

2021년 회원 욕구 및 만족도 조사

"청장복에게 바란다!"

설문조사 결과

- 설문기간: 2021. 04. 05. (월) ~ 04. 16. (금)
- 설문대상: 복지관 이용 회원 및 보호자 152명



contents

01. 조사응답자의 일반적 사항

02. 조사응답자의 이용 만족도 조사 결과

03. 조사응답자의 욕구 조사 결과

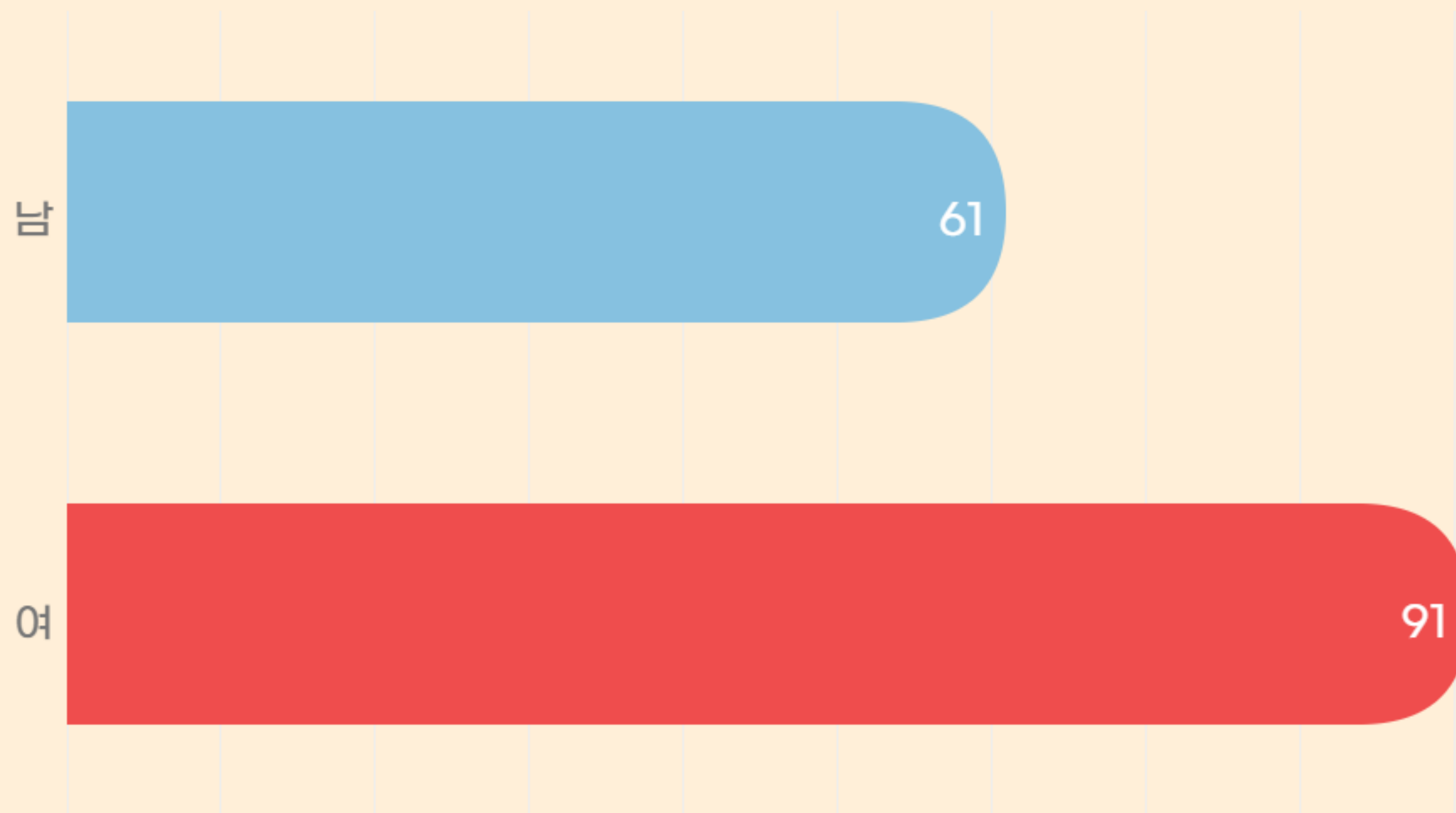
04. 자유의견(바라는점, 하고 싶은 이야기)

