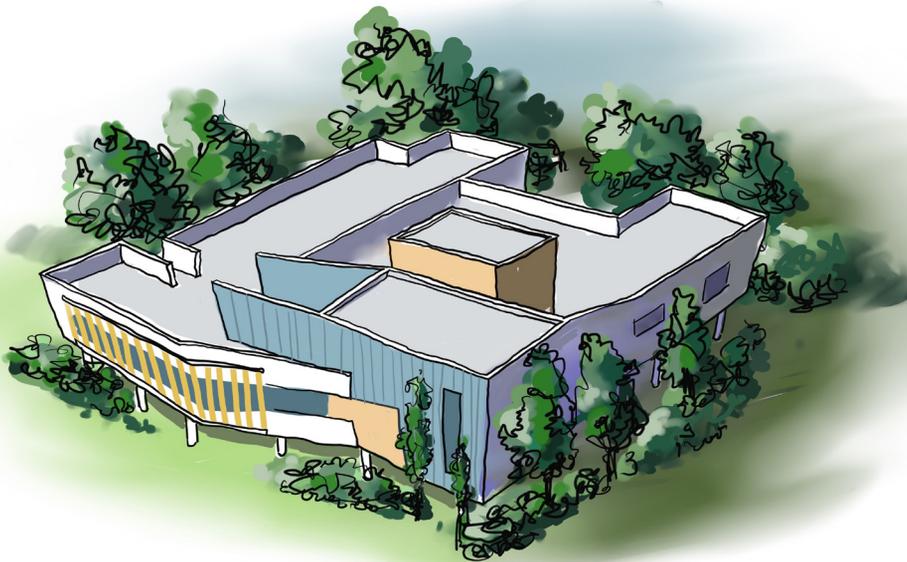


2024년도 광양시 중마장애인복지관

고객 욕구 및 만족도조사 결과보고서



2024년도 광양시 중마장애인복지관

**고객 욕구 및 만족도조사
결과보고서**

C O N T E N T S

I. 서론 06

1. 조사의 필요성
2. 조사의 목적 및 목표

II. 연구방법 08

1. 조사 대상 및 조사 기간
2. 조사 도구 및 내용
3. 자료 수집 방법
4. 설문문항 구성

III. 분석결과 12

1. 욕구조사 분석 결과
2. 만족도조사 분석 결과
3. 기타의견

IV. 결론 및 제언 32

1. 조사 결과요약
2. 제언

V. 복지관 현황 40

1. 복지관 등록 고객 현황
2. 복지관 서비스 현황

VI. 부록 : 일반설문지 46

I. 서론

1. 조사의 필요성
2. 조사의 목적 및 목표

I. 서론

1. 조사의 필요성

사람중심실천, 자산접근실천, 개인예산제, 사회모델 패러다임 등 국내외 장애인복지의 패러다임은 끊임없이 변화하고 있다. 특히 거시적 관점에서 사회통합을 강조하는 지역사회 기반의 접근과 장애 당사자의 권리를 지원하는 권익옹호 접근의 중요성은 더욱 부각되고 있다. 장애인복지관의 역할도 서비스 중심에서 벗어나 사람 중심 실천과 지역사회 중심 실천을 위한 적극적인 실천 대안을 모색해야 하는 지점에 와있다.

이러한 장애패러다임의 변화에 따라 본 기관을 이용하는 장애인을 대상으로 복지관 이용이 실제 장애인 당사자의 삶에 어떠한 영향을 미치고 있는지, 지역사회 자산 기반 접근을 위한 장애인 당사자의 욕구는 무엇인지를 파악하고 서비스 프로그램에 대한 만족도를 조사함으로써 차기 년도 복지관 운영 및 서비스 변화의 방향을 설정하고 사업계획 수립에 반영하고자 한다.

2. 조사의 목적 및 목표

1) 목적

본 조사는 복지관 이용 장애인을 대상으로 서비스에 대한 욕구 및 만족도를 알아보고 조사 결과를 바탕으로 욕구에 기반한 서비스 개발 및 차년도 운영 방향을 수립하기 위함이다. 또한 지역사회 자산기반 접근으로 변화하기 위한 복지관의 역할과 발전 방향을 공유하여 함께 성장하는 기반을 마련하고자 한다.

2) 목표

목표 1. 복지관 이용 장애인을 대상으로 조사를 실시하여 서비스 욕구 및 만족도를 파악한다.

목표 2. 장애인복지 패러다임 변화와 이에 대응하기 위한 복지관의 역할 정립을 위해 이용 장애인의 의견을 수렴한다.

목표 3. 향후 복지관 운영 방향 및 프로그램 개발, 사업계획 수립에 반영한다.

II. 연구방법

1. 조사 대상 및 조사 기간
2. 조사 도구 및 내용
3. 자료 수집 방법
4. 설문문항 구성

II. 연구방법

1. 조사 대상 및 조사 기간

본 조사는 광양시중마장애인복지관을 이용하고 있는 장애인 당사자를 대상으로 사회복지 욕구 및 서비스 만족도를 파악하기 위한 조사이다.

2024년 7월 기준으로 우리 복지관을 이용하고 있는 장애인 및 보호자 151명을 대상으로 욕구 및 만족도조사를 실시하였다. 조사 시점에서 우리 복지관을 이용하는 이용자만을 대상으로 표본조사를 실시하였다.

조사기간은 2024년 8월 1일(목) ~ 8월 30일(금)까지 30일간 진행되었으며, 광양시중마장애인복지관 이용장애인 및 재가장애인, 보호자를 대상으로 임의표본 추출하였다. 대상자는 151명으로 선정되어 설문지 151부를 배포하였고 조사 기간을 거쳐 총 151부(100%)가 수거되었다.

2. 조사 도구 및 내용

본 조사는 구조화된 설문지를 통해 이루어졌으며 설문지는 성별, 나이, 거주지역, 장애유형, 장애정도 등의 인구사회학적 정보를 얻는 문항과 복지관 시설 및 환경, 서비스, 직원에 대한 만족 정도, 복지관의 역할, 복지관 이용에 따른 삶의 변화정도, 서비스 욕구 등 총 25문항으로 구성되었다. 또한 발달장애인의 설문에 대한 이해도를 높이고자 일반 설문지와 쉬운 설문지(쉬운 단어, 그림 활용)를 별도로 제작하여 활용하였다.

3. 자료수집방법

- 조사는 조사원(사회복지사, 치료사)에 의하여 관내·재가서비스 이용 장애인을 대상으로 1:1 면접조사로 실시되었다.
- 복지관에 직접 내방하여 프로그램 이용하는 고객의 경우 설문지를 직접 배포하여 수집하였다.
- 복지관 내방이 어려운 경우 가정에 방문하여 설문지를 배포하여 수집하였다.

4. 설문문항 구성 추가

	항 목	문항수	질문 내용
일반	이용자 일반사항	6	응답자, 성별, 나이, 거주지역, 장애유형, 장애정도
욕구	1. 복지관 이용과 관한 욕구	4	이용주기, 이유, 현재 복지관의 주요역할, 필요한(집중해야 할) 사업

	항 목	문항수	질문 내용
만족도	2. 복지관 역할에 관한 욕구	2	장애인 자립 지원을 위한 역할, 지역사회 참여도를 높이기 위한 역할
	1. 복지관 시설 및 환경에 관한 사항	3	쾌적한 시설, 차량, 식사에 대한 만족도
	2. 복지관 서비스에 관한 사항	4	욕구 및 의견반영정도, 충분한 설명, 도움정도, 향후 이용 희망 유무
	3. 복지관 직원에 관한 사항	3	직원의 전문성, 역할의 충실성, 권리 존중
	4. 삶의 변화도에 관한 사항	3	활력과 즐거움, 관계 및 사회활동, 자기표현력
총 문항수		25	

<표 1> 조사내용

설문문항은 일반사항 6문항, 욕구 2개 영역 6문항, 만족도 4개 영역 13문항으로 구성하였으며 조사응답자의 장애유형을 고려하여 일반 설문지와 쉬운 설문지로 나누어 진행하였다. 쉬운 설문지는 쉬운 말과 그림을 활용하였으며 특히 정신적 장애인의 문항에 대한 이해도와 답변의 신뢰도를 높이기 위해 일반 설문지는 5점 척도, 쉬운 설문지는 3점 척도로 조사하였다.

장애인패러다임의 변화에 따라 지역사회 내에서 우리복지관의 역할을 찾고 사람중심, 지역사회중심 실천 모델 구축을 위해 이번 조사에서는 이용자가 생각하는 현재 복지관의 역할은 무엇인지 알아보았으며 향후 변화의 지향점을 제시하고 이에 대한 의견을 듣기 위해 장애인 자립 지원을 위한 역할, 지역사회 참여도를 높이기 위한 역할을 묻는 질문 문항을 추가하였다.

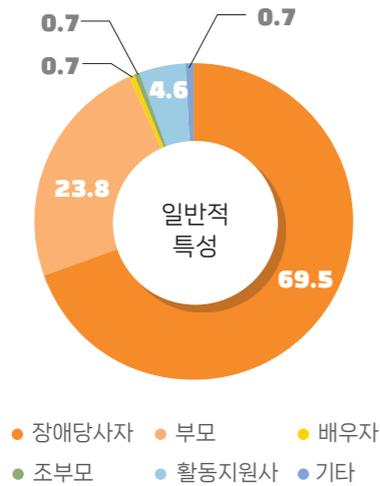
Ⅲ. 분석결과

1. 욕구조사 분석 결과
2. 만족도조사 분석 결과
3. 기타의견

III. 분석결과

1. 욕구조사 분석 결과

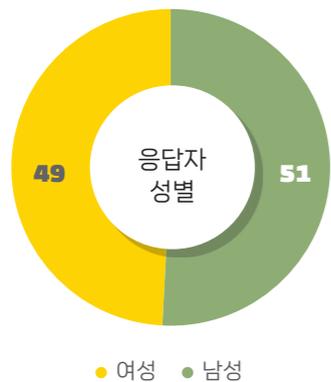
1.1. 일반적 특성



<표 2> 일반적 특성

응답자	사례수	비율(%)
장애당사자	105	69.5
부모	36	23.8
배우자	1	0.7
조부모	1	0.7
활동지원사	7	4.6
기타	1	0.7

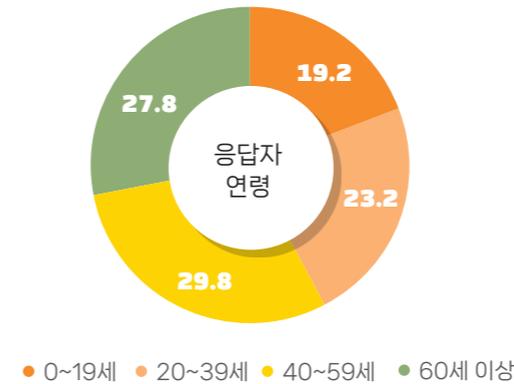
복지관 서비스를 이용하는 이용자의 일반적 특성 중 응답자는 장애당사자가 105명(69.5%), 부모 36명(23.8%), 활동지원사 7명(4.6%), 배우자 1명(0.7%), 조부모 1명(0.7%), 기타 1명(0.7%)순으로 장애당사자가 직접 설문지를 작성한 비율이 가장 높았다.



<표 3> 응답자 성별

성별	사례수	비율(%)
남성	77	51
여성	74	49
전체	151	100

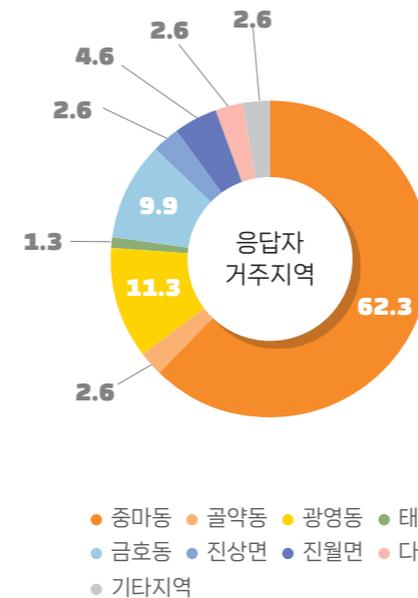
응답자의 성별은 남자 77명(51%), 여자 74명(49%)으로 큰 차이는 나지 않았다.



