

# 2015 이용자 욕구 · 만족도 조사 결과보고



사)울산광역시시각장애인복지연합회

**울산광역시시각장애인복지관**

(기획운영지원팀)

# 2015 이용자 욕구·만족도 조사 결과보고서

## I. 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. 조사방법

- 1) 조사대상 : 복지관 서비스 이용자 100명 (전화 및 면접 시도 117 명)
- 2) 조사방법 : 자체제작 설문지를 통한 전화 및 면접 조사
- 3) 조사기간 : 2015. 10. 20(금)~11.13(금)
- 4) 조사원 : 자원봉사자 (설문사전교육 수시 실시)

### 3. 세부일정

일 정	구 분	세 부 내 용
10.2	- 조사계획 수립	· 욕구·만족도 조사 계획서 작성 · 조사원 모집(vms계제)
10.5~13	- 설문지 인쇄 - 실인원 데이터 작업	· 욕구·만족도조사 - 이용자 욕구·만족도 조사 설문지 자료수집 - 복지관 및 관련기관 만족도 조사 설문지 참조 - 최종 설문지(안) 작성 · 설문지 인쇄(120부)
10.13~수시	- 조사원 교육	· 조사원 설문조사 방법 및 유의사항 교육
10.20~11.13	- 설문조사 실시	· 복지관 이용자 면접조사 실시 ※ 조사자 : 사회복지무원 2명, 자원봉사자 ※ 각 프로그램 담당자 업무 협조 요청
	- 설문지수거 및 확인	설문지 수거 및 확인(답변 오류 수정)
11.16~27	- 코딩, 분석	엑셀, SPSS 15.0 for Windows 프로그램 ※ 사회조사연구소 의뢰
11.30~12.11	- 최종보고서 작성	분석 및 대안 제시

#### 4. 조사도구

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

- 1) 설문지문항 수 : 67문항
- 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 시설 및 환경</li> <li>◦ 시설 운영 및 관리</li> <li>◦ 이용자 규모의 적절성</li> <li>◦ 프로그램실의 환경</li> <li>◦ 기관 불편한 점</li> <li>◦ 복지관 휴게 공간</li> <li>◦ 내·외부 청소상태</li> </ul>
시설 및 환경 욕구조사 (5문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 시설 및 환경 관련 중요성</li> <li>◦ 시설 운영 및 관리 관련 중요성</li> </ul>
인권보장 (5문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 이용 시 자기결정권</li> <li>◦ 개인정보 보호</li> <li>◦ 종교에 활동의 자유</li> <li>◦ 서비스이용 중 인권 존중</li> <li>◦ 인권 침해의 경험</li> </ul>
기타 (3문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 받은 후 복지관 활동을 재이용 여부</li> <li>◦ 이용자가 도움 받은 것에 대해 타인에게 추천 여부</li> <li>◦ 복지관 이용시 불편한 점</li> </ul>
직원만족도 (4문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 직원 친절도</li> <li>◦ 문제처리의 적극성</li> <li>◦ 문제에 대한 충분한 설명</li> <li>◦ 직원에 대한 편안함</li> </ul>
식당만족도 (14문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 인적서비스</li> <li>◦ 위생</li> <li>◦ 시설·환경</li> <li>◦ 급식</li> <li>◦ 기타</li> </ul>
프로그램서비스 만족도 (12문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 상담·의료재활 서비스</li> <li>◦ 교육재활 서비스</li> <li>◦ 사회심리, 스포츠·여가</li> <li>◦ 외부지원</li> </ul>
프로그램 진행평가	◦ 프로그램의 유익성

(8문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 프로그램의 적합성</li> <li>◦ 프로그램 진행시간, 횟수</li> <li>◦ 프로그램 이용료의 적절성</li> <li>◦ 프로그램 진행 장소</li> <li>◦ 프로그램 담당자의 준비성</li> <li>◦ 자원봉사자에 대한 만족도</li> <li>◦ 외부강사에 대한 만족도</li> </ul>
프로그램 서비스 욕구조사 (7문항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 프로그램 선택 시 고려사항</li> <li>◦ 프로그램 이용 시 불편사항</li> <li>◦ 프로그램 실시 시 중점적 사항</li> <li>◦ 프로그램 이용자의 쾌적한 이용 수칙</li> <li>◦ 나들이 프로그램 희망지역</li> <li>◦ 개설 희망 프로그램</li> <li>◦ 기타건의 사항</li> </ul>

## 5. 자료분석

본 조사는 이용자의 일반적 특성과 욕구 및 만족도를 알아보기 위해 빈도분석, 교차분석을 실시하였다. 이러한 분석을 위해 사용된 통계프로그램은 SPSS 18.0이다.

## 6. 개선사항

- － 설문 시 자원봉사자 모집이 원활하지 못하고, 연계성이 부족
  - ☞ 설문조사 자원봉사자를 사전 모집하여 욕구 만족도 조사 시행에 어려움이 없도록 함
- － 결과보고 시기가 12월로 내년 사업계획 반영에 어려움이 따름
  - ☞ 설문조사기간 및 결과보고 기간을 10월로 마무리 함으로써 향후 사업계획에 보다 많이 반영될 수 있도록 함
- － 욕구조사의 다양한 방법을 강구함
  - ☞ 복지관 이용자를 대상으로 하는 공개간담회 등 의견을 수렴하는 방법의 다양성을 찾아 이용자의 욕구를 반영하는 방법을 강구함
- － 욕구 만족도 조사의 효율성 향상
  - ☞ 영역별 프로그램에서 실시되는 욕구 만족도 조사의 중복성을 방지하고, 보다 거시적이고 사업운영 전반에 필요한 사항을 설문지로 구성하여 설문조사의 효율성을 높임

## 7. 향후계획

- － 이용 장애인의 욕구 및 만족도 조사결과에 따라 복지관의 환경, 프로그램, 직원 등 부분별 문제점을 보완하고 장점을 적극 활용하여 이용 장애인들을 위한 서비스를 제공함
- － 의견을 향후 사업계획에 반영하여 복지관 운영에 있어 이용 장애인의 참여를 높임
- － 직원 및 이용 장애인에게 공고하여 복지관의 발전방향 설정 시 유용한 자료로 활용함

## II. 분석 결과

### 1. 일반적 사항

#### 1) 성별

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
남	48	48.0	48.0	48.0
여	52	52.0	52.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

조사대상자의 성별을 살펴보면 남성이 48%(48명), 여성이 52(52명으로 여성비율이 높음을 알 수 있음

#### 2) 연령대

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
19세 이하	7	7.0	7.1	7.1
20~29세	5	5.0	5.1	12.1
30~39세	6	6.0	6.1	18.2
40~49세	12	12.0	12.1	30.3
50~59세	18	18.0	18.2	48.5
60~69세	24	24.0	24.2	72.7
70세 이상	27	27.0	27.3	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

조사대상자의 연령대를 살펴보면 70세 이상 27명(27%), 60~69세 이하 24명(24%), 50~59세 18명(18%), 40~49세 12명(12%), 19세이하 7명(7%), 30~39세 6명(6%), 20~29세 5명(5%)순으로 나타남 60세 이상이 50% 이상을 차지함을 확인할 수 있음

#### 3) 장애등급

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
1급	58	58.0	59.2	59.2
2급	11	11.0	11.2	70.4
3급	7	7.0	7.1	77.6
4급	7	7.0	7.1	84.7
5급	1	1.0	1.0	85.7
6급	10	10.0	10.2	95.9
기타	4	4.0	4.1	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템 결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

장애등급을 살펴보면 1급 58명(59.2%), 2급 11명(11.2%), 6급 10명(10.2%), 3급, 4급 각 7명(7.1%), 기타 4명(4.1%), 5급 1명(1%)순으로 나타남

#### 4) 거주지

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
중구	17	17.0	17.0	17.0
남구	54	54.0	54.0	71.0
동구	10	10.0	10.0	81.0
북구	7	7.0	7.0	88.0
울주군	11	11.0	11.0	99.0
기타	1	1.0	1.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

조사대상자의 거주지를 살펴보면 남구가 54%로 가장 높았고 중구 17%, 울주군 11% 동구 10%, 북구가 10%, 기타 1%순으로 나타남  
 복지관의 지리적 특성으로 감안하여 남구지역 거주자가 가장 많음을 확인 할 수 있었음

#### 5) 기초생활수급 여부

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
수급자이다	31	31.0	32.3	32.3
수급자가 아니다	61	61.0	63.5	95.8
차상위계층	4	4.0	4.2	100.0
합계	96	96.0	100.0	
시스템 결측값	4	4.0		
합계	100	100.0		

기초생활수급 여부를 살펴보면 수급자가 아니다가 61명(63.5%), 수급자이다 31명(32.3%), 차상위계층 4명(4.2%) 로 나타남  
 복지관 이용인 중 다수가 수급자가 아님을 알 수 있음

#### 6) 본 기관을 이용하신지는 얼마나 되셨습니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
1년 미만	18	18.0	18.0	18.0
1년 이상~3년 미만	16	16.0	16.0	34.0
3년 이상~6년 미만	32	32.0	32.0	66.0
6년 이상	34	34.0	34.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

조사대상자의 복지관 이용정도를 살펴보면 6년이상인 34명(34%), 3년이상~6년미만이 32명(32%), 1년미만이 18명(18%), 1년이상~3년미만은 16명(16%), 순으로 조사됨  
 3년이상 복지관을 이용한 대상이 66%로 상대적으로 높음을 알 수 있음.  
 3년미만 34명, 3년이상 66명으로 본 설문지는 복지관 장기이용자의 의견임을 확인할 수 있음

### 7) 복지관을 알게 된 동기

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
주변의 소개	53	53.0	53.0	53.0
복지관을 보고 직접 방문	12	12.0	12.0	65.0
복지관 직원 소개	14	14.0	14.0	79.0
대중매체 및 홈페이지	4	4.0	4.0	83.0
관공서 직원의 소개	7	7.0	7.0	90.0
다른 복지관의 소개	0	0.0	0.0	90.0
기타	10	10.0	10.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

조사대상자의 복지관을 알게 동기를 살펴보면 주변의 소개가 53명(53%), 복지관 직원소개가 14명(14%), 직접방문이 12명(12%), 기타가 10명(10%), 관공서 직원의 소개 7명(7%), 대중매체 및 홈페이지 4명(4%) 50%이상 주변의 소개임을 확인 할 수 있었음

### <3년미만 신규 이용인의 기관을 알게 된 동기는>

구분		주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	대중매체 및 홈페이지	관공서 직원의 소개	기타	전체
이 용 기 간	3년 미만	빈도	19	1	4	2	3	5
		이용 기간의 %	55.9%	2.9%	11.8%	5.9%	8.8%	14.7%
	3년 이상	빈도	34	11	10	2	4	5
		이용 기간의 %	51.5%	16.7%	15.2%	3.0%	6.1%	7.6%
전체	빈도	53	12	14	4	7	10	
	이용 기간의 %	53.0%	12.0%	14.0%	4.0%	7.0%	10.0%	100

조사대상자중 3년 미만의 복지관 이용자중 복지관을 알게 된 동기를 살펴보면 주변의 소개가 19명(55.9%), 복지관 직원소개가 4명(11.8%), 관공서 직원의 소개 3명(8.8%) 대중매체 및 홈페이지 2명(5.9%) 직접방문이 1명(2.9%), 기타가 5명(14.7%)로 나타남  
신규이용자의 경우 55.9% 주변의 소개로 복지관을 알게 되었다는 것을 알 수 있음

### 8) 복지관 이용 횟수

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
주1회	18	18.0	18.0	18.0
주2~3회	35	35.0	35.0	53.0
주4회 이상	25	25.0	25.0	78.0
월1회	9	9.0	9.0	87.0
월2~3회	5	5.0	5.0	92.0
기타	8	8.0	8.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

조사대상자의 복지관 이용횟수를 살펴보면 주2~3회 35명(25%), 주4회이상 25명(25%), 주1회이상 18명(18%), 월1회 9명(9%), 기타 8명(8%), 월2~3회 5명(5%) 순으로 나타났다.

