

2017년 울산광역시시각장애인복지관
이용자 욕구 및 만족도 조사 보고서

2017. 10.



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	44

3장. 요약	55
--------------	----

별첨1. 통계표	61
----------------	----

별첨2. 설문지	99
----------------	----

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 84명
조사 기간	2017년 9월 18일(월) ~ 9월 29일(금)

3. 조사 내용

- ☑ 본 조사의 내용은 다음과 같음

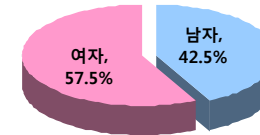
구분	내 용
응답자 특성	- 성별 - 장애등급 - 수급자 여부 - 연령 - 거주지
복지관 이용 현황	- 복지관 인지 경로 - 이용기간 및 이용횟수 - 교통수단 - 복지관 행사 및 프로그램 정보 습득 경로
복지관 시설 및 환경	- 복지관 시설 및 환경 만족도(4문항) - 중요한 시설 및 환경 - 중요한 운영 및 관리
인권보장	- 인권보장 만족도(4문항) - 서비스 이용 시, 인권을 존중받지 못했던 사례
직원	- 직원 만족도(4문항)
프로그램 욕구	- 연령별 프로그램 필요도 - 장애등급별 프로그램 필요도 - 선호하는 프로그램 형태 및 운영기간 - 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

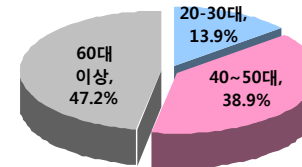
5. 응답자 특성

(1) 성별



	사례수	백분율
남자	31	36.9%
여자	42	50.0%
무응답	11	13.1%
합계	84	100.0%

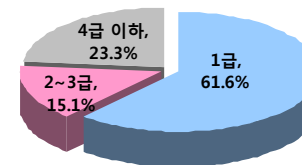
(2) 연령



	사례수	백분율
20~29세	5	6.0%
30~39세	5	6.0%
40~49세	10	11.9%
50~59세	18	21.4%
60~69세	20	23.8%
70세 이상	14	16.7%
무응답	12	14.3%
합계	84	100.0%

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

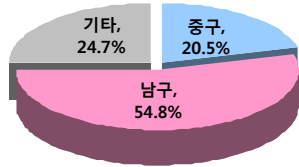
(3) 장애등급



	사례수	백분율
1급	45	53.6%
2급	7	8.3%
3급	4	4.8%
4급	5	6.0%
5급	4	4.8%
6급	8	9.5%
무응답	11	13.1%
합계	84	100.0%

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

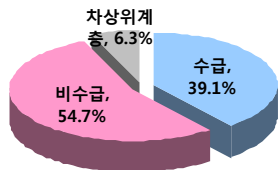
(4) 거주지역



	사례수	백분율
중구	15	17.9%
남구	40	47.6%
동구	4	4.8%
북구	5	6.0%
울주군	6	7.1%
기타	3	3.6%
무응답	11	13.1%
합계	84	100.0%

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

(5) 수급자 여부



	사례수	백분율
수급	25	29.8%
비수급	35	41.7%
차상위계층	4	4.8%
무응답	20	23.8%
합계	84	100.0%

2장. 조사 결과

1. 복지관 이용 현황

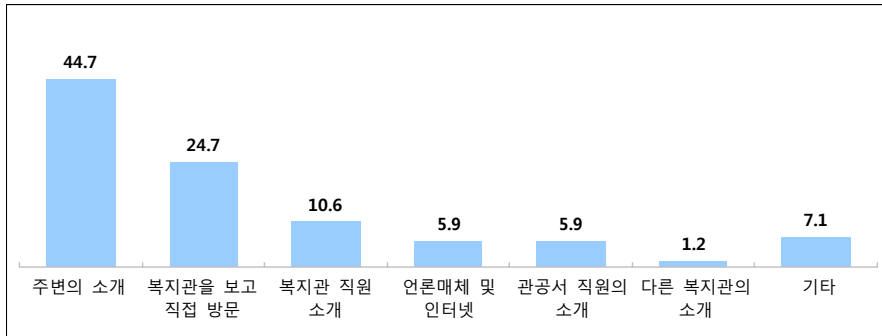
1) 기관 인지 경로

☑ 울산광역시시각장애인복지관 이용자들이 본 기관을 알게 된 동기는 '주변의 소개'가 44.7%로 가장 높았으며, '복지관을 보고 직접 방문' 24.7%, '복지관 직원 소개' 10.6% 등의 순으로 나타남

☑ 기타 의견으로는 '협회 또는 연합회 소개(2건)', '시각장애인 명함' 등이 있음

[기관 인지 경로(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=83, 단위: %)



☑ 여성은 '주변의 소개'의 응답 비율이 남성에 비해 상대적으로 높게 나타남

☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '언론매체 및 인터넷'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 연령대가 높을수록 '주변의 소개', '복지관을 보고 직접 방문'의 응답 비율은 높은 반면, '복지관 직원 소개'의 응답 비율은 낮아짐

☑ 장애등급에 따라서는 1,2,3급은 '복지관을 보고 직접 방문', 4급 이하는 '주변의 소개'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 중구에 거주하는 응답자는 '언론매체 및 인터넷', '관공서 직원의 소개', 남구에 거주하는 응답자는 '복지관을 보고 직접 방문', '복지관 직원 소개'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 수급자는 '복지관 직원 소개', 비수급자는 '복지관을 보고 직접 방문'의 응답 비율이 상대적으로 높음(차상위계층은 사례수가 적어 해석에 유의해야 함, 이하 동일)

[기관 인지 경로(중복응답, 100% 응답 기준)]

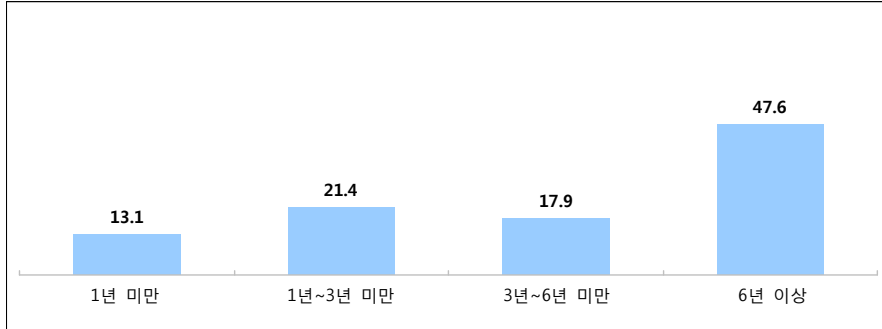
(단위: %)

		사례수	기관 인지 경로						
			주변의 소개	복지관을 보고 직접 방문	복지관 직원 소개	언론매체 및 인터넷	관공서 직원의 소개	다른 복지관의 소개	기타
전체		83	44.7	24.7	10.6	5.9	5.9	1.2	7.1
성별	남자	31	38.7	22.6	12.9	6.5	6.5	3.2	9.7
	여자	41	48.8	25.6	7.0	7.0	7.0	0.0	4.7
	무응답	11	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
연령	20~30대	10	20.0	10.0	20.0	30.0	0.0	0.0	20.0
	40~50대	27	44.4	18.5	11.1	3.7	11.1	3.7	7.4
	60대 이상	34	52.8	30.6	5.6	2.8	5.6	0.0	2.8
	무응답	12	41.7	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	8.3
장애 등급	1급	45	44.7	25.5	12.8	6.4	2.1	0.0	8.5
	2~3급	11	36.4	27.3	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
	4급 이하	16	50.0	18.8	6.3	6.3	12.5	6.3	0.0
	무응답	11	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
거주 지역	중구	15	46.7	6.7	0.0	13.3	20.0	6.7	6.7
	남구	40	42.9	31.0	11.9	2.4	4.8	0.0	7.1
	기타	17	47.1	23.5	11.8	11.8	0.0	0.0	5.9
	무응답	11	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
수급자 여부	수급	25	42.3	19.2	15.4	7.7	3.8	0.0	11.5
	비수급	34	45.7	28.6	2.9	5.7	8.6	2.9	5.7
	차상위계층	4	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	무응답	20	50.0	25.0	10.0	5.0	5.0	0.0	5.0

2) 이용기간

☑ 기관 이용기간으로는 '6년 이상'이 47.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '1년~3년 미만'이 21.4%, '3년~6년 미만'이 17.9%, '1년 미만'이 13.1%로 응답됨

[기관 이용기간] (N=84, 단위: %)



- ☑ 남성은 '3년 미만'의 응답 비율이, 여성은 '3년 이상'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 60대 이상은 '6년 이상'의 응답 비율이 높게 나타났지만, 20~30대는 '1년 미만'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 장애등급이 1급인 경우 '6년 이상', 2~3급인 경우 '1년~3년 미만', 4급 이하인 경우 '1년 미만'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 비수급자는 '1년 미만'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 수급자는 '1년 이상'의 응답 비율이 상대적으로 높음

[기관 이용기간]

(단위: %)

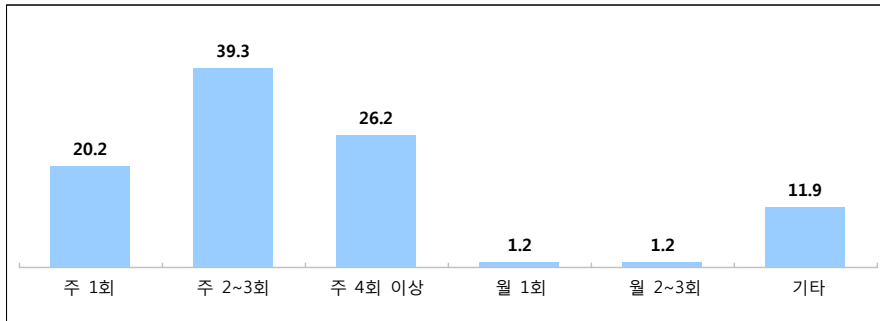
		사례수	기관 이용기간			
			1년 미만	1년~3년 미만	3년~6년 미만	6년 이상
전체		84	13.1	21.4	17.9	47.6
성별	남자	31	19.4	35.5	12.9	32.3
	여자	42	9.5	16.7	26.2	47.6
	무응답	11	9.1	0.0	0.0	90.9
연령	20~30대	10	30.0	30.0	20.0	20.0
	40~50대	28	17.9	25.0	25.0	32.1
	60대 이상	34	5.9	20.6	17.6	55.9
	무응답	12	8.3	8.3	0.0	83.3
장애등급	1급	45	11.1	17.8	22.2	48.9
	2~3급	11	0.0	45.5	18.2	36.4
	4급 이하	17	29.4	29.4	17.6	23.5
	무응답	11	9.1	0.0	0.0	90.9
수급자 여부	수급	25	0.0	32.0	20.0	48.0
	비수급	35	28.6	20.0	17.1	34.3
	차상위계층	4	0.0	0.0	75.0	25.0
	무응답	20	5.0	15.0	5.0	75.0

3) 이용횟수

☑ 기관을 '주 2~3회' 이용한다는 응답 비율이 39.3%로 가장 높게 나타났으며, '주 4회 이상' 26.2%, '주 1회' 20.2% 등의 순으로 응답됨

☑ 기타 의견으로는 '수업(프로그램)이 있을 때(6건)', '1년에 몇 번 정도'가 응답됨

[기관 이용횟수] (N=84, 단위: %)



☑ 여성은 '주 4회 이상' 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 20~30대는 '주 2회 이상', 40~50대는 '주 1회', 60대 이상은 '주 2~3회' 기관을 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 장애등급에 따라 살펴보면, 1급과 4급 이하는 '주 2회 이상', 2~3급은 '주 1회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 중구 이용자는 '주 1회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났지만, 남구 이용자는 '주 4회 이상' 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 수급자는 '주 4회 이상', 비수급자는 '주 3회 이하' 기관을 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[기관 이용횟수]

(단위: %)

		사례수	기관 이용횟수					
			주 1회	주 2~3회	주 4회 이상	월 1회	월 2~3회	기타
전체		84	20.2	39.3	26.2	1.2	1.2	11.9
성별	남자	31	19.4	38.7	19.4	0.0	0.0	22.6
	여자	42	23.8	40.5	26.2	0.0	2.4	7.1
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
연령	20~30대	10	20.0	40.0	30.0	0.0	0.0	10.0
	40~50대	28	32.1	28.6	21.4	0.0	3.6	14.3
	60대 이상	34	14.7	47.1	23.5	0.0	0.0	14.7
	무응답	12	8.3	41.7	41.7	8.3	0.0	0.0
장애 등급	1급	45	13.3	42.2	28.9	0.0	0.0	15.6
	2~3급	11	54.5	27.3	9.1	0.0	0.0	9.1
	4급 이하	17	23.5	41.2	17.6	0.0	5.9	11.8
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
거주 지역	중구	15	40.0	33.3	6.7	0.0	0.0	20.0
	남구	40	7.5	45.0	35.0	0.0	2.5	10.0
	기타	18	38.9	33.3	11.1	0.0	0.0	16.7
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
수급자 여부	수급	25	16.0	28.0	32.0	0.0	4.0	20.0
	비수급	35	25.7	48.6	17.1	0.0	0.0	8.6
	차상위계층	4	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	무응답	20	15.0	40.0	30.0	5.0	0.0	10.0

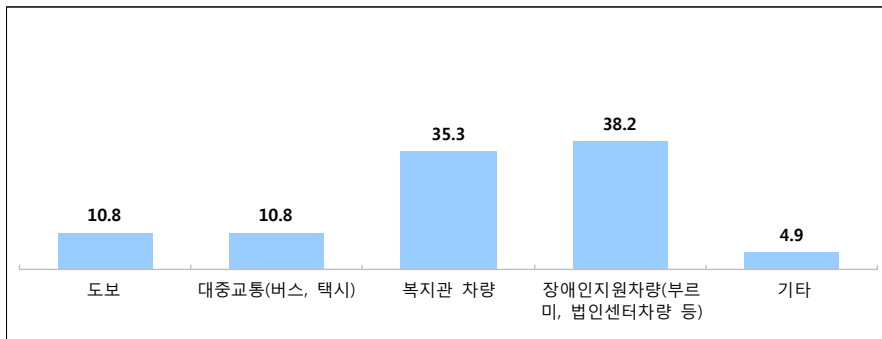
4) 교통수단

☑ 기관 이용 시, 교통수단으로는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'이 38.2%로 높았으며, 다음으로는 '복지관 차량' 35.3%, '도보', '대중교통(버스, 택시)'가 각각 10.1% 등의 순으로 나타남

☑ 기타 의견으로는 '개인 차(2건)' 등이 있음

[기관 이용 시, 교통수단(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=84, 단위: %)



☑ 남성은 '도보', 여성은 '복지관 차량', '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '대중교통(버스, 택시)', 40~50대는 '도보', '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)', 60대 이상은 '복지관 차량'의 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 1급은 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 2~3급은 '복지관 차량', 4급 이하는 '도보'와 '대중교통(버스, 택시)'의 응답 비율이 높음

☑ 중구 이용자는 '대중교통(버스, 택시)', '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이, 남구 이용자는 '도보', '복지관 차량'의 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 수급자는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[기관 이용 시, 교통수단(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