<표 4> 응답자 연령

나이	사례수	비율(%)
0~19세	29	19.2
20~39세	35	23.2
40~59세	45	29.8
60세 이상	42	27.8

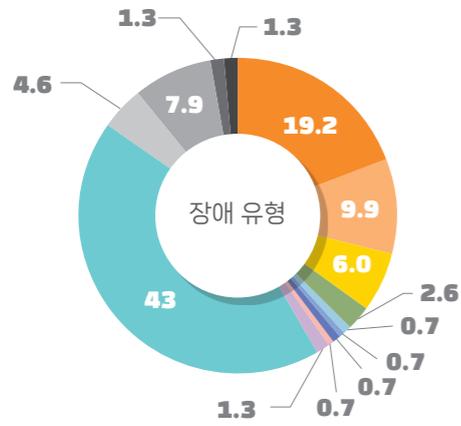
응답자의 연령대는 40~59세 45명(29.8%)으로 제일 많았으며, 60세 이상 42명(27.8%), 20~39세 35명(23.2%), 0~19세 29명(19.2%) 순으로 응답하였다.



<표 5> 응답자 거주지역

나이	사례수	비율(%)
중마동	94	62.3
골약동	4	2.6
광영동	17	11.3
태인동	2	1.3
금호동	15	9.9
진상면	4	2.6
진월면	7	4.6
다압면	4	2.6
기타지역	4	2.6

응답자의 거주지역은 중마동 94명(62.3%), 광영동 17명(11.3%), 금호동 15명(9.9%), 진월면 7명(4.6%), 골약동 4명(2.6%), 진상면 4명(2.6%), 다압면 4명(2.6%), 광양읍권 및 기타지역 4명(2.6%), 태인동 2명(1.3%)으로 중마동 거주자의 응답율이 가장 높았다.

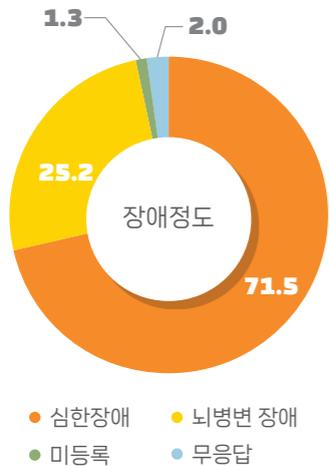


<표 6> 응답자 장애유형

장애유형	사례수	비율(%)
지체장애	29	19.2
뇌병변장애	15	9.9
시각장애	9	6.0
청각장애	4	2.6
언어장애	1	0.7
신장장애	1	0.7
호흡기장애	1	0.7
장루요루장애	1	0.7
뇌전증장애	2	1.3
지적장애	65	43
정신장애	7	4.6
자폐성장애	12	7.9
미등록	2	1.3
무응답	2	1.3

- 지체 장애
- 뇌병변 장애
- 시각 장애
- 청각 장애
- 언어 장애
- 신장 장애
- 호흡기 장애
- 장루요루 장애
- 뇌전증 장애
- 지적 장애
- 정신 장애
- 자폐성 장애
- 미등록
- 무응답

응답자의 장애유형은 지적장애 65명(43%), 지체장애 29명(19.2%), 뇌병변장애 15명(9.9%), 자폐성장애 12명(7.9%), 시각장애 9명(6.0%), 정신장애 7명(4.6%), 청각장애 4명(2.6%), 뇌전증장애 2명(1.3%), 미등록 2명(1.3%), 언어장애 1명(0.7%), 신장장애 1명(0.7%), 호흡기장애 1명(0.7%), 장루요루장애 1명(0.7%) 순으로 나타났으며 무응답이 2명(1.3%)이 있었다. 이번 조사가 일정 기간 동안 관내 중심으로 진행된 점을 고려했을 때 복지관 정기프로그램 이용자 중 지적장애인의 비율이 높다는 것을 알 수 있었다.



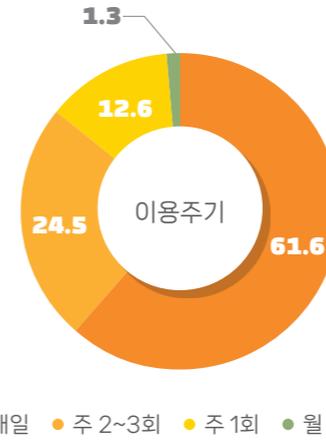
<표 7> 응답자 장애정도

장애정도	사례수	비율(%)
심한장애	108	71.5
심하지않은장애	38	25.2
미등록	2	1.3
무응답	3	2.0

응답자의 장애정도는 심한장애 108명(71.5%), 심하지 않은 장애 38명(25.2%), 미등록 2명(1.3%), 무응답 3명(2.0%)순이었다. 응답자의 장애유형 중 지적장애인이 차지한 비율이 높게 나타난 결과가 반영된 것으로 보인다.

※ 현재 장애인복지법 상 등급 판정 기준에서 지적장애인은 과거 장애등급 1·2·3급에 해당하는 '장애의 정도가 심한 장애인(중증)'으로만 분류됩니다.

1-2. 복지관을 얼마나 자주 이용하시나요?

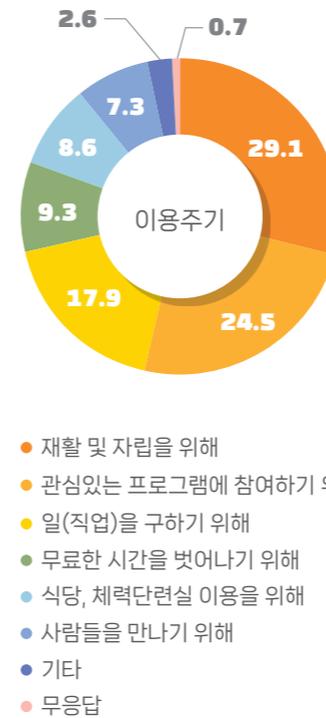


<표 8> 이용주기

이용주기	사례수	비율(%)
매일	93	61.6
주 2~3회	37	24.5
주 1회	19	12.6
월 2~3회	2	1.3

응답자의 이용주기는 매일 93명(61.6%), 주 2~3회 37명(24.5%), 주 1회 19명(12.6%), 월 2~3회 2명(1.3%)으로 나타났다.

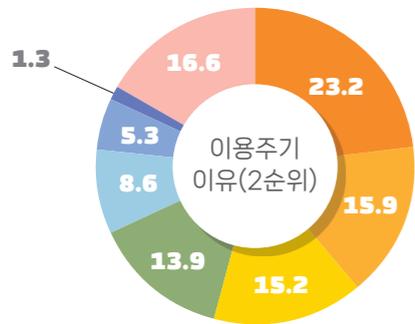
1-3. 복지관을 이용하는 가장 큰 이유는 무엇인가요?



<표 9> 이용주기 이유(1순위)

이용하는 이유<1순위>	사례수	비율(%)
재활 및 자립을 위해	44	29.1
관심있는 프로그램에 참여하기 위해	37	24.5
일(직업)을 구하기 위해	27	17.9
무료한 시간을 벗어나기 위해	14	9.3
식당, 체력단련실 이용을 위해	13	8.6
사람들을 만나기 위해	11	7.3
기타	4	2.6
무응답	1	0.7

복지관을 이용하는 이유에 대한 응답 중 1순위는 재활 및 자립을 위해서가 44명(29.1%)으로 가장 높았으며 다음으로 관심 있는 프로그램에 참여하기 위해 37명(24.5%), 일(직업)을 구하기 위해 27명(17.9%), 무료한 시간을 벗어나기 위해 14명(9.3%), 식당 및 체력단련실 이용을 위해 13명(8.6%), 사람들을 만나기 위해 11명(7.3%), 기타 4명(2.6%)순으로 나타났으며 무응답이 1명(0.7%) 순으로 나타났다.



- 관심있는 프로그램에 참여하기 위해
- 무료한 시간을 벗어나기 위해
- 사람들을 만나기 위해
- 식당, 체력단련실 이용을 위해
- 일(직업)을 구하기 위해
- 재활 및 자립을 위해
- 재가복지서비스 이용을 위해
- 무응답

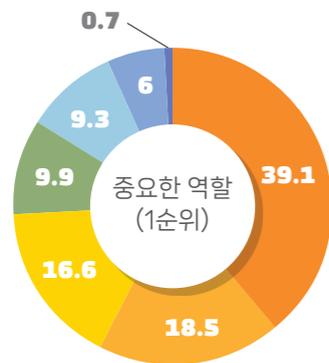
<표 10> 이용주기 이유(2순위)

이용하는 이유<2순위>	사례수	비율(%)
관심있는 프로그램에 참여하기 위해	35	23.2
무료한 시간을 벗어나기 위해	24	15.9
사람들을 만나기 위해	23	15.2
식당, 체력단련실 이용을 위해	21	13.9
일(직업)을 구하기 위해	13	8.6
재활 및 자립을 위해	8	5.3
재가복지서비스 이용을 위해	2	1.3
무응답	25	16.6

복지관을 이용하는 이유 2순위로는 관심 있는 프로그램 참여를 위해 35명(23.2%)으로 가장 높게 나타났으며 무료한 시간을 벗어나기 위해 24명(15.9%), 사람들을 만나기 위해 23명(15.2%), 식당 및 체력단련실 이용을 위해 21명(13.9%), 일(직업)을 구하기 위해 13명(8.6%), 재활 및 자립을 위해 8명(5.3%), 재가복지서비스 이용을 위해 2명(1.3%), 무응답 25명(16.6%)으로 나타났다.

1순위와 2순위에 대한 응답 결과를 살펴보면 상이한 차이가 있음이 보인다. 1순위에서는 치료, 재활, 프로그램, 직업 등 기능적인 부분에 대한 욕구가 높았으나 2순위에서는 무료한 시간을 벗어나기 위해, 사람들을 만나기 위해 등 사회적 활동 및 관계 등의 욕구가 높은 순으로 나타나 결과가 보여주는 함의가 있다.

1-4. 복지관의 가장 중요한 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

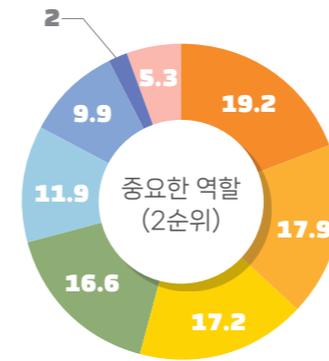


- 다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것
- 시설을 깨끗하게 관리하는 것
- 식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것
- 장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것
- 지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것
- 직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것
- 기타

<표 11> 복지관의 중요한 역할(1순위)

중요한 역할<1순위>	사례수	비율(%)
다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것	59	39.1
시설을 깨끗하게 관리하는 것	28	18.5
식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것	25	16.6
장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것	15	9.9
지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것	14	9.3
직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것	9	6
기타	1	0.7

복지관의 가장 중요한 역할은 무엇입니까? 라는 질문에 대해 응답자들은 1순위로 다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것 59명(39.1%), 시설을 깨끗하게 관리하는 것 28명(18.5%), 식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것 25명(16.6%), 장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설(카페, 편의점, 식당 등)을 늘리는 것 15명(9.9%), 지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것 14명(9.3%), 직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것 9명(6.0%)순으로 나타났다.