### 9) 이용하는 교통수단

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
도보	9	9.0	9.0	9.0
버스	12	12.0	12.0	21.0
택시	0	0.0	0.0	21.0
복지관 차량	26	26.0	26.0	47.0
장애인지원차량(심부름센터, 부르미 등)	46	46.0	46.0	93.0
기타	7	7.0	7.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

주로 이용하는 교통수단으로 장애인지원차량(부르미, 심부름센터 등)이 각 46명씩(46%), 복지관차량 26명(26%) 버스가 12명(12%), 도보가 9명(9%), 기타가 7명(7%) 순으로 나타남

### 10) 복지관 행사 및 프로그램 일정에 대한 정보 습득 경로

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
복지관 ARS전화 안내	17	17.0	17.2	17.2
복지관 사업안내문 및 소식지	18	18.0	18.2	35.4
인터넷홈페이지	3	3.0	3.0	38.4
직원안내	44	44.0	44.4	82.8
이웃의 소개 및 권유	10	10.0	10.1	92.9
지역사회 매체	1	1.0	1.0	93.9
기타	6	6.0	6.1	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

복지관 행사 및 프로그램 일정에 대한 정보습득 경로를 살펴보면 직원안내가 44명(44.4%), 복지관 사업안내문 및 소식지가 18명(18%) 복지관 ARS전화안내가 17명(17%), 이웃의 소개 및 권유가 10명(10.1%), 인터넷 홈페이지 3명(3%) 기타가 6명(6.1%), 지역사회매체1명(1%) 무응답 1명(1.0%) 순으로 조사됨

복지관 행사 및 프로그램일정에 대한 정보는 직원의 안내가 가장 큰 역할을 하고 있다고 사료됨

## 2. 복지관 시설 및 환경 만족도

### 11) 복지관 내 시설과 설비가 안전하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	7	7.0	7.1	7.1
보통	29	29.0	29.6	36.7
만족	45	45.0	45.9	82.7
매우 만족	17	17.0	17.3	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템 결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

복지관 내 시설과 설비가 안전한지에 대한 조사에서 만족이 45명(45.9%), 보통이 29명(29.6%), 매우 만족이 17명(17.3%) 불만족이 7명(7.1%) 순으로 나타남  
매우만족 과 만족이 63% 정도로 복지관내 시설과 설비가 안전하다고 생각하고 있음

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

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	4	4.0	4.1	4.1
보통	35	35.0	36.1	40.2
만족	43	43.0	44.3	84.5
매우 만족	15	15.0	15.5	100.0
합계	97	97.0	100.0	
시스템 결측값	3	3.0		
합계	100	100.0		

서비스(프로그램)에 사용되는 기자재, 교구, 장비 등의 품질이 적절한지에 대해서는 만족이 43명(43.3%), 보통 35명(36.1%), 매우 만족이 15명(15.5%), 불만족이 4명(4.1%), 무응답 3명(3%)로 조사됨

### 13) 서비스(프로그램)에 함께 참여하는 이용자 규모가 적절하다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	4	4.0	4.1	4.1
보통	35	35.0	36.1	40.2
만족	43	43.0	44.3	84.5
매우 만족	15	15.0	15.5	100.0
합계	97	97.0	100.0	
시스템 결측값	3	3.0		
합계	100	100.0		

서비스(프로그램)에 함께 참여하는 이용자의 규모에 대해서 만족 43명(44.3%), 보통 35명(36.1%), 매우 만족 15명(15.5%) 불만족 4명(4.1%), 무응답 3명(3%)으로 나타남  
프로그램 참여 규모의 적절성에 대하여 만족과, 매우만족이 59.8% 로 적절하다고 여기고 있음

14) 서비스장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	6	6.0	6.1	6.1
보통	30	30.0	30.6	36.7
만족	43	43.0	43.9	80.6
매우 만족	19	19.0	19.4	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

서비스장소(프로그램실) 환경의 쾌적성에 대하여 만족 43명(43.9%), 보통 30명(30.6%), 매우 만족 19명(19.4%), 불만족 6명(6.1%), 무응답 2명(2.%) 순으로 나타남  
63%이상 서비스장소 환경의 쾌적성에 대하여 만족하고 있음을 확인할 수 있음

15) 건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
불만족	2	2.0	2.0	3.1
보통	29	29.0	29.6	32.7
만족	46	46.0	46.9	79.6
매우 만족	20	20.0	20.4	100.0
합계	98	98.0	100.0	
무응답	2	2.0		
합계	100	100.0		

복지관 건물 내 시설물 이용의 편리성에 대하여 만족 46명(46.9%), 보통 29명(29.6%), 매우 만족 20명(20.4%) 불만족 2명(2%), 매우불만족 1명(1%), 무응답 2명(2%) 순으로 나타남

<장애등급별 건물 내 시설물 이용의 편리성>

			건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다					전체
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
장애 등급	1급	빈도	1	1	14	33	8	57
		장애등급의 %	1.8%	1.8%	24.6%	57.9%	14.0%	100.0%
	2급	빈도	0	0	3	3	5	11
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	27.3%	27.3%	45.5%	100.0%
	3급	빈도	0	0	2	2	3	7
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
	4급	빈도	0	1	3	2	1	7
		장애등급의 %	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	14.3%	100.0%
	5급	빈도	0	0	1	0	0	1
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	0	0	4	5	1	10
		장애등급의 %	0.0%	0.0%	40.0%	50.0%	10.0%	100.0%
전체	빈도	0	0	1	1	2	4	
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%	

건물내 시설물 이용의 편리성에 대한 장애등급별로 살펴보면 1급 매우만족, 만족은 71.9%가 2급 매우만족, 만족은 72.8% 3급 매우만족, 만족 71.5% 4급 매우만족 만족 42.9% 5급 매우만족, 만족 0%, 6급 매우만족, 만족 60% 로 나타남

16) 복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	3	3.0	3.1	3.1
보통	31	31.0	31.6	34.7
만족	46	46.0	46.9	81.6
매우 만족	18	18.0	18.4	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템 결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

복지관 내 휴게 공간이 잘 되어 있는지에 대한 질문에 만족 46명(46.9%), 보통 31명(31.6%), 매우만족 18명(18.4%), 불만족 3명(3.1%), 무응답 2명(2.0%)으로 나타남

17) 복지관 내·외부 청소상태는 깨끗하게 관리되고 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	3	3.0	3.1	3.1
보통	31	31.0	31.6	34.7
만족	46	46.0	46.9	81.6
매우 만족	18	18.0	18.4	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템 결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

복지관 내·외부 청소상태에 대해서 만족 46명(46.9%), 보통 31명(31.6%), 매우 만족 18명(18.4%) 불만족 3명(3.1%), 무응답 2명(2%) 순으로 나타남

3. 복지관 시설 및 환경 욕구조사

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

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
집에서 복지관까지의 접근 편리성	27	27.0	27.6	27.6
건물내부의 주차공간이나 실내 환경 (냉난방, 인테리어 등)	24	24.0	24.5	52.0
시설이용을 위한 장애인 편의시설 구비 정도	34	34.0	34.7	86.7
시설 설비 및 각종 장비의 구비와 관리상태	10	10.0	10.2	96.9
기타	3	3.0	3.1	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

복지관의 시설 및 환경과 관련해서 가장 중요하다고 생각되는 것은 시설이용을 위한 장애인 편의 시설 구비 정도 34명(34.7%), 집에서 복지관까지의 접근 편리성 27명(27.6%), 건물 내부의 주차공간이나 실내환경(냉난방, 인테리어 등) 24명(24%), 시설 설비 및 각종 장비의 구비와 관리상태 10명(10.2%), 기타 3명(3.1%), 무응답은 2명(2%)으로 나타남

<이용기간별 복지관 시설 및 환경과 관련 가장중요하다고 생각되는 것>

구분		집에서 복지관까지의 접근 편리성	건물내부의 주차공간이나 실내 환경(냉난방, 인테리어 등)	시설이용을 위한 장애인 편의시설 구비 정도	시설 설비 및 각종 장비의 구비와 관리상태	기타	전체	
이용기간	3년 미만	빈도	10	3	14	5	1	33
		이용 기간의 %	30.3%	9.1%	42.4%	15.2%	3.0%	100.0%
3년 이상	빈도	17	21	20	5	2	65	
		이용 기간의 %	26.2%	32.3%	30.8%	7.7%	3.1%	100.0%
전체	빈도	27	24	34	10	3	98	
		이용 기간의 %	27.6%	24.5%	34.7%	10.2%	3.1%	100.0%

복지관의 시설 및 환경과 관련해서 가장 중요하다고 생각되는 것은 3년미만 이용인들은 시설이용을 위한 장애인 편의시설 구비정도 14명(42.4%), 집에서 복지관 까지의 접근편리성 10명(30.3%)가 가장 높았으며, 3년이상 이용인들은 건물 내부의 주차공간이나 실내 환경 21명(32.23%), 시설이용을 위한 장애인 편의시설 구비정도 20명(30.8%)가 가장 높게 나타남

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	14	14.0	14.4	14.4
복지관 프로그램의 이용시간	29	29.0	29.9	44.3
참여 프로그램이나 서비스의 질적 수준 대비 이용요금	15	15.0	15.5	59.8
이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	20	20.0	20.6	80.4
식당의 식단 및 위생상태	11	11.0	11.3	91.8
기타	8	8.0	8.2	100.0
합계	97	97.0	100.0	
시스템결측값	3	3.0		
합계	100	100.0		

시설운영 및 관리에서 중요하다고 생각하는 것은 복지관 프로그램의 이용시간 29명(29.9%)이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도 20명(20.6%), 참여 프로그램이나 서비스의 질적 수준 대비 이용요금 15명(15.5%), 복지관 시설 이용을 위한 접수방법 14명(14.4%), 식당의 식단 및 위생상태 11명(11.3%), 기타 8명(8.2%), 무응답 3명(3%)로 나타남