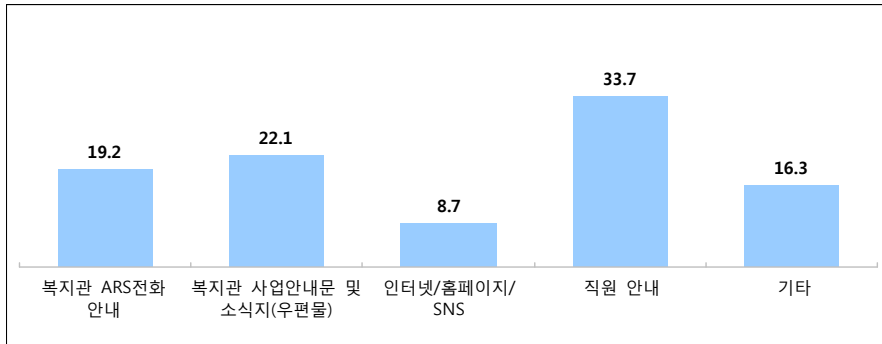
		사례수	기관 이용 시, 교통수단				
			도보	대중교통 (버스, 택시)	복지관 차량	장애인지원차량 (부르미, 법인센터차량 등)	기타
전체		84	10.8	10.8	35.3	38.2	4.9
성별	남자	31	18.2	11.4	31.8	31.8	6.8
	여자	42	6.8	11.4	38.6	38.6	4.5
	무응답	11	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0
연령	20~30대	10	10.0	20.0	30.0	30.0	10.0
	40~50대	28	17.1	11.4	22.9	40.0	8.6
	60대 이상	34	9.5	9.5	45.2	33.3	2.4
	무응답	12	0.0	6.7	40.0	53.3	0.0
장애 등급	1급	45	7.4	5.6	37.0	42.6	7.4
	2~3급	11	7.1	7.1	50.0	35.7	0.0
	4급 이하	17	30.0	30.0	20.0	15.0	5.0
	무응답	11	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0
거주 지역	중구	15	4.8	19.0	28.6	47.6	0.0
	남구	40	19.1	6.4	40.4	27.7	6.4
	기타	18	5.0	15.0	30.0	40.0	10.0
	무응답	11	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0
수급자 여부	수급	25	12.9	6.5	38.7	35.5	6.5
	비수급	35	14.6	12.2	43.9	26.8	2.4
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0
	무응답	20	3.8	15.4	23.1	53.8	3.8

5) 복지관 행사 및 일정 습득 경로

☑ 복지관 행사 및 일정 습득 경로로는 '직원 안내'가 33.7%로 가장 높으며, '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)' 22.1%, '복지관 ARS전화 안내' 19.2% 등의 순으로 나타남

[복지관 행사 및 일정 습득 경로(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=84, 단위: %)



☑ 여성은 '인터넷/홈페이지/SNS'의 응답 비율이 남성보다 상대적으로 높음

☑ 20~30대는 '직원 안내', 40~50대는 '복지관 ARS전화 안내', '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)', 60대 이상은 '직원 안내'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 장애등급이 2~3급인 응답자는 '인터넷/홈페이지/SNS'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났지만, 4급 이하는 '직원 안내'의 응답 비율이 높음. 장애등급이 높을수록 '복지관 ARS전화 안내'의 응답 비율이 높아짐

☑ 남구에 거주하는 응답자는 '복지관 ARS전화 안내'와 '직원 안내'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 수급자는 '복지관 ARS전화 안내'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 비수급자는 '직원 안내'의 응답 비율이 높음

[복지관 행사 및 일정 습득 경로(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

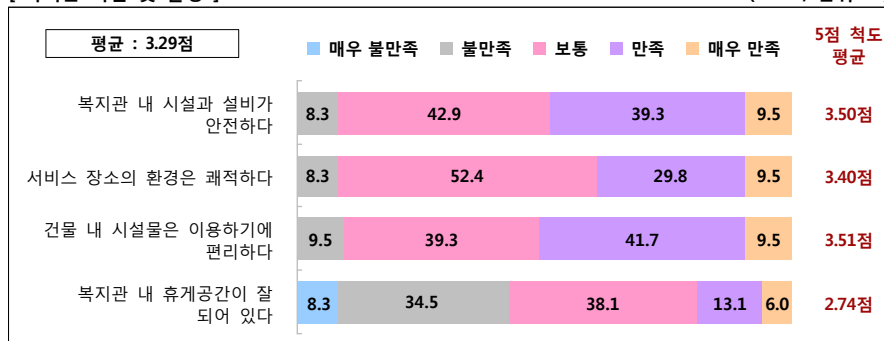
		사례수	복지관 행사 및 일정 습득 경로				
			복지관 ARS전화 안내	복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)	인터넷/홈페이지/SNS	직원 안내	기타
전체		84	19.2	22.1	8.7	33.7	16.3
성별	남자	31	20.0	20.0	5.0	35.0	20.0
	여자	42	16.3	22.4	14.3	32.7	14.3
	무응답	11	26.7	26.7	0.0	33.3	13.3
연령	20~30대	10	10.0	10.0	10.0	40.0	30.0
	40~50대	28	23.5	26.5	5.9	23.5	20.6
	60대 이상	34	15.9	20.5	13.6	38.6	11.4
	무응답	12	25.0	25.0	0.0	37.5	12.5
장애 등급	1급	45	21.8	21.8	10.9	32.7	12.7
	2~3급	11	15.4	15.4	15.4	30.8	23.1
	4급 이하	17	9.5	23.8	4.8	38.1	23.8
	무응답	11	26.7	26.7	0.0	33.3	13.3
거주 지역	중구	15	10.5	21.1	5.3	31.6	31.6
	남구	40	20.4	16.3	8.2	40.8	14.3
	기타	18	19.0	33.3	19.0	19.0	9.5
	무응답	11	26.7	26.7	0.0	33.3	13.3
수급자 여부	수급	25	26.5	17.6	11.8	32.4	11.8
	비수급	35	7.7	23.1	10.3	43.6	15.4
	차상위계층	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0
	무응답	20	25.9	25.9	0.0	25.9	22.2

2. 시설 및 환경 만족도

1) 만족도

- ☑ '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다', '복지관 내 시설과 설비가 안전하다', '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 51.2%, 48.8%, 39.3%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 3.51점, 3.50점, 3.40점으로 평가됨
- ☑ 반면, '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율은 19.0%로 상대적으로 낮게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 2.74점으로 보통 이하의 수준으로 평가됨
- ☑ 복지관 시설 및 환경 만족도는 평균 3.29점으로 보통 수준 이상의 만족도를 보임

【 복지관 시설 및 환경 】 (N=84, 단위: %)



- ☑ 성별에 따라 살펴보면, 남성은 모든 항목에 대한 만족도가 여성에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 20~30대는 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 연령대가 높을수록 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'에 대한 만족도가 낮아짐

- ☑ 장애등급이 4급 이하인 응답자는 각 항목에 대한 만족도가 다른 응답자에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 중구 이용자는 각 항목에 대한 만족도가 남구 이용자에 비해 상대적으로 높음
- ☑ 비수급자는 '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다'와 '복지관 내 휴게공간이 잘 되어 있다'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		84	3.50	3.40	3.51	2.74
성별	남자	31	3.90	3.71	3.74	2.94
	여자	42	3.38	3.33	3.52	2.71
	무응답	11	2.82	2.82	2.82	2.27
연령	20~30대	10	3.60	3.50	3.90	3.20
	40~50대	28	3.71	3.57	3.61	3.00
	60대 이상	34	3.53	3.44	3.53	2.56
	무응답	12	2.83	2.83	2.92	2.25
장애 등급	1급	45	3.49	3.44	3.60	2.73
	2~3급	11	3.27	3.00	3.27	2.36
	4급 이하	17	4.12	3.94	3.88	3.29
	무응답	11	2.82	2.82	2.82	2.27
거주 지역	중구	15	3.87	3.67	3.67	2.93
	남구	40	3.55	3.50	3.55	2.75
	기타	18	3.50	3.33	3.72	2.83
	무응답	11	2.82	2.82	2.82	2.27
수급자 여부	수급	25	3.60	3.48	3.48	2.68
	비수급	35	3.71	3.54	3.77	3.00
	차상위계층	4	3.25	3.75	3.75	2.50
	무응답	20	3.05	3.00	3.05	2.40

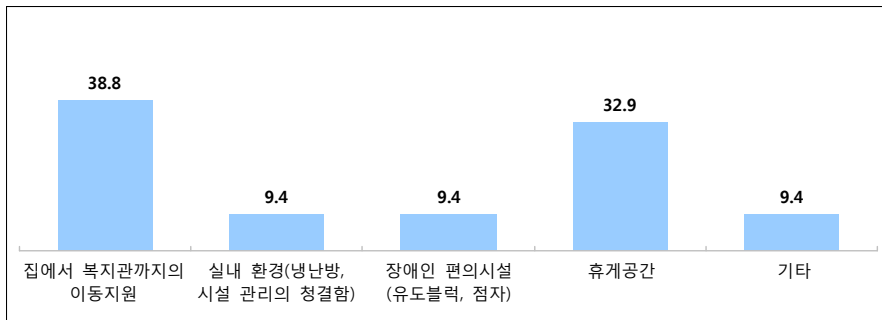
2) 중요한 시설 및 환경

☑ 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 가장 중요하다고 생각하는 것은 '집에서 복지관까지의 이동지원'이라는 응답 비율이 38.8%로 높게 나타났으며, '휴게공간' 32.9%, '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)'과 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'이 각각 9.4% 순으로 응답됨

☑ 기타 의견으로는 '1층에 차 대기 장소 필요', '화장실 청소 필요', '공간이 좁고 협소' 등이 있음

[중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=84, 단위: %)



☑ 여성은 '집에서 복지관까지의 이동지원'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 남성은 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)', '휴게공간'의 응답 비율이 높음

☑ 20~30대는 '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)', '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)', 40~50대는 '휴게공간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 연령대가 높을수록 '집에서 복지관까지의 이동지원'의 응답 비율이 높아짐

☑ 장애등급이 2~3급인 경우 '휴게공간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났지만, 4급 이하인 경우 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'의 응답 비율이 높음. 장애등급이 높을수록 '집에서 복지관까지의 이동지원'의 응답이 많아짐

☑ 중구 이용자는 '휴게공간'의 응답 비율이, 남구 이용자는 '집에서 복지관까지의 이

동지원'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 비수급자는 '휴게공간'의 응답 비율이 상대적으로 높음

[중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

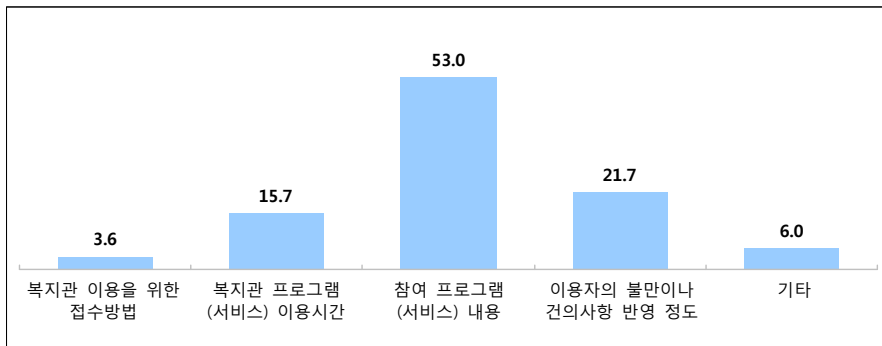
		사례수	중요한 시설 및 환경				
			집에서 복지관까지의 이동지원	실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)	장애인 편의시설 (유도블럭, 점자)	휴게공간	기타
전체		84	38.8	9.4	9.4	32.9	9.4
성별	남자	31	32.3	12.9	16.1	35.5	3.2
	여자	42	44.2	9.3	4.7	27.9	14.0
	무응답	11	36.4	0.0	9.1	45.5	9.1
연령	20~30대	10	10.0	20.0	40.0	20.0	10.0
	40~50대	28	32.1	3.6	10.7	46.4	7.1
	60대 이상	34	51.4	14.3	0.0	22.9	11.4
	무응답	12	41.7	0.0	8.3	41.7	8.3
장애 등급	1급	45	50.0	10.9	6.5	23.9	8.7
	2~3급	11	27.3	0.0	0.0	72.7	0.0
	4급 이하	17	17.6	17.6	23.5	23.5	17.6
	무응답	11	36.4	0.0	9.1	45.5	9.1
거주 지역	중구	15	26.7	6.7	13.3	40.0	13.3
	남구	40	35.0	12.5	12.5	27.5	12.5
	기타	18	57.9	10.5	0.0	31.6	0.0
	무응답	11	36.4	0.0	9.1	45.5	9.1
수급자 여부	수급	25	42.3	7.7	7.7	26.9	15.4
	비수급	35	37.1	8.6	11.4	37.1	5.7
	차상위계층	4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	무응답	20	35.0	10.0	5.0	40.0	10.0

3) 중요한 운영 및 관리

- ☑ 운영 및 관리와 관련하여 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 가장 중요하다고 생각한다는 의견이 53.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도' 21.7%, '복지관 프로그램(서비스) 이용시간' 15.7% 등의 순임
- ☑ 기타 의견으로는 '복지사들의 마음이 포근해야 한다'가 있음

[중요한 운영 및 관리]

(N=83, 단위: %)



- ☑ 남성은 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답 비율이, 여성은 '참여 프로그램(서비스) 내용'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령별로 살펴보면, 20~30대는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간', '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도', 40~50대는 '참여 프로그램(서비스) 내용'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 1급, 2급, 3급은 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답 비율이 높게 나타났으며, 장애등급이 낮을수록 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'의 응답 비율이 높아짐

- ☑ 중구 이용자는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간', '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났지만, 남구 이용자는 '참여 프로그램(서비스) 내용'의 응답 비율이 높음
- ☑ 수급자는 '이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도', 비수급자는 '복지관 프로그램(서비스) 이용시간'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[중요한 운영 및 관리]

(단위: %)

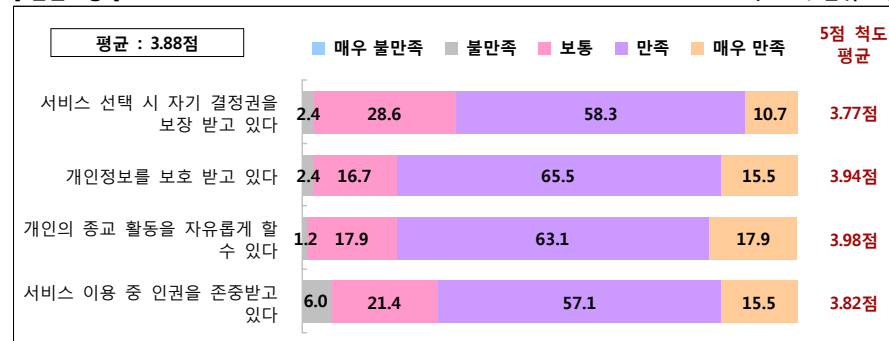
		사례수	중요한 운영 및 관리				
			복지관 이용을 위한 접수방법	복지관 프로그램(서비스) 이용시간	참여 프로그램(서비스) 내용	이용자의 불만이나 건의사항 반영 정도	기타
전체		83	3.6	15.7	53.0	21.7	6.0
성별	남자	31	0.0	16.1	41.9	32.3	9.7
	여자	41	7.3	17.1	56.1	14.6	4.9
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
연령	20~30대	10	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0
	40~50대	27	3.7	14.8	55.6	18.5	7.4
	60대 이상	34	5.9	14.7	47.1	23.5	8.8
	무응답	12	0.0	8.3	75.0	16.7	0.0
장애 등급	1급	44	6.8	13.6	50.0	25.0	4.5
	2~3급	11	0.0	18.2	45.5	36.4	0.0
	4급 이하	17	0.0	23.5	52.9	5.9	17.6
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
거주 지역	중구	15	0.0	26.7	26.7	40.0	6.7
	남구	39	5.1	15.4	56.4	12.8	10.3
	기타	18	5.6	11.1	55.6	27.8	0.0
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
수급자 여부	수급	24	8.3	8.3	50.0	25.0	8.3
	비수급	35	2.9	25.7	48.6	17.1	5.7
	차상위계층	4	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
	무응답	20	0.0	5.0	60.0	30.0	5.0

