀김	찜	구이	국, 찌개	
연령	20~29세	빈도 연령의 %	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
	30~39세	빈도 연령의 %	2 33.3%	0 0.0%	1 16.7%	2 33.3%	1 16.7%	6 100.0%
	40~49세	빈도 연령의 %	4 30.8%	2 15.4%	2 15.4%	4 30.8%	1 7.7%	13 100.0%
	50~59세	빈도 연령의 %	6 42.9%	0 0.0%	2 14.3%	2 14.3%	4 28.6%	14 100.0%
	60~69세 이하	빈도 연령의 %	8 47.1%	0 0.0%	2 11.8%	3 17.6%	4 23.5%	17 100.0%
	70세 이상	빈도 연령의 %	6 27.3%	1 4.5%	1 4.5%	10 45.5%	4 18.2%	22 100.0%
	전체	빈도 연령의 %	27 37.0%	3 4.1%	8 11.0%	21 28.8%	14 19.2%	73 100.0%

연령별로 선호하는 육류의 조리방법은 70세 이상 조림 37%, 구이 28.8%, 국,찌개 19.2%, 찜 11%, 튀김 4.1%이며, 50~59세는 조림 47.1%, 국,찌개가 28.6%로 보이고, 찜과 구이는 14.3%로 나타났다. 40~49세에서는 조림과 구이가 30.8%, 튀김과 찜이 15.4%이며, 국과 찌개가 7.7%로 보이며, 30~39세는 조림과 구이가 33.3%이며, 구이와 국,찌개는 16.7%로 나타났다. 마지막으로 20~29세는 조림이 100%로 육류의 조리법은 대체적으로 조림(볶음)으로 제공하는 것을 많이 선호하고, 그 다음으로 굽는 것을 좋아하는 것으로 보인다.

54. 생선(고등어, 갈치, 동태 등)의 조리방법 중에 좋아하는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
조림	14	14.6	17.9	17.9
튀김	8	8.3	10.3	28.2
찜	5	5.2	6.4	34.6
구이	43	44.8	55.1	89.7
국, 찌개	8	8.3	10.3	100.0
합계	78	81.3	100.0	
시스템 결측값	18	18.8		
합계	96	100.0		

생선의 조리방법 중에 좋아하는 것에 대하여 총 96명의 응답자 중 조림 14명(14.6%), 튀김 8명(8.3%), 찜 5명(5.2%), 구이 43명(44.8%), 국, 찌개 8명(8.3%) 순으로 나타났다.

<장애등급별 생선(고등어, 갈치, 동태 등)의 선호하는 조리방법>

			생선(고등어, 갈치, 동태 등)의 조리방법 중에 좋아하는 것은?					전체
			조림	튀김	찜	구이	국, 찌개	
장애등급	1급	빈도 장애등급의 %	11 21.6%	3 5.9%	1 2.0%	31 60.8%	5 9.8%	51 100.0%
	2급	빈도 장애등급의 %	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	3 37.5%	1 12.5%	8 100.0%
	3급	빈도 장애등급의 %	1 14.3%	1 14.3%	1 14.3%	2 28.6%	2 28.6%	7 100.0%
	4급	빈도 장애등급의 %	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	4 100.0%
	5급	빈도 장애등급의 %	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	2 100.0%
	6급	빈도 장애등급의 %	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	3 100.0%
	전체	빈도 장애등급의 %	14 18.7%	8 10.7%	4 5.3%	41 54.7%	8 10.7%	75 100.0%

장애등급별로 선호하는 생선의 조리방법은 1급 구이가 60.8%, 조림이 21.6%, 국,찌개가 9.8%이며, 튀김이 5.9%로 나타났으며, 2급은 튀김과 구이가 37.5%이고, 찜과 국,찌개가 12.5%로 나타났다. 3급은 구이과 국,찌개가 28.6%이고 조림, 튀김, 찜이 14.3%로 나타났다. 4급은 조림, 튀김, 찜, 구이가 25%로 나타났으며, 6급은 구이가 100%로 보인다. 5급은 조림과 구이가 50%로 나타나며, 생선의 조리법은 구이류를 선호하는 분들이 많아, 구이로 제공을 많이 할 수 있도록 노력하는 것이 좋을 것이라 생각한다.

55. 채소(시금치, 취나물, 미나리 등)의 조리방법 중에 좋아하는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
나물(채소를 삶아서 양념해 무친 것)	47	49.0	58.8	58.8
생채(채소를 날 것 그대로 무친 것)	23	24.0	28.8	87.5
볶음(채소를 기름에 볶은 것)	6	6.3	7.5	95.0
부침(부침개 또는 전)	2	2.1	2.5	97.5
튀김	2	2.1	2.5	100.0
합계	80	83.3	100.0	
시스템 결측값	16	16.7		
합계	96	100.0		

채소의 조리방법 중 좋아하는 것에 대하여 총 96명의 응답자 중 나물 47명(49.0%), 생채 23

명(24.0%), 볶음 6명(6.3%), 부침 2명(2.1%), 튀김 2명(2.1%) 순으로 나타났다.

< 연령별 채소(시금치, 취나물, 미나리 등)의 선호하는 조리방법>

			채소(시금치, 취나물, 미나리 등)의 조리방법 중에 좋아하는 것은?					전체
			나물(채소를 삶아서 양념해 무친 것)	생채(채소를 그대로 찢은 것)	볶음(채소를 기름에 볶은 것)	부침(부침개 또는 전)	튀김	
연령	20~29세	빈도 연령의 %	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
	30~39세	빈도 연령의 %	4 66.7%	0 0.0%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
	40~49세	빈도 연령의 %	3 23.1%	7 53.8%	2 15.4%	0 0.0%	1 7.7%	13 100.0%
	50~59세	빈도 연령의 %	9 64.3%	3 21.4%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	14 100.0%
	60~69세 이하	빈도 연령의 %	10 58.8%	7 41.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 100.0%
	70세 이상	빈도 연령의 %	17 70.8%	5 20.8%	0 0.0%	1 4.2%	1 4.2%	24 100.0%
	전체	빈도 연령의 %	44 58.7%	22 29.3%	6 8.0%	1 1.3%	2 2.7%	75 100.0%

연령별로 선호하는 채소의 조리방법은 70세 이상 나물이 70.8%, 생채 20.8%, 보RDma이 8%, 튀김이 2.7%, 부침이 1.3%로 나타났다. 60~69세이하는 나물 58.8%, 생채 41.2%로 나타났으며, 50~59세는 나물64.3%, 생채 21.4%, 볶음이 14.3%로 나타났다. 40~49세는 생채가 53.8%, 나물이 23.1%, 볶음이 15.4%, 튀김이 7.7%순으로 나타났으며, 30~39세는 나물이 66.7%, 볶음이 33.3%이며, 20~29세는 나물이 100%로 나타나 채소류의 조리법은 나물류 또는 무침으로 제공하는 것을 좋아하여, 다양한 식단을 제공 할 수 있도록 레시피 개발에 힘을 써야 한다고 보인다.

