

2016년 울산광역시시각장애인복지관
이용자 욕구 및 만족도 조사 보고서

2016. 11.



사)울산광역시시각장애인복지연합회

울산광역시시각장애인복지관

목 차

1장. 조사 개요	5
2장. 조사 결과	
1. 복지관 이용 현황	11
2. 시설 및 환경 만족도	21
3. 인권보장 만족도	27
4. 직원 만족도	29
5. 프로그램 욕구	31
6. 식당운영 욕구 및 만족도	42
3장. 요약	53
별첨1. 통계표	59
별첨2. 설문지	81

1장. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

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

2. 조사 설계

- ☑ 본 조사의 설계는 다음과 같음

조사 대상	울산광역시시각장애인복지관 이용자
조사 방법	구조화된 설문지를 활용한 개별면접조사
표본 규모	총 79명 (100명 중 통계 데이터 이용인원79명, 미분석 및 오류인원 21명)
조사 기간	2016년 10월 19일(수) ~ 11월 4일(금)



3. 조사 내용

☑ 본 조사의 내용은 다음과 같음

구분	내 용
응답자 특성	- 성별 - 장애등급 - 수급자 여부 - 연령 - 거주지
복지관 이용 현황	- 복지관 인지 경로 - 이용기간 및 이용횟수 - 교통수단 - 복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로
복지관 시설 및 환경	- 복지관 시설 및 환경 만족도(4문항) - 중요한 시설 및 환경 - 중요한 운영 및 관리
인권보장	- 인권보장 만족도(4문항) - 서비스 이용 시, 인권을 존중받지 못했던 사례
직원	- 직원 만족도(4문항)
프로그램 욕구	- 연령별 프로그램 필요도 - 장애등급별 프로그램 필요도 - 선호하는 프로그램 형태 및 운영기간 - 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항 - 중점적으로 진행해야할 프로그램 분야 - 개설 희망 프로그램
식당운영 욕구 및 만족도	- 식당 이용 경험 여부 - 이용 횟수 - 급식 만족도 - 직원 친절도 - 전반적 만족도 및 불만족 이유

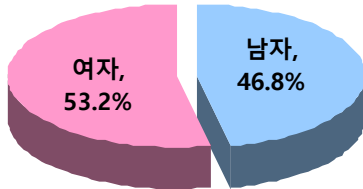
4. 자료 분석

- SPSS PC+PROGRAM 통계패키지를 이용하여 응답자의 인구학적 특성 변수를 독립변수로 하여 각 문항에 대해 교차분석 실시
- 응답자 수의 표기
 - 본 보고서는 응답자 수를 'N=000'으로 표기하였고, 무응답이 제외된 결과임
- 라운딩 에러(rounding error)의 처리
 - 본 보고서에는 반올림 오차로 인해 백분율의 합이 100.0%를 초과하거나 미달하는 항목을 포함하고 있을 수 있음



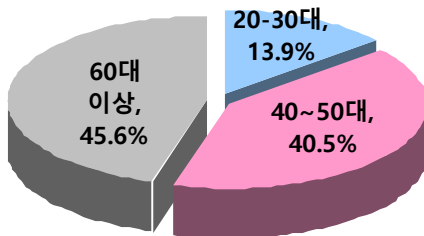
5. 응답자 특성

(1) 성별



	사례수	백분율
남자	37	46.8%
여자	42	53.2%
합계	79	100.0%

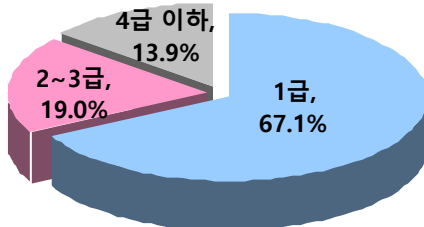
(2) 연령



	사례수	백분율
20~29세	3	3.8%
30~39세	8	10.1%
40~49세	15	19.0%
50~59세	17	21.5%
60~69세	20	25.3%
70세 이상	16	20.3%
합계	79	100.0%

※ 연령별로 20~29세, 30~39세는 '20~30대', 40~49세, 50~59세는 '40~50대', 60~69세, 70세 이상은 '60대 이상'으로 재분류하여 분석함

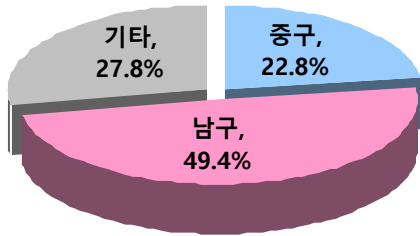
(3) 장애등급



	사례수	백분율
1급	53	67.1%
2급	11	13.9%
3급	4	5.1%
4급	3	3.8%
5급	2	2.5%
6급	6	7.6%
합계	79	100.0%

※ 장애등급별로 2급, 3급은 '2~3급', 4급, 5급, 6급은 '4급 이하'로 재분류하여 분석함

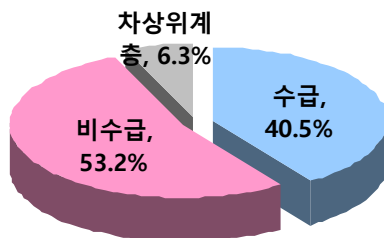
(4) 거주지역



	사례수	백분율
중구	18	22.8%
남구	39	49.4%
동구	9	11.4%
북구	4	5.1%
울주군	7	8.9%
기타	2	2.5%
합계	79	100.0%

※ 거주지역별로 동구, 북구, 울주군, 기타는 '기타'로 재분류하여 분석함

(5) 수급자 여부



	사례수	백분율
수급	32	40.5%
비수급	42	53.2%
차상위계층	5	6.3%
합계	79	100.0%

2장. 조사 결과

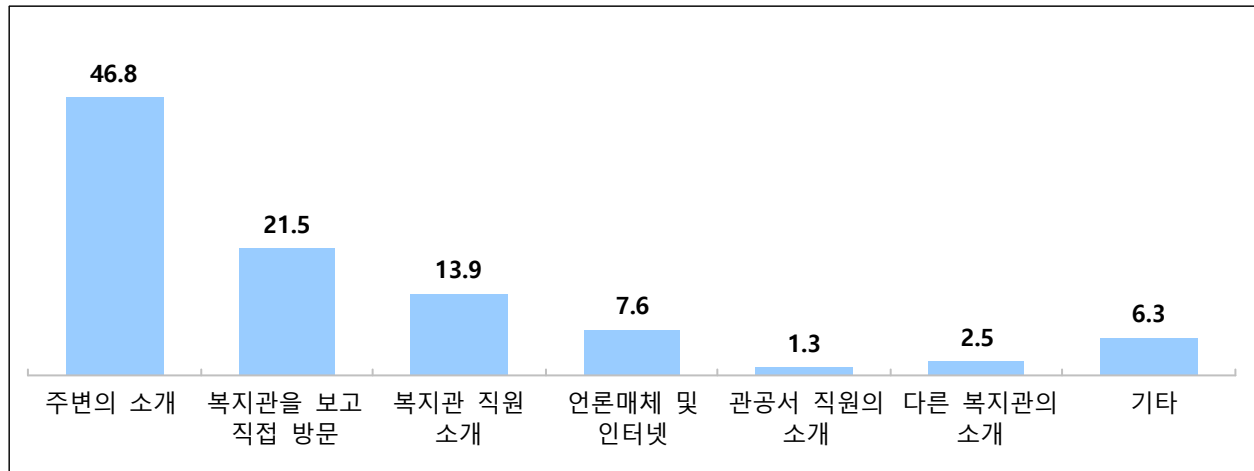
1. 복지관 이용 현황

1) 기관 인지 경로

- ☑ 울산광역시시각장애인복지관 이용자들이 본 기관을 알게 된 동기는 '주변의 소개'가 46.8%로 가장 높았으며, '복지관을 보고 직접 방문' 21.5%, '복지관 직원 소개' 13.9%, '언론매체 및 인터넷' 7.6% 등의 순으로 나타남

[기관 인지 경로]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '복지관 직원 소개', '언론매체 및 인터넷'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 여성은 '주변의 소개'의 응답 비율이 높음
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '언론매체 및 인터넷', 40~50대는 '복지관 직원 소개'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 연령대가 높을수록 '복지관을 보고 직접 방문'의 응답 비율은 높은 반면, '주변의 소개'의 응답 비율은 낮아짐
- ☑ 장애등급에 따라서는 1,2,3급은 '복지관을 보고 직접 방문', 4급 이하는 '주변의 소개'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남



[기관 인지 경로]

(단위: %)

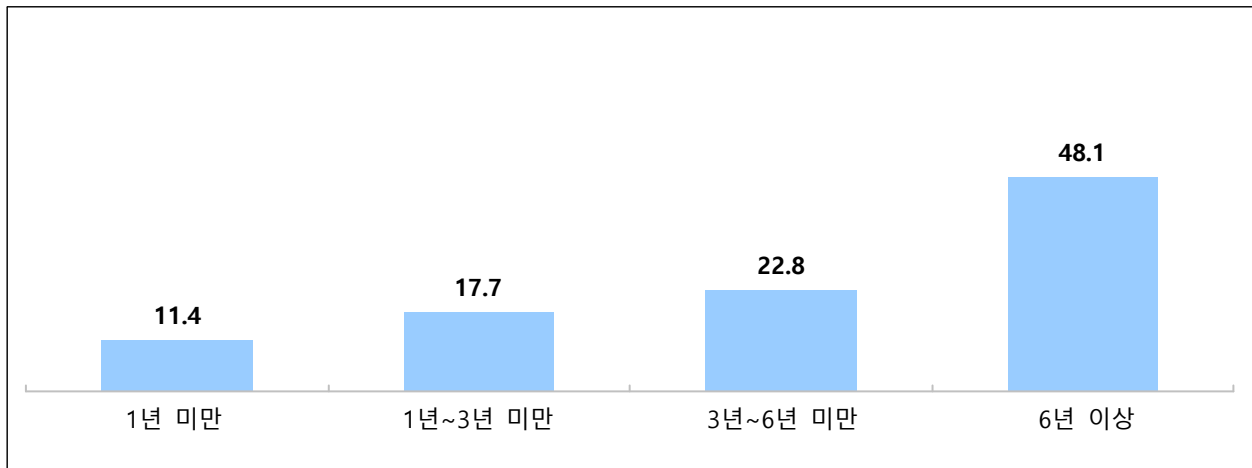
		사례수	기관 인지 경로						
			주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	언론매체 및 인터넷	관공서 직원의 소개	다른 복지관의 소개	기타
전체		79	46.8	21.5	13.9	7.6	1.3	2.5	6.3
성별	남자	37	32.4	24.3	21.6	13.5	0.0	2.7	5.4
	여자	42	59.5	19.0	7.1	2.4	2.4	2.4	7.1
연령	20~30대	11	54.5	9.1	0.0	18.2	0.0	9.1	9.1
	40~50대	32	50.0	21.9	21.9	3.1	0.0	0.0	3.1
	60대 이상	36	41.7	25.0	11.1	8.3	2.8	2.8	8.3
장애 등급	1급	53	47.2	22.6	18.9	3.8	0.0	1.9	5.7
	2~3급	15	33.3	26.7	6.7	13.3	0.0	6.7	13.3
	4급 이하	11	63.6	9.1	0.0	18.2	9.1	0.0	0.0

2) 이용기간

- ☑ 기관 이용기간으로는 '6년 이상'이 48.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '3년~6년 미만'이 22.8%, '1년~3년 미만'이 17.7%, '1년 미만'이 11.4%로 응답됨

[기관 이용기간]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '1년 미만'의 응답 비율이, 여성은 '6년 이상'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 40대 이상은 '6년 이상'의 응답 비율이 높게 나타났지만, 20~30대는 '1년 미만'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 장애등급이 1급인 경우 '6년 이상', 2급 이하인 경우 '3년 미만'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 남구에 거주하는 응답자는 '6년 이상'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남



[기관 이용기간]

(단위: %)

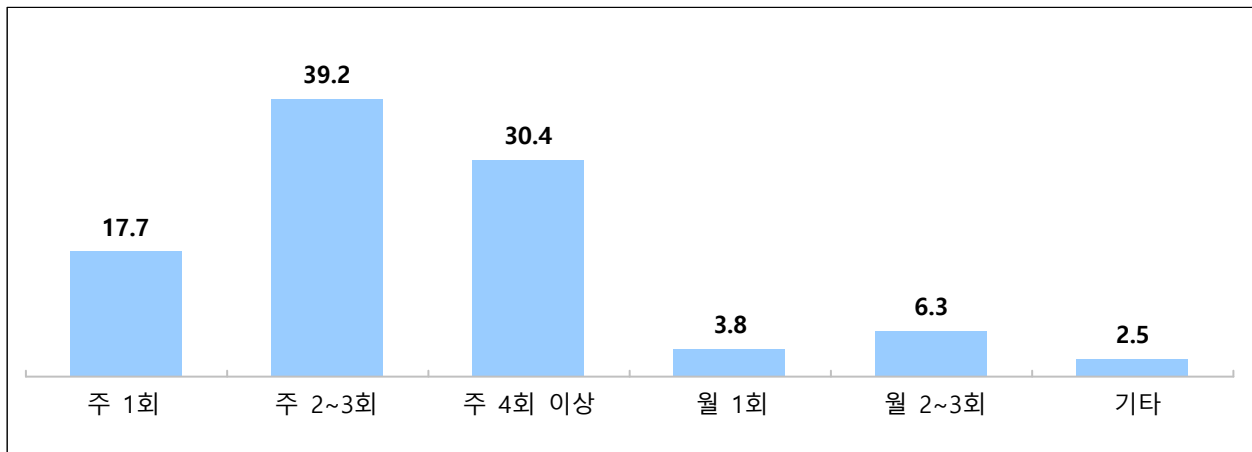
		사례수	기관 이용기간			
			1년 미만	1년~3년 미만	3년~6년 미만	6년 이상
전체		79	11.4	17.7	22.8	48.1
성별	남자	37	16.2	13.5	27.0	43.2
	여자	42	7.1	21.4	19.0	52.4
연령	20~30대	11	45.5	9.1	27.3	18.2
	40~50대	32	12.5	9.4	28.1	50.0
	60대 이상	36	0.0	27.8	16.7	55.6
장애 등급	1급	53	7.5	13.2	22.6	56.6
	2~3급	15	20.0	20.0	20.0	40.0
	4급 이하	11	18.2	36.4	27.3	18.2
거주 지역	중구	18	16.7	33.3	22.2	27.8
	남구	39	5.1	15.4	25.6	53.8
	기타	22	18.2	9.1	18.2	54.5

3) 이용횟수

- ☑ 기관을 '주 2~3회' 이용한다는 응답이 39.2%로 가장 높게 나타났으며, '주 4회 이상' 30.4%, '주 1회' 17.7%, '월 2~3회' 6.3% 등의 순으로 응답됨
- ☑ 기타 의견으로는 '1년에 몇 회 정도'가 응답됨

[기관 이용횟수]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 기관을 '주 4회 이상' 이용한다는 응답 비율이 여성에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 여성은 '주 1회', '주 2~3회'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 40~50대는 '주 2~3회' 기관을 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 60대 이상은 '주 4회 이상'의 응답 비율이 높음
- ☑ 장애등급에 따라 살펴보면, 1급과 4급 이하는 '주 2~3회', 2~3급은 '주 1회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 남구 이용자는 '주 4회 이상' 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 수급자는 '주 4회 이상', 비수급자는 '주 2~3회' 기관을 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남(차상위계층의 경우 사례수가 적어 해석에 유의해야 함, 이하 동일)



[기관 이용횟수]

(단위: %)