3. 인권보장 만족도

1) 만족도

- ☑ '개인정보를 보호 받고 있다'와 '개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다'에 대해 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 81.0%로 매우 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 또한 각각 3.94점, 3.98점으로 매우 만족하는 것으로 나타남
- ☑ 다음으로는, '서비스 이용 중 인권을 존중받고 있다'의 5점 척도 평균이 3.82점, '서비스 선택 시 자기 결정권을 보장 받고 있다' 3.77점으로 나타남
- ☑ 인권보장 관련사항에 대한 만족도는 평균 3.88점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨

[인권보장] (N=84, 단위: %)



- ☑ 전반적으로 남성의 만족도가 여성에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 연령대가 높을수록 각 항목에 대한 5점 척도 평균이 낮아짐
- ☑ 4급 이하는 모든 항목에 대한 만족도가 타 응답자에 비해 상대적으로 높음
- ☑ 비수급자의 만족도가 수급자보다 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		84	3.77	3.94	3.98	3.82
성별	남자	31	3.97	4.06	4.10	4.00
	여자	42	3.71	3.90	3.98	3.76
	무응답	11	3.45	3.73	3.64	3.55
연령	20~30대	10	4.10	4.20	4.20	4.10
	40~50대	28	3.93	3.96	4.11	3.89
	60대 이상	34	3.68	3.91	3.91	3.76
	무응답	12	3.42	3.75	3.67	3.58
장애 등급	1급	45	3.78	3.96	4.04	3.82
	2~3급	11	3.64	3.64	3.82	3.64
	4급 이하	17	4.06	4.24	4.12	4.12
	무응답	11	3.45	3.73	3.64	3.55
수급자 여부	수급	25	3.80	3.80	3.84	3.80
	비수급	35	3.86	4.09	4.09	3.97
	차상위계층	4	3.75	4.50	4.75	3.75
	무응답	20	3.60	3.75	3.80	3.60

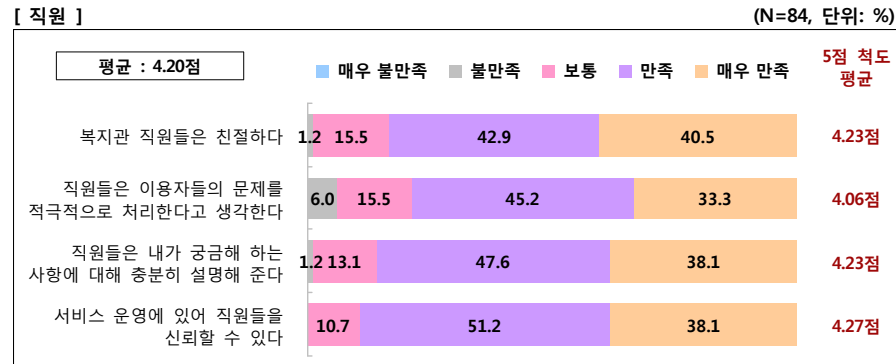
2) 서비스 이용 시 인권을 존중받지 못했던 사례

- ☑ 복지관 차량이 제 시간에 오지 않았다.
- ☑ 프로그램 진행 시, 강사들이 시각 장애인에 대한 특성을 잘 모르는 것 같다.

4. 직원 만족도

☑ '서비스 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다', '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다', '복지관 직원들은 친절하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 89.3%, 85.7%, 83.3%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 4.27점, 4.23점, 4.23점으로 나타남

☑ 복지관 직원 만족도는 평균 4.20점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨



☑ 성별에 따른 응답 결과에는 큰 차이가 없는 것으로 보임

☑ 20~30대는 '복지관 직원들은 친절하다', '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다'에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타남

☑ 남구 이용자는 각 항목에 대한 5점 척도 평균이 중구 이용자에게 비해 상대적으로 높게 나타남

[직원]

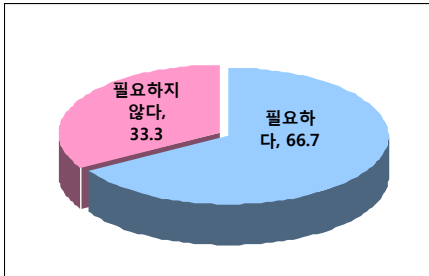
(단위: %)

		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		84	4.23	4.06	4.23	4.27
성별	남자	31	4.35	4.13	4.23	4.29
	여자	42	4.24	4.12	4.29	4.33
	무응답	11	3.82	3.64	4.00	4.00
연령	20~30대	10	4.60	4.00	4.40	4.40
	40~50대	28	4.29	4.18	4.29	4.36
	60대 이상	34	4.18	4.09	4.18	4.24
	무응답	12	3.92	3.75	4.08	4.08
거주 지역	중구	15	4.13	3.93	4.07	4.07
	남구	40	4.23	4.13	4.28	4.38
	기타	18	4.56	4.28	4.39	4.39
	무응답	11	3.82	3.64	4.00	4.00

5. 프로그램(서비스) 욕구

1) 연령별 프로그램 필요도

[연령별 프로그램 필요도] (N=84, 단위: %)



☑ 연령별 프로그램이 '필요하다'고 생각하는 응답자가 전체 84명 중 56명인 66.7%로 높게 나타남

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

☑ 40~50대는 '필요하다'는 응답 비율이 다른 연령대보다 상대적으로 높게 나타남

☑ 장애등급이 높을수록 '필요하다'는 응답 비율이 상대적으로 높음

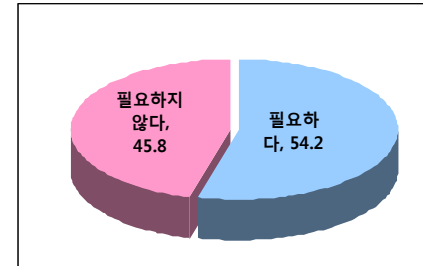
[연령별 프로그램 필요도] (단위: %)

		사례수	연령별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전체		84	66.7	33.3
성별	남자	31	61.3	38.7
	여자	42	69.0	31.0
	무응답	11	72.7	27.3
연령	20~30대	10	50.0	50.0
	40~50대	28	75.0	25.0
	60대 이상	34	64.7	35.3
	무응답	12	66.7	33.3
장애 등급	1급	45	68.9	31.1
	2~3급	11	63.6	36.4
	4급 이하	17	58.8	41.2
	무응답	11	72.7	27.3

2) 장애등급별 프로그램 필요도

[장애등급별 프로그램 필요도]

(N=83, 단위: %)



☑ 응답자의 절반 이상인 54.2%가 장애등급별(경증/중증) 프로그램이 '필요하다'고 응답함

☑ 성별에 따른 응답 결과에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음

☑ 연령대가 낮을수록 장애등급별 프로그램이 '필요하다'는 응답 비율이 높음

☑ 장애등급이 2~3급인 응답자는 '필요하지 않다'는 응답 비율이 다른 응답자에 비해 상대적으로 높음

☑ 남구 이용자는 '필요하다'는 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 비수급자는 '필요하다'는 응답 비율이 수급자에 비해 상대적으로 높게 나타남

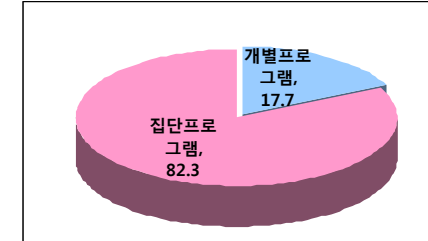
[장애등급별 프로그램 필요도]

(단위: %)

		사례수	장애등급별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전체		83	54.2	45.8
성별	남자	31	54.8	45.2
	여자	41	51.2	48.8
	무응답	11	63.6	36.4
연령	20-30대	10	70.0	30.0
	40~50대	28	53.6	46.4
	60대 이상	33	48.5	51.5
	무응답	12	58.3	41.7
장애 등급	1급	44	59.1	40.9
	2~3급	11	27.3	72.7
	4급 이하	17	52.9	47.1
	무응답	11	63.6	36.4
거주 지역	중구	15	33.3	66.7
	남구	40	57.5	42.5
	기타	17	58.8	41.2
	무응답	11	63.6	36.4
수급자 여부	수급	25	48.0	52.0
	비수급	34	55.9	44.1
	차상위계층	4	25.0	75.0
	무응답	20	65.0	35.0

3) 선호하는 프로그램 형태

[선호하는 프로그램 형태] (N=79, 단위: %)



☑ '집단프로그램'을 선호한다는 응답 비율이 82.3%로 높게 나타남

☑ 성별에 따른 응답 결과에는 큰 차이가 없는 것으로 보임

☑ 20~50대는 '개별프로그램'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 60대 이상은 '집단프로그램'의 응답 비율이 높음

☑ 장애등급이 2~3급인 경우 '집단프로그램'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

☑ 수급자는 '집단프로그램', 비수급자는 '개별프로그램'의 응답 비율이 높게 나타남

[선호하는 프로그램 형태]

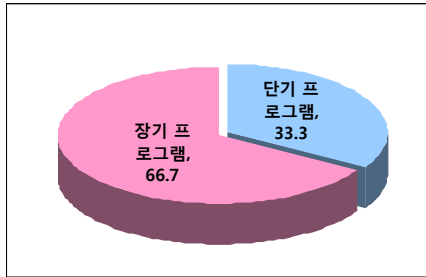
(단위: %)

		사례수	선호하는 프로그램 형태	
			개별프로그램	집단프로그램
전체		79	17.7	82.3
성별	남자	29	13.8	86.2
	여자	41	19.5	80.5
	무응답	9	22.2	77.8
연령	20~30대	10	30.0	70.0
	40~50대	26	26.9	73.1
	60대 이상	33	6.1	93.9
	무응답	10	20.0	80.0
장애 등급	1급	42	19.0	81.0
	2~3급	11	9.1	90.9
	4급 이하	17	17.6	82.4
	무응답	9	22.2	77.8
수급자 여부	수급	24	8.3	91.7
	비수급	34	20.6	79.4
	차상위계층	4	50.0	50.0
	무응답	17	17.6	82.4

4) 선호하는 프로그램 운영 기간

[선호하는 프로그램 운영 기간]

(N=81, 단위: %)



☑ 프로그램의 운영 기간은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'이 적당하다는 응답 비율이 66.7%로 상대적으로 높게 나타남

- ☑ 남성은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 여성보다 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 60대 이상은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애등급이 높을수록 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 높음
- ☑ 중구 이용자는 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 남구 이용자에 비해 상대적으로 높음
- ☑ 비수급자는 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

[선호하는 프로그램 운영 기간]

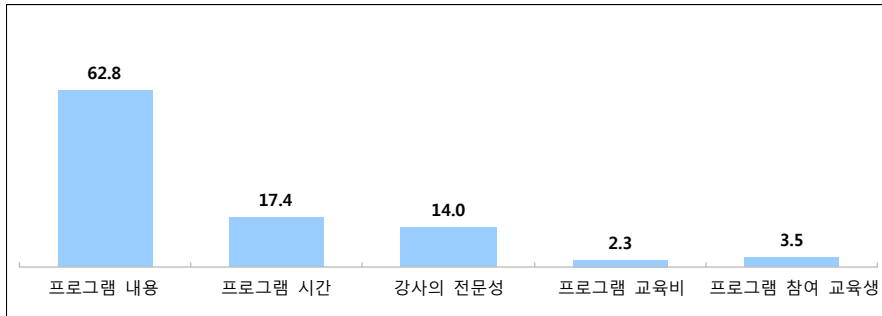
(단위: %)

		사례수	선호하는 프로그램 운영 기간	
			단기 프로그램 (3개월 이내, 12회 이하)	장기 프로그램 (6개월 이상, 24회 이상)
전체		81	33.3	66.7
성별	남자	30	26.7	73.3
	여자	40	47.5	52.5
	무응답	11	0.0	100.0
연령	20~30대	10	30.0	70.0
	40~50대	27	59.3	40.7
	60대 이상	32	25.0	75.0
	무응답	12	0.0	100.0
장애 등급	1급	42	33.3	66.7
	2~3급	11	45.5	54.5
	4급 이하	17	47.1	52.9
	무응답	11	0.0	100.0
거주 지역	중구	15	33.3	66.7
	남구	39	43.6	56.4
	기타	16	31.3	68.8
	무응답	11	0.0	100.0
수급자 여부	수급	24	41.7	58.3
	비수급	33	33.3	66.7
	차상위계층	4	75.0	25.0
	무응답	20	15.0	85.0

5) 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항

- ☑ 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것으로는 '프로그램 내용'이 62.8%로 가장 높게 나타났으며, '프로그램 시간' 17.4%, '강사의 전문성' 14.0% 등의 순으로 응답됨

[프로그램 선택 시, 우선 고려 사항(중복응답, 100% 응답 기준)] (N=83, 단위: %)



- ☑ 여성은 '프로그램 시간'의 응답 비율이 남성보다 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 20~30대는 '프로그램 시간'의 응답 비율이 높게 나타났지만, 60대 이상은 '프로그램 내용'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 장애등급이 1급인 경우 '프로그램 시간', 2~3급인 경우 '프로그램 내용', '프로그램 시간', 4급 이하인 경우 '프로그램 내용'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 남구에 거주하는 응답자는 '프로그램 내용'과 '강사의 전문성'의 응답 비율이 중구에 거주하는 응답자에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 수급자는 '프로그램 시간', 비수급자는 '강사의 전문성'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

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

(단위: %)

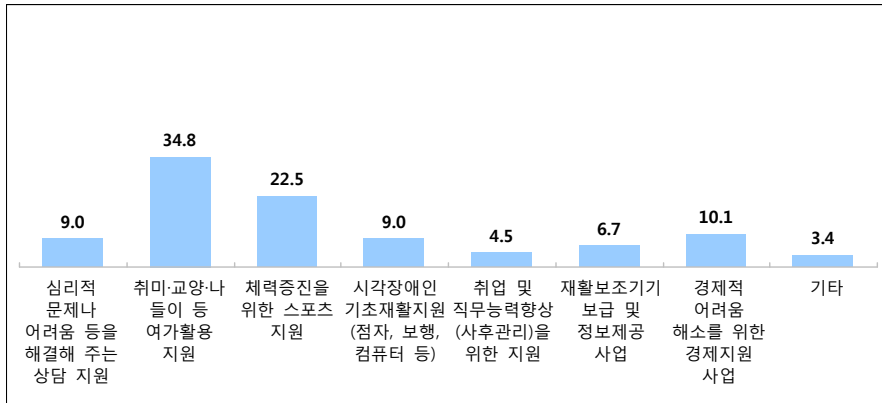
		사례수	프로그램 선택 시, 우선 고려 사항				
			프로그램 내용	프로그램 시간	강사의 전문성	프로그램 교육비	프로그램 참여 교육생
전체		83	62.8	17.4	14.0	2.3	3.5
성별	남자	31	61.8	14.7	11.8	5.9	5.9
	여자	41	61.0	22.0	14.6	0.0	2.4
	무응답	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0
연령	20~30대	10	54.5	27.3	9.1	9.1	0.0
	40~50대	27	57.1	21.4	14.3	3.6	3.6
	60대 이상	34	68.6	14.3	11.4	0.0	5.7
	무응답	12	66.7	8.3	25.0	0.0	0.0
장애 등급	1급	44	57.8	22.2	15.6	0.0	4.4
	2~3급	11	66.7	25.0	8.3	0.0	0.0
	4급 이하	17	66.7	5.6	11.1	11.1	5.6
	무응답	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0
거주 지역	중구	15	58.8	17.6	5.9	5.9	11.8
	남구	39	69.2	12.8	15.4	2.6	0.0
	기타	18	47.4	31.6	15.8	0.0	5.3
	무응답	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0
수급자 여부	수급	24	57.7	30.8	3.8	3.8	3.8
	비수급	35	55.6	16.7	19.4	2.8	5.6
	차상위계층	4	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	무응답	20	80.0	5.0	15.0	0.0	0.0