56. 음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
밥	1	1.0	1.3	1.3
국이나 찌개	23	24.0	29.1	30.4
반찬류(볶음,조림,나물,튀김 등)	8	8.3	10.1	40.5
기타	47	49.0	59.5	100.0
합계	79	82.3	100.0	
시스템 결측값	17	17.7		
합계	96	100.0		

음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것에 대하여 총 96명의 응답자 중 국이나 찌개 23명 (24.0%), 반찬류(볶음,조림,나물,튀김 등) 8명(8.3%), 기타 47명(49.0%) 순으로 나타났다.

57. 음식을 남기는 이유는?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
싫어하는 것이다	19	19.8	39.6	39.6
양이 많다	9	9.4	18.8	58.3
맛이 없다	16	16.7	33.3	91.7
음식이 짜다	2	2.1	4.2	95.8
안 먹어본 음식이라서 이상하다	2	2.1	4.2	100.0
합계	48	50.0	100.0	
시스템 결측값	48	50.0		
합계	96	100.0		

음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것에 대하여 총 96명의 응답자 중 매우 싫어하는 것이다 19명(19.8%), 양이 많다 9명(9.4%),맛이 없다 16명(16.7%), 음식이 짜다 2명(2.1%), 안 먹어본 음식이라서 이상하다 2명(2.1%) 순으로 나타났다.

8. 프로그램 서비스 만족도

58) 상담·의료재활

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	30	31.3	48.4	48.4
매우 불만족	1	1.0	1.6	50.0
불만족	5	5.2	8.1	58.1
보통	8	8.3	12.9	71.0
만족	9	9.4	14.5	85.5
매우 만족	9	9.4	14.5	100.0
합계	62	64.6	100.0	

상담·의료재활에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 30명을 제외한 빈도분석 결과 총32명중 만족 9명(28.1%), 보통 8명(25%), 불만족 5명(15.6%), 매우만족 9명(28.1%), 매우불만족 1명(3.1%)명으로 나타났으며, 만족이상이 18명(56.3%), 보통이하가 14명(43.8%)으로 나타남

< 상담·의료재활 성별만족도 >

구분	이용한적없음	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
성별 남자 빈도	9	0	0	5	4	4	22
성별의 %	40.9%	0.0%	0.0%	22.7%	18.2%	18.2%	100.0%
여자 빈도	20	1	3	3	5	4	36
성별의 %	55.6%	2.8%	8.3%	8.3%	13.9%	11.1%	100.0%
전체 빈도	29	1	3	8	9	8	58
성별의 %	50.0%	1.7%	5.2%	13.8%	15.5%	13.8%	100.0%

성별로 알아본 상담·의료재활에 대한 만족도는 ‘이용한적 없음’ 남여 29명을 제외한 남자 13명, 여자 16명이 이용 경험이 있으며 남자 13명 중 보통 5명(38.5%), 만족 4명(30.8%), 매우만족 4명(30.8%)명으로 나타났으며, 여자 16명 중 매우불만족 1명(6.3%), 불만족 3명(18.8%), 보통 3명(18.8%), 만족 5명(31.3%), 매우만족 4명(25%)으로 나타남

59) 교육재활

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	35	36.5	56.5	56.5
보통	6	6.3	9.7	66.1
만족	14	14.6	22.6	88.7
매우 만족	7	7.3	11.3	100.0
합계	62	64.6	100.0	

교육재활에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 35명을 제외한 빈도분석 결과 총27명중 만족 14명(51.9%), 보통 6명(22.2%), 매우만족 7명(25.9%)으로 나타났으며, 만족이상이 21명(77.8%), 보통이하가 6명(22.2%)으로 나타남

< 교육재활 성별 만족도 >

구분		이용한적없음	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	10	3	6	3	22
		성별의 %	45.5%	13.6%	27.3%	13.6%	100.0%
	여자	빈도	22	2	8	4	36
		성별의 %	61.1%	5.6%	22.2%	11.1%	100.0%
전체	빈도	32	5	14	7	58	
	성별의 %	55.2%	8.6%	24.1%	12.1%	100.0%	

교육재활에 대한 성별 교차분석결과 ‘이용한적 없음’ 남여 32명을 제외한 남자 12명, 여자 14명이 이용 경험이 있으며 남자 12명 중 보통 3명(25%), 만족 6명(50%), 매우만족 3명(25%)명으로 나타났으며, 여자 14명 중 보통 2명(14.3%), 만족 8명(57.1%), 매우만족 4명(28.6%)으로 나타남

60) 사회심리, 스포츠·여가

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	26	27.1	40.6	40.6
불만족	4	4.2	6.3	46.9
보통	8	8.3	12.5	59.4
만족	18	18.8	28.1	87.5
매우 만족	8	8.3	12.5	100.0
합계	64	66.7	100.0	

사회심리, 스포츠·여가에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 26명을 제외한 빈도분석 결과 총38명중 매우만족 8명(21.1%), 만족 18명(47.4%), 보통 8명(21.1%), 불만족 4명(10.5%)으로 나타났으며, 만족이상이 26명(68.4%), 보통이하가 12명(31.6%)으로 나타남

< 사회심리, 스포츠·여가 성별만족도 >

구분			이용한적없음	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
성별	남자	빈도	12	2	3	6	2	25
		성별의 %	48.0%	8.0%	12.0%	24.0%	8.0%	100.0%
	여자	빈도	12	1	5	11	6	35
		성별의 %	34.3%	2.9%	14.3%	31.4%	17.1%	100.0%
전체		빈도	24	3	8	17	8	60
		성별의 %	40.0%	5.0%	13.3%	28.3%	13.3%	100.0%

사회심리, 스포츠·여가에 대한 성별 교차분석결과 ‘이용한적 없음’ 남여 24명을 제외한 남자 13명, 여자 23명이 이용 경험이 있으며 남자 13명 중 불만족 2명(15.4%), 보통 3명(23.1%), 만족 6명(46.2%), 매우만족 2명(15.4%)명으로 나타났으며, 여자 23명 중 불만족 1명(4.3%), 보통 5명(21.7%), 만족 11명(47.8%), 매우만족 6명(26.1%)으로 나타남

61) 여성장애인교육사업

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	39	40.6	60.9	60.9
불만족	1	1.0	1.6	62.5
보통	6	6.3	9.4	71.9
만족	10	10.4	15.6	87.5
매우 만족	8	8.3	12.5	100.0
합계	64	66.7	100.0	

여성장애인교육사업에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 39명을 제외한 빈도분석 결과 총25명중 매우만족 8명(32%), 만족 10명(40%), 보통 6명(24%), 불만족 1명(4%)으로 나타났으며, 만족이상이 18명(72%), 보통이하가 7명(28%)으로 나타남

62) 악기연주

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	40	41.7	63.5	63.5
불만족	1	1.0	1.6	65.1
보통	9	9.4	14.3	79.4
만족	9	9.4	14.3	93.7
매우 만족	4	4.2	6.3	100.0
합계	63	65.6	100.0	