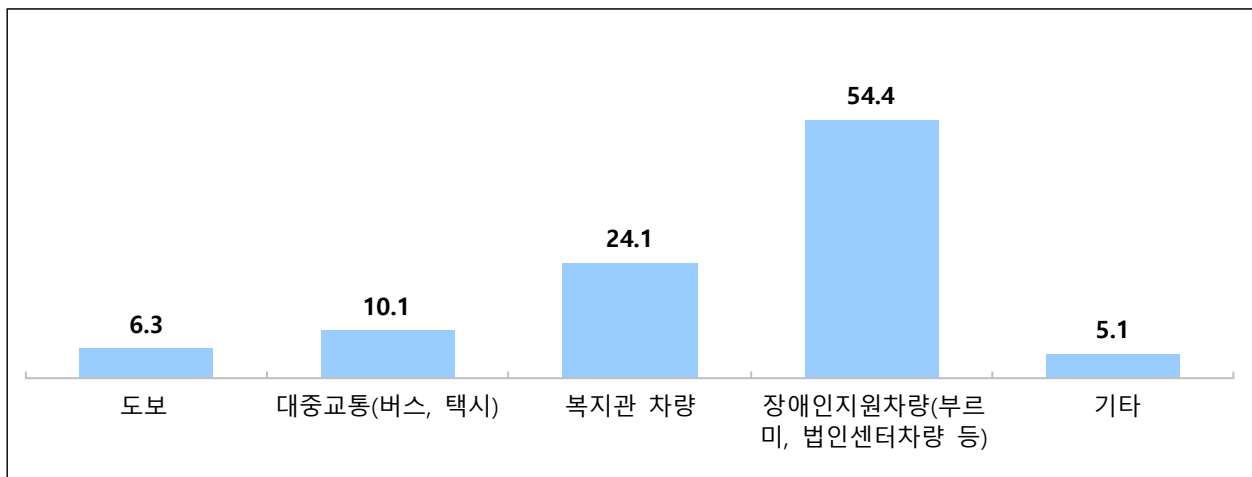
		사례수	기관 이용횟수					
			주 1회	주 2~3회	주 4회 이상	월 1회	월 2~3회	기타
전체		79	17.7	39.2	30.4	3.8	6.3	2.5
성별	남자	37	13.5	32.4	40.5	8.1	2.7	2.7
	여자	42	21.4	45.2	21.4	0.0	9.5	2.4
연령	20~30대	11	9.1	36.4	27.3	9.1	18.2	0.0
	40~50대	32	15.6	50.0	18.8	6.3	3.1	6.3
	60대 이상	36	22.2	30.6	41.7	0.0	5.6	0.0
장애 등급	1급	53	17.0	41.5	28.3	3.8	7.5	1.9
	2~3급	15	26.7	26.7	33.3	6.7	6.7	0.0
	4급 이하	11	9.1	45.5	36.4	0.0	0.0	9.1
거주 지역	중구	18	5.6	55.6	22.2	0.0	11.1	5.6
	남구	39	17.9	30.8	43.6	2.6	5.1	0.0
	기타	22	27.3	40.9	13.6	9.1	4.5	4.5
수급자 여부	수급	32	15.6	28.1	37.5	3.1	12.5	3.1
	비수급	42	21.4	45.2	23.8	4.8	2.4	2.4
	차상위계층	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0

4) 교통수단

- ☑ 기관 이용 시, 교통수단으로는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'이 54.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '복지관 차량' 24.1%, '대중교통(버스, 택시)' 10.1% 등의 순임
- ☑ 기타 의견으로는 '개인 차' 등이 있음

[기관 이용 시, 교통수단]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)', 여성은 '복지관 차량'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '대중교통(버스, 택시)', 40~50대는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)', 60대 이상은 '복지관 차량', '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이 높음
- ☑ 1급은 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 4급 이하는 '대중교통(버스, 택시)'의 응답 비율이 높음
- ☑ 중구 이용자는 '대중교통(버스, 택시)'의 응답 비율이, 남구 이용자는 '복지관 차량'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남



[기관 이용 시, 교통수단]

(단위: %)

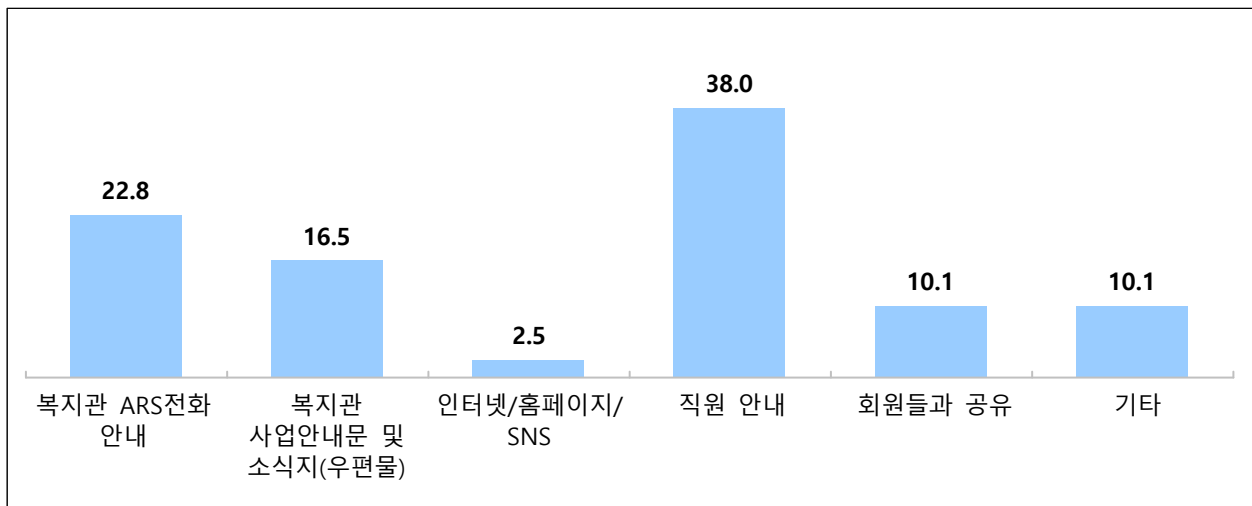
		사례수	기관 이용 시, 교통수단				
			도보	대중교통 (버스, 택시)	복지관 차량	장애인지원차량 (부르미, 법인센터차량 등)	기타
전체		79	6.3	10.1	24.1	54.4	5.1
성별	남자	37	10.8	8.1	16.2	62.2	2.7
	여자	42	2.4	11.9	31.0	47.6	7.1
연령	20~30대	11	9.1	27.3	18.2	36.4	9.1
	40~50대	32	9.4	6.3	12.5	65.6	6.3
	60대 이상	36	2.8	8.3	36.1	50.0	2.8
장애 등급	1급	53	5.7	3.8	26.4	60.4	3.8
	2~3급	15	13.3	13.3	20.0	46.7	6.7
	4급 이하	11	0.0	36.4	18.2	36.4	9.1
거주 지역	중구	18	5.6	27.8	5.6	50.0	11.1
	남구	39	10.3	0.0	33.3	53.8	2.6
	기타	22	0.0	13.6	22.7	59.1	4.5

5) 복지관 행사 및 일정 습득 경로

- ☑ 복지관 행사 및 일정 습득 경로로는 '직원 안내'가 38.0%로 가장 높으며, '복지관 ARS전화 안내' 22.8%, '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)' 16.5% 등의 순으로 나타남

[복지관 행사 및 일정 습득 경로]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '회원들과 공유'의 응답 비율이 여성보다 상대적으로 높음
- ☑ 20~30대는 '복지관 ARS전화 안내', '직원 안내', 40~50대는 '복지관 ARS전화 안내', '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)', 60대 이상은 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애등급이 1급인 응답자는 '직원 안내', 2~3급인 응답자는 '직원 안내'와 '회원들과 공유'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났지만, 4급 이하는 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)'와 '회원들과 공유'의 응답 비율이 높음. 또한, 장애등급이 낮아질수록 '복지관 ARS전화 안내'의 응답 비율이 낮아짐



[복지관 행사 및 일정 습득 경로]

(단위: %)

		사례수	복지관 행사 및 일정 습득 경로					
			복지관 ARS전화 안내	복지관 사업안내 문 및 소식지 (우편물)	인터넷/ 홈페이지/ SNS	직원 안내	회원들과 공유	기타
전체		79	22.8	16.5	2.5	38.0	10.1	10.1
성별	남자	37	21.6	13.5	0.0	40.5	16.2	8.1
	여자	42	23.8	19.0	4.8	35.7	4.8	11.9
연령	20~30대	11	27.3	0.0	0.0	63.6	9.1	0.0
	40~50대	32	31.3	18.8	6.3	31.3	6.3	6.3
	60대 이상	36	13.9	19.4	0.0	36.1	13.9	16.7
장애 등급	1급	53	24.5	15.1	3.8	39.6	5.7	11.3
	2~3급	15	20.0	13.3	0.0	40.0	20.0	6.7
	4급 이하	11	18.2	27.3	0.0	27.3	18.2	9.1

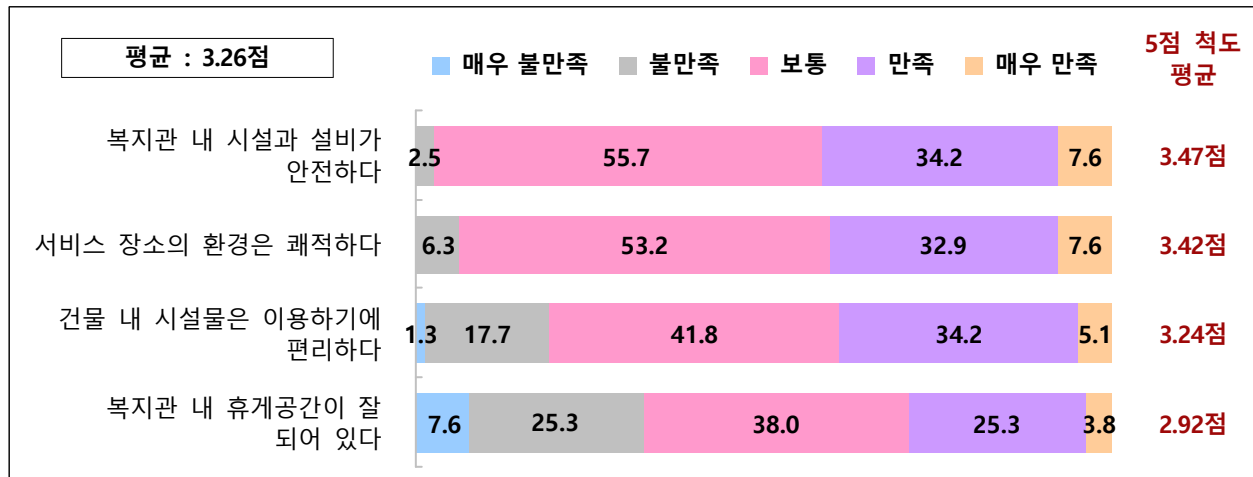
2. 시설 및 환경 만족도

1) 만족도

- ☑ '복지관 내 시설과 설비가 안전하다', '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다', '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 41.8%, 40.5%, 39.3%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 3.47점, 3.42점, 3.24점으로 평가됨
- ☑ 반면, '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율은 29.1%로 상대적으로 낮게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 2.92점으로 보통 수준으로 평가됨
- ☑ 복지관 시설 및 환경 만족도는 평균 3.26점으로 보통 수준 이상의 만족도를 보임

[복지관 시설 및 환경]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 여성은 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'의 5점 척도 평균이 남성에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 20~30대는 모든 문항에 대한 만족도가 다른 연령대에 비해 상대적으로 높음



- ☑ 장애등급이 1급인 응답자는 '복지관 내 시설과 설비가 안전하다'에 대한 만족도가 다른 응답자에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 남구 이용자는 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'의 5점 척도 평균이 상대적으로 낮음
- ☑ 비수급자는 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'와 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어있다'에 대한 5점 척도 평균이 수급자보다 상대적으로 높음

[복지관 시설 및 환경]

(단위: %)

		사례수	복지관 시설 및 환경			
			복지관 내 시설과 설비가 안전하다	서비스 장소(프로그램실) 의 환경은 쾌적하다	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다
전체		79	3.47	3.42	3.24	2.92
성별	남자	37	3.46	3.38	3.11	2.95
	여자	42	3.48	3.45	3.36	2.90
연령	20~30대	11	3.73	3.73	3.73	3.00
	40~50대	32	3.31	3.19	3.16	2.91
	60대 이상	36	3.53	3.53	3.17	2.92
장애 등급	1급	53	3.57	3.47	3.26	2.94
	2~3급	15	3.20	3.27	3.13	2.87
	4급 이하	11	3.36	3.36	3.27	2.91
거주 지역	중구	18	3.50	3.44	3.22	3.17
	남구	39	3.49	3.46	3.21	2.77
	기타	22	3.41	3.32	3.32	3.00
수급자 여부	수급	32	3.41	3.38	3.09	2.66
	비수급	42	3.48	3.40	3.31	3.17
	차상위계층	5	3.80	3.80	3.60	2.60

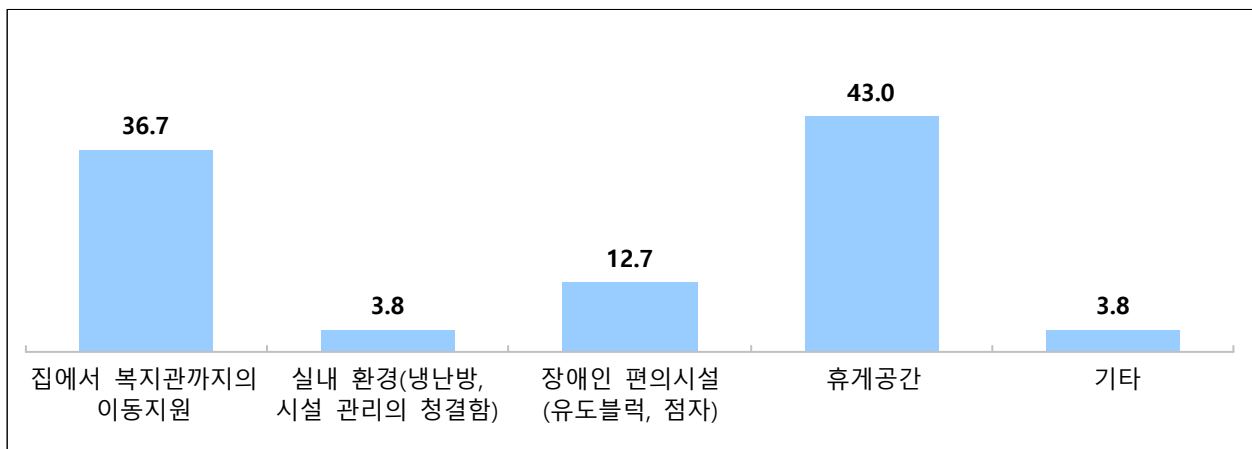
2) 중요한 시설 및 환경

☑ 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 가장 중요하다고 생각하는 것은 '휴게공간'이라는 응답 비율이 43.0%로 높게 나타났으며, '집에서 복지관까지의 이동지원' 36.7%, '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)' 12.7%, '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)' 3.8% 순으로 응답됨

☑ 기타 의견으로는 '없음'이 있음

[중요한 시설 및 환경]

(N=79, 단위: %)



☑ 성별에 따른 응답 결과에는 큰 차이가 없는 것으로 보임

☑ 50대 이하는 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'의 응답 비율이 높게 나타났지만, 60대 이상은 '휴게공간'의 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 장애등급이 2급 이하인 경우 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 특히 4급 이하는 '집에서 복지관까지의 이동지원'의 응답 비율 또한 높게 나타남. 장애등급이 높을수록 '휴게공간'의 응답이 많아짐

☑ 중구 이용자는 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'의 응답 비율이, 남구 이용자는 '휴게공간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 수급자는 '휴게공간', 비수급자는 '집에서 복지관까지의 이동지원'의 응답 비율이 상대적으로 높음



[중요한 시설 및 환경]

(단위: %)