<장애등급별 건물 내 시설물 이용의 편리성>

		접수방법	프로그램 이용시간	프로그램 이용요금	불만건의 반영정도	식당의 식단 및 위생상태	기타	전체	
장애 등급	1급	빈도	7	16	10	11	6	6	56
		등급의 %	12.5%	28.6%	17.9%	19.6%	10.7%	10.7%	100.0%
	2급	빈도	2	4	1	3	0	1	11
		등급의 %	18.2%	36.4%	9.1%	27.3%	0.0%	9.1%	100.0%
	3급	빈도	1	3	1	1	1	0	7
		등급의 %	14.3%	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	100.0%
	4급	빈도	1	2	1	2	1	0	7
		등급의 %	14.3%	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	100.0%
	5급	빈도	0	0	1	0	0	0	1
		등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	6급	빈도	3	2	0	1	3	1	10
		등급의 %	30.0%	20.0%	0.0%	10.0%	30.0%	10.0%	100.0%
전체	빈도	0	1	1	2	0	0	4	
	등급의 %	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

장애등급별 건물 내 시설물 이용의 편리성에 대하여 1급 16명(28.6%), 2급 4명(36.4%), 3급 3명(42.9%)로 프로그램 이용시간이 가장 높았고, 4급은 프로그램 이용시간과, 불만 건의 사항 반영정도가 각 2명(28.6%)로 가장 높았고, 5급 프로그램이용요금 1명(100%)로 가장 높았고, 6급의 경우 접수방법과 식당의 식단 및 위생상태가 각 3명(30%)로 가장 높게 나타남

20) 귀하께서는 복지관의 서비스를 받으신 후 다시 이용하고 싶으십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 그렇지 않다	2	2.0	2.0	2.0
그렇지 않다	2	2.0	2.0	4.0
보통이다	19	19.0	19.2	23.2
그렇다	49	49.0	49.5	72.7
매우 그렇다	27	27.0	27.3	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

복지관 서비스를 받고 다시 이용하고 싶은가에 대하여 그렇다 49명(49.5%), 매우그렇다 27명(27.3%), 보통이다 19명(19.2%), 그렇지 않다와 매우그렇지 않다 각 2명(2%) 무응답 1명(1%) 순으로 나타남

76.8%이상 서비스 다시 이용하고 싶다는 욕구로 보아 만족도가 높았음을 확인 할 수 있음

21) 다른 사람에게 복지관 추천 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 그렇지 않다	3	3.0	3.0	3.0
그렇지 않다	7	7.0	7.0	10.0
보통이다	11	11.0	11.0	21.0
그렇다	57	57.0	57.0	78.0
매우 그렇다	22	22.0	22.0	100.0
합계	100	100.0	100.0	

본 기관을 다른 사람에게도 추천하겠는지에 대한 조사에서 그렇다 57명(57%), 매우 그렇다 22명(22%), 보통이다 11명(11%), 그렇지 않다가 7명(7%) 매우 그렇지 않다 3명(3%) 순으로 나타남

22) 귀하께서는 복지관 이용 중 가장 불편한 점은?

- 거리 너무 멀고 교통수단이 불편하다
- 휴게 공간 부족 (복지관 입구 벤치 설치 요망, 체력 단련실 캐비닛 협소)
- 복지관 공간 및 규모가 좁다(주차장 포함)
- 안내 부족, 공익 교육필요
- 복지관 내부 시설이 불편하여 혼자 다니기 불편하다.
- 행사시 음식에 불만
- 여성 중심적인 프로그램이 주로 이루어져있는 느낌
- 밥 돈내고 먹는것 다른곳 가면 안내고 먹음
- 지하실이 불편하다, 휴게실 공간 부족으로 쉴 공간이 없다.
- 원하는 시간에 차량이 없다

4. 인권보장에 대한 만족도조사

23) 서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.0	2.0	2.0
불만족	6	6.0	6.1	8.1
보통	27	27.0	27.3	35.4
만족	45	45.0	45.5	80.8
매우 만족	19	19.0	19.2	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있는가에 대하여 만족 45명(45%), 보통 27명(27.3%), 매우 만족 19명(19.2%), 불만족 6명(6.1%), 매우불만족 2명(2%) 순으로 나타나 과반수 이상(64.7%) 서비스 선택 시 자기결정권을 보장받고 있다고 생각함

24) 개인정보를 보호 받고 있다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	4	4.0	4.0	4.0
보통	19	19.0	19.2	23.2
만족	51	51.0	51.5	74.7
매우 만족	25	25.0	25.3	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

이용자의 개인정보를 보호받고 있는가에 대하여 만족 51명(51.5%), 매우 만족 25명(25.3%), 보통 19명(19.2%), 불만족 4명(4%), 무응답 1(1%) 순으로 응답함 대부분 개인정보보호를 받고 있다고 생각하고 있음을 알 수 있음

25) 개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	4	4.0	4.0	4.0
보통	16	16.0	16.2	20.2
만족	54	54.0	54.5	74.7
매우 만족	25	25.0	25.3	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

종교 활동을 자유롭게 할 수 있는가에 대하여 만족 54명(54.5%), 매우 만족 25명(25.3%), 보통 16명(16.2%), 불만족 4명(4%) 무응답 1명(1%) 순으로 나타남

26) 서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	3	3.0	3.1	3.1
보통	16	16.0	16.3	19.4
만족	58	58.0	59.2	78.6
매우 만족	21	21.0	21.4	100.0
합계	98	98.0	100.0	
시스템 결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

서비스 이용중 인권을 존중받고 있는가에 대하여 만족 58명(59.2%), 매우 만족 21명(21.4%) 보통 16명(16.3%), 불만족 3명(3.1%), 무응답 3명(3.1%)로 나타남

26-1) 복지관 이용 시 인권을 존중받지 못했던 사례는 어떤 경우입니까?

- 차량지원 직원들의 태도가 약간불친절
- 짭고 매운 음식을 피해 주십시오
- 위생 손 씻을 것 (화장실서 손 안 씻는 것 보았음)

<성별에 따른 복지관 이용시 인권 존중 여부>

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	1	6	31	9	47
		성별의 %	2.1%	12.8%	66.0%	19.1%	100.0%
	여자	빈도	2	10	27	12	51
		성별의 %	3.9%	19.6%	52.9%	23.5%	100.0%
전체	빈도	3	16	58	21	98	
	성별의 %	3.1%	16.3%	59.2%	21.4%	100.0%	

복지관 이용시 인권존중여부에 대하여 남성의 경우 40명(85.1%)가 존중받고 있다고 느끼고 있었으며, 여성의 경우 39명(76.4%)가 존중받고 있다고 느끼고 있음 대체로 인권에 대하여 존중받고 있다고 느끼지만 여성에 비하여 남성이 보다 높게 인권을 존중받고 있다고 느끼고 있음을 알 수 있음

5. 복지관 직원 만족도 조사

27) 복지관 직원들은 이용자들에게 친절하다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
불만족	1	1.0	1.0	2.0
보통	16	16.0	16.2	18.2
만족	47	47.0	47.5	65.7
매우 만족	34	34.0	34.3	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

복지관 직원들의 친절도에 관한 만족도 조사에서 만족 47명(47.5%), 매우 만족 34명(35.3%), 보통 16명(16.2%), 불만족 , 매우 불만족 각 1명(1%), 무응답 1명(1%) 순으로 나타남

<성별에 따른 복지관 직원의 친절도>

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남자	빈도	0	0	9	20	18	47
		성별의 %	0.0%	0.0%	19.1%	42.6%	38.3%	100.0%
	여자	빈도	1	1	7	27	16	52
		성별의 %	1.9%	1.9%	13.5%	51.9%	30.8%	100.0%
전체	빈도	1	1	16	47	34	99	
	성별의 %	1.0%	1.0%	16.2%	47.5%	34.3%	100.0%	

직원의 친절도에 대하여 남성의 경우 38명(80.9%)가 친절하다고 느끼고 있으며, 여성의 경우 43명(82.7%)가 직원이 친절하다고 느끼고 있음 상대적으로 여성분들이 직원들이 보다 친절하다고 느끼고 있음을 알수 있음

28) 직원들은 이용자들의 문제를 적극적으로 처리한다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	5	5.0	5.1	5.1
보통	20	20.0	20.2	25.3
만족	50	50.0	50.5	75.8
매우 만족	24	24.0	24.2	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

복지관 직원들의 이용자들의 문제 적극적 처리에 대하여 만족 50명(50.5%), 매우 만족 24명(24.2%), 보통 20명(20.2%), 불만족 5명(5.1%), 무응답 1명(1%) 순으로 나타남.

29) 직원은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	1	1.0	1.0	1.0
보통	18	18.0	18.2	19.2
만족	51	51.0	51.5	70.7
매우 만족	29	29.0	29.3	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

복지관 직원들의 궁금한 사항에 대한 충분한 설명에 조사에서 만족 51명(51.5%), 매우 만족 29명(29.3%), 보통 18명(18.2%), 불만족 1명(1%), 무응답 1명(1%) 순으로 나타남 80.8 이상 직원들의 궁금한 사항에 대한 충분한 설명을 해주고 있다고 생각한다는 것을 알 수 있음

30) 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청한다.

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	0	0.0	0.0	0.0
불만족	2	2.0	2.0	2.0
보통	17	17.0	17.2	19.2
만족	57	57.0	57.6	76.8
매우 만족	23	23.0	23.2	100.0
합계	99	99.0	100.0	
시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

복지관 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청하는가에 대하여 만족 57명(57.6%), 매우 만족 23명(23.2%), 보통 17명(17.2%), 불만족 2명(2%), 무응답 1명(1%) 순으로 나타남

<이용기간에 따른 직원에게 편안한 마음으로의 도움요청 >

구분		불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
이 용 기 간	3년 미만	빈도	0	7	23	4	33
		이용 기간의 %	0.0%	20.6%	67.6%	11.8%	100.0%
3년 이상	3년 미만	빈도	2	10	34	19	65
		이용 기간의 %	3.1%	15.4%	52.3%	29.2%	100.0%
전체		빈도	2	17	57	23	98
		이용 기간의 %	2.0%	17.2%	57.6%	23.2%	100.0%

이용기간에 따른 직원에게 편안한 마음으로의 도움요청 조사에서는 3년 미만의 경우 27명(79.4%), 3년 이상의 경우 53명(81.5%) 의 응답으로 복지관을 오래 다닌 이용인이 보다 편이하게 직원에게 도움을 요청 함을 알 수 있었음

## 6. 식당에 대한 만족도조사

### 31. 귀하께서는 식당을 이용한 적이 있습니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
있다	76	76.0	77.6	77.6
없다	22	22.0	22.4	100.0
소계	98	98.0	100.0	
결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

조사대상자의 식당을 이용한 경험을 묻는 조사에서 ‘있다.’가 76명(76%), ‘없다.’가 22명(22%), 결측값 2명(2%)으로 나타났다.