contents

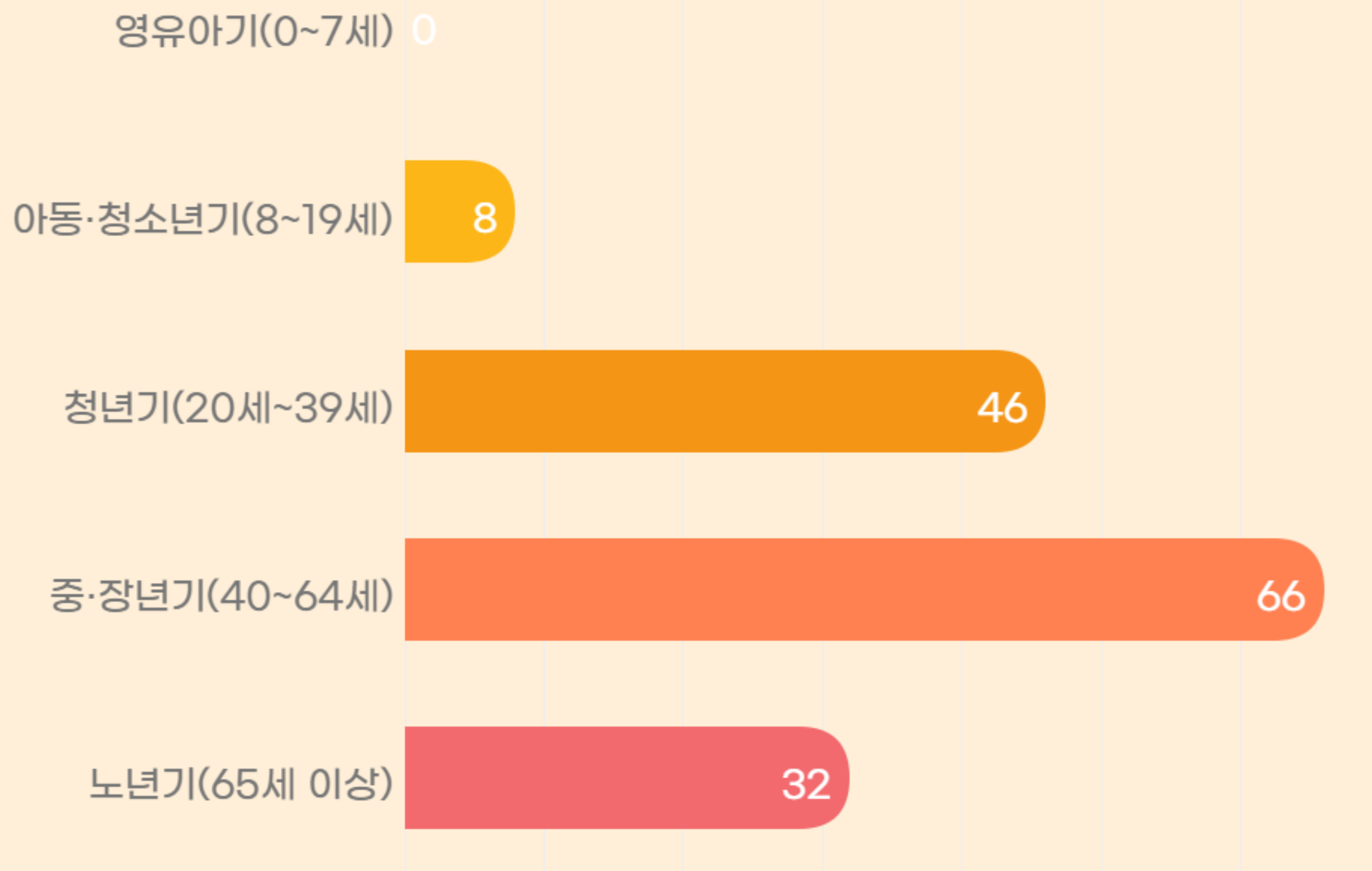
01. 조사응답자의 일반적 사항

- 1 성별
- 2 연령
- 3 장애 유형
- 4 장애 정도
- 5 이용 기간
- 6 거주지(지역구)
- 7 교통수단
- 8 복지관 정보를 알게된 경로