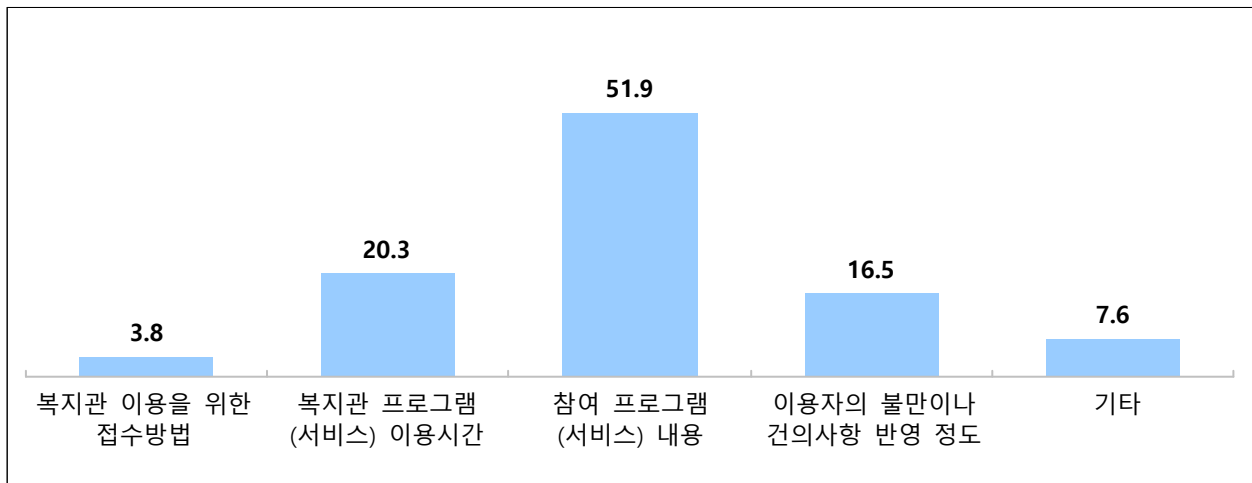
		사례수	중요한 시설 및 환경				
			집에서 복지관까지의 이동지원	실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)	장애인 편의시설 (유도블럭, 점자)	휴게공간	기타
전체		79	36.7	3.8	12.7	43.0	3.8
성별	남자	37	37.8	2.7	13.5	40.5	5.4
	여자	42	35.7	4.8	11.9	45.2	2.4
연령	20~30대	11	36.4	9.1	18.2	27.3	9.1
	40~50대	32	37.5	3.1	21.9	37.5	0.0
	60대 이상	36	36.1	2.8	2.8	52.8	5.6
장애 등급	1급	53	39.6	1.9	9.4	45.3	3.8
	2~3급	15	20.0	13.3	20.0	40.0	6.7
	4급 이하	11	45.5	0.0	18.2	36.4	0.0
거주 지역	중구	18	27.8	5.6	22.2	38.9	5.6
	남구	39	35.9	5.1	5.1	48.7	5.1
	기타	22	45.5	0.0	18.2	36.4	0.0
수급자 여부	수급	32	28.1	3.1	12.5	50.0	6.3
	비수급	42	42.9	4.8	14.3	35.7	2.4
	차상위계층	5	40.0	0.0	0.0	60.0	0.0

3) 중요한 운영 및 관리

- ☑ 운영 및 관리와 관련하여 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 가장 중요하다고 생각한다는 의견이 51.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간' 20.3%, '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도' 16.5% 등의 순임
- ☑ 기타 의견으로는 '차량 문제(3명)', '직원들이 인사할 때 이름을 밝혔으면 함', '없음'이 있음

[중요한 운영 및 관리]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답 비율이 여성보다 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도', 40~50대는 '참여 프로그램(서비스) 내용'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 1급, 2급, 3급은 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'과 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답 비율이 높게 나타났지만, 4급 이하는 '참여 프로그램(서비스) 내용'의 응답 비율이 상대적으로 높음



[중요한 운영 및 관리]

(단위: %)

		사례수	중요한 운영 및 관리				
			복지관 이용을 위한 접수방법	복지관 프로그램 (서비스) 이용시간	참여 프로그램 (서비스) 내용	이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	기타
전체		79	3.8	20.3	51.9	16.5	7.6
성별	남자	37	0.0	18.9	51.4	21.6	8.1
	여자	42	7.1	21.4	52.4	11.9	7.1
연령	20~30대	11	9.1	27.3	36.4	27.3	0.0
	40~50대	32	0.0	18.8	68.8	9.4	3.1
	60대 이상	36	5.6	19.4	41.7	19.4	13.9
장애 등급	1급	53	3.8	22.6	50.9	15.1	7.5
	2~3급	15	0.0	20.0	40.0	26.7	13.3
	4급 이하	11	9.1	9.1	72.7	9.1	0.0

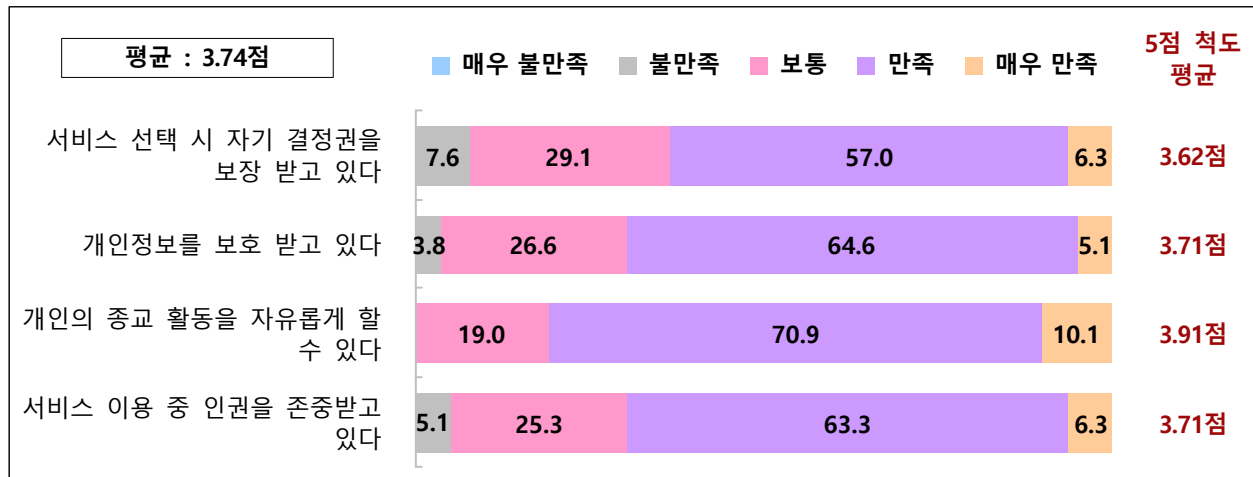
3. 인권보장 만족도

1) 만족도

- ☑ '개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다'에 대해 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 81.0%로 매우 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 또한 3.91점으로 매우 만족하는 것으로 나타남
- ☑ 다음으로는, '개인정보를 보호 받고 있다'와 '서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다'의 5점 척도 평균이 각각 3.71점, '서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다' 3.62점으로 나타남
- ☑ 인권보장 관련사항에 대한 만족도는 평균 3.74점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨

[인권보장]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 전반적으로 여성의 만족도가 남성에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령에 따른 응답 결과에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음
- ☑ 1급은 '개인정보를 보호 받고 있다'에 대한 만족도가 다른 등급 응답자에 비해 상대적으로 높게 나타남



[인권보장]

(단위: %)

		사례수	인권보장			
			서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다	개인정보를 보호 받고 있다	개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다
전체		79	3.62	3.71	3.91	3.71
성별	남자	37	3.49	3.68	3.76	3.57
	여자	42	3.74	3.74	4.05	3.83
연령	20~30대	11	3.45	3.73	3.91	3.73
	40~50대	32	3.66	3.63	3.78	3.63
	60대 이상	36	3.64	3.78	4.03	3.78
장애 등급	1급	53	3.66	3.81	3.96	3.75
	2~3급	15	3.53	3.53	3.93	3.67
	4급 이하	11	3.55	3.45	3.64	3.55

2) 서비스 이용 시 인권을 존중받지 못했던 사례

- ☒ 개인적인 생각을 말하는데 직원들이 “그건 아니다”라고 말을 한다.
- ☒ 프로그램 이용 시 상황을 생각해주지 않고 원리원칙을 내세운다.
- ☒ 체력단련실이 눈이 보이는 사람들한테만 중점 되어있다.
- ☒ 걷기 프로그램 할 때 팔꿈치 잡았다고 크게 뭐라 했다.

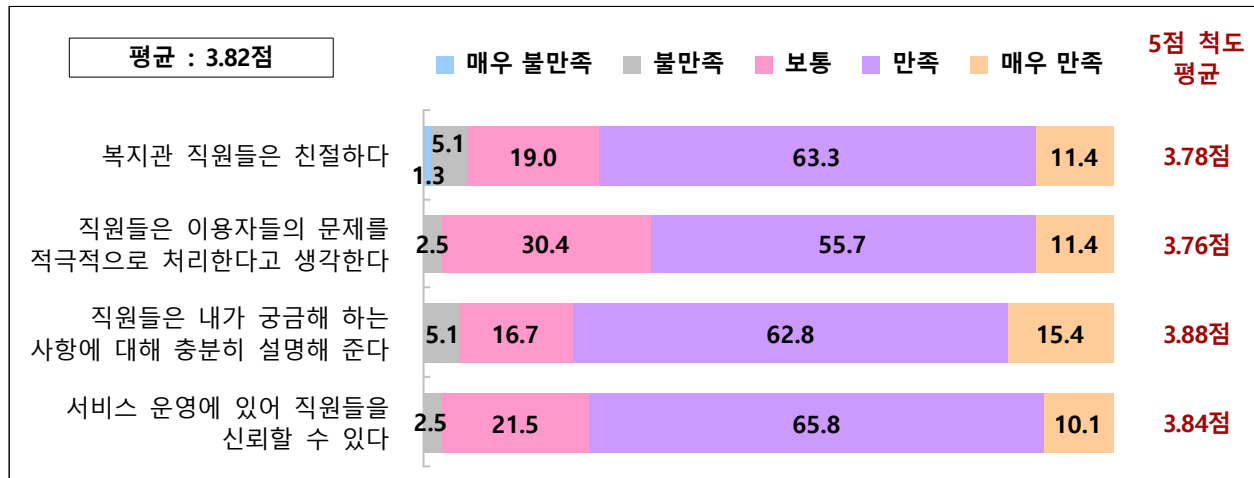
4. 직원 만족도

- ☑ '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다', '서비스 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다', '복지관 직원들은 친절하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 78.2%, 75.9%, 74.7%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 3.88점, 3.84점, 3.78점으로 나타남

- ☑ 복지관 직원 만족도는 평균 3.82점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨

[직원]

(N=78~79, 단위: %)



- ☑ 여성은 '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다'에 대한 만족도가 남성보다 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 40~50대는 직원 관련사항 만족도에 대하여 다른 연령대에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보임
- ☑ 장애등급이 1급, 2급, 3급인 응답자의 경우 '직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다'와 '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다'의 만족도가 상대적으로 높음
- ☑ 중구 이용자는 모든 항목에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 남구 이용자는 상대적으로 낮은 만족도를 보임



- ☑ 수급자는 '직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다'의 만족도가 상대적으로 높게 나타남

[직원]

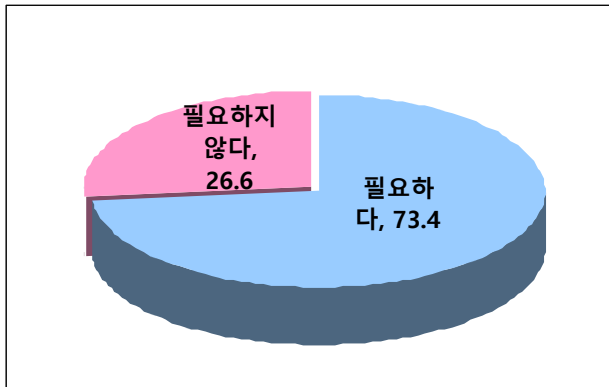
(단위: %)

		사례수	직원			
			복지관 직원들은 친절하다	직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다
전체		79	3.78	3.76	3.88	3.84
성별	남자	37	3.70	3.81	3.78	3.78
	여자	42	3.86	3.71	3.98	3.88
연령	20~30대	11	3.91	3.82	4.00	4.09
	40~50대	32	3.59	3.66	3.65	3.66
	60대 이상	36	3.92	3.83	4.06	3.92
장애 등급	1급	53	3.77	3.81	3.90	3.83
	2~3급	15	3.87	3.80	4.00	3.93
	4급 이하	11	3.73	3.45	3.64	3.73
거주 지역	중구	18	4.06	4.06	4.00	4.17
	남구	39	3.62	3.64	3.76	3.67
	기타	22	3.86	3.73	4.00	3.86
수급자 여부	수급	32	3.69	3.88	3.87	3.81
	비수급	42	3.83	3.64	3.88	3.83
	차상위계층	5	4.00	4.00	4.00	4.00

5. 프로그램(서비스) 욕구

1) 연령별 프로그램 필요도

[연령별 프로그램 필요도] (N=79, 단위: %)



☑ 연령별 프로그램이 '필요하다'고 생각하는 응답자가 전체 79명 중 58명인 73.4%로 높게 나타남

☑ 여성의 '필요하다'는 응답 비율이 남성에 비해 상대적으로 높게 나타남

☑ 50대 이하는 '필요하다'는 응답 비율이 60대 이상보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 장애등급이 2급 이하인 경우 '필요하다'는 응답 비율이 상대적으로 높음

[연령별 프로그램 필요도]

(단위: %)

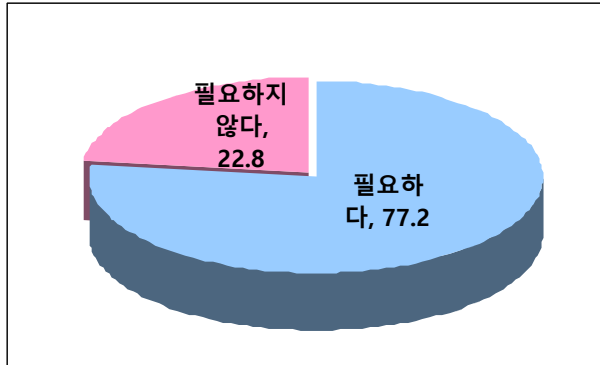
		사례수	연령별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전체		79	73.4	26.6
성별	남자	37	62.2	37.8
	여자	42	83.3	16.7
연령	20~30대	11	81.8	18.2
	40~50대	32	81.3	18.8
	60대 이상	36	63.9	36.1
장애 등급	1급	53	69.8	30.2
	2~3급	15	80.0	20.0
	4급 이하	11	81.8	18.2



2) 장애등급별 프로그램 필요도

[장애등급별 프로그램 필요도]

(N=79, 단위: %)



☑ 장애등급별(경증/중증) 프로그램이 '필요하다'는 응답 비율은 '필요하지 않다'는 응답 비율보다 3배 이상 높은 77.2%로 나타남

☑ 여성은 '필요하다'의 응답 비율이 남성보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 연령별로 살펴보면, 50대 이하의 장애등급별 프로그램이 '필요하다'는 응답 비율이 60대 이상보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 2~3급인 응답자는 '필요하다'는 응답 비율이 다른 응답자에 비해 상대적으로 높음

☑ 남구 이용자는 '필요하다'는 응답 비율이 상대적으로 높음

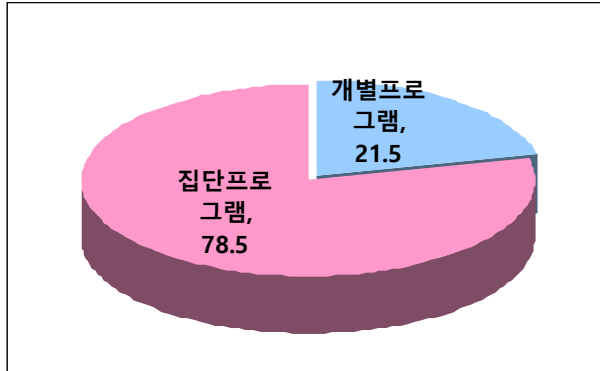
[장애등급별 프로그램 필요도]

(단위: %)

		사례수	장애등급별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전체		79	77.2	22.8
성별	남자	37	70.3	29.7
	여자	42	83.3	16.7
연령	20~30대	11	90.9	9.1
	40~50대	32	81.3	18.8
	60대 이상	36	69.4	30.6
장애 등급	1급	53	75.5	24.5
	2~3급	15	86.7	13.3
	4급 이하	11	72.7	27.3
거주 지역	중구	18	66.7	33.3
	남구	39	82.1	17.9
	기타	22	77.3	22.7

3) 선호하는 프로그램 형태

[선호하는 프로그램 형태] (N=79, 단위: %)



☑ 응답자 10명 중 8명 가까이인 78.5%가 '집단프로그램'을 선호한다고 응답함

- ☑ 성별에 따른 응답 결과에는 큰 차이가 없는 것으로 보임
- ☑ 20-30대는 '개별프로그램'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 60대 이상은 '집단프로그램'의 응답 비율이 높음
- ☑ 장애등급이 1급인 경우 '개별프로그램', 2~3급인 경우 '집단프로그램'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 중구 이용자는 '집단프로그램'의 응답 비율이 높게 나타났으며, 남구 이용자는 '개별프로그램'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 수급자는 '개별프로그램'의 응답 비율이, 비수급자는 '집단프로그램'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남