악기연주에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 40명을 제외한 빈도분석 결과 총23명중 매우만족 4명(17.4%), 만족 9명(39.1%), 보통 9명(39.1%), 불만족 1명(4.3%)으로 나타났으며, 만족이상이 13명(56.5%), 보통이하가 10명(43.5%)으로 나타남

< 악기연주 연령별 만족도 >

구분		이용한적없음	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
연령	20~29세 빈도	1	0	0	0	0	1
	연령의 %	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
30~39세	빈도	2	0	1	1	0	4
	연령의 %	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100.0%
40~49세	빈도	5	0	0	2	2	9
	연령의 %	55.6%	0.0%	0.0%	22.2%	22.2%	100.0%
50~59세	빈도	6	0	2	1	1	10
	연령의 %	60.0%	0.0%	20.0%	10.0%	10.0%	100.0%
60~69세	빈도	11	0	2	3	0	16
	연령의 %	68.8%	0.0%	12.5%	18.8%	0.0%	100.0%
70세 이상	빈도	12	1	3	2	1	19
	연령의 %	63.2%	5.3%	15.8%	10.5%	5.3%	100.0%
전체	빈도	37	1	8	9	4	59
	연령의 %	62.7%	1.7%	13.6%	15.3%	6.8%	100.0%

악기연주에 대한 연령 교차분석결과 ‘이용한적 없음’ 37명을 제외한 총22명이 이용 경험에 있으며 30~39세 2명 중 보통 1명(50%), 만족 1명(50%), 40~49세 4명 중 만족 2명(50%), 매우만족 2명(50%), 50~59세 4명 중 보통 2명(50%), 만족 1명(25%), 매우만족 1명(25%), 60~69세 5명 중 보통 2명(40%), 만족 3명(60%), 70세 이상 7명 중 불만족 1명(14.3%),

보통 3명(42.9%), 만족 2명(28.6%), 매우만족 1명(14.3%)으로 나타남.

63) 정보화교육

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	41	42.7	64.1	64.1
보통	7	7.3	10.9	75.0
만족	11	11.5	17.2	92.2
매우 만족	5	5.2	7.8	100.0
합계	64	66.7	100.0	

정보화교육에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 41명을 제외한 빈도분석 결과 총23명중 매우만족 5명(21.7%), 만족 11명(47.8%), 보통 7명(30.4%)으로 나타났으며, 만족이상이 16명(69.6%), 보통이하가 7명(30.4%)으로 나타남

< 연령별 정보화교육 만족도 >

구분		이용한적없음	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
연령	20~29세	빈도	0	0	1	0	1
		연령의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	30~39세	빈도	2	2	1	0	5
		연령의 %	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	40~49세	빈도	5	1	3	2	11
		연령의 %	45.5%	9.1%	27.3%	18.2%	100.0%
	50~59세	빈도	5	1	3	2	11
		연령의 %	45.5%	9.1%	27.3%	18.2%	100.0%
	60~69세	빈도	9	1	3	1	14
		연령의 %	64.3%	7.1%	21.4%	7.1%	100.0%
	70세 이상	빈도	18	0	0	0	18
		연령의 %	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
전체		빈도	39	5	11	5	60
		연령의 %	65.0%	8.3%	18.3%	8.3%	100.0%

정보화교육에 대한 연령 교차분석결과 ‘이용한적 없음’ 39명을 제외한 총21명이 이용 경험이 있으며 20~29세 1명 중 만족 1명(100%), 30~39세 3명 중 보통 2명(66.7%), 만족 1명(33.3%), 40~49세 6명 중 보통 1명(16.7%), 만족 3명(50%), 매우만족 2명(33.3%), 50~59세 6명 중 보통 1명(16.7%), 만족 3명(50%), 매우만족 2명(33.3%), 60~69세 5명 중 보통 1명(20%), 만족 3명(60%), 매우만족 1명(20%)으로 나타남.

64) 스포츠 여가

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	35	36.5	53.0	53.0
보통	7	7.3	10.6	63.6
만족	17	17.7	25.8	89.4
매우 만족	7	7.3	10.6	100.0
합계	66	68.8	100.0	

스포츠 여가에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 35명을 제외한 빈도분석 결과 총31명중 매우만족 7명(22.6%), 만족 17명(54.8%), 보통 7명(22.6%)으로 나타났으며,

만족이상이 24명(77.4%), 보통이하가 7명(22.6%)으로 나타남

< 성별 스포츠 여가 만족도 >

구분			이용한적없음	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
성별	남자	빈도	11	3	9	3	26	25
		성별의 %	42.3%	11.5%	34.6%	11.5%	100.0%	100.0%
	여자	빈도	21	3	8	4	36	35
		성별의 %	58.3%	8.3%	22.2%	11.1%	100.0%	100.0%
전체	빈도		32	6	17	7	62	60
	성별의 %		51.6%	9.7%	27.4%	11.3%	100.0%	100.0%

스포츠 여가에 대한 성별 교차분석결과 ‘이용한적 없음’ 남여 32명을 제외한 남자 15명, 여자 15명이 이용 경험이 있으며 남자 15명 중 보통 3명(20%), 만족 9명(60%), 매우만족 3명(20%)명으로 나타났으며, 여자 14명 중 보통 3명(21.4%), 만족 8명(57.1%), 매우만족 4명(28.6%)으로 나타남

65) my portfolio 만들기

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
이용한적없음	53	55.2	89.8	89.8
보통	2	2.1	3.4	93.2
만족	1	1.0	1.7	94.9
매우 만족	3	3.1	5.1	100.0
합계	59	61.5	100.0	

my portfolio 만들기에 대한 전반적 만족도 빈도분석결과 ‘이용한적 없음’ 53명을 제외한 빈도분석 결과 총6명중 매우만족 3명(50%), 만족 1명(16.7%), 보통 2명(33.3%)으로 나타났으며, 만족이상이 4명(66.7%), 보통이하가 2명(33.3%)으로 나타남

< 성별 my portfolio 만들기 >

구분			이용한적없음	보통	만족	매우 만족	전체
성별	남자	빈도	17	1	1	2	21
		성별의 %	81.0%	4.8%	4.8%	9.5%	100.0%
	여자	빈도	32	1	0	1	34
		성별의 %	94.1%	2.9%	0.0%	2.9%	100.0%
전체	빈도		49	2	1	3	55
	성별의 %		89.1%	3.6%	1.8%	5.5%	100.0%

my portfolio 만들기에 대한 성별 교차분석결과 ‘이용한적 없음’ 남여 49명을 제외한 남자 4명, 여자 2명이 이용 경험이 있으며 남자 4명 중 보통 1명(25%), 만족 1명(25%), 매우만족 2명(50%)명으로 나타났으며, 여자 2명 중 보통 1명(50%), 매우만족 1명(50%)으로 나타남

66) 이용하고 있는 프로그램은 나에게 유익하다

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
불만족	1	1.0	1.3	1.3
보통	6	6.3	7.9	9.2
만족	55	57.3	72.4	81.6
매우 만족	14	14.6	18.4	100.0
합계	76	79.2	100.0	