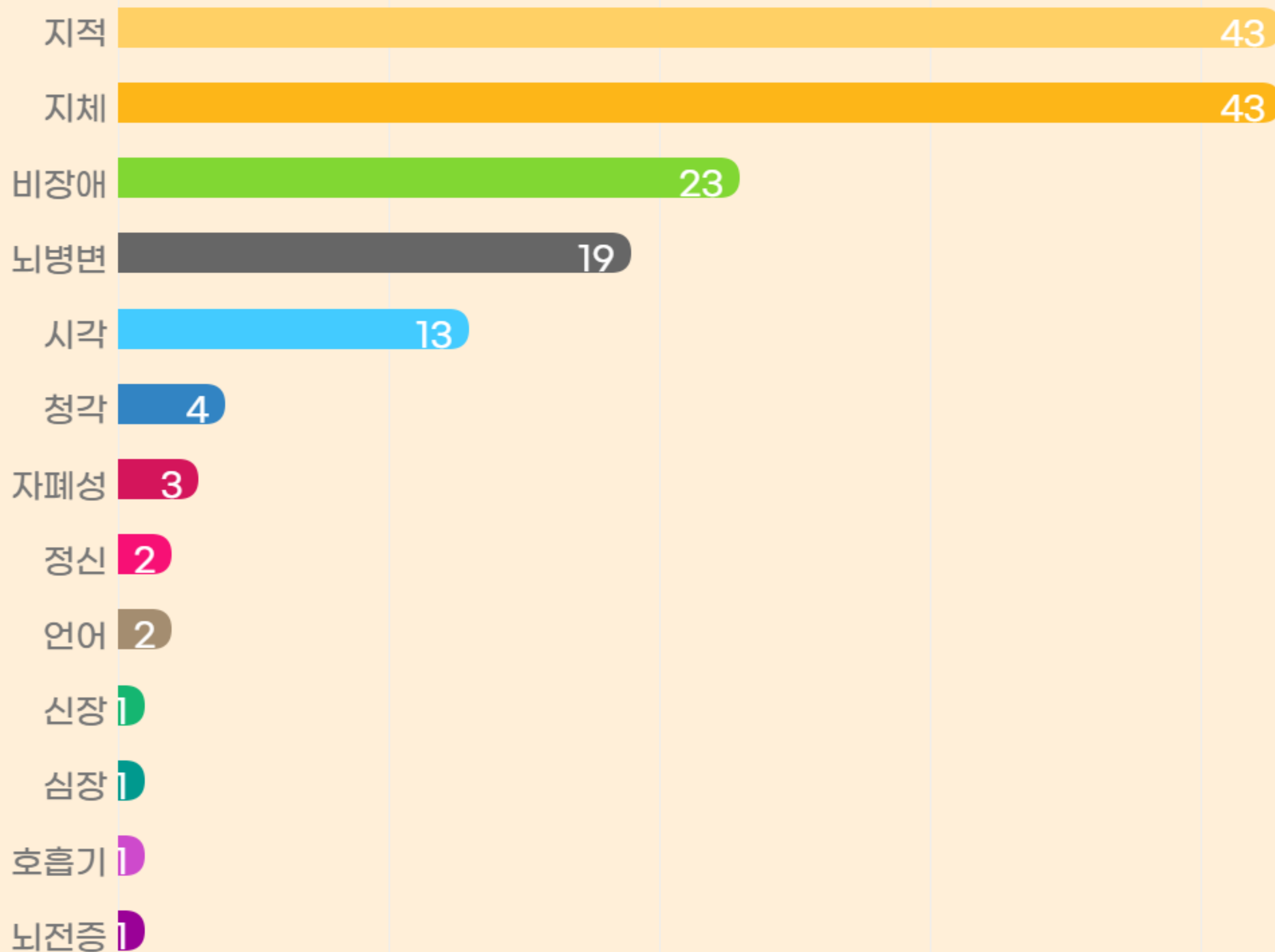
1 성별



2 연령

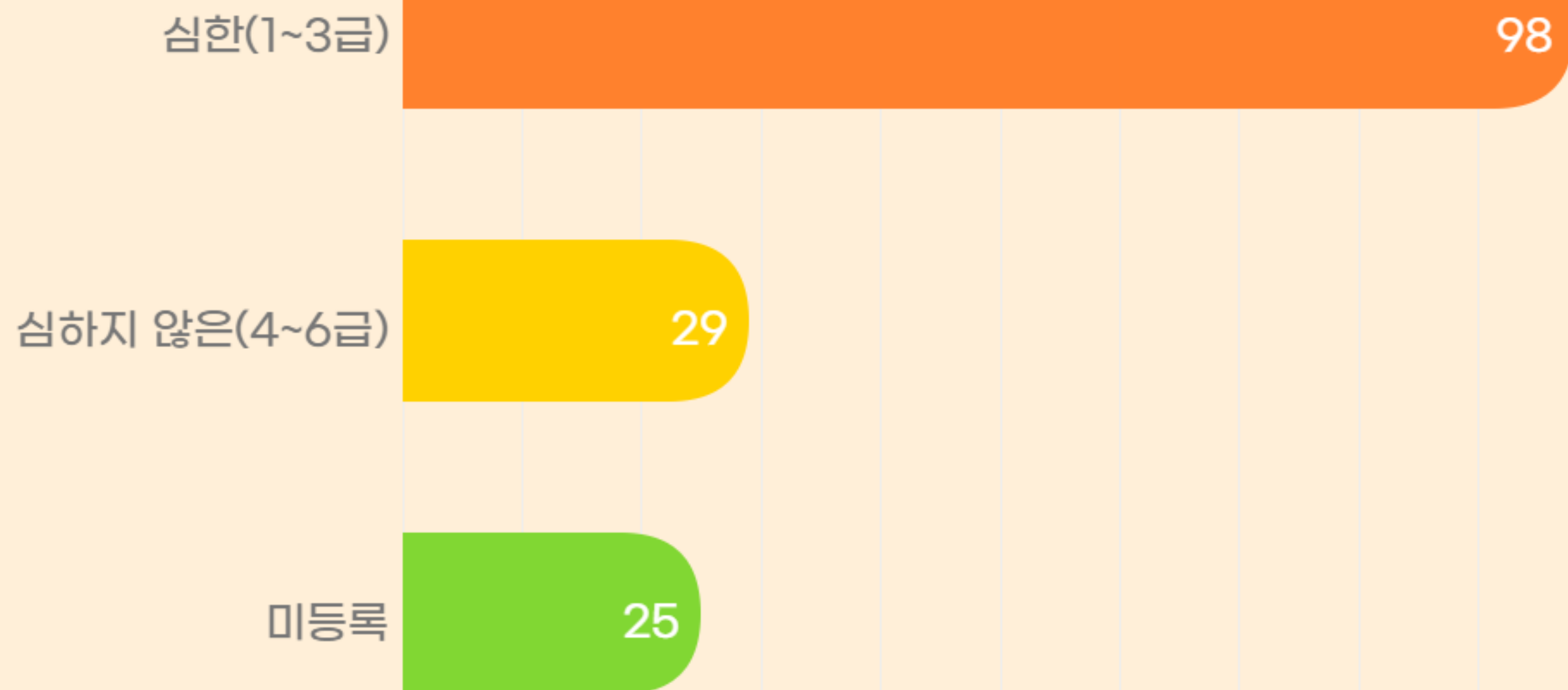


3 장애 유형



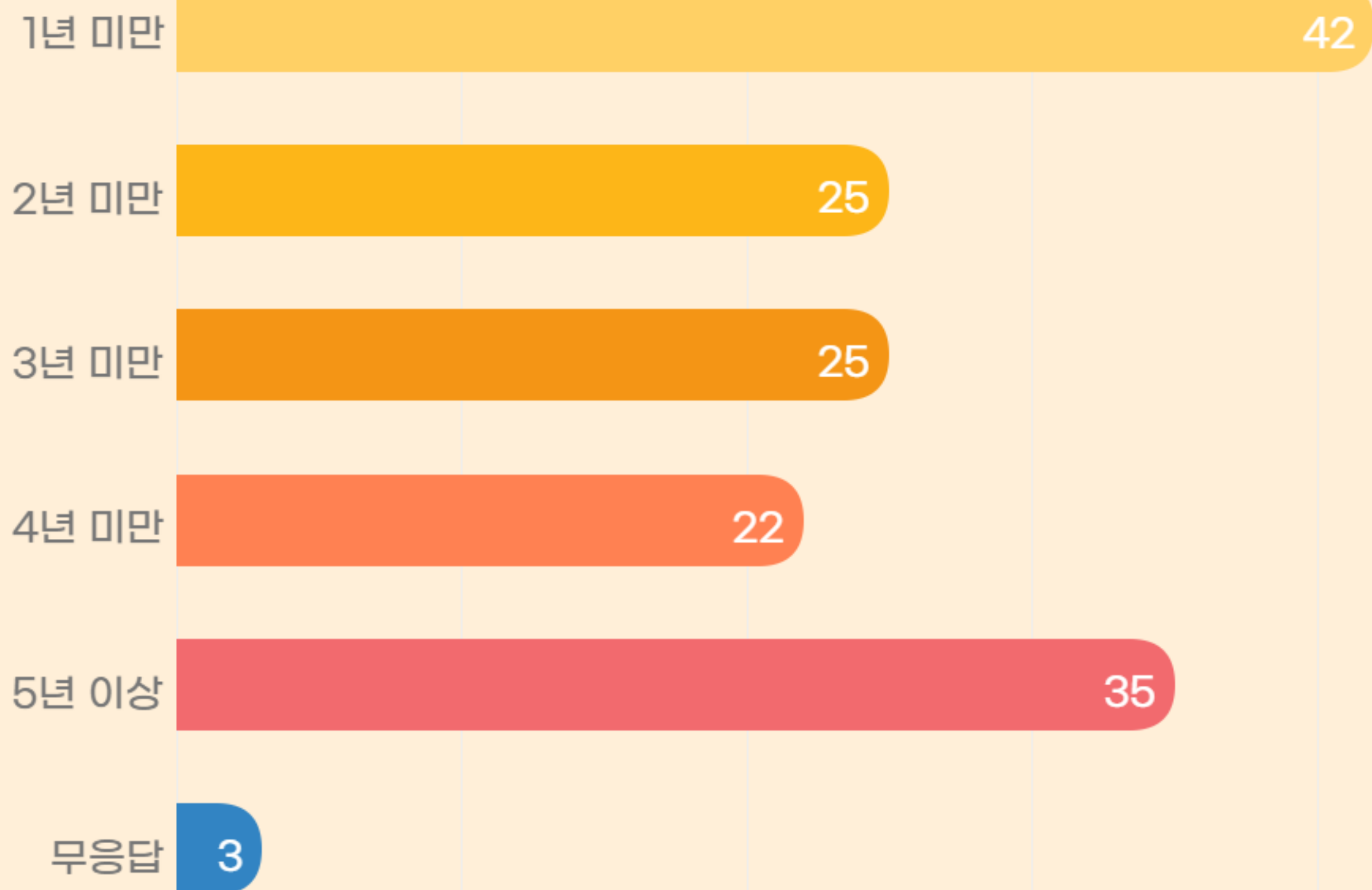
※중복장애 포함하여 총 156건의 장애 유형이 나타남.