- 장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것
- 직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것
- 다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것
- 지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것
- 식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것
- 시설을 깨끗하게 관리하는 것
- 기타
- 무응답

<표 12> 복지관의 중요한 역할(2순위)

중요한 역할<2순위>	사례수	비율(%)
장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것	29	19.2
직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것	27	17.9
다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것	26	17.2
지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것	25	16.6
식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것	18	11.9
시설을 깨끗하게 관리하는 것	15	9.9
기타	3	2
무응답	8	5.3

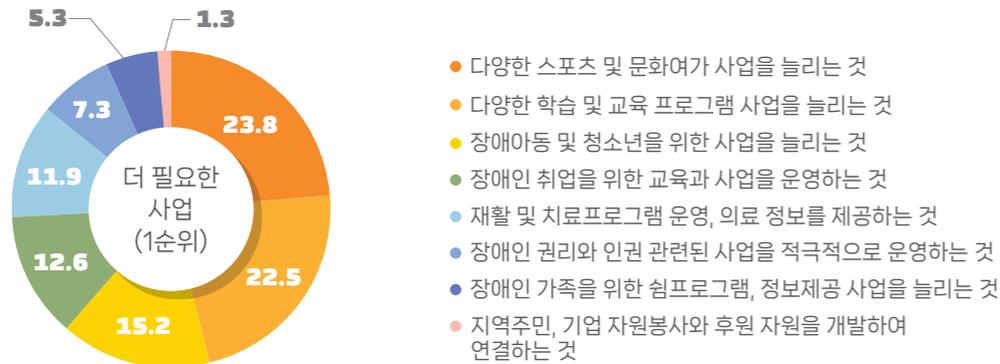
2순위에 대한 응답을 살펴보면 1순위와는 상이한 차이를 보였는데 장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것 29명(19.2%), 직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것 27명(17.9%), 다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것 26명(17.2%), 지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것 25명(16.6%), 식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것 18명(11.9%), 시설을 깨끗하게 관리하는 것 15명(9.9%), 기타 3명(2.0%) 순으로 나타났고 무응답은 8명(5.3%)이 있었다.

1순위와 2순위의 결과를 보면 1순위는 프로그램, 시설, 식사 등 복지관 고유기능에 대한 욕구가 높은 반면 2순위는 지역사회 환경 변화, 관계망 확장, 인식개선, 의견 반영 등 사람중심, 지역사회중심 실천의 가치를 더 높게 요구하는 것으로 나타났다.

1-5. 복지관이 하는 사업 중 더 필요한 사업은 무엇이라고 생각하십니까? <1순위/2순위>

<표 13> 더 필요한 사업 (1순위)

더 필요한 사업 <1순위>	사례수	비율(%)
다양한 스포츠 및 문화여가 사업을 늘리는 것	36	23.8
다양한 학습 및 교육 프로그램 사업을 늘리는 것	34	22.5
장애아동 및 청소년을 위한 사업을 늘리는 것	23	15.2
장애인 취업을 위한 교육과 사업을 운영하는 것	19	12.6
재활 및 치료프로그램 운영, 의료 정보를 제공하는 것	18	11.9
장애인 권리와 인권 관련된 사업을 적극적으로 운영하는 것	11	7.3
장애인 가족을 위한 심프로그램, 정보제공 사업을 늘리는 것	8	5.3
지역주민, 기업 자원봉사와 후원 자원을 개발하여 연결하는 것	2	1.3

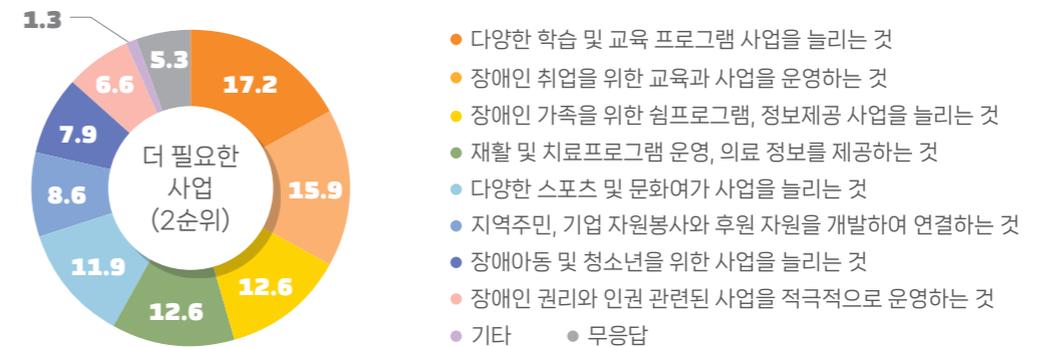


복지관에서 더 필요한 사업은 무엇입니까? 라는 질문에 대해 응답자들은 1순위로 다양한 스포츠 및 문화여가 사업을 늘리는 것 36명(23.8%)으로 가장 높게 나타났으며 다양한 학습 및 교육 프로그램 사업을 늘리는 것 34명(22.5%), 장애아동 및 청소년을 위한 사업을 늘리는 것 23명(15.2%), 장애인 취업을 위한 교육과 사업을 운영하는 것 19명(12.6%), 재활 및 치료프로그램 운영, 의료 정보를 제공하는 것 18명(11.9%), 장애인 권리와 인권 관련된 사업을 적극적으로 운영하는 것 11명(7.3%), 장애인 가족을 위한 심프로그램, 정보제공 사업을 늘리는 것 8명(5.3%), 지역주민, 기업 자원봉사와 후원 자원을 개발하여 연결하는 것 2명(1.3%)순으로 나타났다.

<표 14> 더 필요한 사업 (2순위)

더 필요한 사업 <1순위>	사례수	비율(%)
다양한 학습 및 교육 프로그램 사업을 늘리는 것	26	17.2
장애인 취업을 위한 교육과 사업을 운영하는 것	24	15.9
장애인 가족을 위한 심프로그램, 정보제공 사업을 늘리는 것	19	12.6
재활 및 치료프로그램 운영, 의료 정보를 제공하는 것	19	12.6
다양한 스포츠 및 문화여가 사업을 늘리는 것	18	11.9
지역주민, 기업 자원봉사와 후원 자원을 개발하여 연결하는 것	13	8.6
장애아동 및 청소년을 위한 사업을 늘리는 것	12	7.9
장애인 권리와 인권 관련된 사업을 적극적으로 운영하는 것	10	6.6
기타	2	1.3
무응답	8	5.3

2순위에 대한 응답을 보면, 다양한 학습 및 교육 프로그램 사업을 늘리는 것 26명(17.2%), 장애인 취업을 위한 교육과 사업을 운영하는 것 24명(15.9%), 장애인 가족을 위한 심프로그램, 정보제공 사업을 늘리는 것 19명(12.6%), 재활 및 치료프로그램 운영, 의료 정보를 제공하는 것 19명(12.6%), 다양한 스포츠 및 문화여가 사업을 늘리는 것 18명(11.9%), 지역주민, 기업 자원봉사와 후원 자원을 개발하여 연결하는 것 13명(8.6%), 장애아



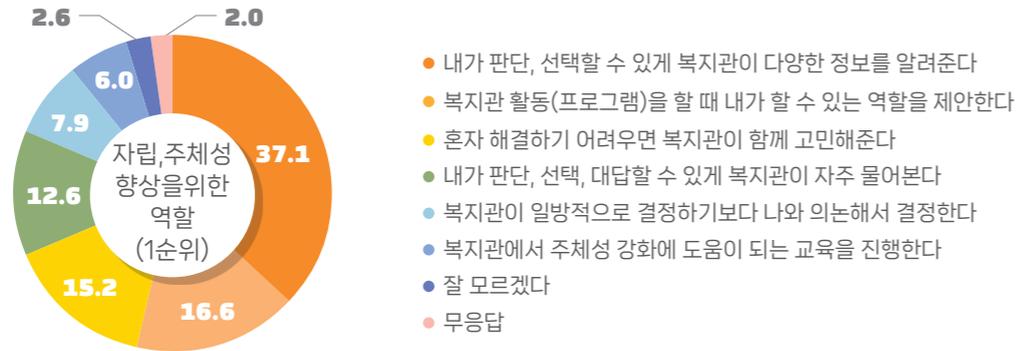
동 및 청소년을 위한 사업을 늘리는 것 12명(7.9%), 장애인 권리와 인권 관련된 사업을 적극적으로 운영하는 것 10명(6.6%), 기타 2명(1.3%)순으로 나타났으며 무응답은 8명(5.3%)이 나왔다.

응답자들은 1순위로 스포츠, 문화여가, 학습 등의 프로그램에 대한 욕구가 높게 나온 반면 2순위로는 취업, 가족 프로그램, 재활 및 치료프로그램 등을 더 선호했으며 지역사회 자원개발 및 연결에 대한 순위가 비교적 높게 나타난 점도 시사하는 바가 크다고 볼 수 있다.

1-6. '장애인의 자립, 주체성을 높이기 위해' 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

<표 15> 자립, 주체성 향상을 위한 역할(1순위)

자립, 주체성 향상을 위한 역할<1순위>	사례수	비율(%)
내가 판단, 선택할 수 있게 복지관이 다양한 정보를 알려준다	56	37.1
복지관 활동(프로그램)을 할 때 내가 할 수 있는 역할을 제안한다	25	16.6
혼자 해결하기 어려우면 복지관이 함께 고민해준다	23	15.2
내가 판단, 선택, 대답할 수 있게 복지관이 자주 물어본다	19	12.6
복지관이 일방적으로 결정하기보다 나와 의논해서 결정한다	12	7.9
복지관에서 주체성 강화에 도움이 되는 교육을 진행한다	9	6.0
잘 모르겠다	4	2.6
무응답	3	2.0



'장애인의 자립, 주체성을 높이기 위해' 복지관의 역할을 묻는 질문에 대해 응답자들은 1순위로 내가 판단, 선택할 수 있게 복지관이 다양한 정보를 알려준다 56명(37.1%)으로 가장 높게 나타났고 다음으로 복지관 활동을 할 때 내가 할 수 있는 역할을 제안한다 25명(16.6%), 혼자 해결하기 어려우면 복지관이 함께 고민해준다 23명(15.2%), 내가 판단, 선택, 대답할 수 있게 복지관이 자주 물어본다 19명(12.6%), 복지관이 일방적으로 결정하기보다 나와 의논해서 결정한다 12명(7.9%), 복지관에서 주체성 강화에 도움이 되는 교육을 진행한다 9명(6.0%), 잘 모르겠다 4명(2.6%)순으로 나타났다. 무응답은 3명(2.0%)으로 나왔다.

<표 16> 자립, 주체성 향상을 위한 역할(2순위)

자립, 주체성 향상을 위한 역할<2순위>	사례수	비율(%)
내가 판단, 선택, 대답할 수 있게 복지관이 자주 물어본다	29	19.2
복지관이 일방적으로 결정하기보다 나와 의논해서 결정한다	24	15.9
복지관에서 주체성 강화에 도움이 되는 교육을 진행한다	22	14.6
혼자 해결하기 어려우면 복지관이 함께 고민해준다	18	11.9
내가 판단, 선택할 수 있게 복지관이 다양한 정보를 알려준다	17	11.3
잘 모르겠다	4	2.6
기타	1	0.7
무응답	12	7.9



2순위에 대한 응답을 보면 내가 판단, 선택, 대답할 수 있게 복지관이 자주 물어본다 29명(19.2%), 복지관이 일방적으로 결정하기보다 나와 의논해서 결정한다 24명(15.9%), 복지관에서 주체성 강화에 도움이 되는 교육을 진행한다 22명(14.6%), 혼자 해결하기 어려우면 복지관이 함께 고민해준다 18명(11.9%), 내가 판단, 선택할 수 있게 복지관이 다양한 정보를 알려준다 17명(11.3%), 잘 모르겠다 4명(2.6%), 기타 1명(0.7%)순으로 나타났다. 무응답은 12명(7.9%)이 있었다.

자립, 주체성 향상을 위한 복지관의 역할에 대해 1순위는 정보를 안내하고, 제안하는 부분에 대한 의견이 높았다면 2순위는 장애당사자가 스스로 고민하고 선택할 수 있게 복지관이 거들고 물어보고 제안하는 역할이 중요하다는 의견이 높게 나타났다.