[선호하는 프로그램 형태]

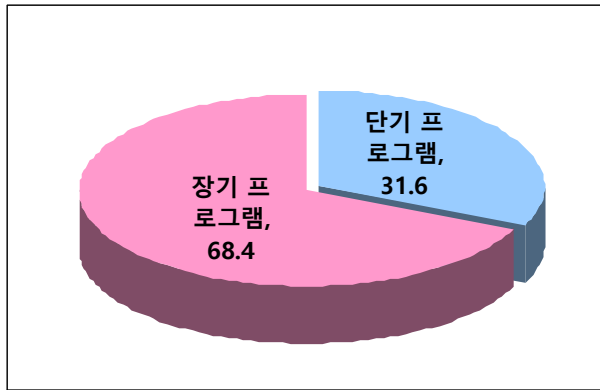
(단위: %)

		사례수	선호하는 프로그램 형태	
			개별프로그램	집단프로그램
전체		79	21.5	78.5
성별	남자	37	24.3	75.7
	여자	42	19.0	81.0
연령	20~30대	11	45.5	54.5
	40~50대	32	31.3	68.8
	60대 이상	36	5.6	94.4
장애 등급	1급	53	26.4	73.6
	2~3급	15	6.7	93.3
	4급 이하	11	18.2	81.8
거주 지역	중구	18	5.6	94.4
	남구	39	20.5	79.5
	기타	22	36.4	63.6
수급자 여부	수급	32	31.3	68.8
	비수급	42	11.9	88.1
	차상위계층	5	40.0	60.0

4) 선호하는 프로그램 운영 기간

[선호하는 프로그램 운영 기간]

(N=79, 단위: %)



☑ 프로그램의 운영 기간은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'이 적당하다는 응답 비율이 68.4%로 상대적으로 높게 나타남

☑ 성별에 따른 응답 경향에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음

☑ 60대 이상은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남

☑ 장애등급이 2~3급인 경우 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 4급 이하인 경우 '단기 프로그램(3개월 이내, 12회 이상)'의 응답 비율이 높음

[선호하는 프로그램 운영 기간]

(단위: %)

		사례수	선호하는 프로그램 운영 기간	
			단기 프로그램 (3개월 이내, 12회 이하)	장기 프로그램 (6개월 이상, 24회 이상)
전체		79	31.6	68.4
성별	남자	37	32.4	67.6
	여자	42	31.0	69.0
연령	20~30대	11	45.5	54.5
	40~50대	32	40.6	59.4
	60대 이상	36	19.4	80.6
장애 등급	1급	53	30.2	69.8
	2~3급	15	20.0	80.0
	4급 이하	11	54.5	45.5

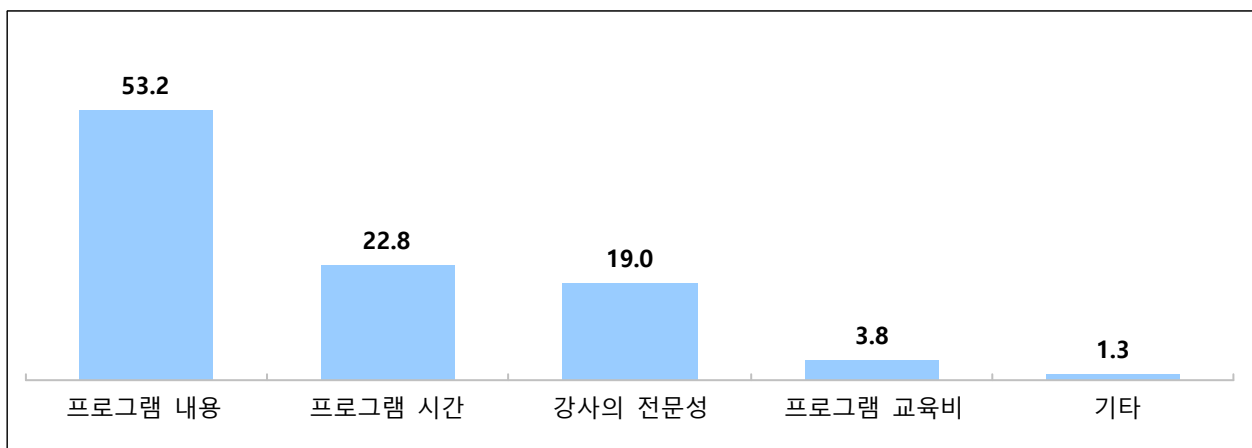


5) 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항

- ☑ 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것으로는 '프로그램 내용'이 53.2%로 가장 높게 나타났으며, '프로그램 시간' 22.8%, '강사의 전문성' 19.0%, '프로그램 교육비' 3.8%의 순으로 응답됨
- ☑ 기타 의견으로는 '기관 방문을 위해 써야하는 많은 교통비'가 있음

[프로그램 선택 시, 우선 고려 사항]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '강사의 전문성', 여성은 '프로그램 내용', '프로그램 시간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 20~30대는 '강사의 전문성'의 응답 비율이 높게 나타났지만, 40대 이상은 '프로그램 시간'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 장애등급이 1급인 경우 '프로그램 내용', '강사의 전문성', 2~3급인 경우 '프로그램 시간', '강사의 전문성', 4급 이하인 경우 '프로그램 시간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[프로그램 선택 시, 우선 고려 사항]

(단위: %)

		사례수	프로그램 선택 시, 우선 고려 사항				
			프로그램 내용	프로그램 시간	강사의 전문성	프로그램 교육비	기타
전체		79	53.2	22.8	19.0	3.8	1.3
성별	남자	37	48.6	16.2	27.0	8.1	0.0
	여자	42	57.1	28.6	11.9	0.0	2.4
연령	20~30대	11	54.5	9.1	27.3	9.1	0.0
	40~50대	32	53.1	21.9	18.8	6.3	0.0
	60대 이상	36	52.8	27.8	16.7	0.0	2.8
장애 등급	1급	53	60.4	13.2	20.8	3.8	1.9
	2~3급	15	40.0	33.3	26.7	0.0	0.0
	4급 이하	11	36.4	54.5	0.0	9.1	0.0

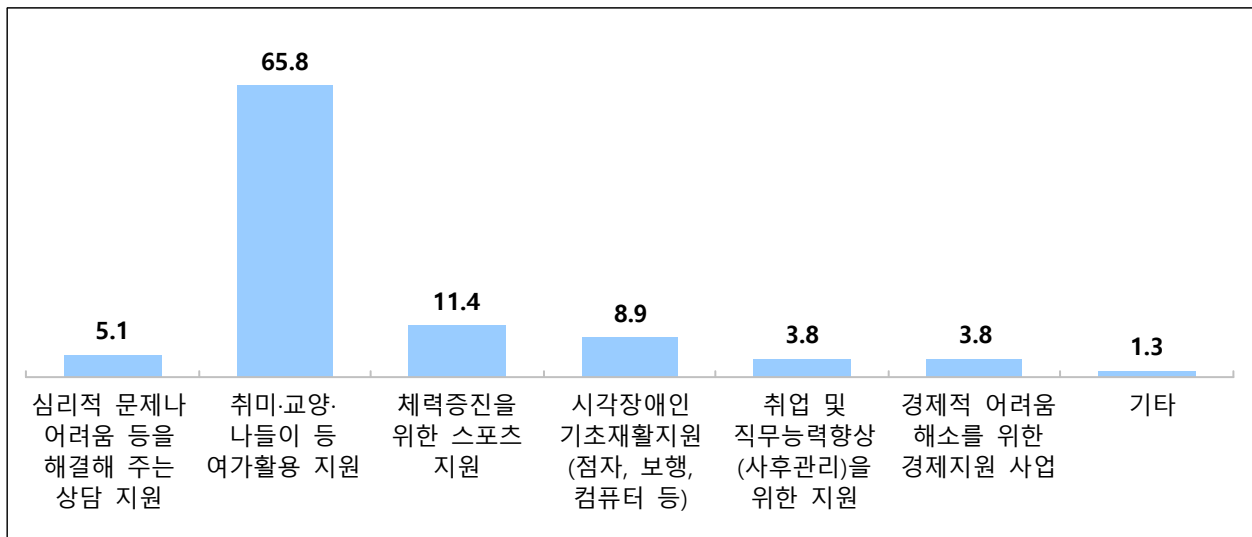


6) 중점적으로 시행해야 하는 분야

- ☑ 복지관 프로그램 중 '취미·교양·나들이 등 여가활용 지원' 분야를 중점적으로 해야 한다는 응답 비율이 65.8%로 매우 높으며, 다음으로는 '체력증진을 위한 스포츠 지원' 11.4%, '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)' 8.9% 등의 순으로 나타남

[중점적으로 시행해야 하는 분야]

(N=79, 단위: %)



- ☑ 남성은 '체력증진을 위한 스포츠 지원'과 '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 여성은 '취미·교양·나들이 등 여가활용 지원'의 응답 비율이 높음
- ☑ 20~30대는 '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 연령대가 높아질수록 '취미·교양·나들이 등 여가활용 지원'의 응답 비율이 높아짐
- ☑ 1급은 '취미·교양·나들이 등 여가활용 지원'의 응답 비율이, 4급 이하는 '취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[중점적으로 시행해야 하는 분야]

(단위: %)

		사례수	중점적으로 시행해야 하는 분야						
			심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	취미· 교양· 나들이 등 여가 활용 지원	체력 증진을 위한 스포츠 지원	시각 장애인 기초재 활지원 (점자, 보행, 컴퓨터 등)	취업 및 직무능 력향상 (사후 관리)을 위한 지원	경제적 어려움 해소를 위한 경제 지원 사업	기타
전체		79	5.1	65.8	11.4	8.9	3.8	3.8	1.3
성별	남자	37	5.4	51.4	16.2	16.2	5.4	5.4	0.0
	여자	42	4.8	78.6	7.1	2.4	2.4	2.4	2.4
연령	20-30대	11	9.1	45.5	9.1	18.2	9.1	9.1	0.0
	40~50대	32	6.3	59.4	12.5	9.4	6.3	6.3	0.0
	60대 이상	36	2.8	77.8	11.1	5.6	0.0	0.0	2.8
장애 등급	1급	53	5.7	71.7	11.3	7.5	1.9	1.9	0.0
	2~3급	15	6.7	46.7	13.3	13.3	0.0	13.3	6.7
	4급 이하	11	0.0	63.6	9.1	9.1	18.2	0.0	0.0



7) 필요하거나 개설 희망하는 프로그램

☒ 음악 또는 악기 프로그램(5건)

- 드럼, 민요, 가락장구, 하모니카, 우쿠렐레, 피아노, 기타

☒ 운동 프로그램(5건)

- 볼링, 걷기 운동, 근육을 키우는 운동, 수영, 호신술

☒ 안마 프로그램(4건)

- 수기요법

☒ 도자기 만들기 프로그램(4건)

☒ 모바일 교육(2건)

☒ 자기 맞춤형 프로그램(2건)

☒ 살아가는데 유익한 정보를 제공하는 프로그램

☒ 메이크업 프로그램

☒ 일본어 프로그램

☒ 기초재활 지원 프로그램

☒ 여행 프로그램

☒ 원예(식물) 프로그램

☒ 국선도 프로그램

☒ 교양 교육

8) 복지관 프로그램과 관련한 의견

- ☒ 주간보호회원은 복지관 프로그램을 못 듣는 것이 문제임(3건)
- ☒ 프로그램 기간을 장기로 늘렸으면 좋겠음(3건)
- ☒ 하모니카 프로그램을 오래 했으면 좋겠음
- ☒ 등산 프로그램을 평일에도 해줬으면 좋겠음
- ☒ 음악치료 프로그램을 내년에도 했으면 함
- ☒ 요리 교실에 남자도 참여할 수 있게 해줬으면 함
- ☒ 약시자들을 위한 프로그램은 많지만, 점맹들은 할 프로그램이 없어 프로그램이 편파적임

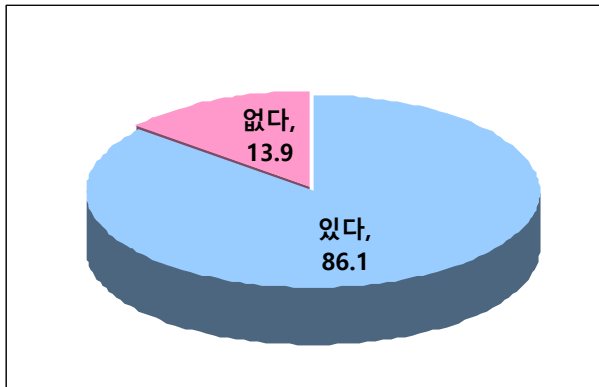


6. 식당운영 욕구 및 만족도

1) 식당 이용 경험

[식당 이용 경험]

(N=79, 단위: %)



☑ 식당을 이용한 적이 '있다'는 응답 비율이 86.1%로 높게 나타남

☑ 성별에 따른 응답 결과에는 큰 차이가 없는 것으로 보임

☑ 20-30대는 모든 응답자가 식당을 이용한 적이 '있다'고 응답해 다른 연령대에 비해 상대적으로 높은 응답 비율을 보임

☑ 장애등급에 따른 응답 결과에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음

☑ 중구 이용자는 모두 식당을 이용한 경험이 있는 것으로 나타남

☑ 비수급자는 수급자에 비해 식당 이용 경험이 '있다'는 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[식당 이용 경험]

(단위: %)

		사례수	식당 이용 경험	
			있다	없다
전체		79	86.1	13.9
성별	남자	37	86.5	13.5
	여자	42	85.7	14.3
연령	20~30대	11	100.0	0.0
	40~50대	32	81.3	18.8
	60대 이상	36	86.1	13.9
장애 등급	1급	53	86.8	13.2
	2~3급	15	86.7	13.3
	4급 이하	11	81.8	18.2
거주 지역	중구	18	100.0	0.0
	남구	39	82.1	17.9
	기타	22	81.8	18.2
수급자 여부	수급	32	78.1	21.9
	비수급	42	92.9	7.1
	차상위계층	5	80.0	20.0

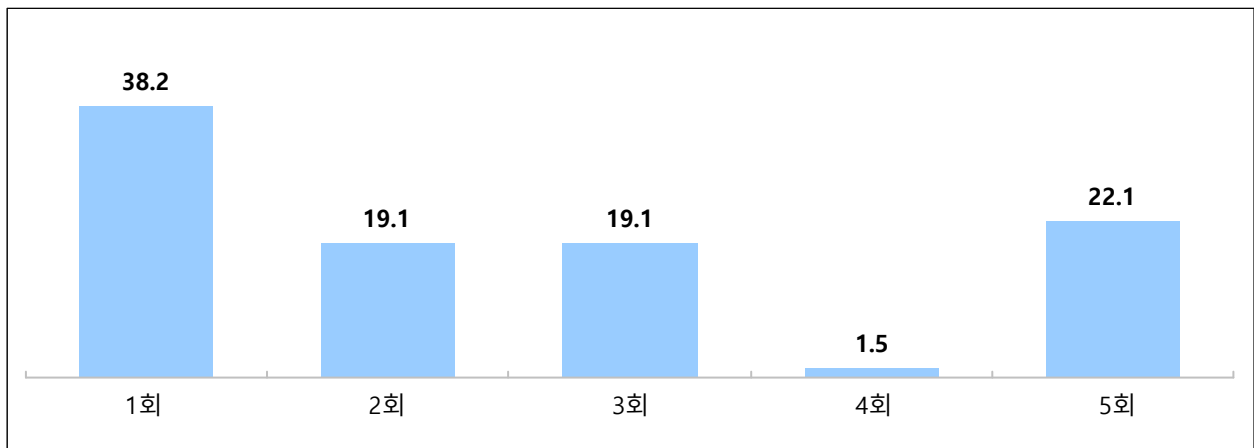


2) 식당 이용 횟수

- ☑ 식당을 이용한 적이 있는 응답자에게 주 몇 회 정도 이용하는지 질문한 결과, '1회'가 38.2%로 높았으며, '5회' 22.1%, '2회'와 '3회'가 각각 19.1%, '4회'가 1.5%로 나타남