4 장애 정도

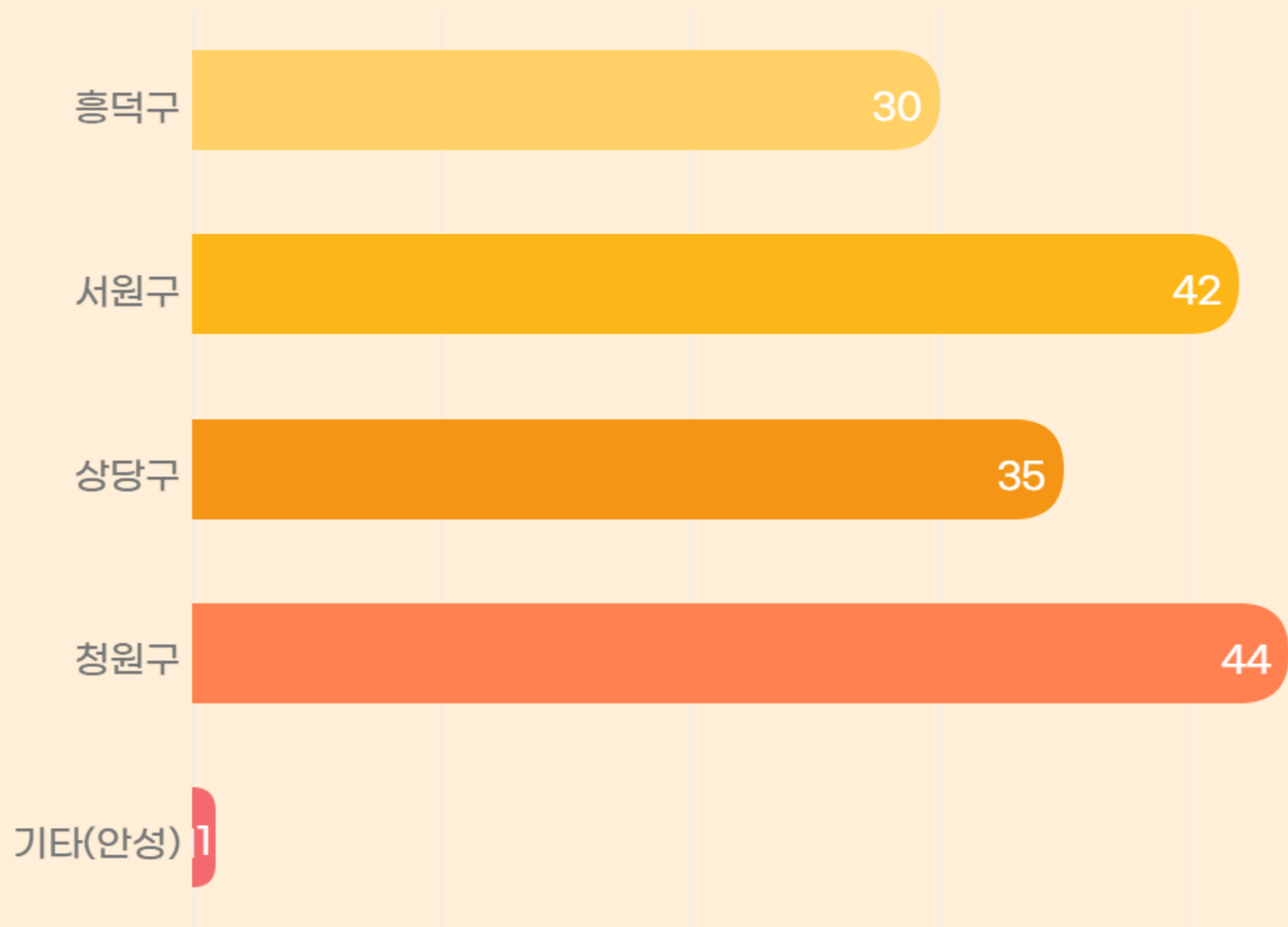


※지역주민 중 비장애인의 설문 참여로 총 25건의 미등록이 나타남.

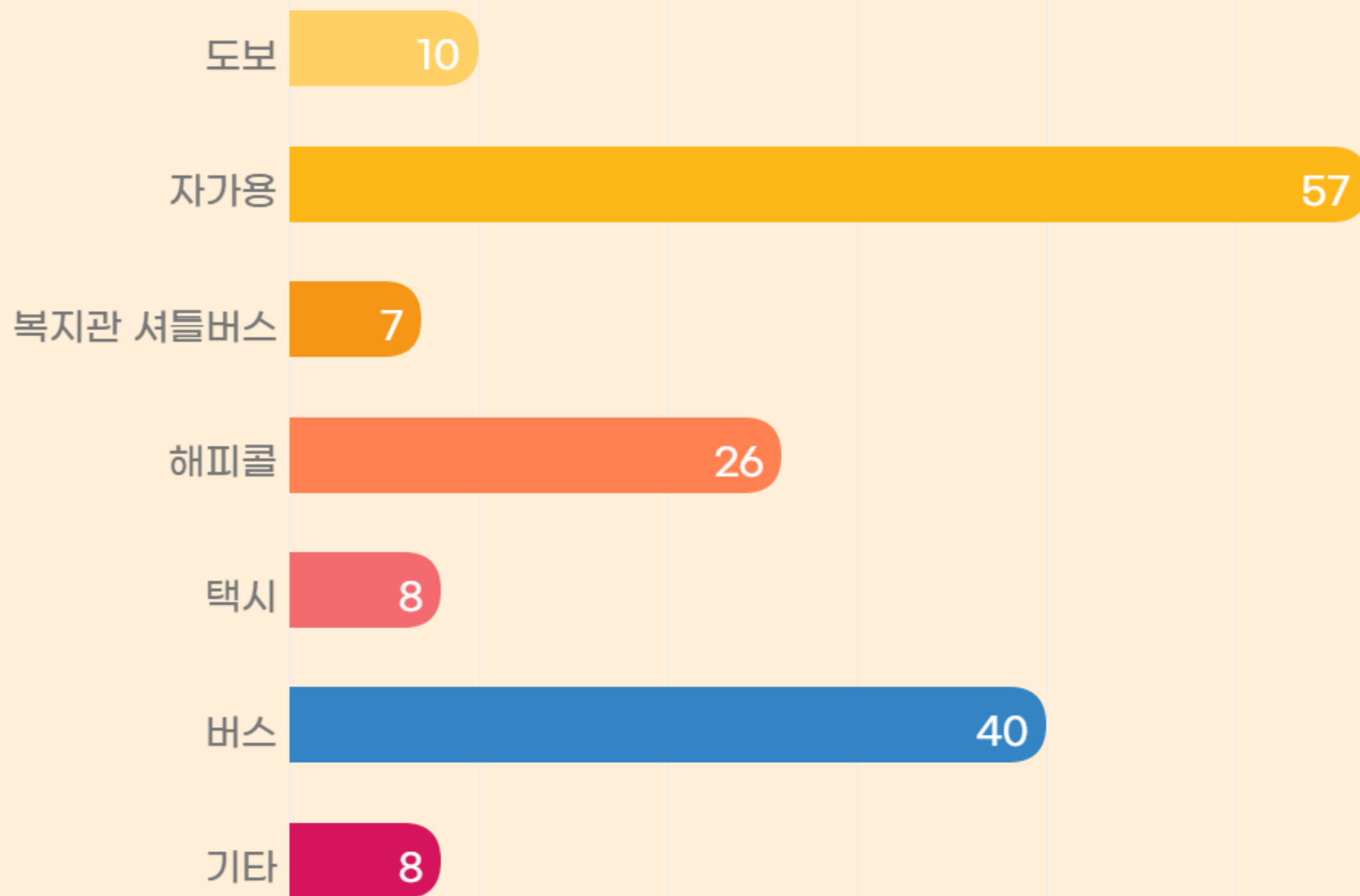
5 이용 기간



6 거주지(지역구)



7 교통수단



※중복응답 포함하여 총 156건의 교통수단이 나타남.