1-7. '장애인의 지역사회 시설 이용과 참여도를 높이기 위해' 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

<표 17> 지역사회 참여를 위한 역할(1순위)

지역사회 참여를 위한 역할<1순위>	사례수	비율(%)
지역주민과 함께 할 수 있는 활동을 제안한다	36	23.8
프로그램 진행 시에 지역사회 시설을 더 많이 이용한다	35	23.2
지역주민과 만나는 기회를 더 많이 마련한다	30	19.9
지역주민, 지역사회와 함께하는 교육, 체험, 행사 등을 더 많이 진행한다	28	18.5
지역주민과 다양한 것(음식, 물건, 감정, 정보 등)을 나눌 기회를 만든다	12	7.9
잘 모르겠다	8	5.3
무응답	2	1.3



'지역사회 시설 이용과 참여도를 높이기 위해' 복지관의 역할을 묻는 질문에 대해 응답자들은 1순위로 지역주민과 함께 할 수 있는 활동을 제안한다 36명(23.8%)으로 가장 높게 나타났고 다음으로 프로그램 진행 시에 지역사회 시설을 더 많이 이용한다 35명(23.2%), 지역주민과 만나는 기회를 더 많이 마련한다 30명(19.9%), 지역주민, 지역사회와 함께하는 교육, 체험, 행사 등을 더 많이 진행한다 28명(18.5%), 지역주민과 다양한 것을 나눌 기회를 만든다 12명(7.9%), 잘 모르겠다 8명(5.3%)순으로 나타났고 무응답은 2명(1.3%)이 있었다.

<표 18> 지역사회 참여를 위한 역할(2순위)

지역사회 참여를 위한 역할<2순위>	사례수	비율(%)
지역주민과 함께할 수 있는 활동을 제안한다	34	22.5
지역주민, 지역사회와 함께하는 교육, 체험, 행사 등을 더 많이 진행한다	33	21.9
지역주민과 다양한 것(음식, 물건, 감정, 정보 등)을 나눌 기회를 만든다	31	20.5
프로그램 진행 시에 지역사회 시설을 더 많이 이용한다	23	15.2
지역주민과 만나는 기회를 더 많이 마련한다	7	4.6
잘 모르겠다	5	3.3
무응답	18	11.9



2순위에 대한 응답을 보면 지역주민과 함께할 수 있는 활동을 제안한다 34명(22.5%)로 1순위와 똑같이 가장 높게 나타났고 다음으로 지역주민, 지역사회와 함께하는 교육, 체험, 행사 등을 더 많이 진행한다 33명(21.9%), 지역주민과 다양한 것을 나눌 기회를 만든다 31명(20.5%), 프로그램 진행 시에 지역사회 시설을 더 많이 이용한다 23명(15.2%), 지역주민과 만나는 기회를 더 많이 마련한다 7명(4.6%), 잘 모르겠다 5명(3.3%)순으로 나타났다. 무응답은 18명(11.9%)이 있었다.

1순위와 2순위 모두에서 응답자들은 지역사회 시설 및 참여도를 높이기 위해 복지관에서 지역주민과 함께하는 활동을 제안해줄 것을 가장 많이 선호하는 것으로 나타났다.

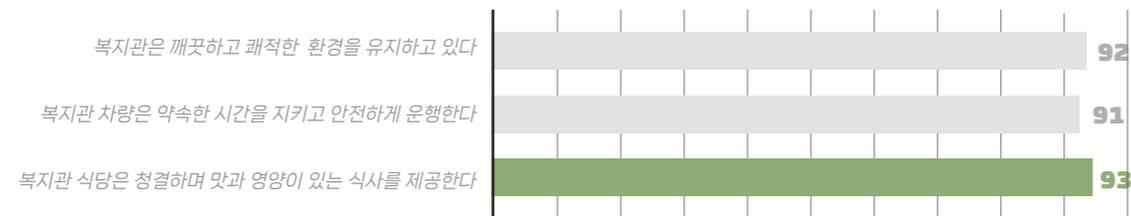
2. 만족도조사 분석 결과

만족도조사는 일반 설문지와 쉬운 설문지의 척도가 5점, 3점으로 다르게 구성되어 결과를 나누어서 제시하고자 한다.

2-1-1. <일반설문지>시설 및 환경에 대한 만족도

<표 19> 시설 및 환경 만족도(일반)

시설 및 환경 만족도	평균	표준편차 (n=100)
복지관은 깨끗하고 쾌적한 환경을 유지하고 있다	4.58 (92점)	0.684
복지관 차량은 약속한 시간을 지키고 안전하게 운행한다	4.55 (91점)	0.685
복지관 식당은 청결하며 맛과 영양이 있는 식사를 제공한다	4.63 (93점)	0.668

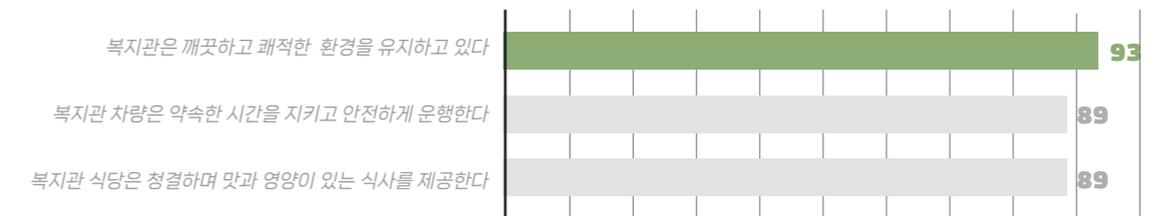


일반설문지를 통해 복지관 시설 및 환경, 차량, 식사지원 등에 대한 평균 만족도를 살펴본 결과, 식사지원에 대한 만족도는 5점 최고점에서 평균 4.63점으로 가장 높게 나타났으며, 시설에 대한 만족도는 4.58점, 차량에 대한 만족도는 4.55점 순으로 모두 4점 이상의 높은 만족도를 보였다.

2-1-2. <쉬운설문지>시설 및 환경에 대한 만족도

<표 20> 시설 및 환경 만족도(쉬운)

시설 및 환경 만족도	평균	표준편차 (n=100)
복지관은 깨끗하고 쾌적한 환경을 유지하고 있다	2.80 (93점)	0.400
복지관 차량은 약속한 시간을 지키고 안전하게 운행한다	2.68 (89점)	0.512
복지관 식당은 청결하며 맛과 영양이 있는 식사를 제공한다	2.66 (89점)	0.557



쉬운설문지에서는 시설에 대한 만족도가 3점 최고점에서 평균 2.80점으로 가장 높게 나타났으며 차량운행에 대한 만족도가 2.68점, 식사지원에 대한 만족도가 2.66점 순으로 나타나 일반설문지와 마찬가지로 모두 2.5점 이상의 높은 만족도를 보였다.

2-2-1. <일반설문지>직원에 대한 만족도

<표 21> 직원 만족도(일반)

직원 만족도	평균	표준편차 (n=100)
복지관 직원은 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다	4.54 (90점)	0.693
복지관 직원은 약속을 잘 지키고 맡은 일에 최선을 다한다	4.60 (92점)	0.621
복지관 직원은 나의 권리를 이해하고 존중해준다	4.51 (90점)	0.721

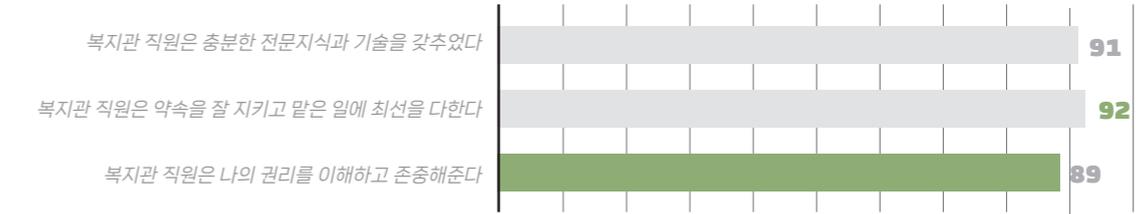


일반설문지를 통해 직원의 전문성, 성실성, 존중성에 대한 만족도를 살펴본 결과, 약속과 성실성에 대한 만족도는 5점 최고점에서 평균 4.60점으로 가장 높게 나타났으며, 전문성에 대한 만족도는 4.54점, 존중성에 대한 만족도는 4.51점 순으로 모두 4점 이상의 높은 만족도를 보였다.

2-2-2. <쉬운설문지>직원에 대한 만족도

<표 22> 직원 만족도(쉬운)

직원 만족도	평균	표준편차 (n=100)
복지관 직원은 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다	2.72 (91점)	0.496
복지관 직원은 약속을 잘 지키고 맡은 일에 최선을 다한다	2.75 (92점)	0.440
복지관 직원은 나의 권리를 이해하고 존중해준다	2.66 (89점)	0.557



쉬운설문지에서는 약속과 성실성에 대한 만족도가 3점 최고점에서 평균 2.75점으로 가장 높게 나타났으며, 전문성에 대한 만족도는 2.72점, 존중성에 대한 만족도는 2.66점으로 일반설문지와 동일한 순으로 나타났다. 3가지 문항 모두 2.5점 이상의 높은 만족도를 보였다.

2-3-1. <일반설문지>서비스에 대한 만족도

<표 23> 서비스 만족도(일반)

서비스 만족도	평균	표준편차 (n=100)
복지관 서비스는 나의 욕구와 의견을 잘 반영하고 있다	4.38 (88점)	0.865
복지관 서비스 참여 시 충분한 설명을 들었다	4.48 (90점)	0.719
서비스는 나에게 많은 도움이 된다	4.40 (88점)	0.924
나는 계속 서비스를 이용하고 싶다	4.61 (92점)	0.711

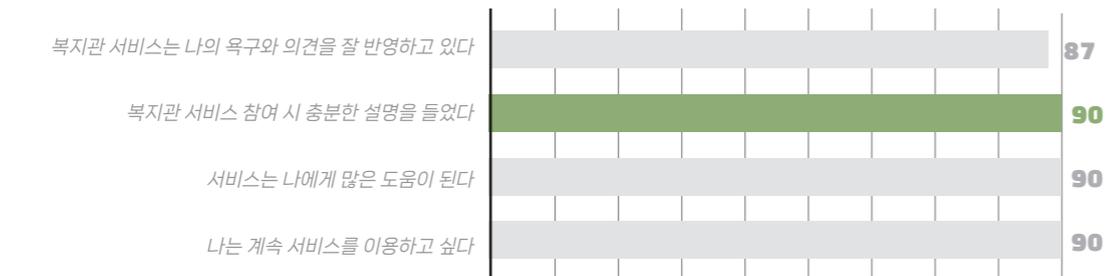


일반설문지를 통해 서비스의 의견반영정도, 충분한 설명, 도움정도, 향후 이용희망에 대한 만족도를 살펴본 결과, 향후 서비스 이용희망에 대한 만족도가 5점 최고점에서 평균 4.61점으로 가장 높게 나타났으며, 충분한 설명에 대한 만족도는 4.48점, 도움에 대한 만족도는 4.40점, 의견반영에 대한 만족도는 4.38점 순으로 나타났다. 모두 4점 이상의 높은 만족도를 보였다.