[식당 이용 횟수]

(N=68, 단위: %)



- ☑ 남성은 주 '5회' 이용한다는 응답 비율이 높게 나타났지만, 여성은 주 '1회' 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 50대 이하는 '1회'의 응답 비율이 60대 이상보다 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애등급이 1급, 2급, 3급인 경우 '2회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 4급 이하는 '3회'의 응답 비율이 높음
- ☑ 남구 이용자는 '1회', 중구 이용자는 '3회'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 수급자는 '5회'의 응답 비율이, 비수급자는 '1회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[식당 이용 횟수]

(단위: %)

		사례수	식당 이용 횟수				
			1회	2회	3회	4회	5회
전체		68	38.2	19.1	19.1	1.5	22.1
성별	남자	32	21.9	25.0	21.9	3.1	28.1
	여자	36	52.8	13.9	16.7	0.0	16.7
연령	20~30대	11	45.5	27.3	9.1	0.0	18.2
	40~50대	26	42.3	15.4	23.1	0.0	19.2
	60대 이상	31	32.3	19.4	19.4	3.2	25.8
장애 등급	1급	46	37.0	23.9	17.4	2.2	19.6
	2~3급	13	38.5	15.4	15.4	0.0	30.8
	4급 이하	9	44.4	0.0	33.3	0.0	22.2
거주 지역	중구	18	27.8	16.7	33.3	0.0	22.2
	남구	32	40.6	15.6	18.8	3.1	21.9
	기타	18	44.4	27.8	5.6	0.0	22.2
수급자 여부	수급	25	32.0	16.0	16.0	4.0	32.0
	비수급	39	43.6	20.5	20.5	0.0	15.4
	차상위계층	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0

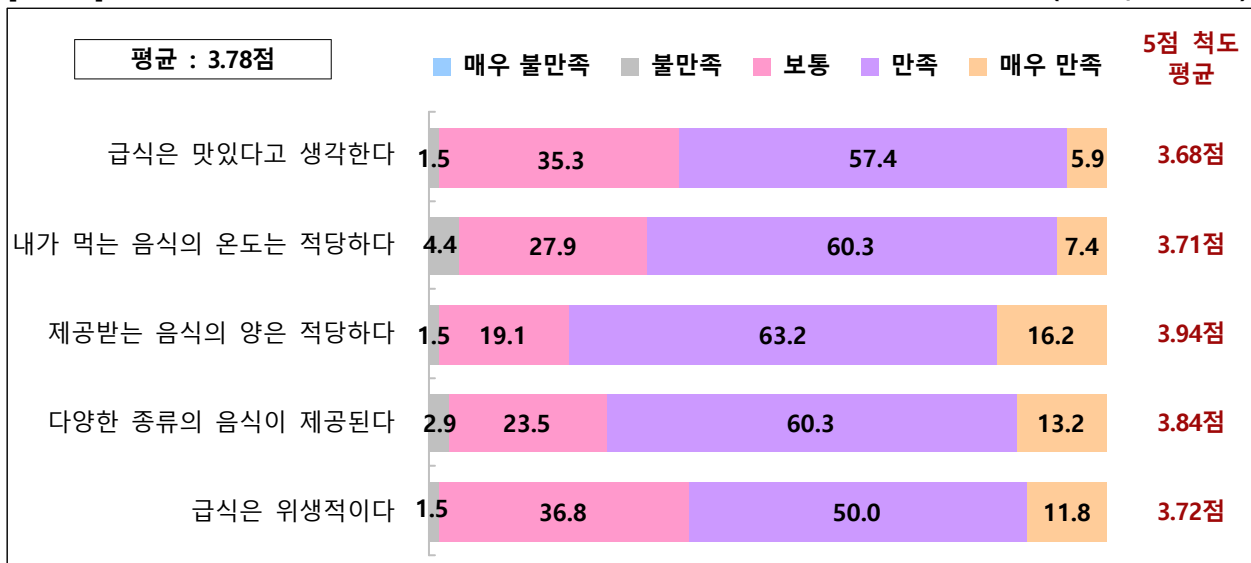


3) 급식 만족도

- ☑ '제공받는 음식의 양은 적당하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 79.4%로 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 3.94점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨
- ☑ 다음으로는 '다양한 종류의 음식이 제공된다'의 5점 척도 평균이 3.84점, '급식은 위생적이다' 3.72점, '내가 먹는 음식의 온도는 적당하다' 3.71점, '급식은 맛있다고 생각한다' 3.68점의 순으로 나타남
- ☑ 식당의 급식에 대한 만족도는 평균 3.78점으로 매우 만족하는 수준임

[급식]

(N=68, 단위: %)



- ☑ 남성은 급식에 대한 만족도가 여성에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 60대 이상은 '제공받는 음식의 양은 적당하다'와 '다양한 종류의 음식이 제공된다'에 대한 만족도가 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애등급이 2~3급인 경우 '다양한 종류의 음식이 제공된다'에 대하여 상대적으로 높은 만족도를 보임

[급식]

(단위: %)

		사례수	급식				
			급식은 맛있다고 생각한다	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다	제공받는 음식의 양은 적당하다	다양한 종류의 음식이 제공된다	급식은 위생적이다
전체		68	3.68	3.71	3.94	3.84	3.72
성별	남자	32	3.78	3.81	4.06	4.03	3.75
	여자	36	3.58	3.61	3.83	3.67	3.69
연령	20~30대	11	3.55	3.73	3.73	3.55	3.64
	40~50대	26	3.77	3.85	3.88	3.88	3.65
	60대 이상	31	3.65	3.58	4.06	3.90	3.81
장애 등급	1급	46	3.72	3.76	3.98	3.83	3.74
	2~3급	13	3.62	3.54	3.92	4.00	3.69
	4급 이하	9	3.56	3.67	3.78	3.67	3.67

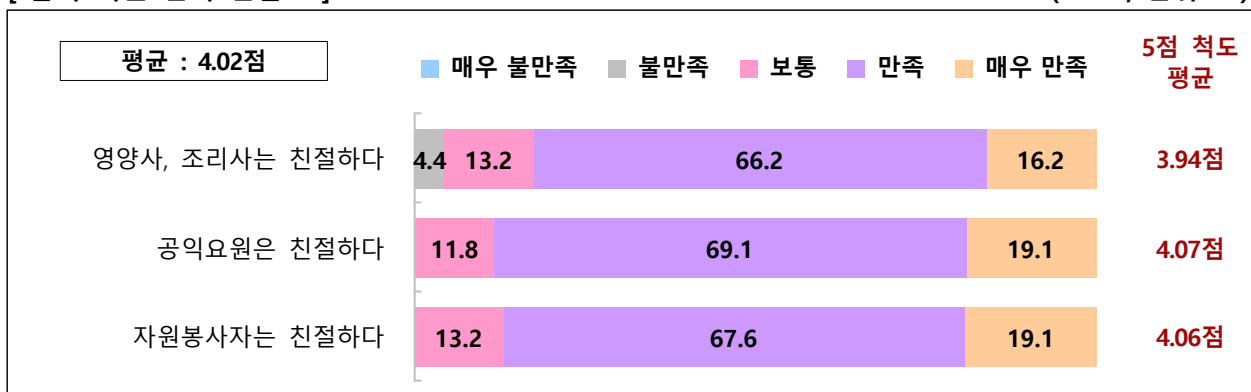


4) 급식 지원 인력 친절도

- ☑ '공익요원은 친절하다'와 '자원봉사자는 친절하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 88.2%와 86.7%로 매우 높게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 각각 4.07점, 4.06점으로 매우 긍정적으로 평가됨. 다음으로 '영양사, 조리사는 친절하다'가 5점 척도 평균 3.94점으로 나타남
- ☑ 급식 지원 인력 친절도에 대한 만족도는 평균 4.02점으로 매우 만족하는 수준임

[급식 지원 인력 친절도]

(N=68, 단위: %)



- ☑ 성별에 따른 응답 결과에는 큰 차이가 없는 것으로 보임
- ☑ 연령대별로 살펴보면, 60대 이상은 모든 문항에 대한 만족도가 다른 연령대보다 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애등급에 따른 급식 지원 인력 친절도에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음
- ☑ 전반적으로 중구 이용자의 만족도가 높게 나타남
- ☑ 수급자는 각 문항에 대한 만족도가 비수급자에 비해 상대적으로 높게 나타남

[급식 지원 인력 친절도]

(단위: %)

		사례수	급식 지원 인력 친절도		
			영양사, 조리사는 친절하다	공익요원은 친절하다	자원봉사자는 친절하다
전체		68	3.94	4.07	4.06
성별	남자	32	4.00	4.13	4.09
	여자	36	3.89	4.03	4.03
연령	20~30대	11	3.82	3.82	3.82
	40~50대	26	3.88	4.12	4.08
	60대 이상	31	4.03	4.13	4.13
장애 등급	1급	46	3.91	4.11	4.09
	2~3급	13	4.00	4.00	4.00
	4급 이하	9	4.00	4.00	4.00
거주 지역	중구	18	4.17	4.17	4.17
	남구	32	3.84	4.06	4.03
	기타	18	3.89	4.00	4.00
수급자 여부	수급	25	4.04	4.20	4.16
	비수급	39	3.85	3.97	3.97
	차상위계층	4	4.25	4.25	4.25

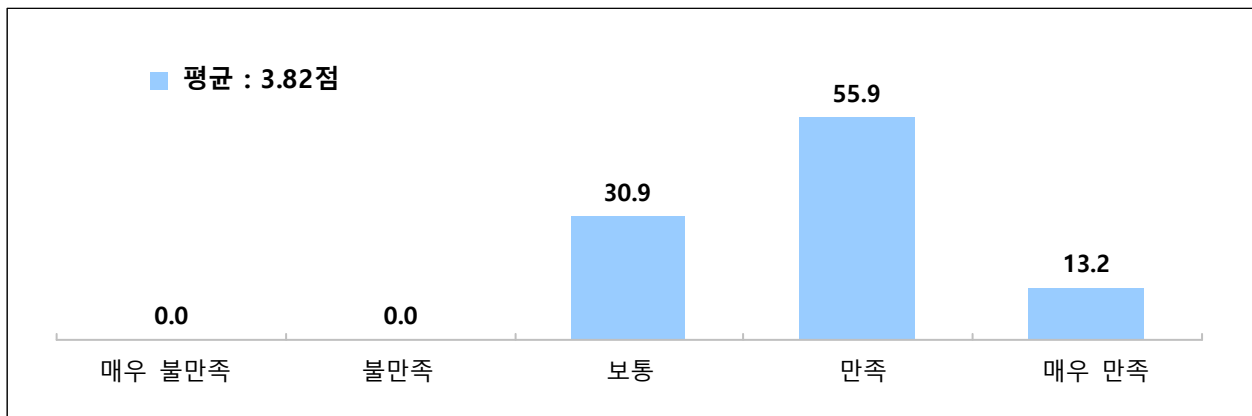


5) 식당 만족도

- ☑ 식당에 대하여 전반적으로 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답이 69.1%로 나타났으며, 5점 척도 평균 3.82점으로 식당에 대하여 전반적으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨

[식당 만족도]

(N=68, 단위: %)



- ☑ 남성은 식당 만족도에 대한 5점 척도 평균이 여성에 비해 상대적으로 높음
- ☑ 연령대에 따른 식당 만족도에는 큰 차이가 없는 것으로 보임
- ☑ 장애등급에 따른 응답 결과에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음

[식당 만족도]

(단위: %)

		사례수	식당 만족도			[5점 척도 평균]
			보통	만족	매우 만족	
전체		68	30.9	55.9	13.2	3.82
성별	남자	32	21.9	65.6	12.5	3.91
	여자	36	38.9	47.2	13.9	3.75
연령	20~30대	11	27.3	63.6	9.1	3.82
	40~50대	26	30.8	61.5	7.7	3.77
	60대 이상	31	32.3	48.4	19.4	3.87
장애 등급	1급	46	37.0	45.7	17.4	3.80
	2~3급	13	15.4	76.9	7.7	3.92
	4급 이하	9	22.2	77.8	0.0	3.78

6) 식당운영 건의사항 및 기타의견

- ☒ 식사비를 안 받았으면 좋겠음(4건)
 - 70살이 넘는 노인들한테 밥값을 안 받았으면 좋겠음
- ☒ 싱싱한 야채, 채소 종류가 많았으면 좋겠음(3건)
 - 나물 종류로 해주면 좋겠음
- ☒ 장소가 협소해서 넓혔으면 좋겠음(2건)
- ☒ 식당 이용 시간을 12:00에 맞추는 것이 불편함
- ☒ 음식 위생관리를 철저하게 했으면 좋겠음(2건)
- ☒ 맛이 조금 싱거워 간을 좀 더 했으면 좋겠음(2건)
- ☒ 음식이 다양하게 나왔으면 좋겠음
- ☒ 생선이 자주 나왔으면 좋겠음
- ☒ 생선에 잔뼈를 없앴으면 좋겠음
- ☒ 잡곡밥을 해줬으면 좋겠음
- ☒ 계란국을 좋아하지 않음, 소스류는 안 뿌려서 나왔으면 좋겠음
- ☒ 특별식이 나왔을 때 못 먹는 사람도 있는데, 그런 사람들을 위해서 밥이나 김치를 따로 주는 식으로 했으면 좋겠음
- ☒ 양이 조금 부족함

3장. 요약 및 제언

1. 복지관 이용 현황

- ☑ 울산광역시시각장애인복지관 이용자들이 본 기관을 알게 된 동기는 '주변의 소개'가 46.8%로 가장 높았으며, '복지관을 보고 직접 방문' 21.5%, '복지관 직원 소개' 13.9%, '언론매체 및 인터넷' 7.6% 등의 순으로 나타남
- 복지관을 알게 된 동기가 주변의 소개가 가장 높은 점, 20~30대의 경우 '언론매체 및 인터넷'을 통하여 기관인지비율이 높게 나타난 점을 비추어 복지관을 홍보함에 울산지역주민을 대상으로 하는 홍보를 강화하고 언론매체를 활용한 홍보 방안을 모색함
- ☑ 기관 이용기간으로는 '6년 이상'이 48.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '3년~6년 미만'이 22.8%, '1년~3년 미만'이 17.7%, '1년 미만'이 11.4%로 응답됨
- ☑ 기관을 '주 2~3회' 이용한다는 응답이 39.2%로 가장 높게 나타났으며, '주 4회 이상' 30.4%, '주 1회' 17.7%, '월 2~3회' 6.3% 등의 순으로 응답됨
- ☑ 기관 이용 시, 교통수단으로는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'이 54.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '복지관 차량' 24.1%, '대중교통(버스, 택시)' 10.1% 등의 순임
- ☑ 복지관 행사 및 일정 습득 경로로는 '직원 안내'가 38.0%로 가장 높으며, '복지관 ARS전화 안내' 22.8%, '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)' 16.5% 등의 순으로 나타남
- 20~30대는 '복지관 ARS전화 안내', '직원 안내', 40~50대는 '복지관 ARS전화 안내', '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)', 60대 이상은 '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 점을 감안하여 복지관 사업안내문 및 우편물은 기존대로 발송하고, 연령대가 높은신 분들을 대상으로 arsg 교육을 진행함이 효과적일꺼라 사료됨



2. 시설 및 환경 만족도

- ☑ '복지관 내 시설과 설비가 안전하다', '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다', '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 41.8%, 40.5%, 39.3%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 3.47점, 3.42점, 3.24점으로 평가됨

[복지관 시설 및 환경 만족도]

	복지관 내 시설과 설비가 안전하다	서비스 장소의 환경은 쾌적하다	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다	평균*
5점 척도 평균(점)	3.47	3.42	3.24	2.92	3.26

* 각 항목의 산술평균 값(이하 동일)

- ☑ 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 가장 중요하다고 생각하는 것은 '휴게공간'이라는 응답 비율이 43.0%로 높게 나타났으며, '집에서 복지관까지의 이동지원' 36.7%, '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)' 12.7%, '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)' 3.8% 순으로 응답됨
- ☑ 운영 및 관리와 관련하여 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 가장 중요하다고 생각한다는 의견이 51.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간' 20.3%, '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도' 16.5% 등의 순임
- 휴게공간에 대하여 타 항목에 비하여 상대적으로 만족도는 낮은 편(2.92)이며, 가장 중요하다고 생각하는 것은 '휴게공간'이니 만큼 보다 적극적인 대책이 필요함 (외부지원을 활용한 휴게 공간 구성 필요)