※기타 의견 : 활동지원사의 도움 및 차량, 자전거, 전동휠체어

8 복지관 정보를 알게된 경로

복지관 전화 및 문자안내

43

복지관 SNS

13

복지관 홈페이지

23

관내 게시물

9

타 기관 SNS

9

타 기관 연계

16

지인 소개

32

기타

5

※중복응답 포함하여 총 150건의 경로가 나타남.

※기타 의견 : 길가다 복지관을 보고, 스스로, 뉴스 및 관련 기사, 활동지원사

contents

02. 조사응답자의 이용 만족도 조사 결과

- 1 서비스 전반에 대한 만족도
- 2 서비스(이용 프로그램)에 대한 만족도
- 3 직원(태도, 전문성 등)에 대한 만족도
- 4 이용자 권리 및 인권에 대한 만족도
- 5 시설 및 환경에 대한 만족도
- 6 소식(홍보) 관련 사항에 대한 만족도
- 7 코로나19_복지관 운영 방법에 대한 만족도

1 서비스 전반에 대한 만족도

항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	1	0.7
불만족	4	2.6
보통	15	9.9
만족	50	33.1
매우 만족	81	53.7
총계	151	100

2 서비스(이용 프로그램)에 대한 만족도

항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	1	0.7
불만족	3	2
보통	21	14
만족	55	36.7
매우 만족	70	46.6
총계	150	100

3 직원(태도, 전문성 등)에 대한 만족도

항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	0	0
불만족	2	1.3
보통	12	8.1
만족	53	35.6
매우 만족	82	55
총계	149	100

4 이용자 권리 및 인권에 대한 만족도

항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	0	0
불만족	2	1.3
보통	18	12
만족	64	42.7
매우 만족	66	44
총계	150	100

5 시설 및 환경에 대한 만족도

항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	0	0
불만족	1	0.7
보통	20	13.4
만족	60	40.3
매우 만족	68	45.6
총계	149	100

6 소식(홍보) 관련 사항에 대한 만족도

항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	1	0.7
불만족	6	4
보통	21	14
만족	63	42
매우 만족	59	39.3
총계	150	100

7 코로나19_복지관 운영 방법에 대한 만족도

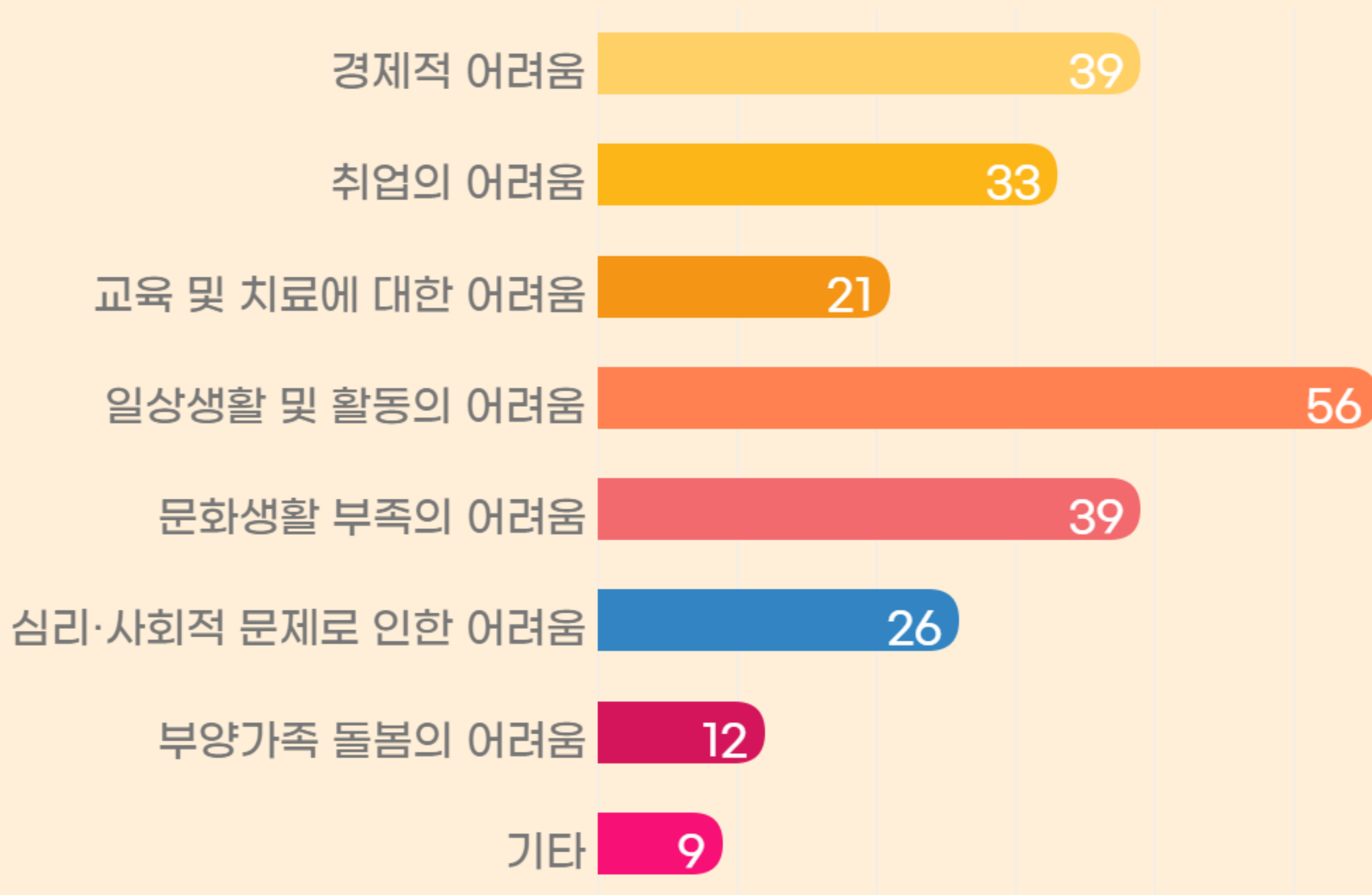
항목	응답 수	비율(%)
매우 불만족	3	2
불만족	7	4.7
보통	19	12.7
만족	60	40
매우 만족	61	40.6
총계	150	100

contents

03. 조사응답자의 욕구 조사 결과

- 1 현재 겪고 있는 가장 어려운 문제
- 2 복지관에서 보완되어야 할 사항
- 3 복지관을 이용하는 가장 큰 이유
- 4 복지관 이용 시 가장 불편한 점
- 5 앞으로 복지관이 해야 할 역할
- 6 코로나19_복지관이 보완해야 할 사항
- 7 코로나19_복지관이 해야 할 역할