### <연령에 따른 식당 이용 빈도 >

		귀하께서는 식당을 이용한 적이 있습니까?		전체
		있다	없다	
19세 이하	빈도	4	2	6
	연령의 %	66.7%	33.3%	100.0%
20~29세	빈도	4	1	5
	연령의 %	80.0%	20.0%	100.0%
30~39세	빈도	4	2	6
	연령의 %	66.7%	33.3%	100.0%
40~49세	빈도	10	2	12
	연령의 %	83.3%	16.7%	100.0%
50~59세	빈도	15	3	18
	연령의 %	83.3%	16.7%	100.0%
60~69세 이하	빈도	18	6	24
	연령의 %	75.0%	25.0%	100.0%
70세 이상	빈도	21	6	27
	연령의 %	77.8%	22.2%	100.0%
전체	빈도	76	22	98
	연령의 %	77.6%	22.4%	100.0%

연령별로 식당의 이용도를 살펴보면 빈도로 따졌을 경우, 70세 이상이 27로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 60~69세가 24, 50~59세는 18로 나타났으며, 40~49세는 12, 30~39세는 6, 20세~29세와 19세 이하는 6순으로 나타났다. 식당을 이용한 연령이 고연령이 많아 복지관을 이용하는 이용자의 연령이 고령이 많고, 주간보호 이용자들로 인해 60~69세 이하, 70세 이상의 빈도가 높게 나온 것으로 보인다.

### 32. 주 몇 회 정도 이용하십니까?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
1회	33	33.0	45.2	45.2
2회	12	12.0	16.4	61.6
3회	12	12.0	16.4	78.1
4회	2	2.0	2.7	80.8
5회	14	14.0	19.2	100.0
소계	73	73.0	100.0	
결측값	27	27.0		
합계	100	100.0		

식당을 이용한 적이 있으면 한 주에 이용한 횟수에서는 1회 33명(33%), 5회 14명(14%), 2회와 3회 12명(12%), 4회 2명(2%)로 나타났다. 기본적으로 복지관 프로그램이 일주일에 한번씩 진행되고 있어 1회를 이용하는 빈도다 높을 것으로 사료되고, 주간보호 이용자의 이용으로 5회를 이용하는 횟수가 두 번째로 따른 것으로 보인다.

#### <이용기간에 따른 식당 이용 빈도 >

		주 몇 회 정도 이용하십니까?					전체
		1회	2회	3회	4회	5회	
이용 기간	3년 미만	6	8	10	0	0	24
	빈도 이용 기간의 %	25.0%	33.3%	41.7%	0.0%	0.0%	100.0%
이용 기간	3년 이상	27	4	2	2	14	49
	빈도 이용 기간의 %	55.1%	8.2%	4.1%	4.1%	28.6%	100.0%
전체	빈도	33	12	12	2	14	73
	빈도 이용 기간의 %	45.2%	16.4%	16.4%	2.7%	19.2%	100.0%

이용기간으로 식당의 이용횟수를 살펴보면 3년 이상의 빈도가 49로 3년미만보다 높게 나타나 복지관의 식당을 장기적으로 이용하는 회원들이 많은 것으로 사료된다.

### 33. 급식의 신속성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	1	1.0	1.3	1.3
보통	18	18.0	24.0	25.3
만족	42	42.0	56.0	81.3
매우 만족	14	14.0	18.7	100.0
소계	75	75.0	100.0	
결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

급식의 신속성에 대하여 총 75명의 응답자중 만족이 42%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 보통 18%, 매우만족 14%, 불만족 1%로 나타났다.

<장애등급에 따른 급식의 신속성 >

	급식의 신속성				전체	
	불만족	보통	만족	매우 만족		
1급	빈도	1	12	25	7	45
	장애등급의 %	2.2%	26.7%	55.6%	15.6%	100.0%
2급	빈도	0	1	4	4	9
	장애등급의 %	0.0%	11.1%	44.4%	44.4%	100.0%
3급	빈도	0	0	3	2	5
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	60.0%	40.0%	100.0%
4급	빈도	0	1	5	0	6
	장애등급의 %	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	100.0%
5급	빈도	0	1	0	0	1
	장애등급의 %	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
6급	빈도	0	2	4	1	7
	장애등급의 %	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	100.0%
기 타	빈도	0	0	1	0	1
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
전체	빈도	1	17	42	14	74
	장애등급의 %	1.4%	23.0%	56.8%	18.9%	100.0%

등급별로 급식의 신속성을 보면 가장 서비스를 많이 받는 1급의 빈도가 45로 많았으며, 1급의 만족이 55.6%, 보통 26.7%, 매우만족 15.6%, 불만족 2.2%순으로 나타났다. 사회복지무요원과 급식담당자의 서비스 신속도가 대체적으로 좋은 것으로 사료된다.

34. 직원 및 사회복지무요원의 친절성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
보통	12	12.0	16.0	16.0
만족	39	39.0	52.0	68.0
매우 만족	24	24.0	32.0	100.0
소계	75	75.0	100.0	
결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

직원 및 사회복지무요원의 친절성에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족이 39명 (52%), 매우 만족 24명(32%), 보통 12명(16%) 순으로 나타났다.

<성별에 따른 직원 및 사회복지요원의 친절성 >

		직원 및 사회복지요원의 친절성			전체	
		보통	만족	매우 만족		
성 별	남자	빈도	2	21	15	38
		성별의 %	5.3%	55.3%	39.5%	100.0%
여자		빈도	10	18	9	37
		성별의 %	27.0%	48.6%	24.3%	100.0%
전체		빈도	12	39	24	75
		성별의 %	16.0%	52.0%	32.0%	100.0%

성별로 직원 및 사회복지요원의 친절성을 살펴보면 여자 만족 55.3%, 매우만족 39.5%, 보통 5.3%로 나타났으며, 남자 만족 55.3%, 매우만족 39.5%, 보통 5.3%순으로 나타나, 작년 대비 만족도가 높게 나타난 것으로 보인다. 직원 및 사회복지의 친절성은 성별로 따졌을 때 대체적으로 만족하는 결과를 보인다.

35. 불만사항의 처리여부

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	2	2.0	2.7	2.7
보통	25	25.0	33.3	36.0
만족	34	34.0	45.3	81.3
매우 만족	14	14.0	18.7	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

급식의 불만사항의 처리여부에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족 34명(45.3%), 보통 25명(33.3%), 매우 만족 14명(18.7%), 불만족 2명(2.7%)순으로 나타났다. 대체적으로 불만사항의 처리에 대해 만족스러운 결과로 나타난다.

36. 급식 환경 및 음식의 위생

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	4	4.0	5.3	5.3
보통	21	21.0	28.0	33.3
만족	39	39.0	52.0	85.3
매우 만족	11	11.0	14.7	100.0
소계	75	75.0	100.0	
무응답	25	25.0		
합계	100	100.0		

급식 환경 및 음식의 위생에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족 39명(52%)이 가장 높게 나타났다. 그 다음이 보통 21명(28%), 매우만족 11명(14.7%), 불만족 4명(5.3%) 순으로 나타났다. 급식 환경과 음식의 위생이 대체적으로 만족스러운 응답이 많은 것으로 보인다.

### 37. 식당의 충분한 좌석 및 배식, 퇴식 동선의 편리성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
매우 불만족	2	2.0	2.7	2.7
불만족	9	9.0	12.0	14.7
보통	21	21.0	28.0	42.7
만족	27	27.0	36.0	78.7
매우 만족	16	16.0	21.3	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

식당의 충분한 좌석 수 및 배식, 퇴식 동선의 편리성에 대해 총75명의 응답자 중 만족이 27명(36%)으로 가장 응답이 많았고, 보통21(28%), 매우만족16(21.3%),불만족9(12%),매우 불만족2(23.7%) 순으로 나타났다. 작년에는 불만족과 보통이라는 응답이 높게 나왔었는데, 식당의 좌석수를 늘리면서 만족과 보통의 응답이 늘어나 가장 긍정적으로 변화된 것으로 사료된다. 아직 배식, 퇴식동선의 변화가 없어 조금의 불편함을 느끼는 경우가 많으나 담당직원과 사회복지요원의 서비스로 인해 식당을 이용하는 불편함이 감소된 것으로 보인다.

#### <이용 기간 에 따른 식당의 충분한 좌석 및 배식, 퇴식 동선의 편리성>

	식당의 충분한 좌석 및 배식, 퇴식 동선의 편리성					전체
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
이 3년 빈도	0	5	10	7	4	26
용 미만 이용 기간의 %	0.0%	19.2%	38.5%	26.9%	15.4%	100.0%
기 3년 빈도	2	4	11	20	12	49
간 이상 이용 기간의 %	4.1%	8.2%	22.4%	40.8%	24.5%	100.0%
전체 빈도	2	9	21	27	16	75
이용 기간의 %	2.7%	12.0%	28.0%	36.0%	21.3%	100.0%

이용기간 별로의 식당의 충분한 좌석 및 배식, 퇴식 동선의 편리성을 보면 3년 이상의 이용자의 만족도가 만족은 40.8%, 매우만족은 24.5%로 많이 높게 나타났다. 하지만 불만족도는 3년미만이 19.2%로 3년이상 불만족 8.2%로 나타났다. 복지관을 장기간 이용한 이용자들이 오랫동안 적은 좌석수로 불만을 가졌으나, 올해 좌석수가 늘어나면서 그 불만이 확연히 줄어들고, 식당의 배식 및 퇴식의 동선에 적응을 하여 그 불만이 적은 것으로 사료된다.

### 38. 식당의 전반적인 분위기

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
보통	23	23.0	30.7	30.7
만족	34	34.0	45.3	76.0
매우 만족	18	18.0	24.0	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

식당의 전반적인 분위기에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족 34명 (45.3%), 보통 23명 (30.7%), 매우만족 18명(24%)순으로 나타났다. 식당의 전반적인 분위기에 만족하지만, 정확히 어떠한 분위기에 만족하는지 명확한 질문이 필요할 것으로 사료된다.

### 39. 메뉴의 다양성

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	5	5.0	6.7	6.7
보통	24	24.0	32.0	38.7
만족	34	34.0	45.3	84.0
매우 만족	12	12.0	16.0	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

메뉴의 다양성에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족이 34명(45.3%), 보통이 24명(32%), 매우만족이 12명(16%), 불만족이 5명(6.7%) 순으로 나타났다. 메뉴의 다양성에서 많이 만족하는 의견을 나타내었다.

### 40. 맛의 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	2	2.0	2.7	2.7
보통	2	2.0	2.7	5.3
만족	21	21.0	28.0	33.3
매우 만족	37	37.0	49.3	82.7
합계	13	13.0	17.3	100.0
시스템 결측값	75	75.0	100.0	
합계	25	25.0		

맛의 정도에 대하여 총 75명의 응답자 중 매우만족이 37명(49.3%)로 가장높게 나타났으며, 그다음이 만족21명(28%), 보통과 불만족이 각 2명(2.7%)로 동일하게 나타났다. 77.3%이상의 응답자가 만족과 매우만족의 응답을 보여 급식의 맛에 매우 만족하는 결과를 보이는 것으로 나타난다.