6) 중점적으로 시행해야 하는 분야

- ☑ 복지관 프로그램 중 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원' 분야를 중점적으로 해야 한다는 응답 비율이 34.8%로 높았으며, 다음으로는 '체력증진을 위한 스포츠 지원' 22.5%, '경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업' 10.1% 등의 순으로 나타남

[중점적으로 시행해야 하는 분야(중복응답, 100% 응답 기준)]

(N=82, 단위: %)



- ☑ 남성은 '심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면, 여성은 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원'의 응답 비율이 높음
- ☑ 20~30대는 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원', '취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원', 40~50대는 '심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원', 60대 이상은 '체력증진을 위한 스포츠 지원'의 응답 비율이 상대적으로 높음
- ☑ 1급, 2급, 3급은 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원'의 응답 비율이, 4급 이하는 '체력증진을 위한 스포츠 지원'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남. 2급 이하는 '경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업'의 응답 비율 또한 높게 나타남

- ☑ 수급자는 '시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)'과 '경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타났지만, 비수급자는 '체력증진을 위한 스포츠 지원'의 응답 비율이 높게 나타남

[중점적으로 시행해야 하는 분야(중복응답, 100% 응답 기준)]

(단위: %)

		사례수	중점적으로 시행해야 하는 분야							기타
			심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원	취미·교 양·나 들이 등 여가활 용 지원	체력증 진을 위한 스포츠 지원	시각장 애인 기초재 활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)	취업 및 직무능 력향상(사후관 리)을 위한 지원	재활보 조기기 보급 및 정보제 공 사업	경제적 어려움 해소를 위한 경제지 원 사업	
전체		82	9.0	34.8	22.5	9.0	4.5	6.7	10.1	3.4
성별	남자	31	16.7	22.2	25.0	11.1	5.6	8.3	11.1	0.0
	여자	40	4.8	38.1	26.2	9.5	2.4	2.4	11.9	4.8
	무응답	11	0.0	63.6	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
연령	20~30대	9	0.0	50.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	40~50대	27	16.7	23.3	16.7	13.3	3.3	6.7	16.7	3.3
	60대 이상	34	8.1	29.7	35.1	8.1	0.0	5.4	10.8	2.7
	무응답	12	0.0	66.7	0.0	0.0	8.3	16.7	0.0	8.3
장애 등급	1급	43	10.4	35.4	22.9	10.4	4.2	6.3	8.3	2.1
	2~3급	11	9.1	36.4	18.2	9.1	9.1	0.0	18.2	0.0
	4급 이하	17	10.5	15.8	36.8	10.5	0.0	5.3	15.8	5.3
	무응답	11	0.0	63.6	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
수급자 여부	수급	24	4.0	28.0	20.0	16.0	0.0	4.0	28.0	0.0
	비수급	34	10.5	26.3	31.6	7.9	5.3	7.9	5.3	5.3
	차상위계층	4	16.7	33.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0
	무응답	20	10.0	60.0	10.0	0.0	5.0	10.0	0.0	5.0

7) 필요하거나 개설 희망하는 프로그램

☒ 체력증진(운동) 프로그램(12건)

- 걷기 운동, 등산, 밸리댄스, 요가, 수영, 짐볼, 필라테스

☒ 음악 또는 악기 프로그램(8건)

- 색소폰, 아코디언, 장구

☒ 노래교실(7건)

- 민요, 국악

☒ 합창단 재구성(2건)

☒ 당구대, 탁구대 설치

☒ 댄스 교실

☒ 점자 읽기(중급반) (2건)

☒ 종이 공예

☒ 비즈 만들기, 도자기

☒ 영어

☒ 자격증

☒ 제과, 제빵 프로그램

☒ 컴퓨터(윈도우 10)

☒ 국선도 추가 개설

☒ 여성 호신술

☒ 유적 답사, 탐방

☒ 60대 나들이 프로그램

☒ 실생활에 도움이 되는 생활적용 프로그램

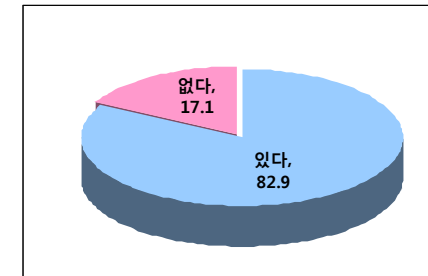
8) 복지관 프로그램과 관련한 의견

- ☒ 휴게실이 부족함(7건)
- ☒ 복지관 시설이 협소함(3건)
- ☒ 색소폰 수업을 주 2회 진행했으면 함
- ☒ 프로그램이 지속적, 장기적으로 운영 되었으면 함(3건)
 - 점자반(중급반) 기간이 너무 짧음, 음악 프로그램
- ☒ 교육을 연령대 별로 따로 배웠으면 좋겠음(2건)
- ☒ 프로그램 활성화 필요(2건)
 - 참여 정보 및 내용 홍보 필요
- ☒ 프로그램을 자세하게 천천히 진행했으면 좋겠음
- ☒ 준비물은 복지관에서 구비해줬으면 함
- ☒ 인사성 부족
- ☒ 건의사항 즉각 반영 필요
- ☒ 강사 수준이 높았으면 함
- ☒ ARS 시작할 때, 번호 누르는 것을 없앴으면 좋겠음
- ☒ 안마 프로그램 시, 선생님도 15분의 쉬는 시간을 주었으면 좋겠음
- ☒ 걷기 프로그램의 시간을 더 길게 했으면 좋겠으며, 남구 공원 말고 다른 장소에 갔으면 함
- ☒ 사진반 기본만 해주고 심화과정이 없음
- ☒ 수업 참여 기회를 장애 등급이 높은 순서대로 줬으면 함

6. 식당운영 욕구 및 만족도

1) 식당 이용 경험

[식당 이용 경험] (N=82, 단위: %)



☒ 식당을 이용한 적이 '있다'는 응답 비율이 82.9%로 높게 나타남

☒ 여성은 식당을 이용한 적이 '있다'는 응답 비율이 남성에 비해 상대적으로 높음

☒ 60대 이상은 식당을 이용한 적이 '있다'는 응답 비율이 다른 연령대보다 상대적으로 높게 나타남

☒ 장애등급에 따른 응답 결과에는 뚜렷한 차이를 보이지 않음

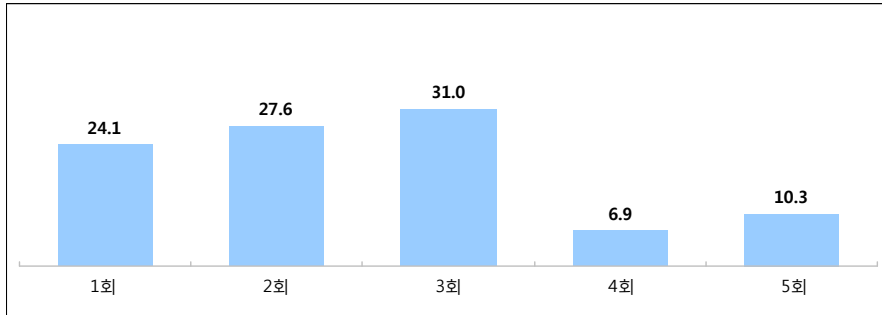
[식당 이용 경험] (단위: %)

		사례수	식당 이용 경험	
			있다	없다
전체		82	82.9	17.1
성별	남자	31	74.2	25.8
	여자	40	87.5	12.5
	무응답	11	90.9	9.1
연령	20~30대	9	77.8	22.2
	40~50대	27	77.8	22.2
	60대 이상	34	85.3	14.7
	무응답	12	91.7	8.3
장애 등급	1급	44	81.8	18.2
	2~3급	11	81.8	18.2
	4급 이하	16	81.3	18.8
	무응답	11	90.9	9.1

2) 식당 이용 횟수

☑ 식당을 이용한 적이 있는 응답자에게 주 몇 회 정도 이용하는지 질문한 결과, '3회'가 31.0%로 높았으며, '2회' 27.6%, '1회' 24.1% 등의 순으로 나타남

[식당 이용 횟수] (N=58, 단위: %)



☑ 남성은 주 '3회' 이용한다는 응답 비율이 높게 나타났지만, 여성은 주 '1회' 이용한다는 응답 비율이 상대적으로 높음

☑ 40~50대는 '1회', 60대 이상은 '2회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남 (20~30대의 경우 사례수가 적어 해석에 유의해야 함)

☑ 장애등급이 4급 이하인 경우 '1회'의 응답 비율이 높음

☑ 수급자는 '3회'의 응답 비율이, 비수급자는 '2회'의 응답 비율이 상대적으로 높게 나타남

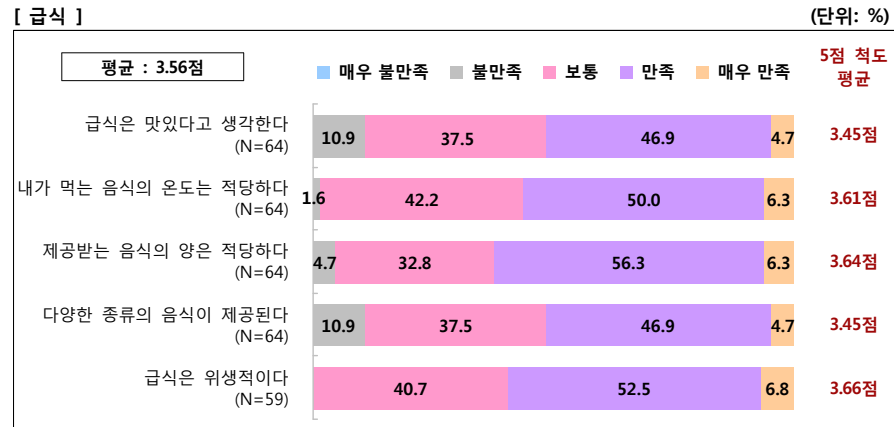
[식당 이용 횟수]

(단위: %)

		사례수	식당 이용 횟수				
			1회	2회	3회	4회	5회
전체		58	24.1	27.6	31.0	6.9	10.3
성별	남자	18	5.6	27.8	55.6	5.6	5.6
	여자	30	40.0	26.7	10.0	10.0	13.3
	무응답	10	10.0	30.0	50.0	0.0	10.0
연령	20~30대	7	14.3	28.6	42.9	14.3	0.0
	40~50대	16	37.5	18.8	18.8	6.3	18.8
	60대 이상	24	25.0	29.2	29.2	8.3	8.3
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	0.0	9.1
장애 등급	1급	32	21.9	28.1	25.0	12.5	12.5
	2~3급	6	33.3	50.0	0.0	0.0	16.7
	4급 이하	10	40.0	10.0	50.0	0.0	0.0
	무응답	10	10.0	30.0	50.0	0.0	10.0
수급자 여부	수급	16	25.0	12.5	31.3	18.8	12.5
	비수급	22	27.3	40.9	22.7	4.5	4.5
	차상위계층	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0
	무응답	16	18.8	25.0	43.8	0.0	12.5

3) 급식 만족도

- ☑ '제공받는 음식의 양은 적당하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 62.5%로 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 3.64점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨. '급식은 위생적이다'의 5점 척도 평균은 3.66점으로 항목 중 가장 높은 만족도를 보임
- ☑ 다음으로는 '내가 먹는 음식의 온도는 적당하다'의 5점 척도 평균이 3.61점, '급식은 맛있다고 생각한다'와 '다양한 종류의 음식이 제공된다'가 각각 3.45점의 순으로 나타남
- ☑ 식당의 급식에 대한 만족도는 평균 3.56점으로 보통 이상의 수준으로 만족함



- ☑ 남성은 급식에 대한 만족도가 여성에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 40대 이상은 '급식은 맛있다고 생각한다', '다양한 종류의 음식이 제공된다'에 대한 만족도가 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 장애등급이 4급 이하인 경우 각 항목에 대한 만족도가 상대적으로 높음

- ☑ 모든 항목에 대하여 중구 이용자의 5점 척도 평균이 상대적으로 높게 나타남

【 급식 】 (단위: %)

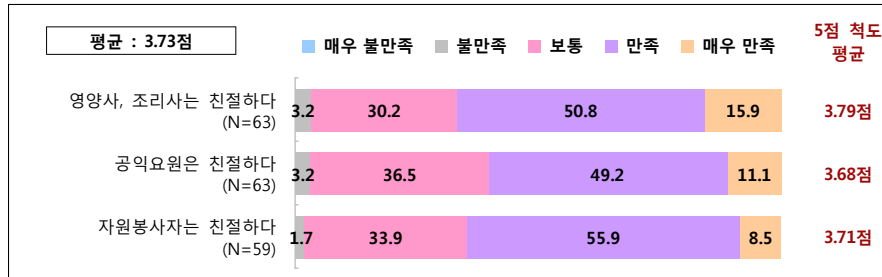
		급식				
		급식은 맛있다고 생각한다	내가 먹는 음식의 온도는 적당하다	제공받는 음식의 양은 적당하다	다양한 종류의 음식이 제공된다	급식은 위생적이다
전체		3.45	3.61	3.64	3.45	3.66
성별	남자	3.82	3.95	4.00	3.82	3.91
	여자	3.31	3.56	3.47	3.38	3.60
	무응답	3.10	3.00	3.40	2.90	3.14
연령	20~30대	2.86	3.57	3.71	3.14	3.67
	40~50대	3.68	3.84	3.74	3.68	3.79
	60대 이상	3.59	3.67	3.63	3.56	3.73
	무응답	3.09	3.09	3.45	3.00	3.13
장애 등급	1급	3.44	3.68	3.62	3.56	3.69
	2~3급	3.43	3.57	3.71	3.43	3.57
	4급 이하	3.77	3.92	3.85	3.62	3.92
	무응답	3.10	3.00	3.40	2.90	3.14
거주 지역	중구	3.83	3.83	4.00	3.67	3.92
	남구	3.56	3.72	3.69	3.59	3.68
	기타	3.00	3.60	3.30	3.30	3.67
	무응답	3.10	3.00	3.40	2.90	3.14

4) 급식 지원 인력 친절도

☑ '영양사, 조리사는 친절하다', '자원봉사자는 친절하다', '공익요원은 친절하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 66.7%, 64.4%, 60.3%로 높게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 각각 3.79점, 3.71점, 3.68점으로 매우 긍정적으로 평가됨

☑ 급식 지원 인력 친절도에 대한 만족도는 평균 3.73점으로 매우 만족하는 수준임

[급식 지원 인력 친절도] (단위: %)



☑ 남성은 급식 지원 인력 친절도에 대한 만족도가 여성에 비해 상대적으로 높음

☑ 연령대별로 살펴보면, 40대 이상은 '공익요원은 친절하다'에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타남

☑ 전반적으로 중구 이용자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남

[급식 지원 인력 친절도]

(단위: %)

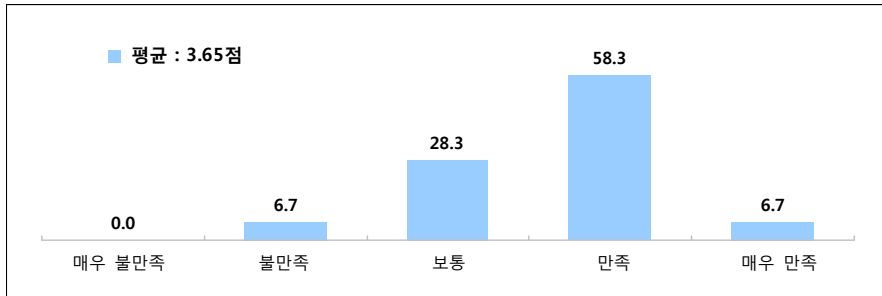
		급식 지원 인력 친절도		
		영양사, 조리사는 친절하다	공익요원은 친절하다	자원봉사자는 친절하다
전체		3.79	3.68	3.71
성별	남자	4.09	4.00	3.95
	여자	3.68	3.48	3.61
	무응답	3.50	3.60	3.33
연령	20-30대	3.86	3.43	3.71
	40~50대	3.94	3.78	3.83
	60대 이상	3.81	3.74	3.70
	무응답	3.45	3.55	3.43
거주 지역	중구	4.08	4.08	4.00
	남구	3.84	3.61	3.71
	기타	3.60	3.50	3.60
무응답		3.50	3.60	3.33