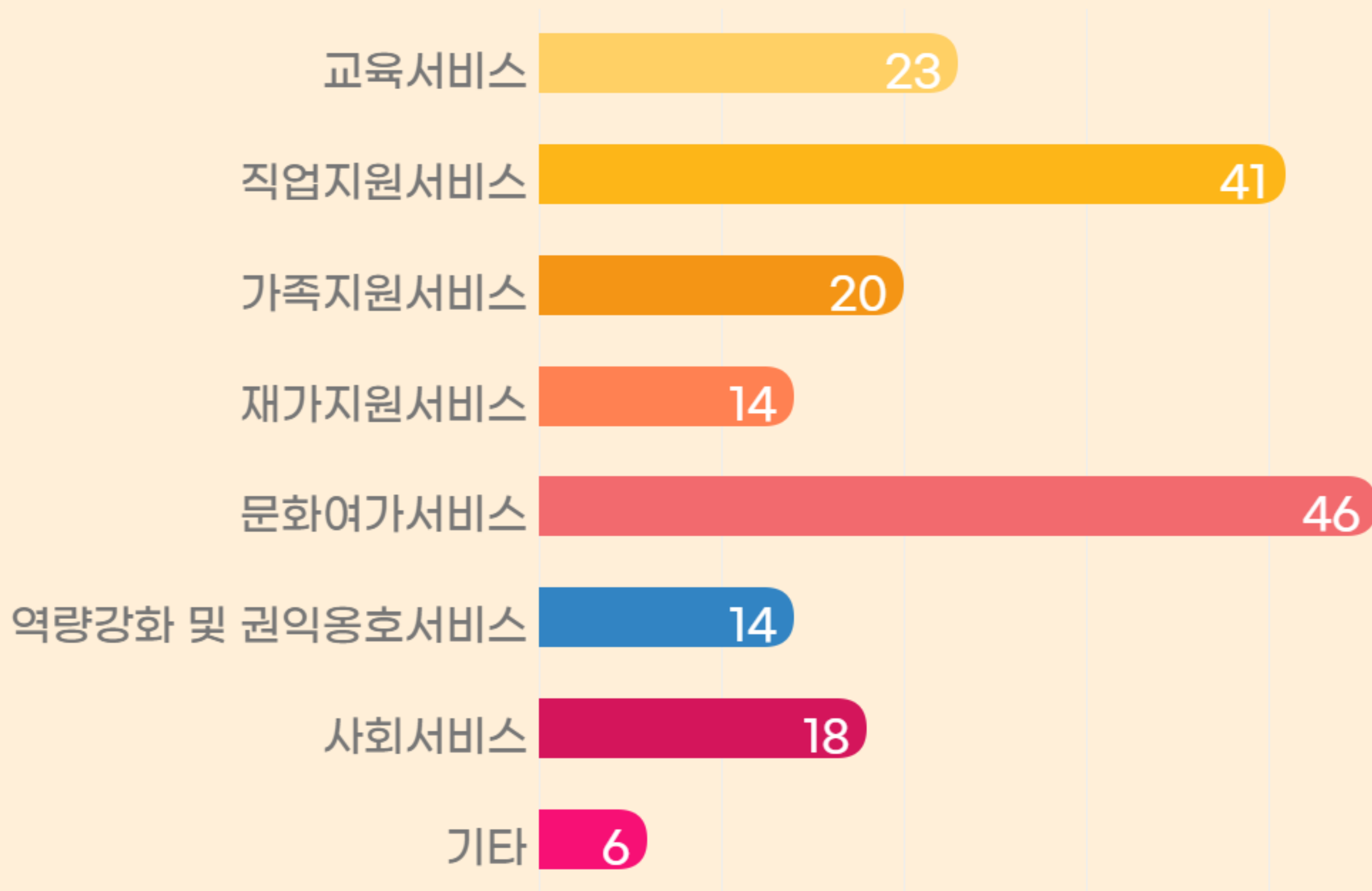
1 현재 겪고 있는 가장 어려운 문제



※중복응답 포함하여 총 235건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 외출의 어려움, 이웃과의 불화, 코로나로 인한 불편함, 건강 문제, 이동의 불편