‘이용하고 있는 프로그램은 나에게 유익하다’에 대하여 총76명의 응답자 중 매우만족 14명(18.4%), 만족 55명(72.4%), 보통 6명(7.9%), 불만족 1명(1.3%)으로 나타났으며, 만족이상 이 69명(90.8%), 보통이하가 7명(9.2%)으로 나타남

<성별 이용하고 있는 프로그램 유익성>

구분		이용한적없음	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	0	1	22	6	29
		성별의 %	0.0%	3.4%	75.9%	20.7%	100.0%
	여자	빈도	1	3	31	7	42
		성별의 %	2.4%	7.1%	73.8%	16.7%	100.0%
전체	빈도	1	4	53	13	71	
	성별의 %	1.4%	5.6%	74.6%	18.3%	100.0%	

‘이용하고 있는 프로그램은 나에게 유익하다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 42명, 총 71명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 보통 1명(3.4%), 만족 22명(75.9%), 매우만족 6명(20.7%)으로 나타났으며, 여자 42명 중 불만족 1명(2.4%), 보통 3명(7.1%), 만족 31명(73.8%), 매우만족 7명(16.7%)으로 나타남

67) 복지관 프로그램 수준이 나에게 적합하다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
불만족	6	6.3	7.9	7.9
보통	18	18.8	23.7	31.6
만족	46	47.9	60.5	92.1
매우 만족	6	6.3	7.9	100.0
합계	76	79.2	100.0	

‘복지관 프로그램 수준이 나에게 적합하다’에 대하여 총76명의 응답자 중 매우만족 6명(7.9%), 만족 46명(60.5%), 보통 18명(23.7%), 불만족 6명(7.9%)으로 나타났으며, 만족이상 이 52명(68.4%), 보통이하가 24명(31.6%)으로 나타남

<성별 복지관 프로그램 수준 적합성>

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	5	7	17	0	29
		성별의 %	17.2%	24.1%	58.6%	0.0%	100.0%
	여자	빈도	1	9	27	5	42
		성별의 %	2.4%	21.4%	64.3%	11.9%	100.0%
전체	빈도	6	16	44	5	71	
	성별의 %	8.5%	22.5%	62.0%	7.0%	100.0%	

‘복지관 프로그램 수준이 나에게 적합하다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 42

명, 총 71명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 불만족 5명(17.2%), 보통 7명(24.1%), 만족 17명(58.6%)으로 나타났으며, 여자 42명 중 불만족 1명(2.4%), 보통 9명(21.4%), 만족 27명(64.3%), 매우만족 5명(11.9%)으로 나타남

68) 프로그램의 진행시간에 만족한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
불만족	4	4.2	5.3	5.3
보통	12	12.5	15.8	21.1
만족	52	54.2	68.4	89.5
매우 만족	8	8.3	10.5	100.0
합계	76	79.2	100.0	

‘프로그램의 진행시간에 만족한다’에 대하여 총76명의 응답자 중 매우만족 8명(10.5%), 만족 52명(68.4%), 보통 12명(15.8%), 불만족 4명(5.3%)으로 나타났으며, 만족이상이 60명(78.9%), 보통이하가 16명(21.1%)으로 나타남

< 성별 프로그램의 진행시간 만족도 >

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	2	3	20	4	29
		성별의 %	6.9%	10.3%	69.0%	13.8%	100.0%
	여자	빈도	2	7	30	3	42
		성별의 %	4.8%	16.7%	71.4%	7.1%	100.0%
전체	빈도	4	10	50	7	71	
	성별의 %	5.6%	14.1%	70.4%	9.9%	100.0%	

‘프로그램의 진행시간에 만족한다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 42명, 총 71명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 불만족 2명(6.9%), 보통 3명(10.3%), 만족 20명(69%), 매우만족 4명(13.8%)으로 나타났으며, 여자 42명 중 불만족 2명(4.8%), 보통 7명(16.7%), 만족 30명(71.4%), 매우만족 3명(7.1%)으로 나타남

69) 프로그램 진행 횟수에 만족한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	3	3.1	3.9	3.9
불만족	8	8.3	10.5	14.5
보통	18	18.8	23.7	38.2
만족	44	45.8	57.9	96.1
매우 만족	3	3.1	3.9	100.0
합계	76	79.2	100.0	

‘프로그램 진행 횟수에 만족한다’에 대하여 총76명의 응답자 중 매우만족 3명(3.9%), 만족 44명(57.9%), 보통 18명(23.7%), 불만족 8명(10.5%)으로 나타났으며, 만족이상이 47명(61.8%), 보통이하가 29명(38.2%)으로 나타남

< 성별프로그램의 진행시간에 만족한다 >

구분			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
성별	남자	빈도	2	5	10	11	1	29
		성별의 %	6.9%	17.2%	34.5%	37.9%	3.4%	100.0%
	여자	빈도	0	3	6	31	2	42
		성별의 %	0.0%	7.1%	14.3%	73.8%	4.8%	100.0%
전체		빈도	2	8	16	42	3	71
		성별의 %	2.8%	11.3%	22.5%	59.2%	4.2%	100.0%

‘프로그램 진행 횟수에 만족한다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 42명, 총 71명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 매우불만족 2명(6.9%), 불만족 5명(17.2%), 보통 10명(34.5%), 만족 11명(37.9%), 매우만족 1명(3.4%)으로 나타났으며, 여자 42명 중 불만족 3명(7.1%), 보통 6명(14.3%), 만족 31명(73.8%), 매우만족 2명(4.8%)으로 나타남

70) 프로그램 이용료는 적절하다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
불만족	1	1.0	1.3	1.3
보통	24	25.0	32.0	33.3
만족	46	47.9	61.3	94.7
매우 만족	4	4.2	5.3	100.0
합계	75	78.1	100.0	

‘프로그램 이용료는 적절하다’에 대하여 총75명의 응답자 중 매우만족 4명(5.3%), 만족 46명(61.3%), 보통 24명(32%), 불만족 1명(1.3%)으로 나타났으며, 만족이상인 50명(66.7%), 보통이하가 25명(33.3%)으로 나타남

< 장애등급별 프로그램 이용료는 적절성 >

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체
장애등급 1급	빈도	0	16	27	2	45
	장애등급의 %	0.0%	35.6%	60.0%	4.4%	100.0%
2급	빈도	0	3	4	2	9
	장애등급의 %	0.0%	33.3%	44.4%	22.2%	100.0%
3급	빈도	0	1	5	0	6
	장애등급의 %	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%
4급	빈도	0	0	4	0	4
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
5급	빈도	0	1	1	0	2
	장애등급의 %	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
6급	빈도	1	1	5	0	7
	장애등급의 %	14.3%	14.3%	71.4%	0.0%	100.0%
전체	빈도	1	22	46	4	73
	장애등급의 %	1.4%	30.1%	63.0%	5.5%	100.0%

‘프로그램 이용료는 적절하다’에 대한 장애등급별 교차분석결과 총 73명이 응답하였으며 1급 29명 중 보통 16명(35.6%), 만족 27명(60%), 매우만족 2명(4.4%), 2급 9명 중 불만족 보통 3명(33.3%), 만족 4명(44.4%), 매우만족 2명(22.2%), 3급 6명 중 보통 1명(16.7%), 만족 5명(83.3%), 4급 4명 중 만족 4명(100%), 5급 2명 중 보통 1명(50%), 만족 1명(50%), 6급 7명 중 불만족 1명(14.3%), 보통 1명(14.3%), 만족 5명(71.4%)으로 나타남.