#### 41. 음식양의 정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	2	2.0	2.7	2.7
보통	17	17.0	22.7	25.3
만족	39	39.0	52.0	77.3
매우 만족	17	17.0	22.7	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

음식양의 정도에 대하여 총75명의 응답자 중 만족이 39명(52%), 보통과 매우 만족이 각 17명(22.7%)로 동일하게 나타났으며, 끝으로 불만족이 2명(2.7%)순으로 나타났다. 급식이 강제배식으로 이루어져 양의 정도에 불만족이 많이 나올 것을 예약하였으나, 급식 이용자 개개인의 양을 알고 그에 맞춰 양을 배식하여 주고, 양이 부족할 경우 사회복지무요원과 급식 담당자의 도움을 받아 바로 양을 맞춰 먹을 수 있도록 진행하고 있어 음식의 양에 대해 대체적으로 만족을 보이는 양상을 보이는 것으로 사료된다.

#### 42. 영양가

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	3	3.0	4.0	4.0
보통	14	14.0	18.7	22.7
만족	43	43.0	57.3	80.0
매우 만족	15	15.0	20.0	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

영양가에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족이 43명(57.3%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 매우만족이 15명(20%), 보통이 14명(18.7%), 불만족이 3명(4%) 순으로 나타났다.

#### 43. 식비의 적정도

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
불만족	7	7.0	9.3	9.3
보통	21	21.0	28.0	37.3
만족	35	35.0	46.7	84.0
매우 만족	12	12.0	16.0	100.0
합계	75	75.0	100.0	
시스템 결측값	25	25.0		
합계	100	100.0		

식비의 적정도에 대하여 총 75명의 응답자 중 만족이 35명(46.7%), 보통이 21명(28%), 매우만족이 12명(16%), 불만족이 7명(9.3%) 순으로 나타났다.

<수급자 여부에 따른 식비의 적정도>

			식비의 적정도				전체
			불만족	보통	만족	매우 만족	
수급자이다	빈도		3	5	9	5	22
	수급자 여부의 %		13.6%	22.7%	40.9%	22.7%	100.0%
수급자가 아니다	빈도		4	15	22	7	48
	수급자 여부의 %		8.3%	31.3%	45.8%	14.6%	100.0%
차상위계층	빈도		0	1	2	0	3
	수급자 여부의 %		0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
전체	빈도		7	21	33	12	73
	수급자 여부의 %		9.6%	28.8%	45.2%	16.4%	100.0%

수급자 여부로 식비의 적정도를 살펴보면 수급자의 경우 불만족이 3명으로 13.6%로 높게 나타났으며 그 다음이 수급자가 아니다가 4명으로 8.3%, 차상위계층은 불만족이 없음으로 나타났다. 오히려 수급자가 아닌 계층이 불만족과 보통의 퍼센트가 높은 것으로 나타나 계층에 상관없이 불만족의 건의 나오는 걸 알 수 있었고, 대체적으로 식비는 만족하는 걸로 보인다.

44. 기타건의사항

- 들깨 사용 자제 좀 해 주세요.-2명
- 좌석(공간)이 부족-6명
- 콩 종류의 요리가 자주 나왔으면
- 반찬을 다양하게 해주세요.(철에 맞게)
- 된장을 맛있게
- 테이블에 소금 통, 고춧가루 통 구비
- 생선을 발라먹기 힘들다.
- 콩나물밥 먹고 싶어요.
- 위생 메뉴의 다양성
- 맛의 개선
- 수급자 밥값
- 해물 해조류 생선 육류 야채 등 골고루 나오면 좋겠다.-2명
- 밥을 잠곡밥 위주로
- 카레
- 좌석공간이 부족하다는 의견이 6건으로 나타나, 식탁과 좌석수를 늘려도 아직은 부족하다는 인식이 많고, 들깨사용을 줄여 이용자들의 만족도를 올리는 것이 좋을 것이라 사료된다.

## 7. 식당에 대한 욕구조사

### 45. 다음 반찬 중 가장 좋아하는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
육류반찬 (예: 돼지고기볶음)	21	21.0	27.6	27.6
생선반찬 (예: 고등어구이)	15	15.0	19.7	47.4
채소반찬 (예: 오이도라지무침)	26	26.0	34.2	81.6
햄, 소시지, 어묵반찬 (예: 어묵볶음)	5	5.0	6.6	88.2
마른반찬 (예: 멸치볶음)	1	1.0	1.3	89.5
기타 (예: 버섯볶음, 계란조림)	8	8.0	10.5	100.0
합계	76	76.0	100.0	
시스템 결측값	24	24.0		
합계	100	100.0		

반찬 중 가장 좋아하는 것에 대하여 총 76명의 응답자 중 채소반찬의 응답이 26명(34.2%)로 가장높게 나타났고, 육류반찬 21명(27.6%), 생선반찬 15명(19.7%), 기타 8명(10.5%), 햄, 소시지, 어묵반찬 5명(6.6%), 마른반찬 1명(1.3%) 순으로 나타났다.

### <연령에 따른 좋아하는 반찬 선호도>

		다음 반찬 중 가장 좋아하는 것은?						전체	
		육류 반찬	생선 반찬	채소 반찬	햄, 소시지, 어묵 반찬	마른 반찬	기타		
연령	19세	빈도	2	0	1	1	0	0	4
	이하	연령의 %	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	20~	빈도	1	1	1	1	0	0	4
	29세	연령의 %	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	30~	빈도	2	0	2	0	0	0	4
	39세	연령의 %	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	40~	빈도	4	1	2	1	0	2	10
	49세	연령의 %	40.0%	10.0%	20.0%	10.0%	0.0%	20.0%	100.0%
	50~	빈도	3	4	5	0	0	3	15
	59세	연령의 %	20.0%	26.7%	33.3%	0.0%	0.0%	20.0%	100.0%
	60~	빈도	2	5	9	1	1	0	18
	69세	연령의 %	11.1%	27.8%	50.0%	5.6%	5.6%	0.0%	100.0%
	이하								
	70세	빈도	7	4	6	1	0	3	21
	이상	연령의 %	33.3%	19.0%	28.6%	4.8%	0.0%	14.3%	100.0%
	전체	빈도	21	15	26	5	1	8	76
연령의 %		27.6%	19.7%	34.2%	6.6%	1.3%	10.5%	100.0%	

연령에 따른 반찬의 욕구도를 보면 30세~39세 미만은 육류반찬을 좋아하는 비중이 높았고, 40세~49세가 이상인 되면서 생선반찬과 채소반찬을 좋아하는 비중이 높았다. 연령별로 좋아하는 반찬의 욕구가 매우 다르게 나타나 이를 맞추기 위해서 메뉴의 다양성을 늘리는 방법을 이용하는 것이 좋을 것이라는 판단이 사료된다.

46. 반찬류의 조리방법 중에 좋아하는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
조림 및 찜	19	19.0	25.0	25.0
볶음	10	10.0	13.2	38.2
튀김, 구이 및 전	13	13.0	17.1	55.3
나물 및 무침, 샐러드	34	34.0	44.7	100.0
합계	76	76.0	100.0	
시스템 결측값	24	24.0		
합계	100	100.0		

육류의 조리방법 중에 좋아하는 것에 대하여 총 76명의 응답자 중 나물 및 무침, 샐러드를 선택하는 비중이 34명(44.7%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 조림 및 찜이 19명(25%), 튀김, 구이 및 전이 13명(17.1%), 볶음이 10명(13.2%) 순으로 나타났다. 만족도조사의 인원이 고연령이 많아 나물 및 무침, 샐러드의 선호도가 높은 것으로 보인다.

47. 음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것은?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
밥	4	4.0	5.4	5.4
국이나 찌개	23	23.0	31.1	36.5
반찬류(볶음,조림,나물,튀김 등)	15	15.0	20.3	56.8
기타	32	32.0	43.2	100.0
합계	74	74.0	100.0	
시스템 결측값	26	26.0		
합계	100	100.0		

음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것에 대하여 총 74명의 응답자 중 기타가 32명(43.2%), 국이나 찌개 23명(31.1%), 반찬류15명(20.3%), 밥 4명(5.45)순으로 나타났다.

<연령에 따른 음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것>

		음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것은?				전체
		밥	국이나 찌개	반찬류	기타	
19세 이하	빈도	0	3	1	0	4
	연령의 %	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	100.0%
20~29세	빈도	1	2	1	0	4
	연령의 %	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	100.0%
30~39세	빈도	0	1	2	0	3
	연령의 %	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
40~49세	빈도	2	1	1	5	9
	연령의 %	22.2%	11.1%	11.1%	55.6%	100.0%
50~59세	빈도	0	5	3	7	15
	연령의 %	0.0%	33.3%	20.0%	46.7%	100.0%
60~69세	빈도	0	6	5	7	18
	연령의 %	0.0%	33.3%	27.8%	38.9%	100.0%
70세 이상	빈도	1	5	2	12	20
	연령의 %	5.0%	25.0%	10.0%	60.0%	100.0%
전체	빈도	4	23	15	31	73
	연령의 %	5.5%	31.5%	20.5%	42.5%	100.0%

연령별로 음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것을 살펴보면 30~39세 미만은 국이나 찌개를 남기는 비중이 높으나 연령이 올라가면서 국이나 찌개보다는 반찬류를 남기는 경우가 많았다. 연령이 올라가면서 소화력의 문제로 국이나 찌개에 밥을 말아 드시는 경우가 많아 국이나 찌개를 남기는 비중이 적어서 이런 결과가 나온 것이라 판단된다.

#### 48. 음식을 남기는 이유는?

구분	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
싫어하는 것이다	15	15.0	26.8	26.8
양이 많다	12	12.0	21.4	48.2
맛이 없다	10	10.0	17.9	66.1
음식이 짜다	10	10.0	17.9	83.9
음식이 싱겁다	2	2.0	3.6	87.5
안 먹어본 음식이라서 이상하다	7	7.0	12.5	100.0
합계	56	56.0	100.0	
시스템 결측값	44	44.0		
합계	100	100.0		

음식을 남길 때 가장 많이 남기는 것에 대하여 총 56명 중에 싫어하는 것이다의 빈도가 15명(26.8%)로 높게 나타났고, 그 다음이 양이 많다 12명(21.4%), 맛이없다와 음식이 짜다가 각 10명(17.9%), 안먹어 본 음식이라서 이상하다가 7명(12.5%), 음식이 싱겁다가 2명(3.6%) 순으로 나타났다. 음식은 개인의 선호도와 욕구가 매우 다르기 때문에 맛에 관련된 이유로 음식을 남기는 빈도가 높게 나타난 것으로 보인다.