2-3-2. <쉬운설문지>서비스에 대한 만족도

<표 24> 서비스 만족도(쉬운)

서비스 만족도	평균	표준편차 (n=100)
복지관 서비스는 나의 욕구와 의견을 잘 반영하고 있다	2.62 (87점)	0.567
복지관 서비스 참여 시 충분한 설명을 들었다	2.71 (90점)	0.540
서비스는 나에게 많은 도움이 된다	2.69 (90점)	0.547
나는 계속 서비스를 이용하고 싶다	2.69 (90점)	0.616

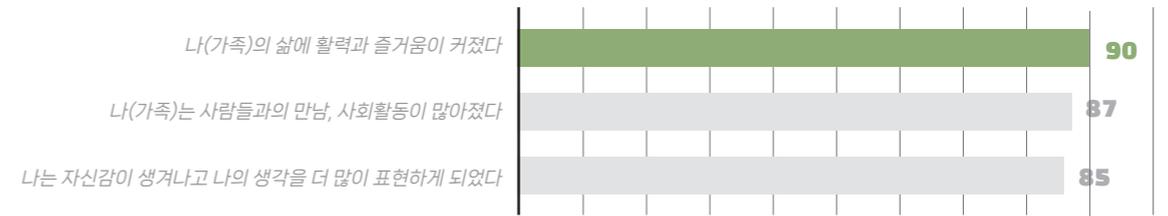


쉬운설문지에서는 충분한 설명에 대한 만족도가 3점 최고점에서 평균 2.71점으로 가장 높게 나타났으며, 도움 정도와 향후 서비스 이용 희망에 대한 만족도가 각각 2.69점, 의견반영에 대한 만족도는 2.62점 순으로 모두 2.5점 이상의 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

2-4-1. <일반설문지> 복지관 이용 후 나(가족)의 삶의 변화도

<표 25> 삶의 변화도(일반)

나(가족)의 삶의 변화도	평균	표준편차 (n=100)
나(가족)의 삶에 활력과 즐거움이 커졌다	4.48 (90점)	0.706
나(가족)는 사람들과의 만남, 사회활동이 많아졌다	4.34 (87점)	0.836
나는 자신감이 생겨나고 나의 생각을 더 많이 표현하게 되었다	4.27 (85점)	0.847

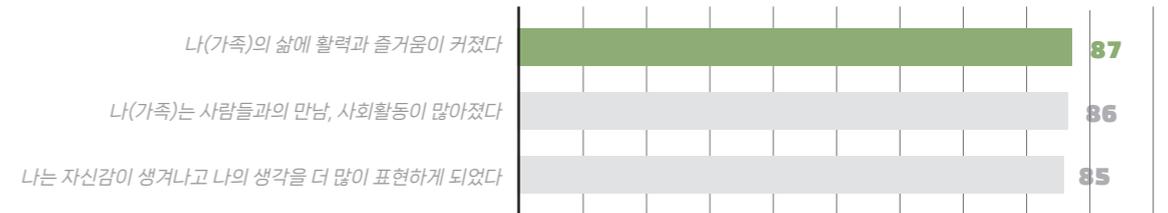


복지관 이용 후 장애당사자와 가족의 삶의 변화도를 묻는 질문에 나(가족)의 삶에 활력과 즐거움이 커졌다가 5점 최고점에서 평균 4.48점으로 가장 높게 나타났으며 나(가족)는 사람들과의 만남, 사회활동이 많아졌다 4.34점, 나는 자신감이 생겨나고 나의 생각을 더 많이 표현하게 되었다 4.27점순으로 나타났다. 전체적으로 모든 문항에서 4점 이상의 긍정적인 변화가 있었다고 응답하였다.

2-4-2. <쉬운설문지> 복지관 이용 후 나(가족)의 삶의 변화도

<표 26> 삶의 변화도(쉬운)

나(가족)의 삶의 변화도	평균	표준편차 (n=100)
나(가족)의 삶에 활력과 즐거움이 커졌다	2.61 (87점)	0.602
나(가족)는 사람들과의 만남, 사회활동이 많아졌다	2.59 (86점)	0.571
나는 자신감이 생겨나고 나의 생각을 더 많이 표현하게 되었다	2.55 (85점)	0.642



쉬운설문지에서는 나(가족)의 삶에 활력과 즐거움이 커졌다가 3점 최고점에서 평균 2.61점으로 가장 높게 나타났으며 나(가족)는 사람들과의 만남, 사회활동이 많아졌다가 2.59점, 나는 자신감이 생겨나고 나의 생각을 더 많이 표현하게 되었다가 2.55점 순으로 나타났다. 쉬운설문지도 일반설문지와 동일한 결과를 보였으며 모든 문항에서 2.5점 이상의 긍정적 영향이 있다고 응답하였다.

3. 기타의견

욕구 및 만족도 문항에 대한 답변 외 응답자들이 생각하는 운영, 프로그램, 이용자 간 관계 등에 대한 기타 의견은 다음과 같다.

<표 27> 기타의견

구분	기타의견
복지관 운영에 대한 의견	· 복지관이 (운영을) 너무 잘하고 있어요 · 복지관을 이용하면서 많은 도움이 되고 프로그램도 잘 짜여져 있어서 너무 만족합니다. · 복지관이 있어 즐겁고 행복합니다 · 시설에 만족하며 식사 서비스가 좋습니다
직원에 대한 의견	· 직원들의 친절과 정성에 감사합니다 · 친절하게 잘 가르쳐줘서 감사하고 고맙습니다
서비스(프로그램)에 대한 의견	· 프로그램 계속 했으면 좋겠어요. 매일 매일 하고 싶어요 · 복지관이 있어서 다양한 활동과 체험, 장애인 가족으로서 삶의 질이 높아지는 계기가 되고 도움이 많이 됩니다.
재활서비스 욕구	· 직원을 늘려서 재활 서비스를 더 많이 받으면 좋겠어요 · 재활 프로그램을 더 많이 하면 좋겠어요 · 지체장애인도 이용 할 수 있는 운동기구가 더 많으면 좋겠어요
서비스 욕구	· 글을 더 배울 수 있게 프로그램을 더 많이 운영해주세요 · 프로그램이 더 많아지면 좋겠어요 · 야외활동 횟수가 많아지길 희망합니다 · 서예, 그림, 바리스타 등 자원을 소개시켜주면 좋겠습니다 · 어려운 일에 대한 상담과 정보를 제공받고 싶어요 · 주간보호 서비스가 확대 운영되길 바랍니다 · 복지관 식당에서 일하고 싶어요
운영에 대한 욕구	· 차량 운행 시간을 잘 지켜주면 좋겠어요(일찍 갈 때가 있어요) · 아침에 30분 정도 일찍 시작하면 좋겠어요
이용 고객 간의 관계에 대한 의견	· 서로 다른 장애를 이해할 수 있는 교육이 있으면 좋겠어요 · 복지관 이용하는 사람들끼리 친하게 지내면 좋겠어요 · 또래 친구들과 어울릴 기회가 많으면 좋겠어요 · 이용자간 폭력행동이 나오지 않도록 유대감을 높이는 프로그램이 있으면 좋겠어요
기타의견	· 저는 광양에서 계속 살면서 소개팅 받아서 결혼하고 싶어요

IV. 결론 및 제언

1. 조사 결과요약
2. 제언

IV. 결론 및 제언

1. 조사 결과 요약

본 조사는 사람중심 실천, 지역사회 자산접근기반 실천으로 변화하기 위한 복지관의 역할과 운영에 대한 고객과 지역사회의 인식, 욕구, 기존 서비스에 대한 만족도를 파악하여 복지관 운영목적에 부합한 실천을 위한 기초 자료로 활용하기 위해 진행되었다. 복지관 고객 및 가족, 지역주민을 중심으로 조사가 진행되었고 총 151명이 참여하였다. 특히 이번 조사는 장애유형을 고려하여 일반설문지와 쉬운설문지를 별도로 제작하여 조사하였고 일반설문지는 100명, 쉬운설문지는 51명이 참여하였다. 조사내용은 일반적인 특성, 서비스 욕구, 복지관 이용에 따른 삶의 변화정도, 자립 지원 및 지역사회 중심 실천을 위한 복지관의 역할 등 총 25항목으로 구성하였다. 항목별로 요약 정리한 내용을 보면 다음과 같다.

1.1 일반적 특성

일반적 특성은 응답자, 성별, 나이, 거주지역, 장애유형, 장애정도로 구성된 6개 문항이다.

첫 번째, 응답자는 다음과 같다. '장애당사자' 105명(69.5%), '부모' 36명(23.8%), '활동지원사' 7명(4.6%), '배우자' 1명(0.7%), '조부모' 1명(0.7%), '기타' 1명(0.7%)으로 나타났다.

두 번째, 성별은 다음과 같다. '남성' 77명(51%), '여성' 74명(49%)으로 나타났다.

세 번째, 거주지역은 다음과 같다. '중마동' 94명(62.3%), '골약동' 4명(2.6%), '광영동' 17명(11.3%), '태인동' 2명(1.3%), '금호동' 15명(9.9%), '진상면' 4명(2.6%), '진월면' 7명(4.6%), '다압면' 4명(2.6%), '기타지역' 4명(2.6%)으로 나타났다.

네 번째, 장애유형(주장애)은 다음과 같다. '지체장애' 29명(19.2%), '뇌병변장애' 15명(9.9%), '시각장애' 9명(6.0%), '청각장애' 4명(2.6%), '언어장애' 1명(0.7%), '신장장애' 1명(0.7%), '호흡기장애' 1명(0.7%), '장루요루장애' 1명(0.7%), '뇌전증장애' 2명(1.3%), '지적장애' 65명(43.0%), '정신장애' 7명(4.6%), '자폐성장애' 12명(7.9%), '미등록' 2명(1.3%), '무응답' 2명(1.3%)으로 나타났다.

다섯 번째, 장애정도는 다음과 같다. '심한장애' 108명(71.5%), '심하지 않은 장애' 38명(25.2%), '미등록' 2명(1.3%), '무응답' 3명(2.0%)으로 나타났다.

1.2 복지관의 역할 및 서비스 욕구, 지역사회 참여도 향상을 위한 복지관 역할에 대한 인식

복지관을 이용하는 이유와 고객(보호자, 기타 이해관계자)이 중요하게 생각하는 복지관의 역할 및 서비스의 욕구에 대한 문항이 4개, 지역사회 중심 실천과 참여도 향상을 위해 고객이 생각하는 복지관의 역할 2개 문항 추가하여 총 6개의 문항으로 구성하였다.

첫 번째, 복지관의 이용주기는 다음과 같다. '매일' 93명(61.6%), '주 2~3회' 37명(24.5%), '주 1회' 19명(12.6%), '월 2~3회' 2명(1.3%)으로 나타났다. 이번 설문조사에는 복지관을 매일 이용하는 고객의 참여도가 60% 이상을 차지하였다.

두 번째, 복지관을 이용하는 가장 큰 이유는 무엇인지 물어보았다. 1순위는 '재활 및 자립을 위해' 44명(29.1%), '관심 있는 프로그램에 참여하기 위해' 37명(24.5%), '일을 구하기 위해' 27명(17.9%), '무료한 시간을 벗어나기 위해' 14명(9.3%), '식당 및 체력단련실 이용을 위해' 13명(8.6%), '사람들을 만나기 위해' 11명

(7.3%), '기타' 4명(2.6%), '무응답' 1명(0.7%)로 나타났다. 2순위는 '관심 있는 프로그램에 참여하기 위해' 35명(23.2%), '무료한 시간을 벗어나기 위해' 24명(15.9%), '사람들을 만나기 위해' 23명(15.2%), '식당 및 체력단련실 이용을 위해' 21명(13.9%), '일을 구하기 위해' 13명(8.6%), '재활 및 자립을 위해' 8명(5.3%), '재가복지서비스 이용을 위해' 2명(1.3%), '무응답' 25명(16.6%)로 나타났다. 재활 및 프로그램 참여를 위해서 복지관을 이용한다는 응답도 높았지만 사람들을 만나고 무료한 시간을 벗어나기 위해서라는 응답율도 높게 나타나 사회적 관계에 대한 욕구도 높다는 것을 알 수 있었다.

세 번째, 복지관의 가장 중요한 역할은 무엇인지 물어보았다. 1순위는 '다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것' 59명(39.1%), '시설을 깨끗하게 관리하는 것' 28명(18.5%), '식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것' 25명(16.6%), '장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것' 15명(9.9%), '지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것' 14명(9.3%), '직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것' 9명(6.0%), '기타' 1명(0.7%)으로 나타났다. 2순위는 '장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것' 29명(19.2%), '직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것' 27명(17.9%), '다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것' 26명(17.2%), '지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것' 25명(16.6%), '식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것' 18명(11.9%), '시설을 깨끗하게 관리하는 것' 15명(9.9%), '기타' 3명(2.0%), '무응답' 8명(5.3%)으로 나타났다. 고객들은 프로그램, 시설, 식사 등에 대한 욕구도 높게 나왔지만 지역사회 환경, 관계망 확장, 인식개선 등에 대한 욕구도 있는 것으로 나타나 향후 복지관이 추진하고자 하는 지역사회 기반 접근의 필요성을 뒷받침해주고 있다.