71) 프로그램 진행 장소에 만족한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.1	2.6	2.6
불만족	13	13.5	16.9	19.5
보통	18	18.8	23.4	42.9
만족	40	41.7	51.9	94.8
매우 만족	4	4.2	5.2	100.0
합계	77	80.2	100.0	

‘프로그램 진행 장소에 만족한다’에 대하여 총77명의 응답자 중 매우만족 4명(5.2%), 만족 40명(51.9%), 보통 18명(23.4%), 불만족 13명(16.9%), 매우불만족 2명(2.6%)으로 나타났으며, 만족이상이 44명(57.1%), 보통이하가 33명(42.9%)으로 나타남

<성별 프로그램 진행 장소 만족도>

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	0	6	8	13	2	29
		성별의 %	0.0%	20.7%	27.6%	44.8%	6.9%	100.0%
	여자	빈도	2	6	8	25	2	43
		성별의 %	4.7%	14.0%	18.6%	58.1%	4.7%	100.0%
전체		빈도	2	12	16	38	4	72
		성별의 %	2.8%	16.7%	22.2%	52.8%	5.6%	100.0%

‘프로그램 진행 장소에 만족한다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 43명, 총 72명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 불만족 6명(20.7%), 보통 8명(27.6%), 만족 13명(44.8%), 매우만족 2명(6.9%)으로 나타났으며, 여자 43명 중 매우불만족 2명(4.7%), 불만족 6명(14.0%), 보통 8명(18.6%), 만족 25명(58.1%), 매우만족 2명(4.7%)으로 나타남

72) 프로그램 담당자는 프로그램을 진행을 위한 준비를 철저히 한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.3	1.3
불만족	1	1.0	1.3	2.6
보통	14	14.6	18.4	21.1
만족	47	49.0	61.8	82.9
매우 만족	13	13.5	17.1	100.0
합계	76	79.2	100.0	

‘프로그램 담당자는 프로그램을 진행을 위한 준비를 철저히 한다’에 대하여 총76명의 응답자 중 매우만족 13명(17.1%), 만족 47명(61.8%), 보통 14명(18.4%), 불만족 1명(1.3%), 매우 불만족 1명(1.3%)으로 나타났으며, 만족이상이 60명(78.9%), 보통이하가 16명(21.1%)으로 나타남

< 성별 프로그램 담당자는 프로그램을 진행을 위한 준비성 >

구분		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	1	0	3	21	4	29
		성별의 %	3.4%	0.0%	10.3%	72.4%	13.8%	100.0%
	여자	빈도	0	1	8	25	8	42
		성별의 %	0.0%	2.4%	19.0%	59.5%	19.0%	100.0%
전 체		빈도	1	1	11	46	12	71
		성별의 %	1.4%	1.4%	15.5%	64.8%	16.9%	100.0%

‘프로그램 담당자는 프로그램을 진행을 위한 준비를 철저히 한다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 42명, 총 71명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 매우불만족 1명(3.4%), 보통 3명(10.3%), 만족 21명(72.4%), 매우만족 4명(13.8%)으로 나타났으며, 여자 42명 중 불만족 1명(2.4%), 보통 8명(19.0%), 만족 25명(59.5%), 매우만족 8명(19.0%)으로 나타남

73) 프로그램 자원봉사자에 대해 만족한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
불만족	2	2.1	2.6	2.6
보통	20	20.8	26.0	28.6
만족	51	53.1	66.2	94.8
매우 만족	4	4.2	5.2	100.0
합계	77	80.2	100.0	

‘프로그램 자원봉사자에 대해 만족한다’에 대하여 총77명의 응답자 중 매우만족 4명(5.2%), 만족 51명(66.2%), 보통 20명(26%), 불만족 2명(2.6%)으로 나타났으며, 만족이상 이 55명(71.4%), 보통이하가 22명(28.6%)으로 나타남

< 성별 프로그램 자원봉사자해 만족도 >

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	1	6	22	0	29
		성별의 %	3.4%	20.7%	75.9%	0.0%	100.0%
	여자	빈도	1	12	26	4	43
		성별의 %	2.3%	27.9%	60.5%	9.3%	100.0%
전체	빈도	2	18	48	4	72	
	성별의 %	2.8%	25.0%	66.7%	5.6%	100.0%	

‘프로그램 자원봉사자에 대해 만족한다’에 대한 성별 교차분석결과 남자 29명, 여자 43명, 총 72명이 응답하였으며 이 중 남자 29명 중 불만족 1명(3.4%), 보통 6명(20.7%), 만족 22명(75.9%)으로 나타났으며, 여자 43명 중 불만족 1명(2.3%), 보통 12명(27.9%), 만족 26명(60.5%), 매우만족 4명(9.3%)으로 나타남

74) 강사는 프로그램진행과 관련하여 전문가다운 실력을 가지고 있습니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
불만족	2	2.1	2.7	2.7
보통	19	19.8	26.0	28.8
만족	45	46.9	61.6	90.4
매우 만족	7	7.3	9.6	100.0
합계	73	76.0	100.0	

‘강사는 프로그램진행과 관련하여 전문가다운 실력을 가지고 있습니까?’에 대하여 총73명의 응답자 중 매우만족 7명(9.6%), 만족 45명(61.6%), 보통 19명(26%), 불만족 2명(2.7%)으로 나타났으며, 만족이상이 55명(75.3%), 보통이하가 21명(28.8%)으로 나타남

< 성별 강사의 전문성 >

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	1	7	17	3	28
		성별의 %	3.6%	25.0%	60.7%	10.7%	100.0%
	여자	빈도	1	11	25	4	41
		성별의 %	2.4%	26.8%	61.0%	9.8%	100.0%
전체	빈도	2	18	42	7	69	
	성별의 %	2.9%	26.1%	60.9%	10.1%	100.0%	

‘강사는 프로그램진행과 관련하여 전문가다운 실력을 가지고 있습니까?’에 대한 성별 교차 분석결과 남자 28명, 여자 41명, 총 69명이 응답하였으며 이 중 남자 28명 중 불만족 1명(3.6%), 보통 7명(25.0%), 만족 17명(60.7%), 매우만족 3명(10.7%)으로 나타났으며, 여자 41명 중 불만족 1명(2.4%), 보통 11명(26.8%), 만족 25명(61.0%), 매우만족 4명(9.8%)으로 나타남

75) 강사와 교육생간의 의사소통 등이 적절합니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
보통	14	14.6	19.2	19.2
만족	52	54.2	71.2	90.4
매우 만족	7	7.3	9.6	100.0
합계	73	76.0	100.0	