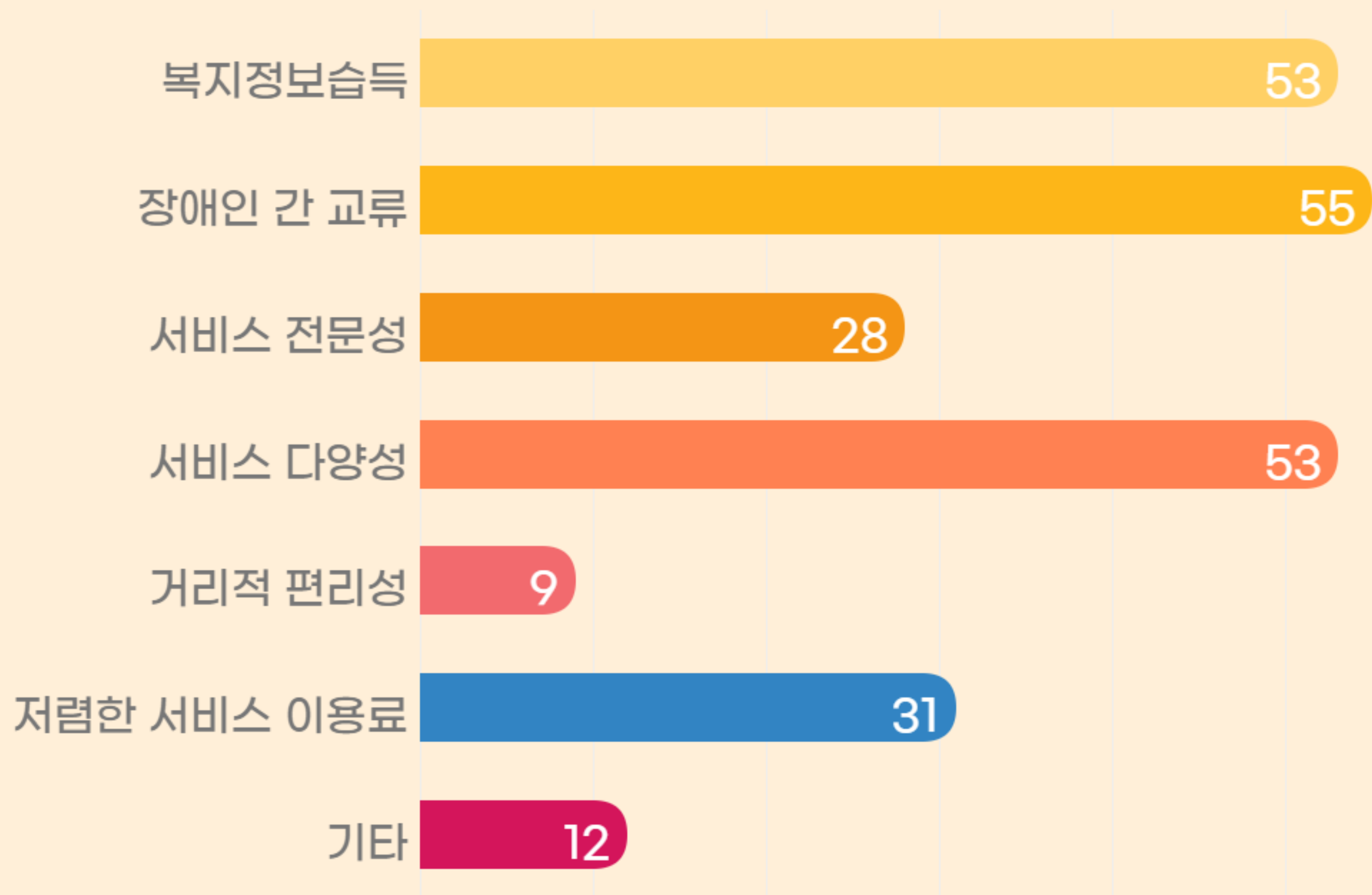
2 복지관에서 보완되어야 할 사항



※중복응답 포함하여 총 182건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 잘 모르겠음, 셔틀버스(상당구 지역), 언어장애 관련 치료, 시각장애인을 위한 차량운행, 접근성 보완(셔틀버스 증대)

3 복지관을 이용하는 가장 큰 이유



※중복응답 포함하여 총 241건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 식사, 여가 및 문화 생활을 즐기기 위해, 배울 수 있어서, 친절해서, 직업지원서비스 이용, 일자리(경제적) 참여, 건강, 즐거움

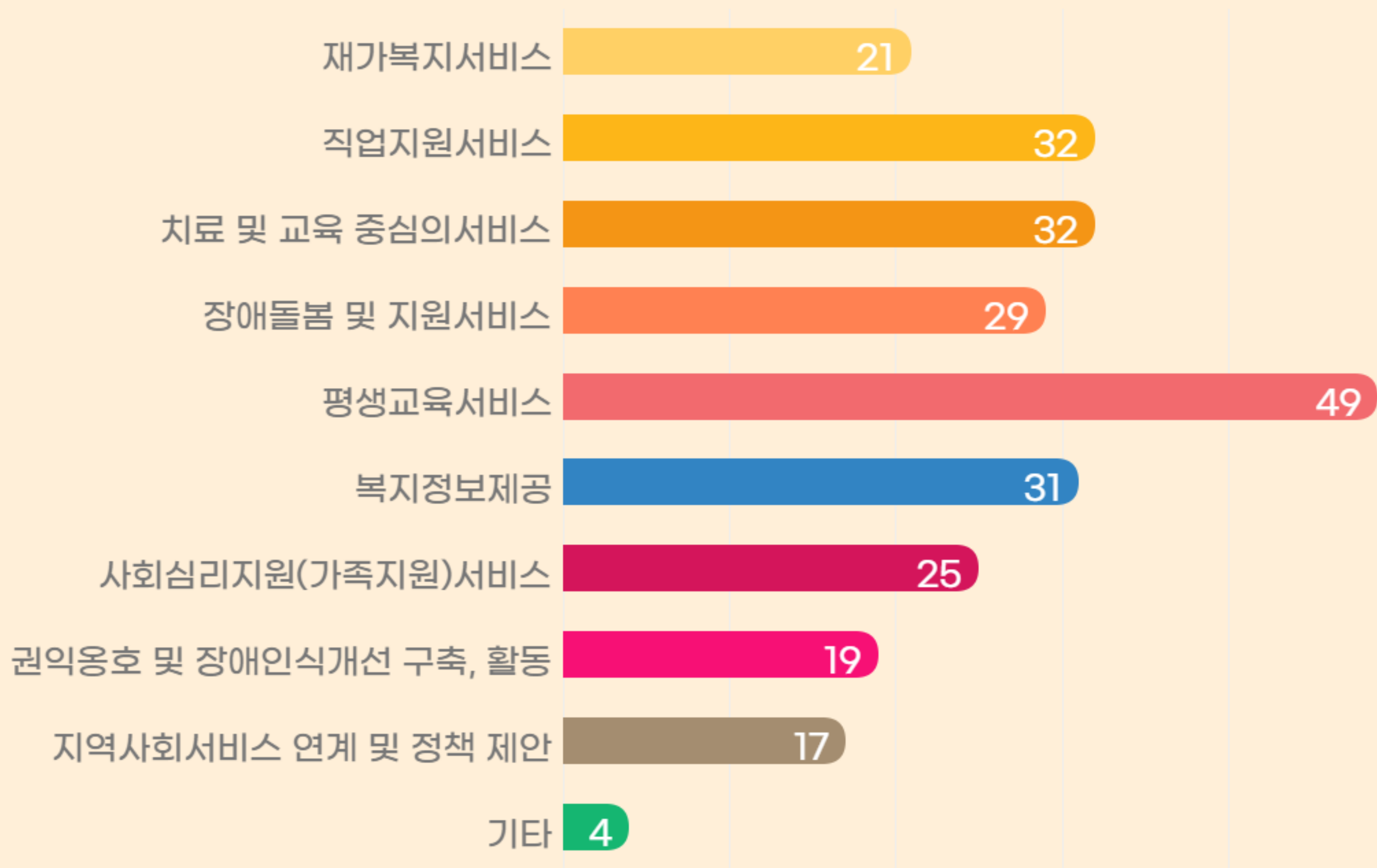
4 복지관 이용 시 가장 불편한 점



※중복응답 포함하여 총 147건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 성인 대상 서비스의 부족, 주변환경, 시각장애인을 위한 차량운행, 불편한 것 없음.

5 앞으로 복지관이 해야 할 역할



※중복응답 포함하여 총 259건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 시각장애인을 위한 차량운행, 교육시설 확대, 현재가 좋음 등