네 번째, 복지관이 하는 사업 중 더 필요한 사업이 무엇인지 물어보았다. 1순위는 '다양한 스포츠 및 문화여가 사업을 늘리는 것' 36명(23.8%), '다양한 학습 및 교육 프로그램 사업을 늘리는 것' 34명(22.5%), '장애아동 및 청소년을 위한 사업을 늘리는 것' 23명(15.2%), '장애인 취업을 위한 교육과 사업을 운영하는 것' 19명(12.6%), '재활 및 치료프로그램 운영, 의료 정보를 제공하는 것' 18명(11.9%), '장애인 권리와 인권 관련된 사업을 적극적으로 운영하는 것' 11명(7.3%), '장애인 가족을 위한 심프로그램, 정보제공 사업을 늘리는 것' 8명(5.3%), '지역주민, 기업 자원봉사자와 후원 자원을 개발하여 연결하는 것' 2명(1.3%)로 나타났다. 2순위는 '다양한 학습 및 교육 프로그램 사업을 늘리는 것' 26명(17.2%), '장애인 취업을 위한 교육과 사업을 운영하는 것' 24명(15.9%), '장애인 가족을 위한 심프로그램, 정보제공 사업을 늘리는 것' 19명(12.6%), '재활 및 치료프로그램 운영, 의료 정보를 제공하는 것' 19명(12.6%), '다양한 스포츠 및 문화여가 사업을 늘리는 것' 18명(11.9%), '지역주민, 기업 자원봉사와 후원 자원을 개발하여 연결하는 것' 13명(8.6%), '장애아동 및 청소년을 위한 사업을 늘리는 것' 12명(7.9%), '장애인 권리와 인권 관련된 사업을 적극적으로 운영하는 것' 10명(6.6%), '기타' 2명(1.3%), '무응답' 8명(5.3%)으로 나타났다. 스포츠, 문화여가 및 평생학습 프로그램을 가장 필요로 하였다.

다섯 번째, '장애인의 자립, 주체성을 높이기 위해' 복지관의 역할은 무엇인지 물어보았다. 1순위는 '내가 판단, 선택할 수 있게 복지관이 다양한 정보를 알려준다' 56명(37.1%), '복지관 활동을 할 때 내가 할 수 있는 역할을 제안한다' 25명(16.6%), '혼자 해결하기 어려우면 복지관이 함께 고민해준다' 23명(15.2%), '내가 판단, 선택, 대답 할 수 있게 복지관이 자주 물어본다' 19명(12.6%), '복지관이 일방적으로 결정하기보다 나와 의논해서 결정한다' 12명(7.9%), '복지관에서 주체성 강화에 도움이 되는 교육을 진행한다' 9명(6.0%), '잘 모르겠다' 4명(2.6%), '무응답' 3명(2.0%) 순으로 나타났다. 2순위는 '내가 판단, 선택, 대답 할 수 있게 복지관이 자주 물어본다' 29명(19.2%), '복지관이 일방적으로 결정하기보다 나와 의논해서 결정한다' 24명(15.9%), '복지관에서 주체성 강화에 도움이 되는 교육을 진행한다' 22명(14.6%), '혼자 해결하기 어려우면 복지관이 함께 고민해준다' 18명(11.9%), '내가 판단, 선택할 수 있게 복지관이 다양한 정보를 알려준다' 17명(11.3%), '잘 모르겠다' 4명(2.6%), '기타' 1명(0.7%), '무응답' 12명(7.9%)으로 나타났다. 대체적으로 고객들은 장애인의 자립과 주체성을 높이기 위해 정보를 제공하고, 물어보고, 함께 의논해서 결정하는 것을 선호하는 것으로 나타났다.

여섯 번째, '장애인의 지역사회 시설 이용과 참여도를 높이기 위해' 복지관의 역할은 무엇인지 물어보았다. 1순위는 '지역주민과 함께 할 수 있는 활동을 제안한다' 36명(23.8%), '프로그램 진행 시에 지역사회 시설을 더 많이 이용한다' 35명(23.2%), '지역주민과 만나는 기회를 더 많이 마련한다' 30명(19.9%), '지역주민, 지역사회와 함께하는 교육, 체험, 행사 등을 더 많이 진행한다' 28명(18.5%), '지역주민과 다양한 것(음식, 물건, 감정, 정보 등)을 나눌 기회를 만든다' 12명(7.9%), '잘 모르겠다' 8명(5.3%), '무응답' 2명(1.3%)으로 나타났다. 2순위는 '지역주민과 함께할 수 있는 활동을 제안한다' 34명(22.5%), '지역주민, 지역사회와 함께하는 교육, 체험, 행사 등을 더 많이 진행한다' 33명(21.9%), '지역주민과 다양한 것(음식, 물건, 감정, 정보 등)을 나눌 기회를 만든다' 31명(20.5%), '프로그램 진행 시에 지역사회 시설을 더 많이 이용한다' 23명(15.2%), '지역주민과 만나는 기회를 더 많이 마련한다' 7명(4.6%), '잘 모르겠다' 5명(3.3%), '무응답' 18명(11.9%)순으로 나타났다. 고객들은 지역사회 참여도를 높이기 위해 지역주민과 함께 할 수 있는 활동을 더 많이 제안할 것과 나눔을 통한 만남의 기회를 더 많이 늘리는 것을 선호하는 것으로 나타났다.

1.3 복지관 만족도

조사는 일반조사와 쉬운조사로 나누어 진행하였고 일반조사는 100명, 쉬운조사는 51명이 참여하였다. 조사문항은 ①시설 및 환경, ②직원, ③서비스 총 3가지 영역으로 나누어 만족도를 측정하였다.

첫 번째, 일반조사결과이다. 시설 및 환경 4.58점, 직원 4.55점, 서비스 4.47점으로 모든 영역에서 4점 이상의 높은 만족도를 보였으며 그중에서도 시설 및 환경에 대한 만족도가 4.58점으로 가장 높게 나타났다.

세부적으로 살펴보면,

시설 및 환경 영역에서 '복지관 식당은 청결하며 맛과 영양이 있는 식사를 제공한다' 4.63점, '복지관은 깨끗하고 쾌적한 환경을 유지하고 있다' 4.58점, '복지관 차량은 약속한 시간을 지키고 안전하게 운행한다' 4.55점으로 식당에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

직원 영역에서 '복지관 직원은 약속을 잘 지키고 맡은 일에 최선을 다한다' 4.60점, '복지관 직원은 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다' 4.54점, '복지관 직원은 나의 권리를 이해하고 존중해준다' 4.51점으로 존중성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

서비스 영역에서 '나는 계속 서비스를 이용하고 싶다' 4.61점, '복지관 서비스 참여 시 충분한 설명을 들었다' 4.48점, '서비스는 나에게 많은 도움이 된다' 4.40점, '복지관 서비스는 나의 욕구와 의견을 잘 반영하고 있다' 4.38점으로 향후 이용희망에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

두 번째, 쉬운조사결과이다. 시설 및 환경 2.71점, 직원 2.71점, 서비스 2.68점으로 모든 영역에서 2.5점 이상의 높은 만족도를 보였다.

세부적으로 살펴보면,

시설 및 환경 영역에서 '복지관은 깨끗하고 쾌적한 환경을 유지하고 있다' 2.80점, '복지관 차량은 약속한 시간을 지키고 안전하게 운행한다' 2.68점, '복지관 식당은 청결하며 맛과 영양이 있는 식사를 제공한다' 2.66점으로 시설에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

직원 영역에서 '복지관 직원은 약속을 잘 지키고 맡은 일에 최선을 다한다' 4.60점, '복지관 직원은 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다' 4.54점, '복지관 직원은 나의 권리를 이해하고 존중해준다' 4.51점으로 성실성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

서비스 영역에서 '복지관 서비스 참여 시 충분한 설명을 들었다' 2.71점, '서비스는 나에게 많은 도움이 된다' 2.69점, '나는 계속 서비스를 이용하고 싶다' 2.69점, '복지관 서비스는 나의 욕구와 의견을 잘 반영하고 있다' 2.62점으로 충분한 설명에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

마지막으로 복지관 이용 후 나와 가족의 삶의 변화도를 묻는 질문에서

일반조사는 '나(가족)의 삶에 활력과 즐거움이 커졌다' 4.48점, '나(가족)는 사람들과 만남, 사회활동이 많아졌다' 4.34점, '나는 자신감이 생겨나고 나의 생각을 더 많이 표현하게 되었다' 4.27점으로 삶에 활력과 즐거움이 커졌다는 의견이 가장 높았다.

쉬운조사는 '나(가족)의 삶에 활력과 즐거움이 커졌다' 2.61점, '나(가족)는 사람들과의 만남, 사회활동이 많아졌다' 2.59점, '나는 자신감이 생겨나고 나의 생각을 더 많이 표현하게 되었다' 2.55점으로 일반조사와 마찬가지로 삶에 활력과 즐거움이 생겼다는 의견이 가장 높게 나와 복지관 이용이 고객과 가족들의 삶에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2. 제언

이번 조사의 결과의 함의와 향후 복지관 및 서비스 운영 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 생애주기별, 장애유형을 고려한 개인별 맞춤 서비스로 전환해야 한다.

'2024년 장애인 욕구 및 만족도 조사'는 2024년 8월 1일 ~ 8월 30일까지 한 달의 기간 동안 복지관 이용 장애인 및 재가장애인, 보호자 총 151명이 참여하였다. 주로 관내 프로그램 참여자 중심으로 조사가 진행됨으로써, 이번 조사의 일반적 특성을 살펴보면 복지관 주 이용자의 특성이 많은 부분 반영되었다고 볼 수 있다. 복지관 이용자의 남녀 비율은 비슷하였으며 연령층은 20~60대까지 골고루 분포되어 있었다. 10대 비율은 19.2%로 타 연령대에 비해 낮았으나 평일, 주간에는 유치원 및 학교를 다닌다는 점을 고려하면 아동·청소년을 위한 다양한 사업 개발이 필요하고 특히 주말과 방학 기간의 프로그램 개발이 이루어져야 할 것이다.

복지관 등록 고객은 총 1,093명(24.10월 기준)이고 이 중 60세 이상 어르신의 비율이 46.2%로 가장 높다. 하지만 실제 복지관을 주로 이용하는 고객의 연령층은 10대 19.2%, 20~30대 23.2%, 40~50대 29.8%, 60세 이상 27.8%로 40~50대가 가장 비중이 높았다. 이는 60세 이상의 고객이 주로 식당이나 체력단련실 등 단순 서비스 이용 비율이 높고, 재가고객으로 복지관이 아닌 가정에서 서비스를 받는 경우가 많다는 것을 보여준다. 또한 장애 유형은 지적장애가 43%, 지체장애 19.2%로 두 장애 유형이 전체의 62% 이상을 차지하고 있고 내부 장애의 비율은 0.7%대로 매우 낮았다.

이러한 일반적 특성을 살펴봤을 때, 우리 복지관이 중마권역에 거주하는 모든 장애유형이 이용 할 수 있는 종합복지관으로서의 역할을 수행하기 위해서는 생애주기와 장애유형을 고려한 개인별 맞춤서비스가 강화되어야 한다.

과거에는 장애인복지관이 표준화된 프로그램 중심이었지만 최근에는 장애인 맞춤 지원을 위한 사람중심실천으로 패러다임의 전환이 이루어지고 있다. 복지관도 이러한 추세를 반영하여 장애인 평생설계과정 지원 중심으로의 서비스 재편을 통해 다양한 장애유형과 생애주기를 고려한 개인별 맞춤 지원으로 '장애'보다 '사람'에 집중하는 강점과 자산을 기반으로 한 실천으로 변화해야 할 것이다.

둘째, 마을거점 관계망 중심의 서비스로 전환해야 한다.