## 8. 프로그램 서비스 만족도

### 49) 이용하고 있는 프로그램은 나에게 유익하다

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	1	1.0	1.0	2.0
	보통	20	20.0	20.2	22.2
	만족	55	55.0	55.6	77.8
	매우 만족	22	22.0	22.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

‘이용하고 있는 프로그램은 나에게 유익하다’에 대한 질문에 총99명의 응답자 중 매우만족 22명(22.0%), 만족 55명(55.0%), 보통 20명(20.0%), 불만족 1명(1.0%), 매우 불만족 1명(1.0%)으로 나타났으며, 만족 이상이 77명(77.0%), 보통이하가 22명(22.0%)으로 나타남

### <성별에 따른 이용하고 있는 프로그램 유익성 정도 >

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남성	빈도	0	1	6	28	12	47
		성별의 %	0.0%	2.1%	12.8%	59.6%	25.5%	100.0%
여성	빈도	1	0	14	27	10	52	
		성별의 %	1.6%	0.0%	26.9%	51.9%	19.2%	100.0%
전체	빈도	1	1	20	55	22	99	
		성별의 %	1.0%	1.0%	20.2%	55.6%	22.2%	100.0%

성별에 따른 이용하고 있는 프로그램의 유익성 정도를 살펴보면 남성은 만족 이상이라고 응답한 사람이 85.1%(40명)로 나타났고, 여성은 71.1%(37명)라고 응답하여 남성이 여성보다 14%가 더 높은 것으로 조사되었음

### 50) 복지관 프로그램 수준이 나에게 적합하다.

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	4	4.0	1.0	5.1
	보통	21	21.0	20.2	26.3
	만족	51	51.0	51.5	77.8
	매우 만족	22	22.0	22.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

‘복지관 프로그램 수준이 나에게 적합하다’에 대한 질문에 만족한다고 응답한 사람이 51명(51.0%)으로 가장 높았고 다음으로 매우만족 22명(22.0%), 보통 21명(21.0%), 불만족 4명(4.0%), 매우 불만족 1명(1.0%) 순으로 조사되었음

<연령에 따른 복지관 프로그램 수준 적합성 정도>

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
연령	19세이하	빈도	0	0	4	2	1	7
		연령의 %	0.0%	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%	100.0%
20~29세	빈도	0	0	0	3	2	5	
		연령의 %	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	40.0%	100.0%
30~39세	빈도	0	0	3	2	0	5	
		연령의 %	0.0%	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
40~49세	빈도	0	1	2	5	4	12	
		연령의 %	0.0%	8.3%	16.7%	41.7%	33.3%	100.0%
50~59세	빈도	0	0	3	11	4	18	
		연령의 %	0.0%	0.0%	16.7%	61.1%	22.2%	100.0%
60~69세	빈도	1	3	4	11	5	24	
		연령의 %	4.2%	12.5%	16.7%	45.8%	20.8%	100.0%
70세 이상	빈도	0	0	5	16	6	27	
		연령의 %	0.0%	0.0%	18.5%	59.3%	22.2%	100.0%
전체	빈도	1	4	21	50	22	98	
		성별의 %	1.0%	4.1%	21.4%	51.0%	22.4%	100.0%

연령에 따른 복지관 프로그램 수준이 적합한지에 대한 결과로 만족 이상이라고 응답한 연령대를 살펴보면 20대가 100%(5명)로 가장 높았고, 다음으로 50대 83.3%(16명), 70대 이상 81.5%(22명), 40대 75%(9명), 60대 66.6%(16명), 10대 이하 42.9%(3명) 순으로 조사되었음.

51) 프로그램의 진행시간에 만족한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트	
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	4	4.0	4.0	5.1
	보통	24	24.0	24.2	29.3
	만족	49	49.0	49.5	78.8
	매우 만족	21	21.0	21.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

‘프로그램의 진행시간에 만족한다’에 대하여 만족 49명(49.5%)로 가장 높았고 다음으로 매우만족 21명(21.2%), 보통 24명(24.2%), 불만족 4명(4.0%), 매우 불만족 1명(1.0%)로 나타나, 프로그램 진행시간에 대해서 만족 이상이라고 응답한 사람은 70.7%로 조사되었음

52) 프로그램 진행 횟수에 만족한다.

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	5	5.0	5.1	6.1
	보통	20	20.0	20.2	26.3
	만족	60	60.0	60.6	86.9
	매우 만족	13	13.0	13.1	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

프로그램 진행 횟수에 대한 만족도 조사결과로 만족이 60명(60.6%)로 가장 높았고 다음으로 보통 20명(20.2%), 매우 만족 13명(13.0%), 불만족 5명(5.0%), 매우 불만족 1명(1.0%) 순으로 나타남

53) 프로그램 이용료는 적절하다.

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	2	2.0	2.0	2.0
	불만족	2	2.0	2.0	4.0
	보통	20	20.0	20.2	24.2
	만족	53	53.0	53.5	77.8
	매우 만족	22	22.0	22.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

프로그램 이용료의 적절성에 대한 조사 결과로 만족이 53명(53.5%)로 가장 높았고 매우 만족 22명(22.2%), 보통 20명(20.0%), 불만족과 매우 불만족이 각각 2명(2.0%)로 조사되었음.

<수급여부에 따른 이용료는 적절성 >

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
수급 여부	수급 빈도	1	0	4	15	11	31
	수급여부의 %	3.2%	0.0%	12.9%	48.4%	35.5%	100.0%
비수급	비수급 빈도	1	2	14	35	8	60
	수급여부의 %	1.7%	3.3%	23.3%	58.3%	13.3%	100.0%
차상위	차상위 빈도	0	0	0	2	2	4
	수급여부의 %	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
전체	전체 빈도	2	2	18	52	21	95
	수급여부의 %	2.1%	2.1%	18.9%	54.7%	22.1%	100.0%

수급여부에 따른 이용료로 적절성에 대한 조사결과 수급자의 경우 적절하다고 한 응답자는 26명(83.9%)로 나타났고, 비수급자는 43명(71.6%), 차상위는 4명(100.0%)으로 조사되었음

**54) 프로그램 진행 장소에 만족한다.**

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	2	2.0	2.0	2.0
	불만족	2	2.0	2.0	4.0
	보통	20	20.0	20.2	24.2
	만족	53	53.0	53.5	77.8
	매우 만족	22	22.0	22.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

프로그램 진행 장소에 대한 만족도 조사결과를 살펴보면 만족한다고 한 응답자가 53명(53.5%)로 가장 많았고 다음으로 매우만족 22명(22.2%), 보통 20명(20.2%), 불만족과 매우 불만족이 2명(2.0%)로 조사되었음

**55) 프로그램 담당자는 프로그램 진행을 위한 준비를 철저히 한다.**

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	1	1.0	1.0	2.0
	보통	18	18.0	18.2	20.2
	만족	57	57.0	57.6	77.8
	매우 만족	22	22.0	22.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

‘프로그램 담당자는 프로그램 진행을 위한 준비를 철저히 한다’에 대한 질문에 만족이 57명(57.6%)로 가장 높았고 매우 만족 22명(22.0%), 보통 18명(18.0%), 불만족과 매우불만족이 각 1명(1.0%) 순으로 응답하였다.

**<장애등급에 따른 프로그램 담당자는 프로그램 진행을 위한 준비성>**

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체
연령	1급 빈도	1	1	11	34	10	57
	장애등급의 %	1.8%	1.8%	19.3%	59.6%	17.5%	100.0%
2급	빈도	0	0	0	6	5	11
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	0.0%	54.5%	45.5%	100.0%
3급	빈도	0	0	0	3	4	7
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	100.0%
4급	빈도	0	0	2	5	0	7
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	28.6%	71.4%	0.0%	100.0%
5급	빈도	0	0	1	0	0	1
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
6급	빈도	0	0	3	6	1	10
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	30.0%	60.0%	10.0%	100.0%
전체	빈도	0	0	0	2	2	4
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%

장애등급에 따른 프로그램 담당자는 프로그램 진행을 위한 준비성에 대한 조사결과 중증 시각장애인(1~3급)은 만족이 43명(57.3%), 매우만족 19명(25.3%)로 응답하여 만족 이상이 82.6%로 나타났고, 경중시각장애인(4~6급)은 만족이 11명(61.1%), 매우 만족 1명(5.5%)로 만족 이상이 66.6%로 나타남

56) 프로그램 자원봉사자에 대해 만족한다.

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0
	불만족	3	3.0	4.0
	보통	19	19.0	19.2
	만족	51	51.0	74.7
	매우 만족	25	25.0	100.0
	합계	99	99.0	100.0
결측	시스템 결측값	1	1.0	
합계		100	100.0	

프로그램 자원봉사자에 대한 만족도 조사결과 만족이 51명(51.5%)로 가장 높았고 매우 만족 25명(25.3%), 보통 19명(19.2%), 불만족 3명(3.0%), 매우 불만족 1명(1.0%) 순으로 조사 되었음

<장애등급에 따른 자원봉사자의 만족도>

구분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
연령 1급	빈도	1	1	11	34	10	57
	장애등급의 %	1.8%	1.8%	19.3%	59.6%	17.5%	100.0%
2급	빈도	0	0	0	6	5	11
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	0.0%	54.5%	45.5%	100.0%
3급	빈도	0	0	0	3	4	7
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	100.0%
4급	빈도	0	0	2	5	0	7
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	28.6%	71.4%	0.0%	100.0%
5급	빈도	0	0	1	0	0	1
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
6급	빈도	0	0	3	6	1	10
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	30.0%	60.0%	10.0%	100.0%
전체	빈도	0	0	0	2	2	4
	장애등급의 %	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%

장애등급에 따른 자원봉사자의 만족도를 살펴보면 중증시각장애인(1~3급)은 만족 이상이 62명(82.6%)로 었으며, 경중시각장애인(4~6급)은 만족 이상이 12명(66.7%)로 나타났다. 그 중 2급, 3급은 100%가 만족한다고 응답하여 경중시각장애인보다 중증시각장애인의 만족도가 더 높은 것으로 조사되어짐

**57) 강사는 프로그램진행과 관련하여 전문가다운 실력을 가지고 있습니까?**

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	3	3.0	3.0	4.0
	보통	20	20.0	20.2	24.2
	만족	44	44.0	44.4	68.7
	매우 만족	31	31.0	31.3	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

강사의 전문성에 대한 만족도 조사 결과 만족한다고 44명(44.4%)이 응답하여 가장 높았고, 매우 만족 31명(31.3%), 보통 20명(20.2%), 불만족 3명(3.0%), 매우 불만족 1명(1.0%)로 나타남

**58) 강사와 교육생간의 의사소통 등이 적절합니까?**

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	0	0.0	0.0	1.0
	보통	24	24.0	24.2	25.3
	만족	48	48.0	48.5	73.7
	매우 만족	26	26.0	26.3	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

강사와 교육생간의 의사소통의 적절성에 대한 조사결과 만족한다고 48명(48.5%), 매우 만족 26명(26.3%), 보통 24명(24.0%), 매우 불만족 1명(1.0%) 순으로 나타남.