5) 식당 만족도

- ☒ 식당에 대하여 전반적으로 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 65.0%로 나타났으며, 5점 척도 평균 3.65점으로 식당에 대하여 전반적으로 만족하는 수준으로 평가됨

[식당 만족도]

(N=60, 단위: %)



- ☒ 남성은 식당 만족도에 대한 5점 척도 평균이 여성에 비해 상대적으로 높음
- ☒ 40대 이상은 식당에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타남
- ☒ 2급 이하는 식당 만족도가 1급에 비해 상대적으로 높음(2~3급의 경우 사례수가 적어 해석에 유의해야 함)

[식당 만족도]

(단위: %)

		사례수	식당 만족도					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전체		60	0.0	6.7	28.3	58.3	6.7	3.65
성별	남자	21	0.0	4.8	19.0	57.1	19.0	3.90
	여자	31	0.0	6.5	29.0	64.5	0.0	3.58
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25
연령	20~30대	7	0.0	28.6	28.6	28.6	14.3	3.29
	40~50대	18	0.0	0.0	22.2	72.2	5.6	3.83
	60대 이상	27	0.0	3.7	25.9	63.0	7.4	3.74
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25
장애 등급	1급	33	0.0	9.1	30.3	57.6	3.0	3.55
	2~3급	6	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
	4급 이하	13	0.0	0.0	23.1	53.8	23.1	4.00
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25

6) 식당에 불만족하는 이유

- ☒ 반찬이 먹을 것이 없음(2건)
- ☒ 식단이 영양면으로 부실함(2건)
- 인스턴트 사용, 제철 식재료 사용 부족
- ☒ 입맛에 맞지 않음
- ☒ 너무 시끄럽고 장소가 협소함
- ☒ 정시에 이용이 가능하지 않음
- ☒ 다른 곳에 비하여 좋지 않음

7) 식당운영 건의사항 및 기타의견

☒ 밥값이 무료였으면 좋겠음(4건)

- 1000원으로 낮췄으면 좋겠음

☒ 식당이 협소함(3건)

☒ 어르신이 먹을 만한 반찬이 없음(4건)

☒ 야채 위주의 식단(5건)

- 나물, 겉절이

☒ 생선 위주의 식단(2건)

☒ 다양한 식단(3건)

- 국이 매울 때, 반찬도 매움

☒ 재철 식재료로 신선하게 만들었으면 함

☒ 반찬 질이 높았으면 좋겠음

☒ 과일도 제공되었으면 함

☒ 뼈째 먹는 생선이 나왔으면 좋겠음(2건)

☒ 음식의 양을 조금 줌

☒ 음식이 달다

☒ 싱겁게 조리했으면 함

☒ 물컵 사용 시, 전기가 통해서 조리사에게 말했지만 반영되지 않음

3장. 요약 및 제언

1. 복지관 이용 현황

- ☑ 울산광역시시각장애인복지관 이용자들이 본 기관을 알게 된 동기는 '주변의 소개'가 44.7%로 가장 높았으며, '복지관을 보고 직접 방문' 24.7%, '복지관 직원 소개' 10.6% 등의 순으로 나타남
- ☑ 기관 이용기간으로는 '6년 이상'이 47.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '1년~3년 미만'이 21.4%, '3년~6년 미만'이 17.9%, '1년 미만'이 13.1%로 응답됨
- ☑ 기관을 '주 2~3회' 이용한다는 응답 비율이 39.3%로 가장 높게 나타났으며, '주 4회 이상' 26.2%, '주 1회' 20.2% 등의 순으로 응답됨
- ☑ 기관 이용 시, 교통수단으로는 '장애인지원차량(부르미, 법인센터차량 등)'이 38.2%로 높았으며, 다음으로는 '복지관 차량' 35.3%, '도보', '대중교통(버스, 택시)'가 각각 10.1% 등의 순으로 나타남
- ☑ 복지관 행사 및 일정 습득 경로로는 '직원 안내'가 33.7%로 가장 높으며, '복지관 사업안내문 및 소식지(우편물)' 22.1%, '복지관 ARS전화 안내' 19.2% 등의 순으로 나타남

2. 시설 및 환경 만족도

- ☒ '건물 내 시설물은 이용하기에 편리하다', '복지관 내 시설과 설비가 안전하다', '서비스 장소(프로그램실)의 환경은 쾌적하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 51.2%, 48.8%, 39.3%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 3.51점, 3.50점, 3.40점으로 평가됨
- ☒ 복지관 내 휴게공간에 대한 만족도는 보통 이하로 다소 낮은 편임

[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)	3.50	3.40	3.51	2.74	3.29

* 각 항목의 산술평균 값(이하 동일)

- ☒ 복지관의 시설 및 환경과 관련되어 가장 중요하다고 생각하는 것은 '집에서 복지관까지의 이동지원'이라는 응답 비율이 38.8%로 높게 나타났으며, '휴게공간' 32.9%, '실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)'과 '장애인 편의시설(유도블럭, 점자)'이 각각 9.4% 순으로 응답됨
- ☒ 운영 및 관리와 관련하여 '참여 프로그램(서비스) 내용'이 가장 중요하다고 생각한다는 의견이 53.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '이용자의 불만이나 건의 사항 반영 정도' 21.7%, '복지관 프로그램(서비스) 이용시간' 15.7% 등의 순임

3. 인권보장 만족도

- ☑ '개인정보를 보호 받고 있다'와 '개인의 종교 활동을 자유롭게 할 수 있다'에 대해 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 81.0%로 매우 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 또한 각각 3.94점, 3.98점으로 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)	3.77	3.94	3.98	3.82	3.88

4. 직원 만족도

- ☑ '서비스 운영에 있어 직원들을 신뢰할 수 있다', '직원들은 내가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 준다', '복지관 직원들은 친절하다'에 대하여 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 89.3%, 85.7%, 83.3%로 나타났으며, 5점 척도 평균은 각각 4.27점, 4.23점, 4.23점으로 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)	4.23	4.06	4.23	4.27	4.20

5. 프로그램 욕구

- ☑ 연령별 프로그램이 '필요하다'고 생각하는 응답자가 전체 84명 중 56명인 66.7%로 높게 나타남
- ☑ 응답자의 절반 이상인 54.2%가 장애등급별(경증/중증) 프로그램이 '필요하다'고 응답함
- ☑ '집단프로그램'을 선호한다는 응답 비율이 82.3%로 높게 나타남
- ☑ 프로그램의 운영 기간은 '장기 프로그램(6개월 이상, 24회 이상)'이 적당하다는 응답 비율이 66.7%로 상대적으로 높게 나타남
- ☑ 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것으로는 '프로그램 내용'이 62.8%로 가장 높게 나타났으며, '프로그램 시간' 17.4%, '강사의 전문성' 14.0% 등의 순으로 응답됨

- ☑ 복지관 프로그램 중 '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원' 분야를 중점적으로 해야 한다는 응답 비율이 34.8%로 높았으며, 다음으로는 '체력증진을 위한 스포츠 지원' 22.5%, '경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업' 10.1% 등의 순으로 나타남
- 응답자의 대부분 연령별, 장애등급별 프로그램이 필요하다고 생각하고 있으며, 프로그램 형태로는 집단프로그램으로 6개월 이상(24회기 이상)을 선호함을 알 수 있음
- '취미·교양·나들이 등 여가활동 지원' 분야에 대한 선호도가 높았으며, '체력증진을 위한 스포츠 지원'에 대한 분야에 대한 응답도 높게 나타났음. 또한 필요하거나 희망하는 프로그램으로 댄스, 필라테스, 민요, 국악, 공예체험, 유적답사 및 탐방 등의 프로그램을 희망한다고 응답한 결과를 바탕으로 프로그램 개발 시 고려한 프로그램 개설이 필요할 것으로 사료됨.
- 2018년 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 82.9%로 높게 나타남
- ☑ 식당을 이용한 적이 있는 응답자에게 주 몇 회 정도 이용하는지 질문한 결과, '3회'가 31.0%로 높았으며, '2회' 27.6%, '1회' 24.1% 등의 순으로 나타남
- ☑ '제공받는 음식의 양은 적당하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 62.5%로 높게 나타났으며, 5점 척도 평균은 3.64점으로 매우 만족하는 수준으로 평가됨. '급식은 위생적이다'의 5점 척도 평균은 3.66점으로 항목 중 가장 높은 만족도를 보임

[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)	3.45	3.61	3.64	3.45	3.66	3.56

- ☑ '영양사, 조리사는 친절하다', '자원봉사자는 친절하다', '공익요원은 친절하다'에 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 각각 66.7%, 64.4%, 60.3%로 높게 나타났으며, 5점 척도 평균 또한 각각 3.79점, 3.71점, 3.68점으로 매우 긍정적으로 평가됨

[급식 지원 인력 친절도]

	영양사, 조리사는 친절하다	공익요원은 친절하다	자원봉사자는 친절하다	평균
5점 척도 평균(점)	3.79	3.68	3.71	3.73

- ☑ 식당에 대하여 전반적으로 만족한다('만족'+ '매우 만족')는 응답 비율이 65.0%로 나타났으며, 5점 척도 평균 3.65점으로 식당에 대하여 전반적으로 만족하는 수준으로 평가됨

[부문별 평균 만족도]

		복지관 시설 및 환경	인권보장	직원	급식	급식 지원 인력 친절도
5점 척도 평균 (점)	2017년	3.29	3.88	4.20	3.56	3.73
	2016년	3.26	3.74	3.82	3.78	4.02

- ☑ 부문별 만족도를 전년(2016년)과 비교해보며, 직원에 대한 만족도는 다소 큰 폭으로 높아졌으나, 급식 관련된 항목은 만족도가 다소 낮아진 것으로 나타남

7. 부문별 만족도 비교

- ☑ 부문별 만족도를 살펴보면, 직원에 대한 만족도가 5점 척도 평균 기준 4.20점으로 매우 높게 나타났으며, 복지관 시설 및 환경에 대한 만족도는 3.29점으로 상대적으로 낮은 만족도를 보임

별첨1. 통계표

문0-1. 응답자 특성(1)

		사례수	백분율
전 체		84	100.0%
성별	남자	31	36.9%
	여자	42	50.0%
	무응답	11	13.1%
연령	20~29세	5	6.0%
	30~39세	5	6.0%
	40~49세	10	11.9%
	50~59세	18	21.4%
	60~69세	20	23.8%
	70세 이상	14	16.7%
	무응답	12	14.3%
장애 등급	1급	45	53.6%
	2급	7	8.3%
	3급	4	4.8%
	4급	5	6.0%
	5급	4	4.8%
	6급	8	9.5%
	무응답	11	13.1%
거주 지역	중구	15	17.9%
	남구	40	47.6%
	동구	4	4.8%
	북구	5	6.0%
	울주군	6	7.1%
	기타	3	3.6%
	무응답	11	13.1%
수급자 여부	수급	25	29.8%
	비수급	35	41.7%
	차상위계층	4	4.8%
	무응답	20	23.8%

문0-2. 응답자 특성(2)

		사례수	백분율
전 체		84	100.0%
성별	남자	31	36.9%
	여자	42	50.0%
	무응답	11	13.1%
연령	20~30대	10	11.9%
	40~50대	28	33.3%
	60대 이상	34	40.5%
	무응답	12	14.3%
장애 등급	1급	45	53.6%
	2~3급	11	13.1%
	4급 이하	17	20.2%
	무응답	11	13.1%
거주 지역	중구	15	17.9%
	남구	40	47.6%
	기타	18	21.4%
	무응답	11	13.1%
수급자 여부	수급	25	29.8%
	비수급	35	41.7%
	차상위계층	4	4.8%
	무응답	20	23.8%

문6. 기관을 알게 된 동기(중복응답, 100% 응답기준)

		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		83	44.7	24.7	10.6	5.9	5.9	1.2	7.1
성별	남자	31	38.7	22.6	12.9	6.5	6.5	3.2	9.7
	여자	41	48.8	25.6	7.0	7.0	7.0	0.0	4.7
	무응답	11	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
연령	20~30대	10	20.0	10.0	20.0	30.0	0.0	0.0	20.0
	40~50대	27	44.4	18.5	11.1	3.7	11.1	3.7	7.4
	60대 이상	34	52.8	30.6	5.6	2.8	5.6	0.0	2.8
	무응답	12	41.7	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	8.3
장애 등급	1급	45	44.7	25.5	12.8	6.4	2.1	0.0	8.5
	2~3급	11	36.4	27.3	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
	4급 이하	16	50.0	18.8	6.3	6.3	12.5	6.3	0.0
	무응답	11	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
거주 지역	중구	15	46.7	6.7	0.0	13.3	20.0	6.7	6.7
	남구	40	42.9	31.0	11.9	2.4	4.8	0.0	7.1
	기타	17	47.1	23.5	11.8	11.8	0.0	0.0	5.9
	무응답	11	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
수급자 여부	수급	25	42.3	19.2	15.4	7.7	3.8	0.0	11.5
	비수급	34	45.7	28.6	2.9	5.7	8.6	2.9	5.7
	차상위계층	4	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	무응답	20	50.0	25.0	10.0	5.0	5.0	0.0	5.0

문7. 기관 이용 기간

		응답자 수	기관 이용 기간			
			1년 미만	1년~3년 미만	3년~6년 미만	6년 이상
전 체		84	13.1	21.4	17.9	47.6
성별	남자	31	19.4	35.5	12.9	32.3
	여자	42	9.5	16.7	26.2	47.6
	무응답	11	9.1	0.0	0.0	90.9
연령	20~30대	10	30.0	30.0	20.0	20.0
	40~50대	28	17.9	25.0	25.0	32.1
	60대 이상	34	5.9	20.6	17.6	55.9
	무응답	12	8.3	8.3	0.0	83.3
장애 등급	1급	45	11.1	17.8	22.2	48.9
	2~3급	11	0.0	45.5	18.2	36.4
	4급 이하	17	29.4	29.4	17.6	23.5
	무응답	11	9.1	0.0	0.0	90.9
거주 지역	중구	15	13.3	26.7	20.0	40.0
	남구	40	10.0	25.0	20.0	45.0
	기타	18	22.2	22.2	22.2	33.3
	무응답	11	9.1	0.0	0.0	90.9
수급자 여부	수급	25	0.0	32.0	20.0	48.0
	비수급	35	28.6	20.0	17.1	34.3
	차상위계층	4	0.0	0.0	75.0	25.0
	무응답	20	5.0	15.0	5.0	75.0

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		84	20.2	39.3	26.2	1.2	1.2	11.9
성별	남자	31	19.4	38.7	19.4	0.0	0.0	22.6
	여자	42	23.8	40.5	26.2	0.0	2.4	7.1
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
연령	20~30대	10	20.0	40.0	30.0	0.0	0.0	10.0
	40~50대	28	32.1	28.6	21.4	0.0	3.6	14.3
	60대 이상	34	14.7	47.1	23.5	0.0	0.0	14.7
	무응답	12	8.3	41.7	41.7	8.3	0.0	0.0
장애 등급	1급	45	13.3	42.2	28.9	0.0	0.0	15.6
	2~3급	11	54.5	27.3	9.1	0.0	0.0	9.1
	4급 이하	17	23.5	41.2	17.6	0.0	5.9	11.8
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
거주 지역	중구	15	40.0	33.3	6.7	0.0	0.0	20.0
	남구	40	7.5	45.0	35.0	0.0	2.5	10.0
	기타	18	38.9	33.3	11.1	0.0	0.0	16.7
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	9.1	0.0	0.0
수급자 여부	수급	25	16.0	28.0	32.0	0.0	4.0	20.0
	비수급	35	25.7	48.6	17.1	0.0	0.0	8.6
	차상위계층	4	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	무응답	20	15.0	40.0	30.0	5.0	0.0	10.0