이번 조사에 참여한 응답자의 거주지역 특성을 살펴보면, 8개의 면·동 중에서 중마동이 62.3%로 가장 높고 면단위는 2~4%로 매우 낮았다. 복지관 주 이용자는 중마동, 광영동, 금호동에 집중되어 있고 면단위는 중증과 이동의 어려움 등으로 재가서비스 비중이 높았다. 면단위 거주 장애인은 고령·중증·독거 등으로 고립된 삶을 살 가능성이 높음에도 불구하고 지리적 어려움으로 복지관 이용을 통한 사회적 관계를 맺을 기회도 매우 적다. 이런 취약성을 고려했을 때, 이번 조사를 통해 나타난 거주지역의 특성은 면단위 거주 장애인에 대한 접근 방식을 기존 시설 중심에서 마을 중심 사업으로 변화해야 함을 시사한다.

응답자들은 복지관을 이용하는 주 이유로 '재활 및 자립을 위해'와 '관심 있는 프로그램에 참여하기 위해'를 가장 많이 꼽았다. 2순위 응답에서는 조금 다른 양상을 보였는데 1순위가 시설 중심의 서비스에 대한 욕구가 높았다면 2순위 응답에서는 '무효한 시간을 벗어나기 위해', '사람들을 만나기 위해' 등 사회적 관계에 대한 욕구가 높게 나타났다.

보건복지부 조사에 의하면, 장애인의 여가활동은 TV보기가 88.2%, 휴식이 72.8%, 컴퓨터 이용이 18.2%로 대부분 '집'에서 '혼자'하는 활동에 집중되어 있다(2020년 장애인통계). 다양한 여가활동 및 사회적 참여는 장애인의 잠재된 가능성을 발전시키고 일상생활에서 만족감을 높여주는 매우 중요한 요인(송진영, 2021)¹⁾임에도 불구하고, 많은 장애인들이 코로나 이후, 사회적 참여가 줄어들어 심리적 위축과 우울감 악화로 어려움을 호소하고 있다. 따라서, 장애인의 생활만족도를 높이기 위해서는 지역사회 내에서의 활발한 사회적 참여를 지원해야 한다.

복지관은 서비스를 제공함에 있어 공간과 시간, 인력과 예산의 한계가 있다. 장애인의 삶이 복지관이 아닌 지역사회 안에서 자립적이고 주체적인 활동으로 이어지기 위해서는 서비스의 공간도 복지관이 아닌 지역사회가 중심이 되어야 한다. 지역 내 상가를 이용하고, 지역 주민과의 교류를 활성화시켜 주민으로서의 평범한 삶이 지역 안에서 이루어지도록 환경을 만들고 이어주는 활동이 강화되어야 할 것이다.

특히 독거·중증·고립 가정의 비율이 높은 면단위 거주 재가장애인의 사회적 관계망 확장을 위해서는 같은 마을에서 자주 보고 교류하는 이웃 주민들과 관계를 만드는 활동이 필요하다. 시민옹호인 활동, 마을 내 장애인과 지역주민이 함께 참여하는 마을 거점 평생학습 프로그램 운영, 무장애 마을사업 등을 예시로 들 수 있다.

고려해야 할 것은 농촌 마을의 경우 집성촌(같은 성씨의 씨족이 모여사는 마을)이나 부락 형태로 오랜 기간 함께 어울려 살아온 만큼 타지인에 대한 거부감 등이 있고 마을별로 특성이 있기 때문에 이를 고려하여 긴 호흡을 가지고 접근해야 한다. 복지관은 사업을 위해 잠깐 스쳐가지만 마을 안에 사는 장애인은 삶의 공간이기 때문에 이를 고려해야 할 것이다. 중장기적인 관점을 가지고 연도별 계획을 세워 6개월에서 1년 정도 마을 주민들과 관계를 맺는 시간을 충분히 가져야 하며 한 번에 여러 마을을 방문하기 보다는 장애인이 많이 거주하거나 마을 주민들이 개방적인 성향으로 외지인의 방문을 어려워하지 않는 마을 등을 미리 파악하여 선택적으로 접근해나가는 지혜가 필요하다.

셋째, 제한하고 참여하는 적극적 소통에 기반한 서비스로 전환해야 한다.

응답자들은 복지관의 가장 중요한 역할을 묻는 질문에 '다양한 프로그램을 만드는 것'과 '장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설을 늘리는 것'이라고 답하였다. 또한 장애인의 자립, 주체성을 높이기 위한 복지관의 역할로 '내가 판단, 선택할 수 있게 다양한 정보를 알려준다'와 '내가 판단, 선택, 대답할 수 있게 복지관이 자주 물어본다'를 우선순위로 꼽아 장애인의 의견을 반영하여 지역사회 활동을 늘리는 것에 대한 높은 욕구를 보여주었다.

주체성이란 '인간이 어떤 일을 실천할 때 나타나는 자유롭게 자주적인 성질'을 뜻하며, 장애인의 자립을 위해서는 주체성을 지향하는 실천으로 변화해야 한다. 김용득 외(2021)²⁾는 지역사회 안에서 장애인의 주체적인 삶 실현을 위해 자산기반접근이 필요하다고 하였다. 자산기반접근은 장애인이 지역주민으로서 지역사회에 참여하거나 강점을 활용하여 다양한 관계망을 형성하고 확장시켜 자신의 문제를 해결하고 지역 안에서 긍정적인 삶의 변화를 이루어나가는 것을 말하며, 이를 위해 사회복지사는 장애인을 서비스의 대상이 아닌 파트너로 인식하고, 장애인이 직접 결정할 수 있도록 지원해야 함을 강조하고 있다.

장애인의 성별, 장애유형, 강점, 개인적 환경 등을 고려한 개인별 맞춤 지원 체계를 구축하고 지역사회 안에서 건강한 사회적 관계를 만들어 주체적인 삶을 살아갈 수 있도록 지원하기 위해서는 장애인이 계획과 실천의 중심에 있어야 할 것이다. 사회복지사가 주도적으로 계획을 수립하고 지원하는 것이 아닌 장애인과 함께 의견을 묻고, 참여의 기회를 확대하는 등 적극적인 소통을 기반으로 서비스가 실행되어야 할 것이다. 계획의 단계부터 실행, 평가 모든 과정에서 장애인과 파트너로서 함께하여 주체성을 살리는 사업으로의 전환이 이루어져야 한다.

1) 송진영(2021), 「장애인의 여가활동참여가 생활만족도에 미치는 영향: 장애수용의 매개효과를 중심으로. 보건사회연구 41[1], pp146-159」
2) 김용득·황인매·성명진(2021), 「장애인복지관 자산접근 실천방법」

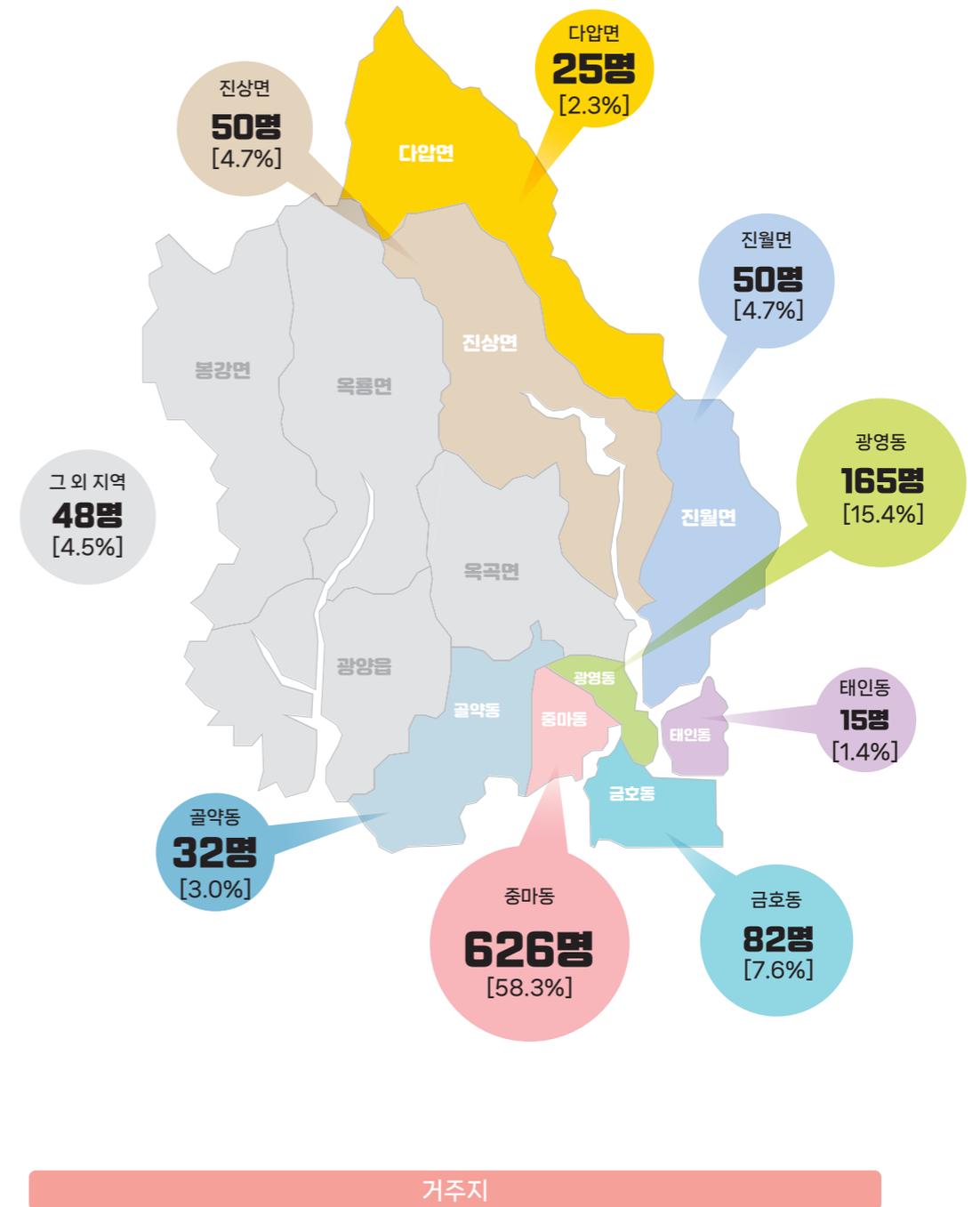
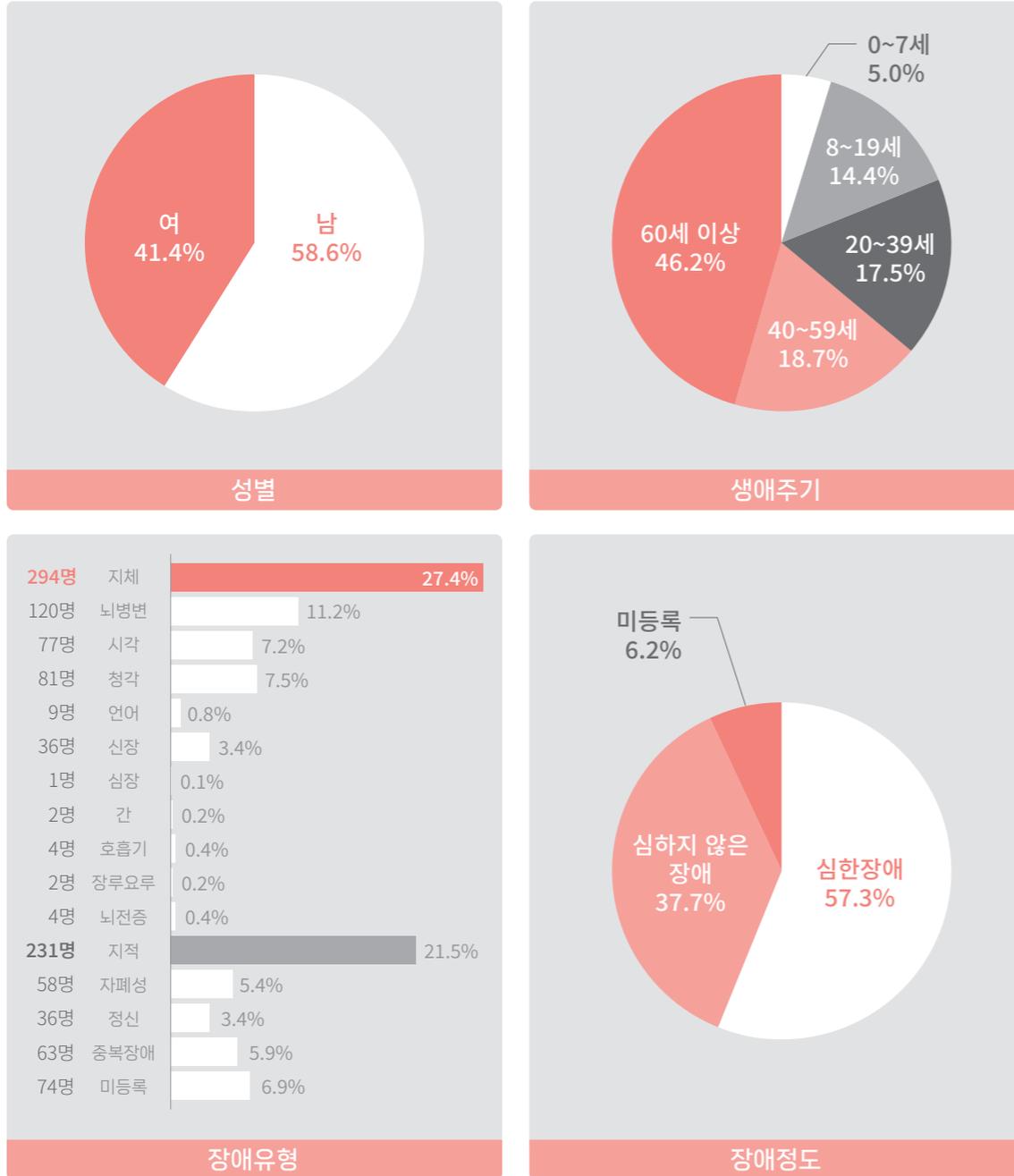
V. 복지관 현황