**<성별에 따른 강사와 교육생간의 의사소통 관계>**

구분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	전체	
성별	남성	빈도	0	0	11	23	13	47
	성별의 %	0.0%	0.0%	23.4%	48.9%	27.7%	100.0%	
여성	빈도	1	0	13	25	13	52	
	성별의 %	1.9%	0.0%	25.0%	48.1%	25.0%	100.0%	
전체	빈도	1	0	24	48	26	99	
	성별의 %	1.0%	0.0%	24.2%	48.5%	26.3%	100.0%	

성별에 따른 강사와 교육생간의 의사소통 관계를 살펴보면 남성과 여성이 비슷한 비율로 만족 이상이라고 응답하였으며, 남성이 여성보다 3.5%가 높은 76.6%(36명)가 만족한다고 응답하였음.

59) 강사는 이용자에게 친절합니까?

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	1	1.0	1.0	2.0
	보통	18	18.0	18.2	20.2
	만족	55	55.0	55.6	75.8
	매우 만족	24	24.0	24.2	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

강사의 친절도에 대한 조사결과를 살펴보면 만족이 55명(55.6%)가 가장 응답률이 높았고 다음으로 매우 만족 24명(24.2%), 보통 18명(18.2%), 불만족과 만족이 각 1명(1.0%)순으로 나타남

60) 강사에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

구분		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 불만족	1	1.0	1.0	1.0
	불만족	2	2.0	2.0	3.0
	보통	21	21.0	21.2	24.2
	만족	46	46.0	46.5	70.7
	매우 만족	29	29.0	29.3	100.0
	합계	99	99.0	100.0	
결측	시스템 결측값	1	1.0		
합계		100	100.0		

강사에 대한 전반적인 만족도에 대한 조사결과로 만족이 46명(46.5%), 매우 만족 29명(29.3%), 보통 21명(21.2%), 불만족 2명(2.0%), 매우 불만족 1명(1.0%) 순으로 조사되었음

## 9. 프로그램 서비스 욕구조사

### 61) 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것은 무엇입니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
프로그램 내용	64	64.0	64.6	64.6
프로그램배정시간 (개인활용시간 고려)	15	15.0	15.2	79.8
직원 및 강사의 전문성	10	10.0	10.1	89.9
유효 프로그램 교육비	2	2.0	2.0	91.9
프로그램 참여 교육생	1	1.0	1.0	92.9
기타	7	7.0	7.1	100.0
합계	99	99.0	100.0	
결측 시스템 결측값	1	1.0		
합계	100	100.0		

프로그램 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것이 무엇인가라는 질문에 프로그램의 내용이라고 64명(64.6%)이 응답하여 가장 많았으며, 다음으로 프로그램 배정시간(개인활용시간 고려)가 15명(15.0%), 직원 및 강사의 전문성 10명(10.0%), 프로그램 교육비 2명(2.0%), 프로그램 참여 교육생 1명(1.0%), 기타의견이 7명(7.0%)으로 나타남

### 62) 프로그램을 이용하는데 있어서 가장 불편한 것이 무엇입니까?

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
프로그램의 이용시간대의 제한	18	18.0	18.6	18.6
다양한 프로그램의 부족	21	21.0	21.6	40.2
교통·승영서비스 이용의 불편·부족	21	21.0	21.6	61.9
프로그램의 홍보부족	4	4.0	4.1	66.0
유효 강사의 불친절·전문성 부족	4	4.0	4.1	70.1
직원의 불친절	1	1.0	1.0	71.1
시설, 환경의 노후, 청결 문제	7	7.0	7.2	78.4
기타	21	21.0	21.6	100.0
합계	97	97.0	100.0	
결측 시스템 결측값	3	3.0		
합계	100	100.0		

프로그램을 이용하는 데 있어서 가장 불편한 점에 대해서 다양한 프로그램의 부족과 교통·승영서비스 이용의 불편·부족을 각 21명(21.6%)가 응답하여 가장 높았고, 다음으로 기타 21명(21.6%), 프로그램의 이용시간대의 제한이 18명(18.6%), 시설·환경의 노후, 청결문제가 7명(7.0%), 프로그램의 홍보부족과 강사의 불친절·전문성부족이 각 4명(4.1%)로 나타남.

<연령에 따른 프로그램을 이용 시 불편한 점 >

구분		프로그램 이용 시간대의 제한	다양한 프로그램의 부족	교통·송영 서비스 이용의 불편·부족	프로그램의 홍보부족	시설, 환경, 노후, 청결 문제	기타	전체
연령 19세 이하	빈도	3	3	0	0	0	0	0
	연령의 %	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29세	빈도	0	1	1	0	0	0	1
	연령의 %	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
30~39세	빈도	0	3	2	0	0	0	0
	연령의 %	0.0%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49세	빈도	3	4	2	0	0	0	2
	연령의 %	25.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%
50~59세	빈도	4	2	6	1	1	0	1
	연령의 %	22.2%	11.1%	33.3%	5.6%	5.6%	0.0%	5.6%
60~69세	빈도	2	3	4	3	3	1	2
	연령의 %	8.7%	13.0%	17.4%	13.0%	13.0%	4.3%	8.7%
70세 이상	빈도	6	5	6	0	0	0	1
	연령의 %	22.2%	18.5%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%
전체	빈도	18	21	21	4	4	1	7
	연령의 %	18.6%	21.6%	21.6%	4.1%	4.1%	1.0%	7.2%

연령에 따른 프로그램을 이용하는데 가장 불편한 점에 대해서 19세 이하는 프로그램 이용 시간대의 제한과 다양한 프로그램의 부족이라고 응답하였으며, 20대와 30대는 다양한 프로그램의 부족과 교통·송영서비스 이용의 불편·부족이라고 응답하였다. 40대는 다양한 프로그램의 부족이 33.3%로 가장 높았고 다음으로 프로그램 이용시간대의 제한이 25.0%, 교통·송영 서비스 이용의 불편·부족이 16.7%로 나타났다. 50대 이상의 경우 교통·송영 서비스 이용의 불편·부족이 가장 높게 나타남.

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

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	10	10.0	10.2	10.2
취미·교양·나들이 등 여가활동 지원	34	34.0	34.7	44.9
체력증진을 위한 스포츠 지원	18	18.0	18.4	63.3
시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)	9	9.0	9.2	72.4
유효 취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원	4	4.0	4.1	76.5
재활보조기기 보급 및 정보제공 사업	8	8.0	8.2	84.7
경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업	8	8.0	8.2	92.9
기타	7	7.0	7.1	100.0
합계	98	98.0	100.0	
결측 시스템 결측값	2	2.0		
합계	100	100.0		

복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 하는지에 대한 질문에 취미·교양·나들이 등 여가활동 지원이라고 34명(34.7%)이 응답하였으며, 다음으로 체력증진을 위한 스포츠 지원이 18명(18.4%), 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원이 10명(10.2%), 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)이 9명(9.2%), 재활보조기기 보급 및 정보제공 사업, 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업이 8명(8.0%), 기타 7명(7.1%), 취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원 4명(4.1%)순으로 나타남.

<성별에 따른 복지관 프로그램 중 중점분야 >

구분	심리적 문제를 해결해 주는 지원	문제 해결 해당 상담	취미· 교양· 나들이 가 지원	미· 나 등 활 용	교 활 용 지 원	체 력 증 진 위 한 스 포 츠 지 원	시각 장애 인 기 초 재 활 지 원 (점 자, 보 행, 컴 퓨 터 등)	장 기 재 활 지 원 (점 자, 보 행, 컴 퓨 터 등)	장애 인 기 초 재 활 지 원 (점 자, 보 행, 컴 퓨 터 등)	취 업 능 력 향 상 위 한 지 원	및 직 무 능 력 향 상 위 한 지 원	재 활 기 보 조 및 보 조 업 무 지 원	경 제 적 재 활 지 원 업 무 지 원	제 외 의 기 타 지 원	적 음 을 위 한 지 원	기타	전체
성별 남자	빈도	4	11	9	9	9	9	1	5	5	4	48					
	성별의 %	8.3%	22.9%	18.8%	18.8%	2.1%	10.4%	10.4%	8.3%	100.0%							
여자	빈도	6	23	9	0	3	3	3	3	50							
	성별의 %	12.0%	46.0%	18.0%	0.0%	6.0%	6.0%	6.0%	6.0%	100.0%							
전체	빈도	10	34	18	9	4	8	8	7	98							
	성별의 %	10.2%	34.7%	18.4%	9.2%	4.1%	8.2%	8.2%	7.1%	100.0%							

성별에 따른 복지관 프로그램 중 중점분야를 살펴보면 남성의 경우 취미·교양·나들이 등 여가 활용 지원이 11명(22.9%)로 가장 많았고 다음으로 체력증진을 위한 스포츠 지원과 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등이 ) 각 9명(18.8%)로 나타났음. 반면 여성은 남성과 동일하게 취미·교양·나들이 등 여가활용지원이 23명(46.0%)로 가장 높았고 다음으로 체력증진을 위한 스포츠 지원 9명(18.0%), 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담지원이 10명(12.0%)로 나타남.