‘강사와 교육생간의 의사소통 등이 적절합니까?’에 대하여 총73명의 응답자 중 매우만족 7명(9.6%), 만족 52명(71.2%), 보통 14명(19.2%)으로 나타났으며, 만족이상이 59명(80.1%), 보통이하가 14명(19.2%)으로 나타남

< 성별 강사와 교육생간의 의사소 >

구분		보통	만족	매우 만족	전체
성별	남자	빈도 3	23	2	28
		성별의 % 10.7%	82.1%	7.1%	100.0%
	여자	빈도 9	28	4	41
		성별의 % 22.0%	68.3%	9.8%	100.0%
전체	빈도 12	51	6	69	
	성별의 % 17.4%	73.9%	8.7%	100.0%	

‘강사와 교육생간의 의사소통 등이 적절합니까?’에 대한 성별 교차분석결과 남자 28명, 여자 41명, 총 69명이 응답하였으며 이 중 남자 28명 중 보통 3명(10.7%), 만족 23명(82.1%), 매우만족 2명(7.1%)으로 나타났으며, 여자 41명 중 보통 9명(22.0%), 만족 28명(68.3%), 매우만족 4명(9.8%)으로 나타남

76) 강사는 이용자에게 친절합니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
보통	12	12.5	16.4	16.4
만족	51	53.1	69.9	86.3
매우 만족	10	10.4	13.7	100.0
합계	73	76.0	100.0	

‘강사는 이용자에게 친절합니까?’에 대하여 총73명의 응답자 중 매우만족 10명(13.7%), 만족 51명(69.9%), 보통 12명(16.4%)으로 나타났으며, 만족이상이 61명(83.6%), 보통이하가 12명(16.4%)으로 나타남

77) 강사에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
보통	14	14.6	19.2	19.2
만족	34	35.4	46.6	65.8
매우 만족	25	26.0	34.2	100.0
합계	73	76.0	100.0	

‘강사에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?’에 대하여 총73명의 응답자 중 매우만족 25명(34.2%), 만족 34명(46.6%), 보통 14명(19.2%)으로 나타났으며, 만족이상이 59명(80.8%), 보통이하가 14명(19.2%)으로 나타남

< 성별 강사 전반적 만족도 >

구분		보통	만족	매우 만족	전체
성별	남자	빈도 4	12	12	28
		성별의 % 14.3%	42.9%	42.9%	100.0%
	여자	빈도 9	20	12	41
		성별의 % 22.0%	48.8%	29.3%	100.0%
전체		빈도 13	32	24	69
		성별의 % 18.8%	46.4%	34.8%	100.0%

‘강사에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?’에 대한 성별 교차분석결과 남자 28명, 여자 41명, 총 69명이 응답하였으며 이 중 남자 28명 중 보통 4명(14.3%), 만족 12명(42.9%), 매우만족 12명(42.9%)으로 나타났으며, 여자 41명 중 보통 9명(22.0%), 만족 20명(48.8%), 매우만족 12명(29.3%)으로 나타남

9. 프로그램 서비스 욕구조사

78) 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것은 무엇입니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
프로그램 내용	53	55.2	59.6	59.6
프로그램배정시간(개인활용시간 고려)	10	10.4	11.2	70.8
직원 및 강사의 전문성	6	6.3	6.7	77.5
프로그램 교육비	4	4.2	4.5	82.0
프로그램 참여 교육생	5	5.2	5.6	87.6
기타	11	11.5	12.4	100.0
합계	89	92.7	100.0	

‘프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것은 무엇입니까?’에 대하여 총89명의 응답자 중 프로그램 내용 53명(59.6%), 프로그램배정시간 10명(11.2%), 직원 및 강사의 전문성 6명(6.7%), 프로그램 교육비 4명(4.5%), 프로그램 참여 교육생 5명(5.6%), 기타 11명(12.4%)으로 나타남

79) 프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 것이 무엇입니까?(1순위)

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
프로그램의 이용시간대의 제한	20	20.8	22.7	22.7
다양한 프로그램의 부족	8	8.3	9.1	31.8
교통·송영서비스 이용의 불편·부족	27	28.1	30.7	62.5
프로그램의 홍보부족	6	6.3	6.8	69.3
강사의 불친절·전문성 부족	1	1.0	1.1	70.5
직원의 불친절	1	1.0	1.1	71.6
시설, 환경의 노후, 청결 문제	8	8.3	9.1	80.7
기타	17	17.7	19.3	100.0
합계	88	91.7	100.0	

‘프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 것이 무엇입니까?(1순위)’에 대하여 총88명의 응답자 중 프로그램의 이용시간대의 제한 20명(22.7%), 다양한 프로그램의 부족 8명(9.1%), 교통·송영서비스 이용의 불편·부족 27명(30.7%), 프로그램의 홍보부족 6명(6.8%), 강사의 불친절·전문성 부족 1명(1.1%), 직원의 불친절 1명(1.1%), 시설·환경의 노후·청결 문제 8명(9.1%), 기타 17명(19.3%)으로 나타남

79-1) 프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 것이 무엇입니까?(2순위)

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
프로그램의 이용시간대의 제한	9	9.4	18.4	18.4
다양한 프로그램의 부족	10	10.4	20.4	38.8
교통·송영서비스 이용의 불편·부족	12	12.5	24.5	63.3
프로그램의 홍보부족	6	6.3	12.2	75.5
시설, 환경의 노후, 청결 문제	11	11.5	22.4	98.0
기타	1	1.0	2.0	100.0
합계	49	51.0	100.0	

‘프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 것이 무엇입니까?(2순위)’에 대하여 총49명의 응답자 중 프로그램의 이용시간대의 제한 9명(18.4%), 다양한 프로그램의 부족 10명(20.4%), 교통·송영서비스 이용의 불편·부족 12명(24.5%), 프로그램의 홍보부족 6명(12.2%), 시설·환경의 노후·청결 문제 11명(22.4%), 기타 1명(2%)으로 나타남

<성별 프로그램을 이용 시 불편한 점 >

구분		프로그램의 이용시간대 의 제한	다양한 프로그램 의 부족	교통·송영서비스 이용의 불편·부족	프로그램의 홍보부족	시설, 환경의 노후, 청결 문제	기타	전체
성별	남자 빈도	5	4	3	1	6	1	20
	성별의 %	25.0%	20.0%	15.0%	5.0%	30.0%	5.0%	100.0%
여자	빈도	4	5	8	4	5	0	26
	성별의 %	15.4%	19.2%	30.8%	15.4%	19.2%	0.0%	100.0%
전체	빈도	9	9	11	5	11	1	46
	성별의 %	19.6%	19.6%	23.9%	10.9%	23.9%	2.2%	100.0%