1. 복지관 등록 고객 현황
2. 복지관 서비스 현황

V. 복지관 현황

1. 복지관 등록 고객 현황

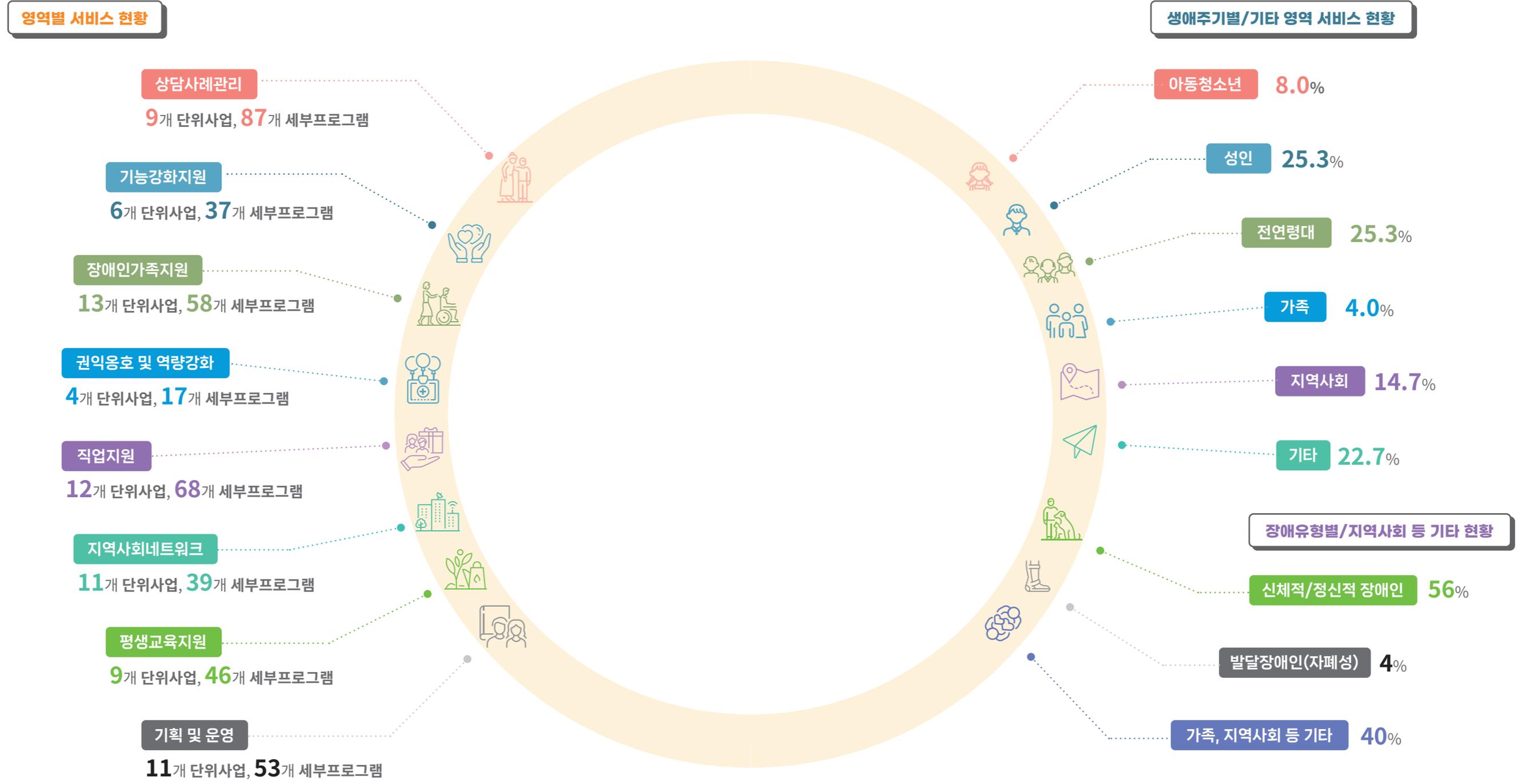
2024년 11월 기준 복지관 등록 고객은 총 1,093명이며 세부 현황은 다음과 같다.



2. 복지관 서비스 현황

우리복지관은 신체적·정신적 모든 장애유형을 대상으로 종합적이고 전문적인 서비스를 제공하고 있으며 83개의 단위사업, 405개의 세부프로그램을 운영하고 있다.

83개 단위 사업의 생애주기별 서비스 비율은 다음과 같다.



V. 부록

2024년 광양시 중마장애인복지관
육구 및 만족도조사(일반설문지)

2024년 광양시 중마장애인복지관 고객 욕구 및 만족도 조사

안녕하세요?

저희는 광양시 중마장애인복지관입니다.

광양시 중마장애인복지관은 2020년 6월 개관하여 "은혜로 하나되어 더불어 행복한 통합사회 구현"이라는 미션 아래 장애인들의 자립과 행복한 삶을 지원하기 위해 체계적이고 전문적인 서비스(프로그램)를 제공하고 있습니다.

본 조사는 현재 광양시 중마권역(중마동, 골약동, 광영동, 태인동, 금호동, 진상면, 진월면, 다압면)에 거주하고 있는 장애인 중 복지관을 이용하는 고객의 욕구 및

만족도를 파악하여 보다 나은 서비스(프로그램)를 제공하고자 진행되는 조사입니다.

설문지를 통해 전해주시는 의견 및 정보는 장애인복지사업을 추진하는 데만 사용 될 것이며, 통계법 제44조에 따라 비밀이 보장됨을 알려드립니다.

바쁘신 와중에도 설문에 응해주셔서 감사의 말씀을 드립니다. 설문 조사에 대해 문의 사항이 있으시면 광양시 중마장애인복지관 기획홍보팀으로 연락해주시기 바랍니다.

(연락처: 061-795-0420)

2024년 07월



•주소 : 전라남도 광양시 중마로 525 •홈페이지 : www.jmswc.or.kr
•전화 : 061-795-0420 •전화 : 061-795-0422

번호	조사원	조사방법	조사일자	코딩일자
		<input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 면접 <input type="checkbox"/> 서면 <input type="checkbox"/> 기타()	월 일	월 일

일반사항

1 이 설문지의 응답자는 누구인가요?
 ① 장애인당사자 ② 부모 ③ 배우자 ④ 자녀
 ⑤ 형제자매 ⑥ 조부모 ⑦ 활동지원사 기타 ()

※ 대리 응답자는 설문대상인 장애인의 의견과 상황을 대변하여 응답해 주세요.

2 당신의 성별은 무엇인가요?
 ① 남자 ② 여자

3 귀하의 나이는 어떻게 되시나요?
 ① 0~19세 ② 20~39세 ③ 40~59세 ④ 60세 이상

4 지금 살고 있는 지역은 어디신가요?
 ① 중마동 ② 골약동 ③ 광영동 ④ 태인동 ⑤ 금호동
 ⑥ 진상면 ⑦ 진월면 ⑧ 다압면 ⑨ 기타 ()

5 귀하는 어떤 장애를 가지고 계신가요?
 ※ 복지카드에 쓰여 있는 장애 중에서 가장 앞에 있는 장애가 주 장애입니다.
 ※ 조사 시, 복지카드를 보여주시면 좋겠습니다.
 ① 지체장애 ② 뇌병변장애 ③ 시각장애 ④ 청각장애
 ⑤ 언어장애 ⑥ 안면장애 ⑦ 신장장애 ⑧ 심장장애
 ⑨ 간장애 ⑩ 호흡기장애 ⑪ 장루요루장애 ⑫ 뇌전증(간질)장애
 ⑬ 지적장애 ⑭ 정신장애 ⑮ 자폐성장애 ⑯ 장애 미등록

6 귀하의 장애 정도는 어느 정도인가요? (복지카드를 확인해주세요)
 ① 심한 장애 (과거 : 1급, 2급, 3급) ② 심하지 않은 장애 (과거 : 4급, 5급, 6급)
 ③ 등록되어 있지 않음

※ 잘 모를 경우, 2019년 6월까지 1~3급은 심한 장애, 4~6급은 심하지 않은 장애에 표시

7 복지관을 얼마나 자주 이용하시나요?
 ① 매일 ② 일주일에 2~3회 ③ 일주일에 1회
 ④ 한 달에 2~3회 ⑤ 행사가 있을 때만 이용 ⑥ 기타 ()

8 복지관을 이용하는 가장 큰 이유는 무엇인가요?
 우선순위대로 2가지만 적어주세요. (1순위: 2순위:)
 ① 재활 및 자립을 위하여 ② 무료한 시간을 벗어나기 위하여
 ③ 여러 사람을 만나기 위하여 ④ 일을 배우거나 직업을 구하기 위하여
 ⑤ 식당, 체력단련실 등 이용을 위하여 ⑥ 관심 있는 프로그램 참여를 위하여
 ⑦ 재가서비스 이용을 위하여 ⑧ 기타 ()

9 광양시 중마장애인복지관의 가장 중요한 역할은 무엇이라고 생각하십니까?
 우선순위대로 2가지만 적어주세요. (1순위: 2순위:)
 ① 시설을 깨끗하게 관리하는 것
 ② 식당에서 맛있고 다양한 음식이 나오는 것
 ③ 다양한 프로그램을 더 많이 만드는 것
 ④ 직원들이 고객들의 이야기를 더 잘 들어주는 것
 ⑤ 지역주민들이 장애인을 차별하지 않는 분위기를 만드는 것
 ⑥ 장애인이 이용할 수 있는 지역사회 시설(카페, 편의점, 식당 등)을 늘리는 것
 ⑦ 기타()

2024 광양시 중마장애인복지관 고객 욕구 및 만족도조사 결과보고서

발행인 정헌주

발행처 광양시 중마장애인복지관

발행일 2024년 12월

주소 (57797) 전남 광양시 중마로 525(마동)

전화 061-795-0420 팩스 061-795-0422

홈페이지 www.jmswc.or.kr

편집인 김성경

제작 (주)감성커뮤니케이션 T.061762 9933

일상에서 행복을 누리는 포용사회의 선도적인 복지관



사회복지법인삼동회
광양시 중마장애인복지관

(57797) 전남 광양시 중마로 525(마동)
TEL:061) 795-0420 FAX: 061)795-0422
www.jmswc.or.kr

2024년 광양시 보조금으로 제작