3. 인권보장 만족도

- ☑ '개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다'에 대해 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 81.0%로 매우 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 또한 3.91점으로 매우 만족하는 것으로 나타남

[인권보장 만족도]

	서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다	개인정보를 보호 받고 있다	개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다	평균
5점 척도 평균(점)	3.62	3.71	3.91	3.71	3.74

- 인권을 존중 받지 못했던 사례로 "개인적인 생각을 말하는데 직원들이 "그건 아니다"라고 말을 한다", "프로그램 이용 시 상황을 생각해주지 않고 원리원칙을 내세운다", "체력단련실이 눈이 보이는 사람들한테만 중점 되어있다", "걷기 프로그램 할 때 팔꿈치 잡았다고 크게 뭐라 했다" 등의 이용자들의 의견을 공유하고, 오해하고 있거나, 잘못 생각한 부분에 대하여는 충분히 설명한다.
- 대상자에 따라 인권에 대한 생각의 차이가 있을 수 있음을 이해하고, 직원, 자원봉사자 등 시각장애인을 대함에 있어 민감한 인권 감수성이 발휘 할 수 있도록 하여 이용자가 인권을 보장받고 있다고 느낄 수 있도록 함

4. 직원 만족도

- ☑ '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다', '서비스 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다', '복지관 직원들은 친절하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 78.2%, 75.9%, 74.7%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 3.88점, 3.84점, 3.78점으로 나타남



[직원 만족도]

	복지관 직원들은 친절하다	직원들은 이용자들의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다	서비스 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다	평균
5점 척도 평균(점)	3.78	3.76	3.88	3.84	3.82

5. 프로그램 욕구

- ☑ 연령별 프로그램이 '필요하다'고 생각하는 응답자가 전체 79명 중 58명인 73.4%로 높게 나타남
- ☑ 장애등급별(경증/중증) 프로그램이 '필요하다'는 응답 비율은 '필요하지 않다'는 응답 비율보다 3배 이상 높은 77.2%로 나타남
- ☑ 응답자 10명 중 8명 가까이인 78.5%가 '집단프로그램'을 선호한다고 응답함
- ☑ 프로그램의 운영 기간은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'이 적당하다는 응답 비율이 68.4%로 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것으로는 '프로그램 내용'이 53.2%로 가장 높게 나타났으며, '프로그램 시간' 22.8%, '강사의 전문성' 19.0%, '프로그램 교육비' 3.8%의 순으로 응답됨
- ☑ 복지관 프로그램 중 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원' 분야를 중점적으로 해야 한다는 응답 비율이 65.8%로 매우 높으며, 다음으로는 '체력증진을 위한 스포츠 지원' 11.4%, '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)' 8.9% 등의 순으로 나타남
- 응답자의 대부분 연령별, 장애등급별 프로그램이 필요하다고 생각하고 있으며, 프로그램 형태로는 집단프로그램으로 6개월 이상(24회기이상)을 선호함을 알수있음
- 2017년 사업 계획시 이용자들의 욕구를 반영한 프로그램 사업을 구상하고 방법론적인 부분 또한 적극 반영될 수 있도록 노력함

6. 식당운영 욕구 및 만족도

- ☑ 식당을 이용한 적이 '있다'는 응답 비율이 86.1%로 높게 나타남
- ☑ 식당을 이용한 적이 있는 응답자에게 주 몇 회 정도 이용하는지 질문한 결과, '1회'가 38.2%로 높았으며, '5회' 22.1%, '2회'와 '3회'가 각각 19.1%, '4회'가 1.5%로 나타남
- ☑ '제공받는 음식의 양은 적당하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 79.4%로 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 3.94점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨

[급식 만족도]

	급식은 맛있다고 생각한다	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다	제공받는 음식의 양은 적당하다	다양한 종류의 음식이 제공된다	급식은 위생적이다	평균
5점 척도 평균(점)	3.68	3.71	3.94	3.84	3.72	3.78

- ☑ '공익요원은 친절하다'와 '자원봉사자는 친절하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 88.2%와 86.7%로 매우 높게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 각각 4.07점, 4.06점으로 매우 긍정적으로 평가됨. 다음으로 '영양사, 조리사는 친절하다'가 5점 척도 평균 3.94점으로 나타남

[급식 지원 인력 친절도]

	영양사, 조리사는 친절하다	공익요원은 친절하다	자원봉사자는 친절하다	평균
5점 척도 평균(점)	3.94	4.07	4.06	4.02

- ☑ 식당에 대하여 전반적으로 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답이 69.1%로 나타났으며, 5점 척도 평균 3.82점으로 식당에 대하여 전반적으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨

7. 부문별 만족도 비교

- ☑ 부문별 만족도를 살펴보면, 급식 지원 인력 친절도와 직원에 대한 만족도가 5점 척도 평균 기준 각각 4.02점, 3.82점으로 높게 나타났으며, 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도는 3.26점으로 상대적으로 낮은 만족도를 보임

[부문별 평균 만족도]

	복지관 시설 및 환경	인권보장	직원	급식	급식 지원 인력 친절도
5점 척도 평균(점)	3.26	3.74	3.82	3.78	4.02

- 기타의견으로 “ 식사비를 받지 않으면 좋겠다” 는 의견이 있었으나, 복지관 운영 구조상(자부담) 현실적으로 현재는 대체 방안 마련에 어려움이 있음
- 음식 간, 음식 맛에 대한 개인적인 의견에 대하여서는 너무나 주관적인 평가이기
에 개인의 취향에 맞는 식단보다, 다수가 좋아하는 식단과, 영양학적인 식단 제공
에 노력함

별첨1. 통계표

문0-1. 응답자 특성(1)

		사례수	백분율
전 체		79	100.0%
성별	남자	37	46.8%
	여자	42	53.2%
연령	20~29세	3	3.8%
	30~39세	8	10.1%
	40~49세	15	19.0%
	50~59세	17	21.5%
	60~69세	20	25.3%
	70세 이상	16	20.3%
장애 등급	1급	53	67.1%
	2급	11	13.9%
	3급	4	5.1%
	4급	3	3.8%
	5급	2	2.5%
	6급	6	7.6%
거주 지역	중구	18	22.8%
	남구	39	49.4%
	동구	9	11.4%
	북구	4	5.1%
	울주군	7	8.9%
	기타	2	2.5%
수급자 여부	수급	32	40.5%
	비수급	42	53.2%
	차상위계층	5	6.3%



문0-2. 응답자 특성(2)

		사례수	백분율
전 체		79	100.0%
성 별	남자	37	46.8%
	여자	42	53.2%
연 령	20~30대	11	13.9%
	40~50대	32	40.5%
	60대 이상	36	45.6%
장애 등급	1급	53	67.1%
	2~3급	15	19.0%
	4급 이하	11	13.9%
거주 지역	중구	18	22.8%
	남구	39	49.4%
	기타	22	27.8%
수급자 여부	수급	32	40.5%
	비수급	42	53.2%
	차상위계층	5	6.3%

문6. 기관을 알게 된 동기

		응답자 수	기관을 알게 된 동기						
			주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	언론매체 및 인터넷	관공서 직원의 소개	다른 복지관의 소개	기타
전 체		79	46.8	21.5	13.9	7.6	1.3	2.5	6.3
성별	남자	37	32.4	24.3	21.6	13.5	0.0	2.7	5.4
	여자	42	59.5	19.0	7.1	2.4	2.4	2.4	7.1
연령	20-30대	11	54.5	9.1	0.0	18.2	0.0	9.1	9.1
	40~50대	32	50.0	21.9	21.9	3.1	0.0	0.0	3.1
	60대 이상	36	41.7	25.0	11.1	8.3	2.8	2.8	8.3
장애 등급	1급	53	47.2	22.6	18.9	3.8	0.0	1.9	5.7
	2~3급	15	33.3	26.7	6.7	13.3	0.0	6.7	13.3
	4급 이하	11	63.6	9.1	0.0	18.2	9.1	0.0	0.0
거주 지역	중구	18	44.4	11.1	11.1	27.8	0.0	5.6	0.0
	남구	39	43.6	28.2	20.5	0.0	0.0	2.6	5.1
	기타	22	54.5	18.2	4.5	4.5	4.5	0.0	13.6
수급자 여부	수급	32	34.4	28.1	21.9	6.3	0.0	0.0	9.4
	비수급	42	57.1	16.7	7.1	9.5	2.4	4.8	2.4
	차상위계층	5	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0

문7. 기관 이용 기간

		응답자 수	기관 이용 기간			
			1년 미만	1년~3년 미만	3년~6년 미만	6년 이상
전 체		79	11.4	17.7	22.8	48.1
성별	남자	37	16.2	13.5	27.0	43.2
	여자	42	7.1	21.4	19.0	52.4
연령	20-30대	11	45.5	9.1	27.3	18.2
	40~50대	32	12.5	9.4	28.1	50.0
	60대 이상	36	0.0	27.8	16.7	55.6
장애 등급	1급	53	7.5	13.2	22.6	56.6
	2~3급	15	20.0	20.0	20.0	40.0
	4급 이하	11	18.2	36.4	27.3	18.2
거주 지역	중구	18	16.7	33.3	22.2	27.8
	남구	39	5.1	15.4	25.6	53.8
	기타	22	18.2	9.1	18.2	54.5
수급자 여부	수급	32	6.3	9.4	34.4	50.0
	비수급	42	14.3	26.2	11.9	47.6
	차상위계층	5	20.0	0.0	40.0	40.0



문8. 기관 이용 횟수

		응답자 수	기관 이용 횟수					
			주 1회	주 2~3회	주 4회 이상	월 1회	월 2~3회	기타
전 체		79	17.7	39.2	30.4	3.8	6.3	2.5
성별	남자	37	13.5	32.4	40.5	8.1	2.7	2.7
	여자	42	21.4	45.2	21.4	0.0	9.5	2.4
연령	20~30대	11	9.1	36.4	27.3	9.1	18.2	0.0
	40~50대	32	15.6	50.0	18.8	6.3	3.1	6.3
	60대 이상	36	22.2	30.6	41.7	0.0	5.6	0.0
장애 등급	1급	53	17.0	41.5	28.3	3.8	7.5	1.9
	2~3급	15	26.7	26.7	33.3	6.7	6.7	0.0
	4급 이하	11	9.1	45.5	36.4	0.0	0.0	9.1
거주 지역	중구	18	5.6	55.6	22.2	0.0	11.1	5.6
	남구	39	17.9	30.8	43.6	2.6	5.1	0.0
	기타	22	27.3	40.9	13.6	9.1	4.5	4.5
수급자 여부	수급	32	15.6	28.1	37.5	3.1	12.5	3.1
	비수급	42	21.4	45.2	23.8	4.8	2.4	2.4
	차상위계층	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0

문9. 기관 이용 시 교통수단

		응답자 수	기관 이용 시 교통수단				
			도보	대중교통 (버스, 택시)	복지관 차량	장애인지원 차량	기타
전 체		79	6.3	10.1	24.1	54.4	5.1
성별	남자	37	10.8	8.1	16.2	62.2	2.7
	여자	42	2.4	11.9	31.0	47.6	7.1
연령	20~30대	11	9.1	27.3	18.2	36.4	9.1
	40~50대	32	9.4	6.3	12.5	65.6	6.3
	60대 이상	36	2.8	8.3	36.1	50.0	2.8
장애 등급	1급	53	5.7	3.8	26.4	60.4	3.8
	2~3급	15	13.3	13.3	20.0	46.7	6.7
	4급 이하	11	0.0	36.4	18.2	36.4	9.1
거주 지역	중구	18	5.6	27.8	5.6	50.0	11.1
	남구	39	10.3	0.0	33.3	53.8	2.6
	기타	22	0.0	13.6	22.7	59.1	4.5
수급자 여부	수급	32	9.4	3.1	28.1	53.1	6.3
	비수급	42	4.8	16.7	23.8	50.0	4.8
	차상위계층	5	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

문10. 복지관 행사 및 일정 습득 경로

		응답자 수	복지관 행사 및 일정 습득 경로					
			복지관 ARS전화 안내	복지관 사업안내 문 및 소식지	인터넷/홈페이지/SNS	직원 안내	회원들과 공유	기타
전 체		79	22.8	16.5	2.5	38.0	10.1	10.1
성별	남자	37	21.6	13.5	0.0	40.5	16.2	8.1
	여자	42	23.8	19.0	4.8	35.7	4.8	11.9
연령	20~30대	11	27.3	0.0	0.0	63.6	9.1	0.0
	40~50대	32	31.3	18.8	6.3	31.3	6.3	6.3
	60대 이상	36	13.9	19.4	0.0	36.1	13.9	16.7
장애 등급	1급	53	24.5	15.1	3.8	39.6	5.7	11.3
	2~3급	15	20.0	13.3	0.0	40.0	20.0	6.7
	4급 이하	11	18.2	27.3	0.0	27.3	18.2	9.1
거주 지역	중구	18	22.2	16.7	0.0	50.0	11.1	0.0
	남구	39	28.2	15.4	5.1	30.8	10.3	10.3
	기타	22	13.6	18.2	0.0	40.9	9.1	18.2
수급자 여부	수급	32	18.8	18.8	3.1	34.4	9.4	15.6
	비수급	42	23.8	16.7	0.0	42.9	9.5	7.1
	차상위계층	5	40.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0

문11. 복지관 내 시설과 설비가 안전하다

		응답자 수	복지관 내 시설과 설비가 안전하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	2.5	55.7	34.2	7.6	3.47
성별	남자	37	0.0	2.7	56.8	32.4	8.1	3.46
	여자	42	0.0	2.4	54.8	35.7	7.1	3.48
연령	20~30대	11	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	3.73
	40~50대	32	0.0	0.0	71.9	25.0	3.1	3.31
	60대 이상	36	0.0	5.6	47.2	36.1	11.1	3.53
장애 등급	1급	53	0.0	0.0	52.8	37.7	9.4	3.57
	2~3급	15	0.0	13.3	60.0	20.0	6.7	3.20
	4급 이하	11	0.0	0.0	63.6	36.4	0.0	3.36
거주 지역	중구	18	0.0	11.1	44.4	27.8	16.7	3.50
	남구	39	0.0	0.0	59.0	33.3	7.7	3.49
	기타	22	0.0	0.0	59.1	40.9	0.0	3.41
수급자 여부	수급	32	0.0	3.1	59.4	31.3	6.3	3.41
	비수급	42	0.0	2.4	54.8	35.7	7.1	3.48
	차상위계층	5	0.0	0.0	40.0	40.0	20.0	3.80



문12. 서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다

		응답자 수	서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	6.3	53.2	32.9	7.6	3.42
성 별	남자	37	0.0	5.4	59.5	27.0	8.1	3.38
	여자	42	0.0	7.1	47.6	38.1	7.1	3.45
연 령	20-30대	11	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	3.73
	40~50대	32	0.0	9.4	65.6	21.9	3.1	3.19
	60대 이상	36	0.0	5.6	47.2	36.1	11.1	3.53
장애 등급	1급	53	0.0	5.7	50.9	34.0	9.4	3.47
	2~3급	15	0.0	6.7	66.7	20.0	6.7	3.27
	4급 이하	11	0.0	9.1	45.5	45.5	0.0	3.36
거주 지역	중구	18	0.0	11.1	50.0	22.2	16.7	3.44
	남구	39	0.0	5.1	51.3	35.9	7.7	3.46
	기타	22	0.0	4.5	59.1	36.4	0.0	3.32
수급자 여부	수급	32	0.0	6.3	56.3	31.3	6.3	3.38
	비수급	42	0.0	7.1	52.4	33.3	7.1	3.40
	차상위계층	5	0.0	0.0	40.0	40.0	20.0	3.80

문13. 건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다

		응답자 수	건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	1.3	17.7	41.8	34.2	5.1	3.24
성별	남자	37	2.7	18.9	48.6	24.3	5.4	3.11
	여자	42	0.0	16.7	35.7	42.9	4.8	3.36
연령	20-30대	11	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	3.73
	40~50대	32	0.0	15.6	56.3	25.0	3.1	3.16
	60대 이상	36	2.8	25.0	30.6	36.1	5.6	3.17
장애 등급	1급	53	1.9	17.0	39.6	35.8	5.7	3.26
	2~3급	15	0.0	20.0	53.3	20.0	6.7	3.13
	4급 이하	11	0.0	18.2	36.4	45.5	0.0	3.27
거주 지역	중구	18	0.0	22.2	44.4	22.2	11.1	3.22
	남구	39	2.6	17.9	41.0	33.3	5.1	3.21
	기타	22	0.0	13.6	40.9	45.5	0.0	3.32
수급자 여부	수급	32	3.1	21.9	40.6	31.3	3.1	3.09
	비수급	42	0.0	16.7	40.5	38.1	4.8	3.31
	차상위계층	5	0.0	0.0	60.0	20.0	20.0	3.60