문9. 기관 이용 시 교통수단(중복응답, 100% 응답기준)

		응답자 수	기관 이용 시 교통수단				
			도보	대중교통 (버스, 택시)	복지관 차량	장애인지원 차량	기타
전 체		84	10.8	10.8	35.3	38.2	4.9
성별	남자	31	18.2	11.4	31.8	31.8	6.8
	여자	42	6.8	11.4	38.6	38.6	4.5
	무응답	11	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0
연령	20~30대	10	10.0	20.0	30.0	30.0	10.0
	40~50대	28	17.1	11.4	22.9	40.0	8.6
	60대 이상	34	9.5	9.5	45.2	33.3	2.4
	무응답	12	0.0	6.7	40.0	53.3	0.0
장애 등급	1급	45	7.4	5.6	37.0	42.6	7.4
	2~3급	11	7.1	7.1	50.0	35.7	0.0
	4급 이하	17	30.0	30.0	20.0	15.0	5.0
	무응답	11	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0
거주 지역	중구	15	4.8	19.0	28.6	47.6	0.0
	남구	40	19.1	6.4	40.4	27.7	6.4
	기타	18	5.0	15.0	30.0	40.0	10.0
	무응답	11	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0
수급자 여부	수급	25	12.9	6.5	38.7	35.5	6.5
	비수급	35	14.6	12.2	43.9	26.8	2.4
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0
	무응답	20	3.8	15.4	23.1	53.8	3.8

문10. 복지관 행사 및 일정 습득 경로(중복응답, 100% 응답기준)

		응답자 수	복지관 행사 및 일정 습득 경로				
			복지관 ARS전화 안내	복지관 사업안내문 및 소식지	인터넷/ 홈페이지/ SNS	직원 안내	기타
전 체		84	19.2	22.1	8.7	33.7	16.3
성별	남자	31	20.0	20.0	5.0	35.0	20.0
	여자	42	16.3	22.4	14.3	32.7	14.3
	무응답	11	26.7	26.7	0.0	33.3	13.3
연령	20~30대	10	10.0	10.0	10.0	40.0	30.0
	40~50대	28	23.5	26.5	5.9	23.5	20.6
	60대 이상	34	15.9	20.5	13.6	38.6	11.4
	무응답	12	25.0	25.0	0.0	37.5	12.5
장애 등급	1급	45	21.8	21.8	10.9	32.7	12.7
	2~3급	11	15.4	15.4	15.4	30.8	23.1
	4급 이하	17	9.5	23.8	4.8	38.1	23.8
	무응답	11	26.7	26.7	0.0	33.3	13.3
거주 지역	중구	15	10.5	21.1	5.3	31.6	31.6
	남구	40	20.4	16.3	8.2	40.8	14.3
	기타	18	19.0	33.3	19.0	19.0	9.5
	무응답	11	26.7	26.7	0.0	33.3	13.3
수급자 여부	수급	25	26.5	17.6	11.8	32.4	11.8
	비수급	35	7.7	23.1	10.3	43.6	15.4
	차상위계층	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0
	무응답	20	25.9	25.9	0.0	25.9	22.2

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		84	0.0	8.3	42.9	39.3	9.5	3.50
성별	남자	31	0.0	0.0	32.3	45.2	22.6	3.90
	여자	42	0.0	4.8	54.8	38.1	2.4	3.38
	무응답	11	0.0	45.5	27.3	27.3	0.0	2.82
연령	20~30대	10	0.0	0.0	60.0	20.0	20.0	3.60
	40~50대	28	0.0	0.0	39.3	50.0	10.7	3.71
	60대 이상	34	0.0	5.9	44.1	41.2	8.8	3.53
	무응답	12	0.0	41.7	33.3	25.0	0.0	2.83
장애 등급	1급	45	0.0	4.4	51.1	35.6	8.9	3.49
	2~3급	11	0.0	0.0	72.7	27.3	0.0	3.27
	4급 이하	17	0.0	0.0	11.8	64.7	23.5	4.12
	무응답	11	0.0	45.5	27.3	27.3	0.0	2.82
거주 지역	중구	15	0.0	0.0	33.3	46.7	20.0	3.87
	남구	40	0.0	2.5	47.5	42.5	7.5	3.55
	기타	18	0.0	5.6	50.0	33.3	11.1	3.50
	무응답	11	0.0	45.5	27.3	27.3	0.0	2.82
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	32.0	64.0	0.0	3.60
	비수급	35	0.0	0.0	48.6	31.4	20.0	3.71
	차상위계층	4	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	3.25
	무응답	20	0.0	30.0	40.0	25.0	5.0	3.05

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		84	0.0	8.3	52.4	29.8	9.5	3.40
성별	남자	31	0.0	3.2	41.9	35.5	19.4	3.71
	여자	42	0.0	9.5	52.4	33.3	4.8	3.33
	무응답	11	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0	2.82
연령	20~30대	10	0.0	10.0	50.0	20.0	20.0	3.50
	40~50대	28	0.0	3.6	50.0	32.1	14.3	3.57
	60대 이상	34	0.0	8.8	44.1	41.2	5.9	3.44
	무응답	12	0.0	16.7	83.3	0.0	0.0	2.83
장애 등급	1급	45	0.0	8.9	48.9	31.1	11.1	3.44
	2~3급	11	0.0	9.1	81.8	9.1	0.0	3.00
	4급 이하	17	0.0	0.0	23.5	58.8	17.6	3.94
	무응답	11	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0	2.82
거주 지역	중구	15	0.0	6.7	40.0	33.3	20.0	3.67
	남구	40	0.0	5.0	47.5	40.0	7.5	3.50
	기타	18	0.0	11.1	55.6	22.2	11.1	3.33
	무응답	11	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0	2.82
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	44.0	52.0	0.0	3.48
	비수급	35	0.0	5.7	54.3	20.0	20.0	3.54
	차상위계층	4	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	3.75
	무응답	20	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	3.00

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		84	0.0	9.5	39.3	41.7	9.5	3.51
성별	남자	31	0.0	9.7	25.8	45.2	19.4	3.74
	여자	42	0.0	4.8	42.9	47.6	4.8	3.52
	무응답	11	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0	2.82
연령	20~30대	10	0.0	0.0	30.0	50.0	20.0	3.90
	40~50대	28	0.0	7.1	39.3	39.3	14.3	3.61
	60대 이상	34	0.0	8.8	35.3	50.0	5.9	3.53
	무응답	12	0.0	25.0	58.3	16.7	0.0	2.92
장애 등급	1급	45	0.0	6.7	37.8	44.4	11.1	3.60
	2~3급	11	0.0	0.0	72.7	27.3	0.0	3.27
	4급 이하	17	0.0	11.8	5.9	64.7	17.6	3.88
	무응답	11	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0	2.82
거주 지역	중구	15	0.0	6.7	40.0	33.3	20.0	3.67
	남구	40	0.0	10.0	32.5	50.0	7.5	3.55
	기타	18	0.0	0.0	38.9	50.0	11.1	3.72
	무응답	11	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0	2.82
수급자 여부	수급	25	0.0	8.0	36.0	56.0	0.0	3.48
	비수급	35	0.0	2.9	37.1	40.0	20.0	3.77
	차상위계층	4	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	3.75
	무응답	20	0.0	25.0	45.0	30.0	0.0	3.05

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		84	8.3	34.5	38.1	13.1	6.0	2.74
성별	남자	31	9.7	29.0	32.3	16.1	12.9	2.94
	여자	42	4.8	35.7	45.2	11.9	2.4	2.71
	무응답	11	18.2	45.5	27.3	9.1	0.0	2.27
연령	20~30대	10	0.0	20.0	50.0	20.0	10.0	3.20
	40~50대	28	3.6	28.6	42.9	14.3	10.7	3.00
	60대 이상	34	11.8	38.2	35.3	11.8	2.9	2.56
	무응답	12	16.7	50.0	25.0	8.3	0.0	2.25
장애 등급	1급	45	6.7	35.6	42.2	8.9	6.7	2.73
	2~3급	11	9.1	45.5	45.5	0.0	0.0	2.36
	4급 이하	17	5.9	17.6	29.4	35.3	11.8	3.29
	무응답	11	18.2	45.5	27.3	9.1	0.0	2.27
거주 지역	중구	15	13.3	20.0	33.3	26.7	6.7	2.93
	남구	40	5.0	40.0	35.0	15.0	5.0	2.75
	기타	18	5.6	27.8	55.6	0.0	11.1	2.83
	무응답	11	18.2	45.5	27.3	9.1	0.0	2.27
수급자 여부	수급	25	4.0	40.0	40.0	16.0	0.0	2.68
	비수급	35	8.6	22.9	42.9	11.4	14.3	3.00
	차상위계층	4	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	2.50
	무응답	20	15.0	40.0	35.0	10.0	0.0	2.40

문15. 중요한 시설 및 환경(중복응답, 100% 응답기준)

		응답자 수	중요한 시설 및 환경				
			집에서 복지관까지의 이동지원	실내 환경(냉난방, 시설 관리의 청결함)	장애인 편의시설(유도블럭, 점자)	휴게공간	기타
전 체		84	38.8	9.4	9.4	32.9	9.4
성별	남자	31	32.3	12.9	16.1	35.5	3.2
	여자	42	44.2	9.3	4.7	27.9	14.0
	무응답	11	36.4	0.0	9.1	45.5	9.1
연령	20~30대	10	10.0	20.0	40.0	20.0	10.0
	40~50대	28	32.1	3.6	10.7	46.4	7.1
	60대 이상	34	51.4	14.3	0.0	22.9	11.4
	무응답	12	41.7	0.0	8.3	41.7	8.3
장애 등급	1급	45	50.0	10.9	6.5	23.9	8.7
	2~3급	11	27.3	0.0	0.0	72.7	0.0
	4급 이하	17	17.6	17.6	23.5	23.5	17.6
	무응답	11	36.4	0.0	9.1	45.5	9.1
거주 지역	중구	15	26.7	6.7	13.3	40.0	13.3
	남구	40	35.0	12.5	12.5	27.5	12.5
	기타	18	57.9	10.5	0.0	31.6	0.0
	무응답	11	36.4	0.0	9.1	45.5	9.1
수급자 여부	수급	25	42.3	7.7	7.7	26.9	15.4
	비수급	35	37.1	8.6	11.4	37.1	5.7
	차상위계층	4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	무응답	20	35.0	10.0	5.0	40.0	10.0

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		83	3.6	15.7	53.0	21.7	6.0
성별	남자	31	0.0	16.1	41.9	32.3	9.7
	여자	41	7.3	17.1	56.1	14.6	4.9
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
연령	20~30대	10	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0
	40~50대	27	3.7	14.8	55.6	18.5	7.4
	60대 이상	34	5.9	14.7	47.1	23.5	8.8
	무응답	12	0.0	8.3	75.0	16.7	0.0
장애 등급	1급	44	6.8	13.6	50.0	25.0	4.5
	2~3급	11	0.0	18.2	45.5	36.4	0.0
	4급 이하	17	0.0	23.5	52.9	5.9	17.6
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
거주 지역	중구	15	0.0	26.7	26.7	40.0	6.7
	남구	39	5.1	15.4	56.4	12.8	10.3
	기타	18	5.6	11.1	55.6	27.8	0.0
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
수급자 여부	수급	24	8.3	8.3	50.0	25.0	8.3
	비수급	35	2.9	25.7	48.6	17.1	5.7
	차상위계층	4	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
	무응답	20	0.0	5.0	60.0	30.0	5.0

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		84	0.0	2.4	28.6	58.3	10.7	3.77
성별	남자	31	0.0	3.2	19.4	54.8	22.6	3.97
	여자	42	0.0	0.0	33.3	61.9	4.8	3.71
	무응답	11	0.0	9.1	36.4	54.5	0.0	3.45
연령	20~30대	10	0.0	0.0	10.0	70.0	20.0	4.10
	40~50대	28	0.0	0.0	21.4	64.3	14.3	3.93
	60대 이상	34	0.0	2.9	35.3	52.9	8.8	3.68
	무응답	12	0.0	8.3	41.7	50.0	0.0	3.42
장애 등급	1급	45	0.0	2.2	31.1	53.3	13.3	3.78
	2~3급	11	0.0	0.0	36.4	63.6	0.0	3.64
	4급 이하	17	0.0	0.0	11.8	70.6	17.6	4.06
	무응답	11	0.0	9.1	36.4	54.5	0.0	3.45
거주 지역	중구	15	0.0	0.0	20.0	53.3	26.7	4.07
	남구	40	0.0	2.5	20.0	70.0	7.5	3.83
	기타	18	0.0	0.0	50.0	38.9	11.1	3.61
	무응답	11	0.0	9.1	36.4	54.5	0.0	3.45
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	3.80
	비수급	35	0.0	2.9	31.4	42.9	22.9	3.86
	차상위계층	4	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.75
	무응답	20	0.0	5.0	35.0	55.0	5.0	3.60

문18. 개인정보를 보호 받고 있다

		응답자 수	개인정보를 보호 받고 있다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		84	0.0	2.4	16.7	65.5	15.5	3.94
성별	남자	31	0.0	3.2	16.1	51.6	29.0	4.06
	여자	42	0.0	2.4	14.3	73.8	9.5	3.90
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	72.7	0.0	3.73
연령	20~30대	10	0.0	0.0	10.0	60.0	30.0	4.20
	40~50대	28	0.0	3.6	17.9	57.1	21.4	3.96
	60대 이상	34	0.0	2.9	14.7	70.6	11.8	3.91
	무응답	12	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.75
장애 등급	1급	45	0.0	2.2	17.8	62.2	17.8	3.96
	2~3급	11	0.0	9.1	18.2	72.7	0.0	3.64
	4급 이하	17	0.0	0.0	5.9	64.7	29.4	4.24
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	72.7	0.0	3.73
거주 지역	중구	15	0.0	6.7	13.3	53.3	26.7	4.00
	남구	40	0.0	2.5	12.5	67.5	17.5	4.00
	기타	18	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	3.89
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	72.7	0.0	3.73
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	16.0	76.0	4.0	3.80
	비수급	35	0.0	0.0	17.1	57.1	25.7	4.09
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4.50
	무응답	20	0.0	5.0	20.0	70.0	5.0	3.75

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		84	0.0	1.2	17.9	63.1	17.9	3.98
성별	남자	31	0.0	0.0	19.4	51.6	29.0	4.10
	여자	42	0.0	0.0	16.7	69.0	14.3	3.98
	무응답	11	0.0	9.1	18.2	72.7	0.0	3.64
연령	20~30대	10	0.0	0.0	10.0	60.0	30.0	4.20
	40~50대	28	0.0	0.0	17.9	53.6	28.6	4.11
	60대 이상	34	0.0	0.0	20.6	67.6	11.8	3.91
	무응답	12	0.0	8.3	16.7	75.0	0.0	3.67
장애 등급	1급	45	0.0	0.0	17.8	60.0	22.2	4.04
	2~3급	11	0.0	0.0	18.2	81.8	0.0	3.82
	4급 이하	17	0.0	0.0	17.6	52.9	29.4	4.12
	무응답	11	0.0	9.1	18.2	72.7	0.0	3.64
거주 지역	중구	15	0.0	0.0	6.7	66.7	26.7	4.20
	남구	40	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	4.00
	기타	18	0.0	0.0	22.2	61.1	16.7	3.94
	무응답	11	0.0	9.1	18.2	72.7	0.0	3.64
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	20.0	76.0	4.0	3.84
	비수급	35	0.0	0.0	20.0	51.4	28.6	4.09
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	4.75
	무응답	20	0.0	5.0	15.0	75.0	5.0	3.80