6 코로나19_복지관이 보완해야 할 사항

교육자료 제공 및 미디어 활용 확대

39

가정 내 방문 서비스 확대

24

소규모 프로그램 확대

71

이용자 정보제공 및 소통의 장 확대

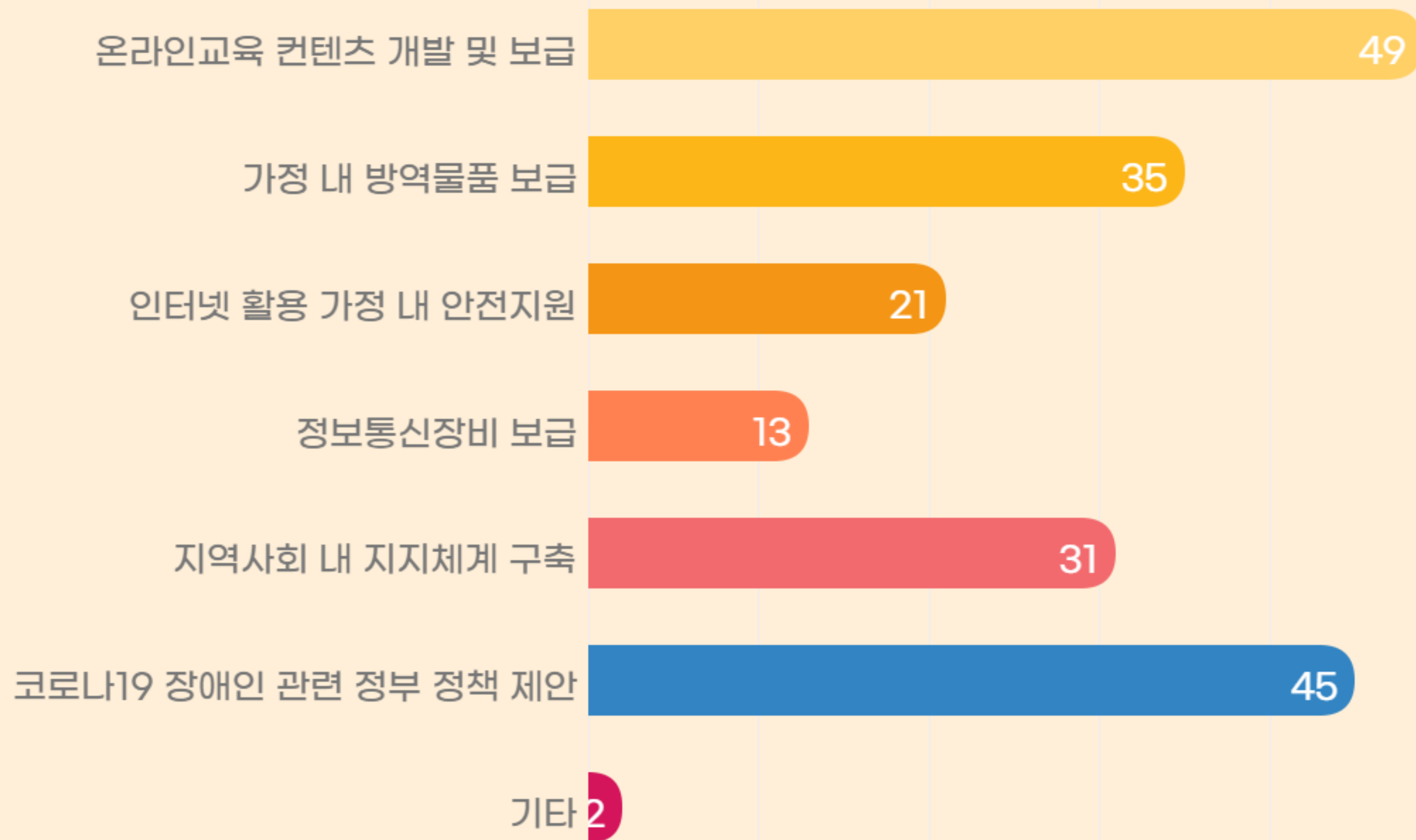
35

기타 4

※중복응답 포함하여 총 173건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 출퇴근 방법, 성인프로그램 개발, 수어통역삽입, 노래교실 이용

7 코로나19_복지관이 해야 할 역할



※중복응답 포함하여 총 196건의 응답 결과가 나타남.

※기타 의견 : 이용자와의 교류, 장애인과 노인 정책의 동일혜택 추진요구

1 자유의견(바라는점, 하고 싶은 이야기)

문화여가 및 프로그램

- 고학년, 성인 장애인을 위한 프로그램 확대
- 다양한 문화여가, 소규모 프로그램 확대
- 배움을 넓힐 수 있는 프로그램 확대
- 비장애인도 함께 참여할 수 있는 프로그램 확대
- 만들기 활동(손 사용, 팔찌·반지 만들기), 노래교실 프로그램 희망
- 프로그램의 다양화(컴퓨터, 요가/스트레칭 등, 네일아트 등)
- 기존 회원 외 자주 나가지 못하는 사람을 위한 나들이 필요

돌봄 및 교육

- 코로나19 소강 시 정상수업 희망
- 소규모 학생 프로그램 및 방과 후 프로그램 운영 희망
- 장애 아동들이 놀 수 있는 공간 확대
- 코로나 시기에든 장애 아동을 위한 지속적인 교육 필요
- 장애아동, 교육자료 및 미디어 활용의 어려움 - 소규모 교육 확대 필요
- 코로나19 시기에 돌봄 및 교육의 부재가 없도록 노력 필요

1 자유의견(바라는점, 하고 싶은 이야기)

운영 및 홍보

- 홈페이지 홍보 외 프로그램 관련 문자 안내 필요(개인정보 동의 후)
- 적극적인 홍보 및 지원 필요(문자서비스 강화, 시각장애인의 SNS 활용의 어려움, 온라인 질문 시 빠른 답변 희망 등)
- 복지관 셔틀버스 운행 재개 필요
- 코로나19 소강 시 무료급식 운영 필요
- 장애인 권익옹호 및 인식개선 필요
- 교통편 개선 필요
- 장애인활동지원서비스 개선 희망

직원

- 직원에 대한 감사 의견(전반적으로 상냥함, 친절함, 감사함 등)
- 정해진 것만 하는게 불편할 때가 있음.
- 직원의 과한 관심이 부담스러울 때가 있음.(간단한 안부전화만 희망)

1 자유의견(바라는점, 하고 싶은 이야기)

무료급식

- 반찬이 너무 맛있고 감사함.
- 무료급식 이용의 어려움으로 무료급식 대체식을 지원해주어 감사함.
- 반찬을 잘 못하는 사람을 위한 지원 희망
- 무료급식 대체식 양 증가 희망

직업지원

- 많은 장애인들이 혜택을 받을 수 있도록 도움 필요(일자리 등)
- 코로나19 소강 시 정상수업 희망
- 학교 졸업 후 사회에 연결하는 부분에 있어 원활한 소통의 장과 경험(현장)의 다양화를 통해 직업을 가질 수 있도록 지도 필요

1 자유의견(바라는점, 하고 싶은 이야기)

기타 의견

- 신체적 나이에 관계없이 정신적 수준을 고려하여 지속적인 반복교육 필요 - 나이 제한금지
- 전반적인 감사 의견(감사합니다, 대체로 만족합니다, 힘내세요, 현재가 좋다, 더이상 바랄게 없다 등)
- 코로나19 소강 시 복지관 문을 열었으면 좋겠음.
- 직원들의 가정방문을 통해 과제물, 자료들을 받고 현재 오후에는 복지관 수업에 참여할 수 있어 직원들의 헌신과 노고에 감사함.
- 복지관에서 가장 앞에 서서 정책을 제시하고 지역과 연계하여 장애인들의 지지기반을 마련해주면 좋겠음.

2021년 회원 욕구 및 만족도 조사
"청장복에게 바란다!"
참여해주셔서 감사합니다.