문14. 복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다

		응답자 수	복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	7.6	25.3	38.0	25.3	3.8	2.92
성별	남자	37	8.1	21.6	43.2	21.6	5.4	2.95
	여자	42	7.1	28.6	33.3	28.6	2.4	2.90
연령	20-30대	11	18.2	9.1	27.3	45.5	0.0	3.00
	40~50대	32	0.0	31.3	50.0	15.6	3.1	2.91
	60대 이상	36	11.1	25.0	30.6	27.8	5.6	2.92
장애 등급	1급	53	7.5	26.4	35.8	24.5	5.7	2.94
	2~3급	15	6.7	20.0	53.3	20.0	0.0	2.87
	4급 이하	11	9.1	27.3	27.3	36.4	0.0	2.91
거주 지역	중구	18	0.0	27.8	38.9	22.2	11.1	3.17
	남구	39	10.3	28.2	38.5	20.5	2.6	2.77
	기타	22	9.1	18.2	36.4	36.4	0.0	3.00
수급자 여부	수급	32	9.4	31.3	43.8	15.6	0.0	2.66
	비수급	42	4.8	21.4	33.3	33.3	7.1	3.17
	차상위계층	5	20.0	20.0	40.0	20.0	0.0	2.60

문15. 중요한 시설 및 환경

		응답자 수	중요한 시설 및 환경				
			집에서 복지관까지의 이동지원	실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)	장애인 편의시설(유 도블럭, 점자)	휴게공간	기타
전 체		79	36.7	3.8	12.7	43.0	3.8
성별	남자	37	37.8	2.7	13.5	40.5	5.4
	여자	42	35.7	4.8	11.9	45.2	2.4
연령	20~30대	11	36.4	9.1	18.2	27.3	9.1
	40~50대	32	37.5	3.1	21.9	37.5	0.0
	60대 이상	36	36.1	2.8	2.8	52.8	5.6
장애 등급	1급	53	39.6	1.9	9.4	45.3	3.8
	2~3급	15	20.0	13.3	20.0	40.0	6.7
	4급 이하	11	45.5	0.0	18.2	36.4	0.0
거주 지역	중구	18	27.8	5.6	22.2	38.9	5.6
	남구	39	35.9	5.1	5.1	48.7	5.1
	기타	22	45.5	0.0	18.2	36.4	0.0
수급자 여부	수급	32	28.1	3.1	12.5	50.0	6.3
	비수급	42	42.9	4.8	14.3	35.7	2.4
	차상위계층	5	40.0	0.0	0.0	60.0	0.0



문16. 중요한 운영 및 관리

		응답자 수	중요한 운영 및 관리				
			복지관 이용을 위한 접수방법	복지관 프로그램 (서비스) 이용시간	참여 프로그램 (서비스) 내용	이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	기타
전 체		79	3.8	20.3	51.9	16.5	7.6
성별	남자	37	0.0	18.9	51.4	21.6	8.1
	여자	42	7.1	21.4	52.4	11.9	7.1
연령	20~30대	11	9.1	27.3	36.4	27.3	0.0
	40~50대	32	0.0	18.8	68.8	9.4	3.1
	60대 이상	36	5.6	19.4	41.7	19.4	13.9
장애 등급	1급	53	3.8	22.6	50.9	15.1	7.5
	2~3급	15	0.0	20.0	40.0	26.7	13.3
	4급 이하	11	9.1	9.1	72.7	9.1	0.0
거주 지역	중구	18	0.0	22.2	55.6	22.2	0.0
	남구	39	5.1	20.5	46.2	17.9	10.3
	기타	22	4.5	18.2	59.1	9.1	9.1
수급자 여부	수급	32	0.0	18.8	46.9	21.9	12.5
	비수급	42	7.1	23.8	50.0	14.3	4.8
	차상위계층	5	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

문17. 서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다

		응답자 수	서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	7.6	29.1	57.0	6.3	3.62
성별	남자	37	0.0	8.1	40.5	45.9	5.4	3.49
	여자	42	0.0	7.1	19.0	66.7	7.1	3.74
연령	20~30대	11	0.0	18.2	27.3	45.5	9.1	3.45
	40~50대	32	0.0	3.1	31.3	62.5	3.1	3.66
	60대 이상	36	0.0	8.3	27.8	55.6	8.3	3.64
장애 등급	1급	53	0.0	7.5	28.3	54.7	9.4	3.66
	2~3급	15	0.0	6.7	33.3	60.0	0.0	3.53
	4급 이하	11	0.0	9.1	27.3	63.6	0.0	3.55
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	27.8	61.1	11.1	3.83
	남구	39	0.0	5.1	41.0	46.2	7.7	3.56
	기타	22	0.0	18.2	9.1	72.7	0.0	3.55
수급자 여부	수급	32	0.0	9.4	34.4	53.1	3.1	3.50
	비수급	42	0.0	7.1	26.2	59.5	7.1	3.67
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00

문18. 개인정보를 보호 받고 있다

		응답자 수	개인정보를 보호 받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	3.8	26.6	64.6	5.1	3.71
성별	남자	37	0.0	2.7	32.4	59.5	5.4	3.68
	여자	42	0.0	4.8	21.4	69.0	4.8	3.74
연령	20-30대	11	0.0	9.1	18.2	63.6	9.1	3.73
	40~50대	32	0.0	6.3	28.1	62.5	3.1	3.63
	60대 이상	36	0.0	0.0	27.8	66.7	5.6	3.78
장애 등급	1급	53	0.0	1.9	22.6	67.9	7.5	3.81
	2~3급	15	0.0	6.7	33.3	60.0	0.0	3.53
	4급 이하	11	0.0	9.1	36.4	54.5	0.0	3.45
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
	남구	39	0.0	7.7	25.6	61.5	5.1	3.64
	기타	22	0.0	0.0	31.8	68.2	0.0	3.68
수급자 여부	수급	32	0.0	0.0	21.9	78.1	0.0	3.78
	비수급	42	0.0	7.1	31.0	54.8	7.1	3.62
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00

문19. 개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다

		응답자 수	개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	0.0	19.0	70.9	10.1	3.91
성별	남자	37	0.0	0.0	32.4	59.5	8.1	3.76
	여자	42	0.0	0.0	7.1	81.0	11.9	4.05
연령	20-30대	11	0.0	0.0	18.2	72.7	9.1	3.91
	40~50대	32	0.0	0.0	25.0	71.9	3.1	3.78
	60대 이상	36	0.0	0.0	13.9	69.4	16.7	4.03
장애 등급	1급	53	0.0	0.0	17.0	69.8	13.2	3.96
	2~3급	15	0.0	0.0	13.3	80.0	6.7	3.93
	4급 이하	11	0.0	0.0	36.4	63.6	0.0	3.64
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
	남구	39	0.0	0.0	20.5	69.2	10.3	3.90
	기타	22	0.0	0.0	13.6	77.3	9.1	3.95
수급자 여부	수급	32	0.0	0.0	18.8	71.9	9.4	3.91
	비수급	42	0.0	0.0	19.0	71.4	9.5	3.90
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00



문20. 서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다

		응답자 수	서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	5.1	25.3	63.3	6.3	3.71
성별	남자	37	0.0	8.1	32.4	54.1	5.4	3.57
	여자	42	0.0	2.4	19.0	71.4	7.1	3.83
연령	20-30대	11	0.0	9.1	18.2	63.6	9.1	3.73
	40~50대	32	0.0	3.1	34.4	59.4	3.1	3.63
	60대 이상	36	0.0	5.6	19.4	66.7	8.3	3.78
장애 등급	1급	53	0.0	5.7	22.6	62.3	9.4	3.75
	2~3급	15	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	4급 이하	11	0.0	9.1	27.3	63.6	0.0	3.55
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	27.8	61.1	11.1	3.83
	남구	39	0.0	10.3	25.6	56.4	7.7	3.62
	기타	22	0.0	0.0	22.7	77.3	0.0	3.77
수급자 여부	수급	32	0.0	6.3	28.1	62.5	3.1	3.63
	비수급	42	0.0	4.8	23.8	64.3	7.1	3.74
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00

문21. 복지관의 직원들은 친절하다

		응답자 수	복지관의 직원들은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	1.3	5.1	19.0	63.3	11.4	3.78
성별	남자	37	2.7	2.7	29.7	51.4	13.5	3.70
	여자	42	0.0	7.1	9.5	73.8	9.5	3.86
연령	20-30대	11	0.0	0.0	18.2	72.7	9.1	3.91
	40~50대	32	3.1	6.3	31.3	46.9	12.5	3.59
	60대 이상	36	0.0	5.6	8.3	75.0	11.1	3.92
장애 등급	1급	53	1.9	5.7	20.8	56.6	15.1	3.77
	2~3급	15	0.0	6.7	6.7	80.0	6.7	3.87
	4급 이하	11	0.0	0.0	27.3	72.7	0.0	3.73
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	16.7	61.1	22.2	4.06
	남구	39	2.6	10.3	20.5	56.4	10.3	3.62
	기타	22	0.0	0.0	18.2	77.3	4.5	3.86
수급자 여부	수급	32	3.1	6.3	21.9	56.3	12.5	3.69
	비수급	42	0.0	4.8	16.7	69.0	9.5	3.83
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00

문22. 직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다

		응답자 수	직원들은 이용자의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각한다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	2.5	30.4	55.7	11.4	3.76
성별	남자	37	0.0	2.7	29.7	51.4	16.2	3.81
	여자	42	0.0	2.4	31.0	59.5	7.1	3.71
연령	20-30대	11	0.0	9.1	9.1	72.7	9.1	3.82
	40~50대	32	0.0	0.0	43.8	46.9	9.4	3.66
	60대 이상	36	0.0	2.8	25.0	58.3	13.9	3.83
장애 등급	1급	53	0.0	0.0	34.0	50.9	15.1	3.81
	2~3급	15	0.0	6.7	13.3	73.3	6.7	3.80
	4급 이하	11	0.0	9.1	36.4	54.5	0.0	3.45
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	16.7	61.1	22.2	4.06
	남구	39	0.0	5.1	35.9	48.7	10.3	3.64
	기타	22	0.0	0.0	31.8	63.6	4.5	3.73
수급자 여부	수급	32	0.0	0.0	28.1	56.3	15.6	3.88
	비수급	42	0.0	4.8	33.3	54.8	7.1	3.64
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00

문23. 직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다

		응답자 수	직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		78	0.0	5.1	16.7	62.8	15.4	3.88
성별	남자	36	0.0	8.3	22.2	52.8	16.7	3.78
	여자	42	0.0	2.4	11.9	71.4	14.3	3.98
연령	20-30대	11	0.0	9.1	0.0	72.7	18.2	4.00
	40~50대	31	0.0	9.7	25.8	54.8	9.7	3.65
	60대 이상	36	0.0	0.0	13.9	66.7	19.4	4.06
장애 등급	1급	52	0.0	5.8	17.3	57.7	19.2	3.90
	2~3급	15	0.0	0.0	13.3	73.3	13.3	4.00
	4급 이하	11	0.0	9.1	18.2	72.7	0.0	3.64
거주 지역	중구	18	0.0	5.6	11.1	61.1	22.2	4.00
	남구	38	0.0	7.9	23.7	52.6	15.8	3.76
	기타	22	0.0	0.0	9.1	81.8	9.1	4.00
수급자 여부	수급	31	0.0	6.5	22.6	48.4	22.6	3.87
	비수급	42	0.0	4.8	11.9	73.8	9.5	3.88
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00



문24. 서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다

		응답자 수	서비스(프로그램) 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		79	0.0	2.5	21.5	65.8	10.1	3.84
성별	남자	37	0.0	0.0	32.4	56.8	10.8	3.78
	여자	42	0.0	4.8	11.9	73.8	9.5	3.88
연령	20~30대	11	0.0	0.0	9.1	72.7	18.2	4.09
	40~50대	32	0.0	6.3	28.1	59.4	6.3	3.66
	60대 이상	36	0.0	0.0	19.4	69.4	11.1	3.92
장애 등급	1급	53	0.0	3.8	22.6	60.4	13.2	3.83
	2~3급	15	0.0	0.0	13.3	80.0	6.7	3.93
	4급 이하	11	0.0	0.0	27.3	72.7	0.0	3.73
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	5.6	72.2	22.2	4.17
	남구	39	0.0	5.1	33.3	51.3	10.3	3.67
	기타	22	0.0	0.0	13.6	86.4	0.0	3.86
수급자 여부	수급	32	0.0	3.1	25.0	59.4	12.5	3.81
	비수급	42	0.0	2.4	19.0	71.4	7.1	3.83
	차상위계층	5	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00

문25. 연령별 프로그램 필요도

		응답자 수	연령별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전 체		79	73.4	26.6
성별	남자	37	62.2	37.8
	여자	42	83.3	16.7
연령	20~30대	11	81.8	18.2
	40~50대	32	81.3	18.8
	60대 이상	36	63.9	36.1
장애 등급	1급	53	69.8	30.2
	2~3급	15	80.0	20.0
	4급 이하	11	81.8	18.2
거주 지역	중구	18	66.7	33.3
	남구	39	79.5	20.5
	기타	22	68.2	31.8
수급자 여부	수급	32	62.5	37.5
	비수급	42	78.6	21.4
	차상위계층	5	100.0	0.0

문26. 장애등급별 프로그램 필요도

		응답자 수	장애등급별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전 체		79	77.2	22.8
성별	남자	37	70.3	29.7
	여자	42	83.3	16.7
연령	20-30대	11	90.9	9.1
	40~50대	32	81.3	18.8
	60대 이상	36	69.4	30.6
장애 등급	1급	53	75.5	24.5
	2~3급	15	86.7	13.3
	4급 이하	11	72.7	27.3
거주 지역	중구	18	66.7	33.3
	남구	39	82.1	17.9
	기타	22	77.3	22.7
수급자 여부	수급	32	71.9	28.1
	비수급	42	78.6	21.4
	차상위계층	5	100.0	0.0

문27. 선호하는 프로그램 형태

		응답자 수	선호하는 프로그램 형태	
			개별프로그램	집단프로그램
전 체		79	21.5	78.5
성별	남자	37	24.3	75.7
	여자	42	19.0	81.0
연령	20-30대	11	45.5	54.5
	40~50대	32	31.3	68.8
	60대 이상	36	5.6	94.4
장애 등급	1급	53	26.4	73.6
	2~3급	15	6.7	93.3
	4급 이하	11	18.2	81.8
거주 지역	중구	18	5.6	94.4
	남구	39	20.5	79.5
	기타	22	36.4	63.6
수급자 여부	수급	32	31.3	68.8
	비수급	42	11.9	88.1
	차상위계층	5	40.0	60.0



문28. 선호하는 프로그램 운영 기간

		응답자 수	선호하는 프로그램 운영 기간	
			단기 프로그램 (3개월 이내, 12회 이하)	장기 프로그램 (6개월 이상, 24회 이상)
전 체		79	31.6	68.4
성별	남자	37	32.4	67.6
	여자	42	31.0	69.0
연령	20-30대	11	45.5	54.5
	40~50대	32	40.6	59.4
	60대 이상	36	19.4	80.6
장애 등급	1급	53	30.2	69.8
	2~3급	15	20.0	80.0
	4급 이하	11	54.5	45.5
거주 지역	중구	18	44.4	55.6
	남구	39	28.2	71.8
	기타	22	27.3	72.7
수급자 여부	수급	32	37.5	62.5
	비수급	42	28.6	71.4
	차상위계층	5	20.0	80.0