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		84	0.0	6.0	21.4	57.1	15.5	3.82
성별	남자	31	0.0	6.5	16.1	48.4	29.0	4.00
	여자	42	0.0	4.8	23.8	61.9	9.5	3.76
	무응답	11	0.0	9.1	27.3	63.6	0.0	3.55
연령	20~30대	10	0.0	0.0	20.0	50.0	30.0	4.10
	40~50대	28	0.0	3.6	25.0	50.0	21.4	3.89
	60대 이상	34	0.0	8.8	17.6	61.8	11.8	3.76
	무응답	12	0.0	8.3	25.0	66.7	0.0	3.58
장애 등급	1급	45	0.0	6.7	22.2	53.3	17.8	3.82
	2~3급	11	0.0	9.1	18.2	72.7	0.0	3.64
	4급 이하	17	0.0	0.0	17.6	52.9	29.4	4.12
	무응답	11	0.0	9.1	27.3	63.6	0.0	3.55
거주 지역	중구	15	0.0	6.7	13.3	53.3	26.7	4.00
	남구	40	0.0	7.5	17.5	60.0	15.0	3.83
	기타	18	0.0	0.0	33.3	50.0	16.7	3.83
	무응답	11	0.0	9.1	27.3	63.6	0.0	3.55
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	16.0	76.0	4.0	3.80
	비수급	35	0.0	2.9	22.9	48.6	25.7	3.97
	차상위계층	4	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	3.75
	무응답	20	0.0	15.0	20.0	55.0	10.0	3.60

문21. 복지관의 직원들은 친절하다

		응답자 수	복지관의 직원들은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		84	0.0	1.2	15.5	42.9	40.5	4.23
성별	남자	31	0.0	3.2	9.7	35.5	51.6	4.35
	여자	42	0.0	0.0	11.9	52.4	35.7	4.24
	무응답	11	0.0	0.0	45.5	27.3	27.3	3.82
연령	20~30대	10	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0	4.60
	40~50대	28	0.0	3.6	7.1	46.4	42.9	4.29
	60대 이상	34	0.0	0.0	17.6	47.1	35.3	4.18
	무응답	12	0.0	0.0	41.7	25.0	33.3	3.92
장애 등급	1급	45	0.0	0.0	15.6	44.4	40.0	4.24
	2~3급	11	0.0	0.0	0.0	72.7	27.3	4.27
	4급 이하	17	0.0	5.9	5.9	29.4	58.8	4.41
	무응답	11	0.0	0.0	45.5	27.3	27.3	3.82
거주 지역	중구	15	0.0	0.0	13.3	60.0	26.7	4.13
	남구	40	0.0	2.5	15.0	40.0	42.5	4.23
	기타	18	0.0	0.0	0.0	44.4	55.6	4.56
	무응답	11	0.0	0.0	45.5	27.3	27.3	3.82
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	4.0	48.0	44.0	4.32
	비수급	35	0.0	0.0	14.3	42.9	42.9	4.29
	차상위계층	4	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	4.00
	무응답	20	0.0	0.0	30.0	35.0	35.0	4.05

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		84	0.0	6.0	15.5	45.2	33.3	4.06
성별	남자	31	0.0	9.7	9.7	38.7	41.9	4.13
	여자	42	0.0	2.4	11.9	57.1	28.6	4.12
	무응답	11	0.0	9.1	45.5	18.2	27.3	3.64
연령	20~30대	10	0.0	10.0	10.0	50.0	30.0	4.00
	40~50대	28	0.0	3.6	10.7	50.0	35.7	4.18
	60대 이상	34	0.0	5.9	11.8	50.0	32.4	4.09
	무응답	12	0.0	8.3	41.7	16.7	33.3	3.75
장애 등급	1급	45	0.0	6.7	13.3	42.2	37.8	4.11
	2~3급	11	0.0	0.0	9.1	81.8	9.1	4.00
	4급 이하	17	0.0	5.9	5.9	47.1	41.2	4.24
	무응답	11	0.0	9.1	45.5	18.2	27.3	3.64
거주 지역	중구	15	0.0	6.7	13.3	60.0	20.0	3.93
	남구	40	0.0	7.5	10.0	45.0	37.5	4.13
	기타	18	0.0	0.0	11.1	50.0	38.9	4.28
	무응답	11	0.0	9.1	45.5	18.2	27.3	3.64
수급자 여부	수급	25	0.0	8.0	4.0	48.0	40.0	4.20
	비수급	35	0.0	2.9	17.1	45.7	34.3	4.11
	차상위계층	4	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	3.50
	무응답	20	0.0	5.0	25.0	45.0	25.0	3.90

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		84	0.0	1.2	13.1	47.6	38.1	4.23
성별	남자	31	0.0	3.2	16.1	35.5	45.2	4.23
	여자	42	0.0	0.0	7.1	57.1	35.7	4.29
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
연령	20~30대	10	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	4.40
	40~50대	28	0.0	3.6	10.7	39.3	46.4	4.29
	60대 이상	34	0.0	0.0	14.7	52.9	32.4	4.18
	무응답	12	0.0	0.0	25.0	41.7	33.3	4.08
장애 등급	1급	45	0.0	0.0	15.6	42.2	42.2	4.27
	2~3급	11	0.0	0.0	0.0	81.8	18.2	4.18
	4급 이하	17	0.0	5.9	5.9	41.2	47.1	4.29
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
거주 지역	중구	15	0.0	0.0	13.3	66.7	20.0	4.07
	남구	40	0.0	2.5	12.5	40.0	45.0	4.28
	기타	18	0.0	0.0	5.6	50.0	44.4	4.39
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
수급자 여부	수급	25	0.0	4.0	8.0	40.0	48.0	4.32
	비수급	35	0.0	0.0	17.1	45.7	37.1	4.20
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4.50
	무응답	20	0.0	0.0	15.0	60.0	25.0	4.10

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		84	0.0	0.0	10.7	51.2	38.1	4.27
성별	남자	31	0.0	0.0	16.1	38.7	45.2	4.29
	여자	42	0.0	0.0	2.4	61.9	35.7	4.33
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
연령	20~30대	10	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	4.40
	40~50대	28	0.0	0.0	10.7	42.9	46.4	4.36
	60대 이상	34	0.0	0.0	8.8	58.8	32.4	4.24
	무응답	12	0.0	0.0	25.0	41.7	33.3	4.08
장애 등급	1급	45	0.0	0.0	8.9	48.9	42.2	4.33
	2~3급	11	0.0	0.0	0.0	81.8	18.2	4.18
	4급 이하	17	0.0	0.0	11.8	41.2	47.1	4.35
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
거주 지역	중구	15	0.0	0.0	13.3	66.7	20.0	4.07
	남구	40	0.0	0.0	7.5	47.5	45.0	4.38
	기타	18	0.0	0.0	5.6	50.0	44.4	4.39
	무응답	11	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	4.00
수급자 여부	수급	25	0.0	0.0	8.0	44.0	48.0	4.40
	비수급	35	0.0	0.0	11.4	51.4	37.1	4.26
	차상위계층	4	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	4.50
	무응답	20	0.0	0.0	15.0	60.0	25.0	4.10

문25. 연령별 프로그램 필요도

		응답자 수	연령별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전 체		84	66.7	33.3
성별	남자	31	61.3	38.7
	여자	42	69.0	31.0
	무응답	11	72.7	27.3
연령	20~30대	10	50.0	50.0
	40~50대	28	75.0	25.0
	60대 이상	34	64.7	35.3
	무응답	12	66.7	33.3
장애 등급	1급	45	68.9	31.1
	2~3급	11	63.6	36.4
	4급 이하	17	58.8	41.2
	무응답	11	72.7	27.3
거주 지역	중구	15	60.0	40.0
	남구	40	72.5	27.5
	기타	18	55.6	44.4
	무응답	11	72.7	27.3
수급자 여부	수급	25	68.0	32.0
	비수급	35	65.7	34.3
	차상위계층	4	75.0	25.0
	무응답	20	65.0	35.0

문26. 장애등급별 프로그램 필요도

		응답자 수	장애등급별 프로그램 필요도	
			필요하다	필요하지 않다
전 체		83	54.2	45.8
성별	남자	31	54.8	45.2
	여자	41	51.2	48.8
	무응답	11	63.6	36.4
연령	20~30대	10	70.0	30.0
	40~50대	28	53.6	46.4
	60대 이상	33	48.5	51.5
	무응답	12	58.3	41.7
장애 등급	1급	44	59.1	40.9
	2~3급	11	27.3	72.7
	4급 이하	17	52.9	47.1
	무응답	11	63.6	36.4
거주 지역	중구	15	33.3	66.7
	남구	40	57.5	42.5
	기타	17	58.8	41.2
	무응답	11	63.6	36.4
수급자 여부	수급	25	48.0	52.0
	비수급	34	55.9	44.1
	차상위계층	4	25.0	75.0
	무응답	20	65.0	35.0

문27. 선호하는 프로그램 형태

		응답자 수	선호하는 프로그램 형태	
			개별프로그램	집단프로그램
전 체		79	17.7	82.3
성별	남자	29	13.8	86.2
	여자	41	19.5	80.5
	무응답	9	22.2	77.8
연령	20~30대	10	30.0	70.0
	40~50대	26	26.9	73.1
	60대 이상	33	6.1	93.9
	무응답	10	20.0	80.0
장애 등급	1급	42	19.0	81.0
	2~3급	11	9.1	90.9
	4급 이하	17	17.6	82.4
	무응답	9	22.2	77.8
거주 지역	중구	14	21.4	78.6
	남구	39	15.4	84.6
	기타	17	17.6	82.4
	무응답	9	22.2	77.8
수급자 여부	수급	24	8.3	91.7
	비수급	34	20.6	79.4
	차상위계층	4	50.0	50.0
	무응답	17	17.6	82.4

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		81	33.3	66.7
성별	남자	30	26.7	73.3
	여자	40	47.5	52.5
	무응답	11	0.0	100.0
연령	20~30대	10	30.0	70.0
	40~50대	27	59.3	40.7
	60대 이상	32	25.0	75.0
	무응답	12	0.0	100.0
장애 등급	1급	42	33.3	66.7
	2~3급	11	45.5	54.5
	4급 이하	17	47.1	52.9
	무응답	11	0.0	100.0
거주 지역	중구	15	33.3	66.7
	남구	39	43.6	56.4
	기타	16	31.3	68.8
	무응답	11	0.0	100.0
수급자 여부	수급	24	41.7	58.3
	비수급	33	33.3	66.7
	차상위계층	4	75.0	25.0
	무응답	20	15.0	85.0

문29. 프로그램 선택 시, 우선 고려 사항(중복응답, 100% 응답기준)

		응답자 수	프로그램 선택 시, 우선 고려 사항				
			프로그램 내용	프로그램 시간	강사의 전문성	프로그램 교육비	프로그램 참여 교육생
전 체		83	62.8	17.4	14.0	2.3	3.5
성별	남자	31	61.8	14.7	11.8	5.9	5.9
	여자	41	61.0	22.0	14.6	0.0	2.4
	무응답	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0
연령	20~30대	10	54.5	27.3	9.1	9.1	0.0
	40~50대	27	57.1	21.4	14.3	3.6	3.6
	60대 이상	34	68.6	14.3	11.4	0.0	5.7
	무응답	12	66.7	8.3	25.0	0.0	0.0
장애 등급	1급	44	57.8	22.2	15.6	0.0	4.4
	2~3급	11	66.7	25.0	8.3	0.0	0.0
	4급 이하	17	66.7	5.6	11.1	11.1	5.6
	무응답	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0
거주 지역	중구	15	58.8	17.6	5.9	5.9	11.8
	남구	39	69.2	12.8	15.4	2.6	0.0
	기타	18	47.4	31.6	15.8	0.0	5.3
	무응답	11	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0
수급자 여부	수급	24	57.7	30.8	3.8	3.8	3.8
	비수급	35	55.6	16.7	19.4	2.8	5.6
	차상위계층	4	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	무응답	20	80.0	5.0	15.0	0.0	0.0

문30. 중점적으로 시행해야 하는 분야(중복응답, 100% 응답기준)

		응답자 수	중점적으로 시행해야 하는 분야							
			심리적 문제나 어려움을 해결해 주는 상담 지원	취미·교양·나들이 등 여가활동 지원	체력증진을 위한 스포츠 지원	시각장애인 기초생활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)	취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원	재활보조기기 보급 및 정보제공 사업	경제적 어려움을 해소하기 위한 경제지원 사업	기타
전 체		82	9.0	34.8	22.5	9.0	4.5	6.7	10.1	3.4
성별	남자	31	16.7	22.2	25.0	11.1	5.6	8.3	11.1	0.0
	여자	40	4.8	38.1	26.2	9.5	2.4	2.4	11.9	4.8
	무응답	11	0.0	63.6	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
연령	20~30대	9	0.0	50.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	40~50대	27	16.7	23.3	16.7	13.3	3.3	6.7	16.7	3.3
	60대 이상	34	8.1	29.7	35.1	8.1	0.0	5.4	10.8	2.7
	무응답	12	0.0	66.7	0.0	0.0	8.3	16.7	0.0	8.3
장애 등급	1급	43	10.4	35.4	22.9	10.4	4.2	6.3	8.3	2.1
	2~3급	11	9.1	36.4	18.2	9.1	9.1	0.0	18.2	0.0
	4급 이하	17	10.5	15.8	36.8	10.5	0.0	5.3	15.8	5.3
	무응답	11	0.0	63.6	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
거주 지역	중구	15	5.6	27.8	27.8	11.1	5.6	5.6	11.1	5.6
	남구	38	12.2	29.3	24.4	14.6	2.4	4.9	9.8	2.4
	기타	18	10.5	36.8	26.3	0.0	5.3	5.3	15.8	0.0
	무응답	11	0.0	63.6	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1
수급자 여부	수급	24	4.0	28.0	20.0	16.0	0.0	4.0	28.0	0.0
	비수급	34	10.5	26.3	31.6	7.9	5.3	7.9	5.3	5.3
	차상위계층	4	16.7	33.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0
	무응답	20	10.0	60.0	10.0	0.0	5.0	10.0	0.0	5.0

문33. 식당 이용 경험

		응답자 수	식당 이용 경험	
			있다	없다
전 체		82	82.9	17.1
성별	남자	31	74.2	25.8
	여자	40	87.5	12.5
	무응답	11	90.9	9.1
연령	20~30대	9	77.8	22.2
	40~50대	27	77.8	22.2
	60대 이상	34	85.3	14.7
	무응답	12	91.7	8.3
장애 등급	1급	44	81.8	18.2
	2~3급	11	81.8	18.2
	4급 이하	16	81.3	18.8
	무응답	11	90.9	9.1
거주 지역	중구	15	86.7	13.3
	남구	38	86.8	13.2
	기타	18	66.7	33.3
	무응답	11	90.9	9.1
수급자 여부	수급	25	80.0	20.0
	비수급	33	75.8	24.2
	차상위계층	4	100.0	0.0
	무응답	20	95.0	5.0