‘프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 것이 무엇입니까?(2순위)’에 대한 성별 교차 분석결과 남자 20명, 여자 26명, 총 46명이 응답하였으며 남자 20명 중 프로그램의 이용시간대의 제한 5명(25.0%), 다양한 프로그램의 부족 4명(20.0%), 교통·송영서비스 이용의 불편·부족 3명(15.0%), 프로그램의 홍보부족 1명(5.0%), 시설·환경의 노후·청결 문제 6명(30.0%), 기타 1명(5.0%)으로 나타났으며, 여자 26명 중 프로그램의 이용시간대의 제한 4명(15.4%), 다양한 프로그램의 부족 5명(19.2%), 교통·송영서비스 이용의 불편·부족 8명(30.8%), 프로그램의 홍보부족 4명(15.4%), 시설·환경의 노후·청결 문제 5명(19.2%)으로 나타남

80) 복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 한다고 생각하십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	7	7.3	7.8	7.8
취미·교양·나들이 등 여가활용 지원	21	21.9	23.3	31.1
체력증진을 위한 스포츠 지원	15	15.6	16.7	47.8
시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)	4	4.2	4.4	52.2
취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원	8	8.3	8.9	61.1
재활보조기기 보급 및 정보제공 사업	10	10.4	11.1	72.2
경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업	14	14.6	15.6	87.8
기타	11	11.5	12.2	100.0
합계	90	93.8	100.0	

‘복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 한다고 생각하십니까?’에 대하여 총90명의 응답자 중 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원 7명(7.8%), 취미·교양·나들이 등 여가활용 지원 21명(23.3%), 체력증진을 위한 스포츠 지원 15명(16.7%), 시각장애인 기초재활지원 4명(4.4%), 취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원 8명(8.9%), 재

활보조기기 보급 및 정보제공 사업 10명(11.1%), 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업 14명(15.6%), 기타 11명(12.2%)으로 나타남

<성별 복지관 프로그램 중 중점분야 >

구분	심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	문화·여 가활용 지원	취미·교 양·나들 이 등 여가활 용 지원	체력증 진을 위 한 스포 츠 지원	시각·장 기장애 인 지원 (점 막, 투 시 등)	장애 예방 사업 (점 막, 투 시 등)	취업 및 직 무능 력향 상 위 한 지 원	재활 보조기 기 보급 및 정보 제공 사 업	경제 적 어려 움을 해 소 위한 경제지 원 사업	기타	전체
성별 남자 빈도	2	3	9	1	3	5	8	3	34		
성별의 %	5.9%	8.8%	26.5%	2.9%	8.8%	14.7%	23.5%	8.8%	100.0%		
여자 빈도	4	16	6	3	4	4	6	8	51		
성별의 %	7.8%	31.4%	11.8%	5.9%	7.8%	7.8%	11.8%	15.7%	100.0%		
전체 빈도	6	19	15	4	7	9	14	11	85		
성별의 %	7.1%	22.4%	17.6%	4.7%	8.2%	10.6%	16.5%	12.9%	100.0%		

‘복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 한다고 생각하십니까?’에 대한 성별 교차분석결과 남자 34명, 여자 51명, 총 85명이 응답하였으며 남자 34명 중 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원 2명(5.9%), 취미·교양·나들이 등 여가활용 지원 3명(8.8%), 체력증진을 위한 스포츠 지원 9명(26.5%), 시각장애인 기초재활지원 1명(2.9%), 취업 및 직무능력향상을 위한 지원 3명(8.8%), 재활보조기기 보급 및 정보제공 사업 5명(14.7%), 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업 8명(23.5%), 기타 3명(8.8%)으로 나타났으며, 여자 51명 중 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원 4명(7.8%), 취미·교양·나들이 등 여가활용 지원 16명(31.4%), 체력증진을 위한 스포츠 지원 6명(11.8%), 시각장애인 기초재활지원 3명(5.9%), 취업 및 직무능력향상을 위한 지원 4명(7.8%), 재활보조기기 보급 및 정보제공 사업 4명(7.8%), 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업 6명(11.8%), 기타 8명(15.7%)으로 나타남

81) 복지관 프로그램의 쾌적한 이용을 위해 반드시 지켜져야 할 사항은 무엇이라 생각하십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
회원 상호간 존중하는 언어를 사용한다	29	30.2	32.6	32.6
내가 사용한 교육실은 서로 협력하여 깨끗이 정리한다	15	15.6	16.9	49.4
잡은 결석과 지각으로 교육 분위기를 어수선하게 하지 않는다	15	15.6	16.9	66.3
불성실한 태도로 타교육생의 학습을 방해하지 않는다	15	15.6	16.9	83.1
기타의견	15	15.6	16.9	100.0
합계	89	92.7	100.0	

‘복지관 프로그램의 쾌적한 이용을 위해 반드시 지켜져야 할 사항은 무엇이라 생각하십니까?’에 대하여 총89명의 응답자 중 회원 상호간 존중하는 언어를 사용한다 29명(32.6%), 내가 사용한 교육실은 서로 협력하여 깨끗이 정리한다 15명(16.9%), 잡은 결석과 지각으로 교육 분위기를 어수선하게 하지 않는다 15명(16.6%), 불성실한 태도로 타교육생의 학습을 방해하지 않는다 15명(16.9%), 기타의견 15명(16.6%)으로 나타남

82) 나들이프로그램(가족캠프 및 지역탐방 등) 희망 지역 또는 장소를 한 가지 이상 말해 주십시오.

- 제주도 5
- 거제도, 바닷가
- 서울근교의 놀이공원(에버랜드)
- 홍도, 흑산도
- 남해(통영 등)
- 국립공원(산)
- 여름(패프팅), 당일치기 여행
- 강원도(설악산 인근)
- 서울 고궁(해설사와 같이)
- 경기도
- 경주 2
- 서울(시티투어)
- 전라도
- 언양 지방
- 가족캠프에서 남해나 먼곳으로(거문도 등) 갔으면 1박2일로 갔으면
- 유원지도 갔으면
- 중부, 북쪽으로
- 땅끝마을

83) 귀하께서 필요한 프로그램 또는 개설되기를 희망하는 프로그램은 무엇입니까?

- 도자기,비즈
- 기타교실
- 악기 배우는 프로그램 2
- 필라테스
- 섹소폰
- 영어교실의 재개설 2
- 민요 지속적인 활동
- 음식만들기
- 음악(예술)계통 프로그램 개설
- 남성들을 위한 프로그램 마련(클라이밍)
- 제빵 강좌
- 근처 목용탕 가기(있었는데 없어짐)
- 나이트 댄스, 스포츠 댄스 등 활동적인 프로그램이 있었으면...
- 다도(전통차)