문29. 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항

		응답자 수	프로그램 선택 시, 우선 고려 사항				
			프로그램 내용	프로그램 시간	강사의 전문성	프로그램 교육비	기타
전 체		79	53.2	22.8	19.0	3.8	1.3
성별	남자	37	48.6	16.2	27.0	8.1	0.0
	여자	42	57.1	28.6	11.9	0.0	2.4
연령	20-30대	11	54.5	9.1	27.3	9.1	0.0
	40~50대	32	53.1	21.9	18.8	6.3	0.0
	60대 이상	36	52.8	27.8	16.7	0.0	2.8
장애 등급	1급	53	60.4	13.2	20.8	3.8	1.9
	2~3급	15	40.0	33.3	26.7	0.0	0.0
	4급 이하	11	36.4	54.5	0.0	9.1	0.0
거주 지역	중구	18	55.6	22.2	16.7	5.6	0.0
	남구	39	61.5	15.4	20.5	2.6	0.0
	기타	22	36.4	36.4	18.2	4.5	4.5
수급자 여부	수급	32	59.4	15.6	21.9	3.1	0.0
	비수급	42	50.0	23.8	19.0	4.8	2.4
	차상위계층	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0

문30. 중점적으로 시행해야 하는 분야

		응답자 수	중점적으로 시행해야 하는 분야						
			심리적 문제나 어려움 등을 해결해주는 상담 지원	취미·교양·나들이 등 여가활동 지원	체력증진을 위한 스포츠 지원	시각장애인 기초재활 지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)	취업 및 직무능력 향상(사후관리)을 위한 지원	경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업	기타
전 체		79	5.1	65.8	11.4	8.9	3.8	3.8	1.3
성별	남자	37	5.4	51.4	16.2	16.2	5.4	5.4	0.0
	여자	42	4.8	78.6	7.1	2.4	2.4	2.4	2.4
연령	20-30대	11	9.1	45.5	9.1	18.2	9.1	9.1	0.0
	40~50대	32	6.3	59.4	12.5	9.4	6.3	6.3	0.0
	60대 이상	36	2.8	77.8	11.1	5.6	0.0	0.0	2.8
장애 등급	1급	53	5.7	71.7	11.3	7.5	1.9	1.9	0.0
	2~3급	15	6.7	46.7	13.3	13.3	0.0	13.3	6.7
	4급 이하	11	0.0	63.6	9.1	9.1	18.2	0.0	0.0
거주 지역	중구	18	5.6	61.1	5.6	16.7	5.6	5.6	0.0
	남구	39	5.1	69.2	12.8	5.1	2.6	2.6	2.6
	기타	22	4.5	63.6	13.6	9.1	4.5	4.5	0.0
수급자 여부	수급	32	6.3	71.9	6.3	9.4	3.1	3.1	0.0
	비수급	42	0.0	66.7	14.3	7.1	4.8	4.8	2.4
	차상위계층	5	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0



문33. 식당 이용 경험

		응답자 수	식당 이용 경험	
			있다	없다
전 체		79	86.1	13.9
성별	남자	37	86.5	13.5
	여자	42	85.7	14.3
연령	20-30대	11	100.0	0.0
	40~50대	32	81.3	18.8
	60대 이상	36	86.1	13.9
장애 등급	1급	53	86.8	13.2
	2~3급	15	86.7	13.3
	4급 이하	11	81.8	18.2
거주 지역	중구	18	100.0	0.0
	남구	39	82.1	17.9
	기타	22	81.8	18.2
수급자 여부	수급	32	78.1	21.9
	비수급	42	92.9	7.1
	차상위계층	5	80.0	20.0

문34. 식당 이용 횟수

		응답자 수	식당 이용 횟수				
			1회	2회	3회	4회	5회
전 체		68	38.2	19.1	19.1	1.5	22.1
성별	남자	32	21.9	25.0	21.9	3.1	28.1
	여자	36	52.8	13.9	16.7	0.0	16.7
연령	20-30대	11	45.5	27.3	9.1	0.0	18.2
	40~50대	26	42.3	15.4	23.1	0.0	19.2
	60대 이상	31	32.3	19.4	19.4	3.2	25.8
장애 등급	1급	46	37.0	23.9	17.4	2.2	19.6
	2~3급	13	38.5	15.4	15.4	0.0	30.8
	4급 이하	9	44.4	0.0	33.3	0.0	22.2
거주 지역	중구	18	27.8	16.7	33.3	0.0	22.2
	남구	32	40.6	15.6	18.8	3.1	21.9
	기타	18	44.4	27.8	5.6	0.0	22.2
수급자 여부	수급	25	32.0	16.0	16.0	4.0	32.0
	비수급	39	43.6	20.5	20.5	0.0	15.4
	차상위계층	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0

문35. 급식은 맛있다고 생각한다

		응답자 수	급식은 맛있다고 생각한다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	1.5	35.3	57.4	5.9	3.68
성별	남자	32	0.0	0.0	28.1	65.6	6.3	3.78
	여자	36	0.0	2.8	41.7	50.0	5.6	3.58
연령	20-30대	11	0.0	0.0	45.5	54.5	0.0	3.55
	40~50대	26	0.0	0.0	26.9	69.2	3.8	3.77
	60대 이상	31	0.0	3.2	38.7	48.4	9.7	3.65
장애 등급	1급	46	0.0	0.0	37.0	54.3	8.7	3.72
	2~3급	13	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	3.62
	4급 이하	9	0.0	11.1	22.2	66.7	0.0	3.56
거주 지역	중구	18	0.0	5.6	33.3	50.0	11.1	3.67
	남구	32	0.0	0.0	37.5	56.3	6.3	3.69
	기타	18	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	36.0	60.0	4.0	3.68
	비수급	39	0.0	2.6	35.9	53.8	7.7	3.67
	차상위계층	4	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.75

문36. 내가 먹는 음식의 온도는 적당하다

		응답자 수	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	4.4	27.9	60.3	7.4	3.71
성별	남자	32	0.0	3.1	18.8	71.9	6.3	3.81
	여자	36	0.0	5.6	36.1	50.0	8.3	3.61
연령	20-30대	11	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	3.73
	40~50대	26	0.0	0.0	19.2	76.9	3.8	3.85
	60대 이상	31	0.0	9.7	32.3	48.4	9.7	3.58
장애 등급	1급	46	0.0	4.3	26.1	58.7	10.9	3.76
	2~3급	13	0.0	7.7	30.8	61.5	0.0	3.54
	4급 이하	9	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	38.9	50.0	11.1	3.72
	남구	32	0.0	3.1	25.0	62.5	9.4	3.78
	기타	18	0.0	11.1	22.2	66.7	0.0	3.56
수급자 여부	수급	25	0.0	8.0	24.0	64.0	4.0	3.64
	비수급	39	0.0	2.6	33.3	56.4	7.7	3.69
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	4.25



문37. 제공받는 음식의 양은 적당하다

		응답자 수	제공받는 음식의 양은 적당하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	1.5	19.1	63.2	16.2	3.94
성별	남자	32	0.0	3.1	6.3	71.9	18.8	4.06
	여자	36	0.0	0.0	30.6	55.6	13.9	3.83
연령	20-30대	11	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	3.73
	40~50대	26	0.0	3.8	11.5	76.9	7.7	3.88
	60대 이상	31	0.0	0.0	19.4	54.8	25.8	4.06
장애 등급	1급	46	0.0	2.2	17.4	60.9	19.6	3.98
	2~3급	13	0.0	0.0	23.1	61.5	15.4	3.92
	4급 이하	9	0.0	0.0	22.2	77.8	0.0	3.78
거주 지역	중구	18	0.0	5.6	16.7	50.0	27.8	4.00
	남구	32	0.0	0.0	18.8	68.8	12.5	3.94
	기타	18	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	8.0	68.0	20.0	4.04
	비수급	39	0.0	0.0	25.6	61.5	12.8	3.87
	차상위계층	4	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	4.00

문38. 다양한 종류의 음식이 제공된다

		응답자 수	다양한 종류의 음식이 제공된다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	2.9	23.5	60.3	13.2	3.84
성별	남자	32	0.0	0.0	12.5	71.9	15.6	4.03
	여자	36	0.0	5.6	33.3	50.0	11.1	3.67
연령	20-30대	11	0.0	0.0	45.5	54.5	0.0	3.55
	40~50대	26	0.0	0.0	15.4	80.8	3.8	3.88
	60대 이상	31	0.0	6.5	22.6	45.2	25.8	3.90
장애 등급	1급	46	0.0	4.3	23.9	56.5	15.2	3.83
	2~3급	13	0.0	0.0	15.4	69.2	15.4	4.00
	4급 이하	9	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	16.7	61.1	22.2	4.06
	남구	32	0.0	6.3	25.0	59.4	9.4	3.72
	기타	18	0.0	0.0	27.8	61.1	11.1	3.83
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	16.0	68.0	16.0	4.00
	비수급	39	0.0	5.1	30.8	51.3	12.8	3.72
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00

문39. 급식은 위생적이다

		응답자 수	급식은 위생적이다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	1.5	36.8	50.0	11.8	3.72
성별	남자	32	0.0	3.1	31.3	53.1	12.5	3.75
	여자	36	0.0	0.0	41.7	47.2	11.1	3.69
연령	20-30대	11	0.0	0.0	36.4	63.6	0.0	3.64
	40~50대	26	0.0	3.8	30.8	61.5	3.8	3.65
	60대 이상	31	0.0	0.0	41.9	35.5	22.6	3.81
장애 등급	1급	46	0.0	2.2	37.0	45.7	15.2	3.74
	2~3급	13	0.0	0.0	38.5	53.8	7.7	3.69
	4급 이하	9	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
거주 지역	중구	18	0.0	5.6	33.3	44.4	16.7	3.72
	남구	32	0.0	0.0	46.9	43.8	9.4	3.63
	기타	18	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	36.0	48.0	12.0	3.68
	비수급	39	0.0	0.0	41.0	46.2	12.8	3.72
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00

문40. 영양사, 조리사는 친절하다

		응답자 수	영양사, 조리사는 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	4.4	13.2	66.2	16.2	3.94
성별	남자	32	0.0	3.1	12.5	65.6	18.8	4.00
	여자	36	0.0	5.6	13.9	66.7	13.9	3.89
연령	20-30대	11	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	3.82
	40~50대	26	0.0	7.7	3.8	80.8	7.7	3.88
	60대 이상	31	0.0	3.2	16.1	54.8	25.8	4.03
장애 등급	1급	46	0.0	6.5	13.0	63.0	17.4	3.91
	2~3급	13	0.0	0.0	15.4	69.2	15.4	4.00
	4급 이하	9	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	4.00
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	5.6	72.2	22.2	4.17
	남구	32	0.0	6.3	18.8	59.4	15.6	3.84
	기타	18	0.0	5.6	11.1	72.2	11.1	3.89
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	12.0	60.0	24.0	4.04
	비수급	39	0.0	5.1	15.4	69.2	10.3	3.85
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	4.25



문41. 공익요원은 친절하다

		응답자 수	공익요원은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	0.0	11.8	69.1	19.1	4.07
성별	남자	32	0.0	0.0	9.4	68.8	21.9	4.13
	여자	36	0.0	0.0	13.9	69.4	16.7	4.03
연령	20-30대	11	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	3.82
	40~50대	26	0.0	0.0	0.0	88.5	11.5	4.12
	60대 이상	31	0.0	0.0	16.1	54.8	29.0	4.13
장애 등급	1급	46	0.0	0.0	10.9	67.4	21.7	4.11
	2~3급	13	0.0	0.0	15.4	69.2	15.4	4.00
	4급 이하	9	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	4.00
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	5.6	72.2	22.2	4.17
	남구	32	0.0	0.0	15.6	62.5	21.9	4.06
	기타	18	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	4.00
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	8.0	64.0	28.0	4.20
	비수급	39	0.0	0.0	15.4	71.8	12.8	3.97
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	4.25

문42. 자원봉사자는 친절하다

		응답자 수	자원봉사자는 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	0.0	13.2	67.6	19.1	4.06
성별	남자	32	0.0	0.0	12.5	65.6	21.9	4.09
	여자	36	0.0	0.0	13.9	69.4	16.7	4.03
연령	20-30대	11	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	3.82
	40~50대	26	0.0	0.0	3.8	84.6	11.5	4.08
	60대 이상	31	0.0	0.0	16.1	54.8	29.0	4.13
장애 등급	1급	46	0.0	0.0	13.0	65.2	21.7	4.09
	2~3급	13	0.0	0.0	15.4	69.2	15.4	4.00
	4급 이하	9	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	4.00
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	5.6	72.2	22.2	4.17
	남구	32	0.0	0.0	18.8	59.4	21.9	4.03
	기타	18	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	4.00
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	12.0	60.0	28.0	4.16
	비수급	39	0.0	0.0	15.4	71.8	12.8	3.97
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	4.25

문43. 식당 만족도

		응답자 수	식당 만족도					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		68	0.0	0.0	30.9	55.9	13.2	3.82
성별	남자	32	0.0	0.0	21.9	65.6	12.5	3.91
	여자	36	0.0	0.0	38.9	47.2	13.9	3.75
연령	20-30대	11	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	3.82
	40~50대	26	0.0	0.0	30.8	61.5	7.7	3.77
	60대 이상	31	0.0	0.0	32.3	48.4	19.4	3.87
장애 등급	1급	46	0.0	0.0	37.0	45.7	17.4	3.80
	2~3급	13	0.0	0.0	15.4	76.9	7.7	3.92
	4급 이하	9	0.0	0.0	22.2	77.8	0.0	3.78
거주 지역	중구	18	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	4.00
	남구	32	0.0	0.0	37.5	50.0	12.5	3.75
	기타	18	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	28.0	56.0	16.0	3.88
	비수급	39	0.0	0.0	35.9	53.8	10.3	3.74
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	4.25

별첨2. 설문지

2016 이용자 욕구·만족도조사

안녕하십니까?

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

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

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

■ 일반사항

1. 성 별	☐ ① 남자 ☐ ② 여자
2. 연 령	☐ ① 19세 이하 ☐ ② 20~29세 ☐ ③ 30~39세 ☐ ④ 40~49세 ☐ ⑤ 50~59세 ☐ ⑥ 60~69세 이하 ☐ ⑦ 70세 이상
3. 장 애 등 급	☐ ① 1급 ☐ ② 2급 ☐ ③ 3급 ☐ ④ 4급 ☐ ⑤ 5급 ☐ ⑥ 6급 ☐ ⑦ 기타
4. 거주지	☐ ① 중구 ☐ ② 남구 ☐ ③ 동구 ☐ ④ 북구 ☐ ⑤ 울주군 ☐ ⑥ 기타()
5. 수급자 여 부	☐ ① 수급자이다 ☐ ② 수급자가 아니다 ☐ ③ 차상위계층 ☐ ④ 조건부수급권자

문6. 본 기관을 알게 된 동기는 무엇입니까?

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

문7. 본 기관을 이용하신지 얼마나 되셨습니까?

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

문8. 본 기관을 얼마나 자주 이용하십니까?

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

문9. 본 기관에 오실 때 주로 이용하는 교통수단은 무엇입니까?

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

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

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



■ 복지관 시설 및 환경 욕구/만족도 조사

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

문15. 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

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

문16. 운영 및 관리와 관련된 다음의 항목 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

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

■ 인권보장 관련사항

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

■ 직원 관련사항

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



■ 식당운영 욕구 / 만족도

문33. 귀하께서는 식당을 이용한 적이 있습니까?

☐ ① 있다. (☞ 34문항으로 가세요) ☐ ② 없다. (설문종료)

문34. 주 몇 회 정도 이용하십니까?

☐ ① 1회 ☐ ② 2회 ☐ ③ 3회 ☐ ④ 4회 ☐ ⑤ 5회

동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 골라주세요		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
급식	35. 급식은 맛있다고 생각한다.					
	36. 내가 먹는 음식의 온도는 적당하다.					
	37. 제공받는 음식의 양은 적당하다.					
	38. 다양한 종류의 음식이 제공된다.					
	39. 급식은 위생적이다.					
친절도	40. 영양사, 조리사는 친절하다.					
	41. 공익요원은 친절하다.					
	42. 자원봉사자는 친절하다.					

문43. 식당에 대하여 전반적으로 만족하십니까?

☐ ① 매우불만족(43-1) ☐ ② 불만족(43-1)
☐ ③ 보통 ☐ ④ 만족 ☐ ⑤ 매우 만족

문43-1 식당에 대하여 불만족하시는 이유는 무엇입니까?

문44. 복지관 식당운영과 관련하여 건의사항이나 기타의견이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

2016년 울산광역시시각장애인복지관 이용자 욕구 및 만족도 조사

발 행 일 : 2016년 11월

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

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