문34. 식당 이용 횟수

		응답자 수	식당 이용 횟수				
			1회	2회	3회	4회	5회
전 체		58	24.1	27.6	31.0	6.9	10.3
성별	남자	18	5.6	27.8	55.6	5.6	5.6
	여자	30	40.0	26.7	10.0	10.0	13.3
	무응답	10	10.0	30.0	50.0	0.0	10.0
연령	20~30대	7	14.3	28.6	42.9	14.3	0.0
	40~50대	16	37.5	18.8	18.8	6.3	18.8
	60대 이상	24	25.0	29.2	29.2	8.3	8.3
	무응답	11	9.1	36.4	45.5	0.0	9.1
장애 등급	1급	32	21.9	28.1	25.0	12.5	12.5
	2~3급	6	33.3	50.0	0.0	0.0	16.7
	4급 이하	10	40.0	10.0	50.0	0.0	0.0
	무응답	10	10.0	30.0	50.0	0.0	10.0
거주 지역	중구	9	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
	남구	31	19.4	29.0	25.8	9.7	16.1
	기타	8	50.0	12.5	25.0	12.5	0.0
	무응답	10	10.0	30.0	50.0	0.0	10.0
수급자 여부	수급	16	25.0	12.5	31.3	18.8	12.5
	비수급	22	27.3	40.9	22.7	4.5	4.5
	차상위계층	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0
	무응답	16	18.8	25.0	43.8	0.0	12.5

문35. 급식은 맛있다고 생각한다

		응답자 수	급식은 맛있다고 생각한다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		64	0.0	10.9	37.5	46.9	4.7	3.45
성별	남자	22	0.0	9.1	13.6	63.6	13.6	3.82
	여자	32	0.0	9.4	50.0	40.6	0.0	3.31
	무응답	10	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0	3.10
연령	20~30대	7	0.0	42.9	28.6	28.6	0.0	2.86
	40~50대	19	0.0	0.0	36.8	57.9	5.3	3.68
	60대 이상	27	0.0	7.4	33.3	51.9	7.4	3.59
	무응답	11	0.0	18.2	54.5	27.3	0.0	3.09
장애 등급	1급	34	0.0	11.8	35.3	50.0	2.9	3.44
	2~3급	7	0.0	0.0	57.1	42.9	0.0	3.43
	4급 이하	13	0.0	7.7	23.1	53.8	15.4	3.77
	무응답	10	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0	3.10
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	16.7	83.3	0.0	3.83
	남구	32	0.0	6.3	40.6	43.8	9.4	3.56
	기타	10	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0	3.00
	무응답	10	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0	3.10
수급자 여부	수급	20	0.0	0.0	35.0	65.0	0.0	3.65
	비수급	23	0.0	8.7	43.5	34.8	13.0	3.52
	차상위계층	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	3.00
	무응답	18	0.0	22.2	33.3	44.4	0.0	3.22

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		64	0.0	1.6	42.2	50.0	6.3	3.61
성별	남자	22	0.0	0.0	18.2	68.2	13.6	3.95
	여자	32	0.0	0.0	46.9	50.0	3.1	3.56
	무응답	10	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0	3.00
연령	20~30대	7	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	3.57
	40~50대	19	0.0	0.0	26.3	63.2	10.5	3.84
	60대 이상	27	0.0	0.0	40.7	51.9	7.4	3.67
	무응답	11	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0	3.09
장애 등급	1급	34	0.0	0.0	35.3	61.8	2.9	3.68
	2~3급	7	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	3.57
	4급 이하	13	0.0	0.0	30.8	46.2	23.1	3.92
	무응답	10	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0	3.00
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	16.7	83.3	0.0	3.83
	남구	32	0.0	0.0	40.6	46.9	12.5	3.72
	기타	10	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	3.60
	무응답	10	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0	3.00
수급자 여부	수급	20	0.0	0.0	30.0	65.0	5.0	3.75
	비수급	23	0.0	0.0	43.5	43.5	13.0	3.70
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	무응답	18	0.0	5.6	55.6	38.9	0.0	3.33

문37. 제공받는 음식의 양은 적당하다

		응답자 수	제공받는 음식의 양은 적당하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		64	0.0	4.7	32.8	56.3	6.3	3.64
성별	남자	22	0.0	0.0	18.2	63.6	18.2	4.00
	여자	32	0.0	9.4	34.4	56.3	0.0	3.47
	무응답	10	0.0	0.0	60.0	40.0	0.0	3.40
연령	20~30대	7	0.0	14.3	14.3	57.1	14.3	3.71
	40~50대	19	0.0	0.0	31.6	63.2	5.3	3.74
	60대 이상	27	0.0	7.4	29.6	55.6	7.4	3.63
	무응답	11	0.0	0.0	54.5	45.5	0.0	3.45
장애 등급	1급	34	0.0	5.9	29.4	61.8	2.9	3.62
	2~3급	7	0.0	0.0	28.6	71.4	0.0	3.71
	4급 이하	13	0.0	7.7	23.1	46.2	23.1	3.85
	무응답	10	0.0	0.0	60.0	40.0	0.0	3.40
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	8.3	83.3	8.3	4.00
	남구	32	0.0	3.1	34.4	53.1	9.4	3.69
	기타	10	0.0	20.0	30.0	50.0	0.0	3.30
	무응답	10	0.0	0.0	60.0	40.0	0.0	3.40
수급자 여부	수급	20	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	3.75
	비수급	23	0.0	8.7	34.8	39.1	17.4	3.65
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	무응답	18	0.0	5.6	38.9	55.6	0.0	3.50

문38. 다양한 종류의 음식이 제공된다

		응답자 수	다양한 종류의 음식이 제공된다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		64	0.0	10.9	37.5	46.9	4.7	3.45
성별	남자	22	0.0	4.5	22.7	59.1	13.6	3.82
	여자	32	0.0	12.5	37.5	50.0	0.0	3.38
	무응답	10	0.0	20.0	70.0	10.0	0.0	2.90
연령	20~30대	7	0.0	28.6	28.6	42.9	0.0	3.14
	40~50대	19	0.0	0.0	36.8	57.9	5.3	3.68
	60대 이상	27	0.0	11.1	29.6	51.9	7.4	3.56
	무응답	11	0.0	18.2	63.6	18.2	0.0	3.00
장애 등급	1급	34	0.0	8.8	29.4	58.8	2.9	3.56
	2~3급	7	0.0	14.3	28.6	57.1	0.0	3.43
	4급 이하	13	0.0	7.7	38.5	38.5	15.4	3.62
	무응답	10	0.0	20.0	70.0	10.0	0.0	2.90
거주 지역	중구	12	0.0	8.3	16.7	75.0	0.0	3.67
	남구	32	0.0	6.3	37.5	46.9	9.4	3.59
	기타	10	0.0	20.0	30.0	50.0	0.0	3.30
	무응답	10	0.0	20.0	70.0	10.0	0.0	2.90
수급자 여부	수급	20	0.0	0.0	35.0	65.0	0.0	3.65
	비수급	23	0.0	13.0	39.1	34.8	13.0	3.48
	차상위계층	3	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	3.33
	무응답	18	0.0	16.7	44.4	38.9	0.0	3.22

문39. 급식은 위생적이다

		응답자 수	급식은 위생적이다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		59	0.0	0.0	40.7	52.5	6.8	3.66
성별	남자	22	0.0	0.0	22.7	63.6	13.6	3.91
	여자	30	0.0	0.0	43.3	53.3	3.3	3.60
	무응답	7	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0	3.14
연령	20~30대	6	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	40~50대	19	0.0	0.0	31.6	57.9	10.5	3.79
	60대 이상	26	0.0	0.0	34.6	57.7	7.7	3.73
	무응답	8	0.0	0.0	87.5	12.5	0.0	3.13
장애 등급	1급	32	0.0	0.0	34.4	62.5	3.1	3.69
	2~3급	7	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	3.57
	4급 이하	13	0.0	0.0	30.8	46.2	23.1	3.92
	무응답	7	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0	3.14
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	8.3	91.7	0.0	3.92
	남구	31	0.0	0.0	45.2	41.9	12.9	3.68
	기타	9	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	무응답	7	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0	3.14
수급자 여부	수급	20	0.0	0.0	30.0	65.0	5.0	3.75
	비수급	22	0.0	0.0	45.5	40.9	13.6	3.68
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	3.67
	무응답	14	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	3.50

문40. 영양사, 조리사는 친절하다

		응답자 수	영양사, 조리사는 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		63	0.0	3.2	30.2	50.8	15.9	3.79
성별	남자	22	0.0	0.0	18.2	54.5	27.3	4.09
	여자	31	0.0	3.2	32.3	58.1	6.5	3.68
	무응답	10	0.0	10.0	50.0	20.0	20.0	3.50
연령	20~30대	7	0.0	14.3	14.3	42.9	28.6	3.86
	40~50대	18	0.0	0.0	22.2	61.1	16.7	3.94
	60대 이상	27	0.0	0.0	29.6	59.3	11.1	3.81
	무응답	11	0.0	9.1	54.5	18.2	18.2	3.45
장애 등급	1급	33	0.0	3.0	24.2	63.6	9.1	3.79
	2~3급	7	0.0	0.0	28.6	57.1	14.3	3.86
	4급 이하	13	0.0	0.0	30.8	38.5	30.8	4.00
	무응답	10	0.0	10.0	50.0	20.0	20.0	3.50
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	8.3	75.0	16.7	4.08
	남구	31	0.0	0.0	35.5	45.2	19.4	3.84
	기타	10	0.0	10.0	20.0	70.0	0.0	3.60
	무응답	10	0.0	10.0	50.0	20.0	20.0	3.50
수급자 여부	수급	19	0.0	0.0	21.1	68.4	10.5	3.89
	비수급	23	0.0	4.3	34.8	43.5	17.4	3.74
	차상위계층	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	4.00
	무응답	18	0.0	5.6	33.3	44.4	16.7	3.72

문41. 공익요원은 친절하다

		응답자 수	공익요원은 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		63	0.0	3.2	36.5	49.2	11.1	3.68
성별	남자	22	0.0	0.0	22.7	54.5	22.7	4.00
	여자	31	0.0	6.5	41.9	48.4	3.2	3.48
	무응답	10	0.0	0.0	50.0	40.0	10.0	3.60
연령	20~30대	7	0.0	14.3	42.9	28.6	14.3	3.43
	40~50대	18	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78
	60대 이상	27	0.0	3.7	29.6	55.6	11.1	3.74
	무응답	11	0.0	0.0	54.5	36.4	9.1	3.55
장애 등급	1급	33	0.0	3.0	33.3	54.5	9.1	3.70
	2~3급	7	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	3.57
	4급 이하	13	0.0	7.7	30.8	38.5	23.1	3.77
	무응답	10	0.0	0.0	50.0	40.0	10.0	3.60
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	8.3	75.0	16.7	4.08
	남구	31	0.0	0.0	48.4	41.9	9.7	3.61
	기타	10	0.0	20.0	20.0	50.0	10.0	3.50
	무응답	10	0.0	0.0	50.0	40.0	10.0	3.60
수급자 여부	수급	19	0.0	0.0	36.8	63.2	0.0	3.63
	비수급	23	0.0	8.7	34.8	34.8	21.7	3.70
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33
	무응답	18	0.0	0.0	33.3	55.6	11.1	3.78

문42. 자원봉사자는 친절하다

		응답자 수	자원봉사자는 친절하다					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		59	0.0	1.7	33.9	55.9	8.5	3.71
성별	남자	22	0.0	0.0	22.7	59.1	18.2	3.95
	여자	31	0.0	3.2	35.5	58.1	3.2	3.61
	무응답	6	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33
연령	20~30대	7	0.0	0.0	42.9	42.9	14.3	3.71
	40~50대	18	0.0	0.0	27.8	61.1	11.1	3.83
	60대 이상	27	0.0	3.7	29.6	59.3	7.4	3.70
	무응답	7	0.0	0.0	57.1	42.9	0.0	3.43
장애 등급	1급	33	0.0	0.0	33.3	60.6	6.1	3.73
	2~3급	7	0.0	0.0	28.6	71.4	0.0	3.71
	4급 이하	13	0.0	7.7	23.1	46.2	23.1	3.85
	무응답	6	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	8.3	83.3	8.3	4.00
	남구	31	0.0	0.0	38.7	51.6	9.7	3.71
	기타	10	0.0	10.0	30.0	50.0	10.0	3.60
	무응답	6	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33
수급자 여부	수급	19	0.0	0.0	26.3	73.7	0.0	3.74
	비수급	23	0.0	4.3	34.8	39.1	21.7	3.78
	차상위계층	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	3.33
	무응답	14	0.0	0.0	35.7	64.3	0.0	3.64

문43. 식당 만족도

		응답자 수	식당 만족도					[5점 척도 평균]
			매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
전 체		60	0.0	6.7	28.3	58.3	6.7	3.65
성별	남자	21	0.0	4.8	19.0	57.1	19.0	3.90
	여자	31	0.0	6.5	29.0	64.5	0.0	3.58
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25
연령	20~30대	7	0.0	28.6	28.6	28.6	14.3	3.29
	40~50대	18	0.0	0.0	22.2	72.2	5.6	3.83
	60대 이상	27	0.0	3.7	25.9	63.0	7.4	3.74
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25
장애 등급	1급	33	0.0	9.1	30.3	57.6	3.0	3.55
	2~3급	6	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	4.00
	4급 이하	13	0.0	0.0	23.1	53.8	23.1	4.00
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25
거주 지역	중구	12	0.0	0.0	8.3	83.3	8.3	4.00
	남구	31	0.0	6.5	25.8	58.1	9.7	3.71
	기타	9	0.0	11.1	44.4	44.4	0.0	3.33
	무응답	8	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	3.25
수급자 여부	수급	19	0.0	0.0	21.1	78.9	0.0	3.79
	비수급	22	0.0	4.5	27.3	50.0	18.2	3.82
	차상위계층	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	3.00
	무응답	16	0.0	12.5	37.5	50.0	0.0	3.38

별첨2. 설문지

2017 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 여부	☐ 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 관련된 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 이용자들의 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

■ 프로그램(서비스) 욕구조사

문25. 연행별 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?

- ☐ ① 필요하다 ☐ ② 필요하지 않다

문26. 장애등급별(경증/중증) 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?

- ☐ ① 필요하다 ☐ ② 필요하지 않다

문27. 선호하는 프로그램 형태는 어떠하십니까?

- ☐ ① 개별프로그램 ☐ ② 집단프로그램

문28. 프로그램의 운영 기간은 어느 정도가 적당하다고 여기십니까?

- ☐ ① 단기 프로그램 (3개월 이내, 12회 이하)
☐ ② 장기 프로그램 (6개월 이상, 24회 이상)

문29. 프로그램을 선택할 때 제일 우선적으로 고려하는 것은 무엇입니까?

- ☐ ① 프로그램 내용 ☐ ② 프로그램 시간
☐ ③ 강사의 전문성 ☐ ④ 프로그램 교육비
☐ ⑤ 프로그램 참여 교육생 ☐ ⑥ 기타 ()

문30. 복지관 프로그램 중 어떤 분야를 중점적으로 해야 한다고 생각하십니까?

- ☐ ① 심리적 문제나 어려움 등을 해결해 주는 상담 지원
☐ ② 취미·교양나들이 등 여가활동 지원
☐ ③ 체력증진을 위한 스포츠 지원
☐ ④ 시각장애인 기초재활지원(점자, 보행, 컴퓨터 등)
☐ ⑤ 취업 및 직무능력향상(사후관리)을 위한 지원
☐ ⑥ 재활보조기기 보급 및 정보제공 사업
☐ ⑦ 경제적 어려움 해소를 위한 경제지원 사업
☐ ⑧ 기타()

문31. 귀하께서 필요한 프로그램 또는 개설되기를 희망하는 프로그램은 무엇입니까?

문32. 복지관 프로그램과 관련하여 건의사항이나 기타의견이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

■ 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.

2017년 울산광역시시각장애인복지관
이용자 욕구 및 만족도 조사

발 행 일 : 2017년 10월

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