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

- 프로그램이 다양해졌으면 좋겠다
- 프로그램실 협소(면적)
- 체력단련실 지도해주는 사람 있었으면 좋겠다->없을때도 있어서
- 당일치기 여행 프로그램이 많았으면 좋겠다
- 직업과 연결되는 자격증 관련 수업 개설
- 피부로 느낄수 있는
- 이용하고 싶은데 시간대가 안 맞다
- 공연을 우선순위로 하지 않고, 배우는것에 중점을 두어달라.
- 컴퓨터 좋은 것으로 업그레이드 해달라
- 노래교실 기계 상태개선/ 노래방에 새 노래 넣어달라. / 노래교실에 옛날노래를 넣었으면 좋겠다.
- 횡수 부족, 더늘렸으면...
- 강사 선택시 난이도를 고려해서 초빙했으면 좋겠다(시각장애인의 인식이 이해가 되어 있는 사람이었으면)
- 약시자 위주 불편
- 마이크 사용해서 했으면(청각 약하신 분들 위해)
- 자원봉사자가 더 참여했으면...
- 수준별 맞춤교육, 교육시간 길게 잡아 자세히 배울수 있게...
- 생활에 필요한 수업과목이 있었으면....
- 교수학습법을 바꿨으면 좋겠다.
- 서로 존중했으면 좋겠습니다.
- 마음에서 우러나오는 봉사자세
- 공기 좋은 곳에 자주 갔으면 좋겠다
- 한결 같이 대해주시면 감사하겠습니다.직원들 더 친절했음+홍보(프로그램)
- 컴맹, 약시들을 가리지 않고 평등한 프로그램 만들어주기
- 프로그램 장소 확장
- 프로그램 이용시 담당자가 빨리 왔으면... 아니면 번호표 배부 하는 방법도 고려해보길 바람.(이용 프로그램 관련)
- 회원들이 한 프로그램에 몰려서 선택권한이 별로 없다. 불편
- 민요교실을 지하에서 4층으로 옮겨서 진행했으면...(환경이 안 좋아서)
- 운동 프로그램이 좀 많았으면...
- 지하에서 하는게 안좋다(불만족)
- 강사가 좀 더 전문성 있고, 회원들과 의사소통이 되었으면...(강사 선택시 반장과 관리자가 같이 고려&선택 했으면)
- 요리 프로그램에서 재료 부족 및 요리메뉴 다양성 부족
- 컴퓨터 시간이 너무 길다(시간이 2시간으로 조절되었으면...)
- 나들이 프로그램에 대해 전화로 연락 좀 해줬으면... 몰라서 못감.
- PC 노후화 업그레이드
- 장소가 협소하다(국선도)
- 영화관람 접수방법이 너무 복잡하다
- 이·미용 서비스를 제한없이 이용할 수 있도록(인원 많이)
- 나들이 등의 프로그램 이용에 제한이 없었으면(먼거리, 나이제한)

III. 제언

1) 복지관 이용자를 위한 분리 된 휴게 공간 마련

복지관 시설 및 환경 만족도 조사 결과 전반적으로 만족할 만한 수준으로 나타났으나, 상대적으로 ‘휴게공간’에 대한 만족도가 다소 낮은 경향을 보이고 있다. 2010~2013년까지 해마다 나타나고 있는 휴게공간 부족부분한 부분이 2014년도에도 불만족 40명(41.7%), 보통 28명(29.2%), 만족 15명(15.6%), 매우 불만족 9명(9.4%), 무응답 1명(1.0%) 순으로 나타났다. 상담실과 휴게공간 확충을 하였으나 여전히 복지관 내 공간 활용이 중요한 문제로 여전히 남아 있음.

전체적인 만족도를 높이기 위해서는 이용자의 불편을 최소화하기 위한 공간 확충과 장기적인 방안으로 1층 주간보호실을 활용할 수 있는 방안을 모색하여 환경개선이 필요하다 할 수 있음.

2) 식당의 효과적인 공간 확보를 위한 동선의 재배치 필요성

식당을 이용 시 대체적으로 급식실의 장소협소에 대한 건의사항과 급식의 메뉴를 다양하게 해달라는 의견이 많았다. 개인의 입맛을 모두 맞출 수는 없으나 이용자들의 선호도를 고려한 메뉴 선정 및 개발에 대한 노력이 필요함

2013년 욕구·만족도 조사 결과 프로그램이 마치는 시간과 이용자가 찾는 시간이 같은 시간이 많아 분비는 것과 공간이 너무 좁아 불편하다는 의견이 높게 나타남에 따라 불필요하게 큰 식탁을 효율적인 규격으로 교체를 하여 식당의 공간을 확보하였음

2014년 조사에는 배식구와 퇴식구의 위치가 같고, 식수대까지 같이 있어 식사를 마치고 식수대를 이용하는 동선은 불편함이 있다고 나타나 불편함이 없도록 동선의 재배치가 필요함.

3) 이용자의 욕구를 반영한 프로그램 계획 및 질적 향상 도모

프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것에 대해서 59.6%가 프로그램 내용이 라고 응답하였고, 다음으로 프로그램배정시간이 11.2%로 나타났다. 이용자의 프로그램 선택결정권이 향상되었음을 알 수 있으며, 이런 결과를 바탕으로 프로그램을 계획 시 최대한 욕구를 반영할 수 있어야 하며, 더불어 프로그램이 질적으로 향상될 수 있도록 강사섭외 및 교육내용 구성에 담당자들의 노력이 필요할 것으로 사료된다. 또한 이용자의 욕구를 수시로 파악할 수 있는 통로(이용자간담회, 프로그램별 평가회 등)를 활성화하여 즉시 반영할 수 있도록 함.

4) 프로그램의 이용시간의 다양화 및 송영서비스 미제공에 대한 대안 마련 필요

복지관의 고질적인 문제점이 교육장소의 협소화 및 부족, 그리고 송영서비스의 불만족이 계속해서 거론되고 있다. 프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 점에 대해서 이용자들은 교통·송영서비스 이용의 불편·부족이라고 30.7%가 응답하였고 다음으로 프로그램의 이용시간대의 제한이라고 22.7%가 응답하였다. 복지관 운영시스템 상 하루 3번 복지관 인근

지역에만 송영서비스를 제공하고 있으며, 송영서비스를 제공하지 않는 지역에 한해서 무료 급식을 제공하고 있으나, 이용자에게는 여전히 불편함을 호소하고 있는 실정이다. 또한 송영서비스 시간으로 인해 프로그램 시간이 10시~12시, 14시~16시로 정해지다보니 교육장소가 부족하고, 다양한 프로그램이 진행되지 못하고 있다. 프로그램 시간과 송영서비스를 같이 하다보면 항상 이런 문제에 봉착하게 되는데, 프로그램 성격별, 이용자별에 따라 교육시간대를 다양하게 진행할 수 있도록, 자율적으로 참여할 수 있는 대안이 필요할 것으로 사료된다.

5) 지속적인 외부강사 인식개선 교육 실시

시각장애인을 대상으로 강의 경험이 풍부한 강사는 복지관 개관 이후 꾸준히 참여하고 있는 함창, 국선도 등의 소수 프로그램이며, 대부분 프로그램 기획단계에서 일시적 강사 선정이 이루어지고 있는 상황에서 2014년도 외부강사 인식개선교육을 실시한 결과 좋은 반응을 보여 2015년에도 교육을 실시함에 앞서 선정된 모든 강사를 대상으로 장애인식개선 교육을 실시하여 프로그램의 보다 빠른 정착을 유도함은 물론 강사와 참여자간의 돈독한 유대관계 형성으로 상호 만족해하는 프로그램 운영을 위한 노력이 필요함.