<연령에 따른 복지관 프로그램 중 중점분야 >

구분	심리적 문제를 해결해 주는 지원	적 음 을 위 한 지 원	취미· 교양· 나들이 가 지 원	미· 나 등 활 용	교 활 용 지 원	체 력 증 진 위 한 스 포 츠 지 원	시각 장애 인 기 초 재 활 지 원 (점 자, 보 행, 컴 퓨 터 등)	장 기 재 활 지 원 (점 자, 보 행, 컴 퓨 터 등)	장애 인 기 초 재 활 지 원 (점 자, 보 행, 컴 퓨 터 등)	취 업 능 력 향 상 위 한 지 원	및 직 무 능 력 향 상 위 한 지 원	재 활 기 보 조 및 보 조 업 무 지 원	경 제 적 재 활 지 원 업 무 지 원	제 외 의 기 타 지 원	적 음 을 위 한 지 원	기타	전체
연령 19세	빈도	2	1	1	0	2	0	0	0	6							
	연령의 %	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%							
20~29세	빈도	1	2	0	2	0	0	0	0	5							
	연령의 %	20.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%							
30~39세	빈도	0	3	0	1	0	2	0	0	6							
	연령의 %	0.0%	50.0%	0.0%	16.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%							
40~49세	빈도	1	3	3	2	0	1	0	2	12							
	연령의 %	8.3%	25.0%	25.0%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	16.7%	100.0%							
50~59세	빈도	1	10	1	1	0	3	0	2	18							
	연령의 %	5.6%	55.6%	5.6%	5.6%	0.0%	16.7%	0.0%	11.1%	100.0%							
60~69세	빈도	4	7	4	1	2	1	4	1	24							
	연령의 %	16.7%	29.2%	16.7%	4.2%	8.3%	4.2%	16.7%	4.2%	100.0%							
70세	빈도	1	8	9	2	0	1	4	2	27							
	연령의 %	3.7%	29.6%	33.3%	7.4%	0.0%	3.7%	14.8%	7.4%	100.0%							
전체	빈도	10	34	18	9	4	8	8	7	98							
	연령의 %	10.2%	34.7%	18.4%	9.2%	4.1%	8.2%	8.2%	7.1%	100.0%							

연령에 따른 복지관 프로그램 중 중점분야를 살펴보면 19세 이하는 취업 및 직무능력 향상(사후관리)을 위한 지원과 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원이 33.3%로 가장 높게 나타났고, 20대는 취미·교양·나들이 등 여가 활용지원과 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등) 지원이 40%로 가장 높게 나타남. 30대부터 60대까지는 취미·교양·나들이 등 여가 활용 지원이 가장 높게 나타났고, 70대는 체력증진을 위한 스포츠 지원이 33.3%로 가장 높게 나타남. 또한 60대 이상은 경제적 어려움 해소를 위한 경제 지원 사업이 타 연령대보다 높은 응답률을 보였음

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

구분	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트
회원 상호간 존중하는 언어를 사용한다	49	49.0	51.0	51.0
내가 사용한 교육실은 서로 협력하여 깨끗이 정리한다	11	11.0	11.5	62.5
유효 찾은 결석과 지각으로 교육 분위기를 어수선하게 하지 않는다	15	15.0	15.6	78.1
불성실한 태도로 타교육생의 학습을 방해하지 않는다	19	19.0	19.8	97.9
기타의견	2	2.0	2.1	100.0
합계	96	96.0	100.0	
결측 시스템 결측값	4	4.0		
합계	100	100.0		

복지관 프로그램의 쾌적한 이용을 위해 반드시 지켜야하는 사항에 대해서 회원 상호간 존중하는 언어를 사용한다가 49명(49.0%)으로 가장 높았고, 다음으로 불성실한 태도로 타교육생의 학습을 방해하지 않는다가 19명(19.8%), 찾은 결석과 지각으로 교육 분위기를 어수선하게 하지 않는다가 15명(15.6%), 내가 사용한 교육실은 서로 협력하여 깨끗하게 정리한다가 11명(11.5%), 기타의견이 2명(2.0%)순으로 나타남.

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

- 제주도(11명), 강원도(2명), 경기도(2명), 서울(2명), 강화도, 과학관, 경주(2명), 전라도(해남, 남원)
- 가까운 장소, 가벼운 등산코스, 절, 공원, 맛집탐방, 온천지역

66) 귀하께서 필요한 프로그램 또는 개설되기를 희망하는 프로그램은 무엇입니까?

- 스포츠관련 프로그램(등산, 사교댄스, 호신술, 요가 등)
- 문화여가프로그램(사진교육, 도자기, 비즈, 서예, 동물관련 프로그램, 메이크업, 꽃꽂이, 악기연주 프로그램, 바둑, 구연동화)
- 컴퓨터·정보화교육(아이폰교육, 폰사용법 등)
- 직업재활프로그램(소일거리)
- 교육재활프로그램(외국어교육-일본어, 중국어, 한문, 점자)
- 남성장애인 프로그램 개설

67) 복지관 프로그램과 관련하여 건의사항이나 기타의견이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

- 성실한 태도, 정확한 답변, 사전 미리 전화
- 프로그램 수준 향상
- 이용자와 직원이 모두 친절 요구
- 바른 언어 사용
- 노래교실 장비 향상 필요
- 전문성 향상
- 프로그램 시 교육생간의 잡담 금지
- 남성도 여성프로그램 함께 참여했으면 함(일어교육 등)
- 프로그램의 다양화
- 수업시간을 늘려줬음 함
- 젊은 층이 배울 수 있는 프로그램이 늘어났음 함
- 적극적인 홍보와 회원모집이 필요
- 강사의 인식개선

### III. 제언

#### 1) 이용자의 연령대에 맞춘 특화된 프로그램 개발 필요

복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 하는지에 대한 질문에 취미·교양·나들이 등 여가활동 지원이 34.7%로 가장 높았고, 다음으로 체력증진을 위한 스포츠 지원이 18.4%, 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원 10.2%, 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등) 9.2%, 재활보조기기 보급 및 정보제공 사업, 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 8.0% 순으로 조사되었다.

또한 연령에 따른 복지관 프로그램 중 중점분야를 살펴보면 연령대에 따라 응답률이 조금씩 달랐는데 19세 이하는 취업 및 직무능력 향상(사후관리)을 위한 지원과 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원이 33.3%로 가장 높게 나타났고, 20대는 취미·교양·나들이 등 여가 활용지원과 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)이 40%로 가장 높게 나타났다. 30대부터 60대까지는 취미·교양·나들이 등 여가 활용 지원이 가장 높았고, 70대는 체력증진을 위한 스포츠 지원이 33.3%로 가장 높게 나타났다. 또한 60대 이상은 경제적 어려움 해소를 위한 경제 지원 사업이 타 연령대보다 높은 응답률을 보여 연령대에 따라서 선호하는 프로그램과 욕구가 다를 수 있다. 따라서 이러한 욕구를 반영해 연령대별로 프로그램을 세분화하고 연령대에 맞는 특화된 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다.

#### 2) 이용자의 욕구에 맞춘 다양한 프로그램 개발 및 이용시간 대의 확대 필요

프로그램 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것에 대하여 프로그램의 내용이라고 64.6%가 응답해 가장 높았고, 다음으로 프로그램 배정시간(개인활용시간 고려)이 15.0%로 나타났다. 또한 프로그램을 이용하는 데 있어서 가장 불편한 점에 대해서 다양한 프로그램의 부족과 교통·송영서비스 이용의 불편·부족이라고 21.6%가 응답하여 가장 높았고, 기타 21.6%, 프로그램의 이용시간대의 제한이 18.6%로 조사되었다.

이러한 결과를 바탕으로 이용자들이 프로그램을 선택결정권이 향상되었음을 알 수 있고 또한 다양한 프로그램 개발이 필요함을 알 수 있다. 또한 이용시간 대의 제한에 대한 불편함도 지속적으로 증가하고 있어 현재 교육시간이 제한적인 부분에 대해서 다양한 교육시간 대로 확대할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음을 알 수 있다.

#### 3) 이용자 상호간 예의 및 쾌적한 교육 분위기 조성

복지관 프로그램의 쾌적한 이용을 위해 반드시 지켜야하는 사항에 대해서 회원 상호간 존중하는 언어를 사용한다가 49.0%로 가장 높았고, 다음으로 불성실한 태도로 타교육생의 학습을 방해하지 않는다 19.8%, 잦은 결석과 지각으로 교육 분위기를 어수선하게 하지 않는다 15.6%, 내가 사용한 교육실은 서로 협력하여 깨끗하게 정리한다 11.5%로 나타나 이용자 상호간의 존중하는 언어사용이 필요하며 예의를 지키는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다. 이러한 부분을 개선하기 위해 교양프로그램 개설 및 이용자 간의 존중하고 예의를 지킬 수 있는 교육분위기 조성에 노력해야 할 것으로 사료된다.

#### 4) 모든 연령이 만족할 수 있는 완전한 식단표개발

복지관을 이용하는 이용자들이 40세~49세 이상의 연령 가진 분들이 전반적으로 높지만, 30세~39세 미만의 이용자들의 선호도도 중요하기 때문에 그들의 선호도를 모두 충족시키기 위해 메뉴의 다양성을 개발하는 것이 중요하다고 생각이 된다. 식단표를 작성할 때 전 연령이 한끼라도 즐길 수 있는 메뉴로 편성을 하여, 한 연령이 좋아하는 메뉴로 편중되지 않도록 보다 메뉴개발에 많은 노력을 기하여 할 것이라고 보인다.

#### 5) 협소한 급식공간에서 신속한 회전을방법 강구

급식실의 좌석수가 부족하다는 의견으로 하반기 테이블과 좌석을 보강하여 12개의 좌석을 확보하여, 식당의 충분한 좌석 수 및 배식, 퇴식 동선의 편리성에 대해 총75명의 응답자 중 만족이 27명(36%)으로 가장 응답이 많았고, 보통21(28%), 매우만족16(21.3%),불만족9(12%),매우불만족2(23.7%) 순으로 나타나면서 만족의 의견이 많게 나타났다. 하지만 기타 건의사항으로 좌석과 공간이 부족하다는 의견을 3건이 있는 것으로 보아, 아직은 급식실이 협소하다고 느끼는 이용자들이 있는 것으로 보인다. 이를 해결하기 위해 주간보호 이용자들은 11시 50분에 식사를 진행하고, 그 외 이용자들은 12시에 식사를 진행하여 이러한 불만사항을 해결하기 위해 노력하고 있다. 또한 사회복지요원들의 신속한 대응과 안내로 빈좌석이 생기는 즉시 대기이용자들이 급식을 이용할 수 있도록 진행하고 있어 이와 같은 방법을 조금 더 지켜보는 것이 좋을 것이라 생각된다.

#### 6) 복지관 이용자를 위한 휴게 공간에 대한 해결방안 필요

복지관 이용시 가장 불편한 사항으로 복지관 휴게공간 부족에 대한 내용이 가장 많았다. 이는 매년 나오는 욕구로 복지관의 규모적인 부분이 해결되지 않는 한 실질적 해결이 어렵다고 볼 수 있다

2015년 상담실 개설과 더불어 자원봉사자실을 만들었으나, 특정 이용인만 이용하는 등 활용성이 떨어진다. 향후 많은 이용인들이 이용할 수 있도록 환경개선 및 적극적 홍보를 하며, 관장님실 앞 유효공간 활용방안을 모색하여 보다 편이하게 쓸 수 있는 공간을 확보하기 위해 노력한다.

#### 7) 다양한 부분에서 인지되는 이용인들의 인권 감수성 의견 공람 필요

이용인들의 인권보장에 대한 만족도에서 서비스 선택 시 자기결정권 존중에 대하여 64명(64.7%), 개인정보를 보호받는가에 대하여 76명(76.8%), 개인 종교 활동의 자율성에 대하여 79명(79.8%), 서비스 이용시 인권을 존중받고 있는가에 대하여 79명(80.6%) 매우만족 및 만족으로 나타났다 이는 많은 이용인들이 전반적으로 인권에 대하여 만족 하고 있음을 알 수 있다.

그러나 기타의견으로 치량지원 시 직원의 불친절한 태도, 화장실서 손을 씻지 않는 모습 등에서 인권을 존중받지 못했던 사례로 조사됨에 이용인들의 예민한 인권 감수성을 인지할 필요성이 있고 직원모두 공람하여 동일 사례가 나타나지 않도록 함

붙임 2015년 이용자욕구 만족도조사 설문지 100부. 끝.