
2024년 구립동대문장애인종합복지관 참여자 만족도 및 욕구 조사 보고서

2025. 1.



사회복지법인 동안복지재단

구립동대문장애인종합복지관

Dongdaemun Welfare Center for Disabilities

목 차

1. 2024년 만족도 및 욕구 조사 개요	1
2. 조사 결과	2
가. 기본문항	2
1) 조사 참여자 일반적 특성(관계, 성별, 나이, 장애유형)	2
2) 복지관을 알게 된 경로	3
3) 복지관 참여 기간	4
4) 복지관 방문 횟수	5
5) 복지관 방문 시 교통수단	6
6) 복지관 소식을 얻는 경로	7
나. 서비스 만족도	8
1) 복지관 청결	8
2) 복지관 시설 안전 관리	9
3) 복지관 편의시설	10
4) 복지관 참여자 의견 존중 만족도	11
5) 복지관 직원의 태도	12
6) 복지관 직원의 전문적 자질	13
7) 복지관 프로그램 관련 참여자 욕구 반영도	14
8) 복지관 참여 의사	15
9) 복지관 프로그램 전반적 만족도	16
10) 복지관 프로그램 다양성 만족도	17
11) 복지관 참여 후 참여자 일상의 긍정적 변화	18
12) 복지관 참여 후 참여자 자기주도성 변화	19
13) 복지관 참여자 의견	20
다. 성인발달장애인 대상 쉬운 설문조사	22
3. 요약 및 결론	24
부록 1. 2024년 참여자 만족도 및 욕구 조사 설문지	25

1. 2024년 만족도 및 욕구 조사 개요

가. 조사기간: 2024. 11. 25.(월)~12. 6.(금) / 14일간

나. 조사목적: 참여자 만족도 조사를 통해 복지관 서비스에 대한 참여자 만족도와 욕구를 파악하여 서비스 개선 방향 수립

다. 조사대상: 총 107명

라. 수거방법: 설문지 및 온라인 설문

마. 조사방법: 설문지법

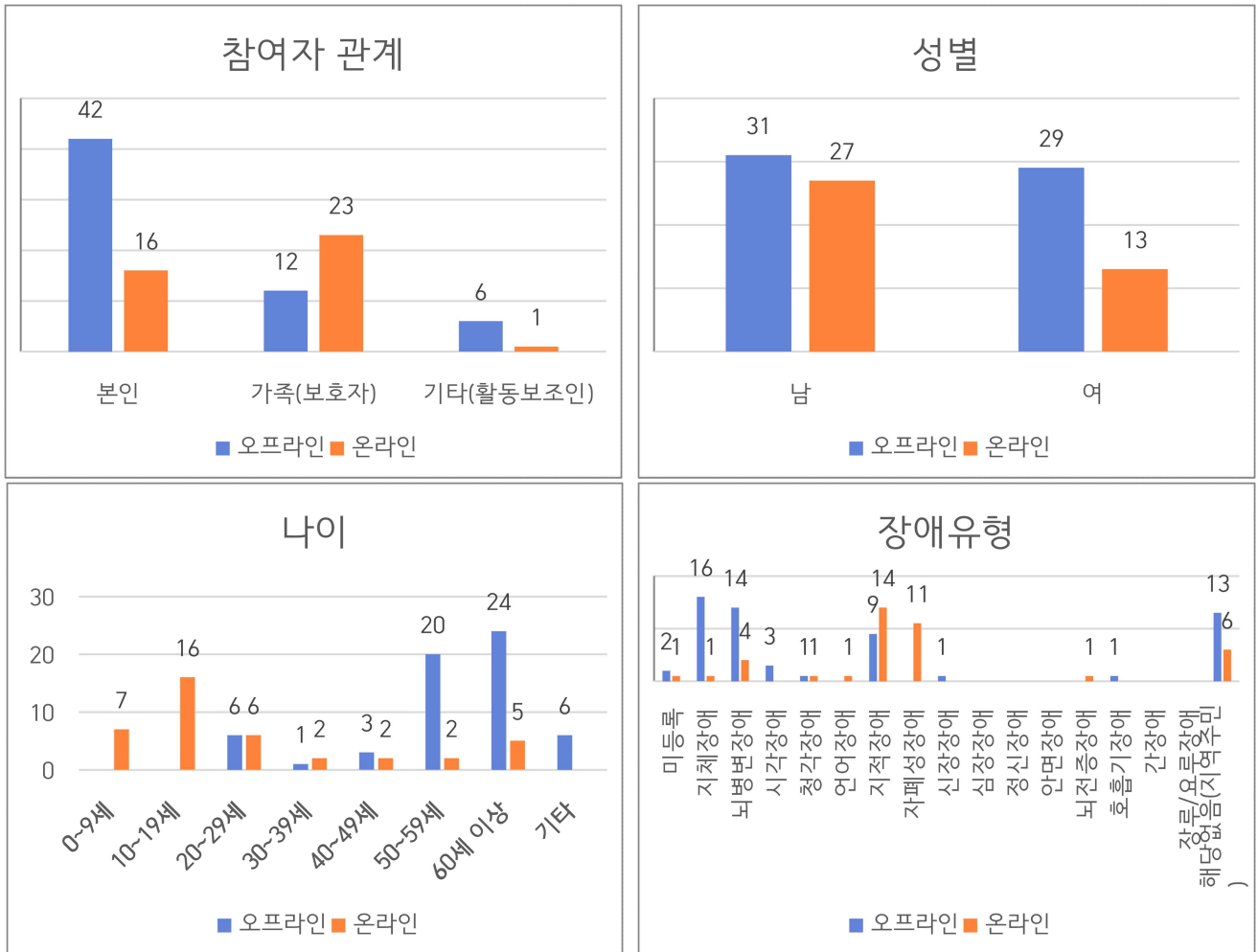
바. 조사내용(총 22문항)

- 1) 기본문항(9문항)
- 2) 서비스만족도(12문항)
- 3) 복지관 참여자 의견(1문항)

2. 조사 결과

가. 기본문항

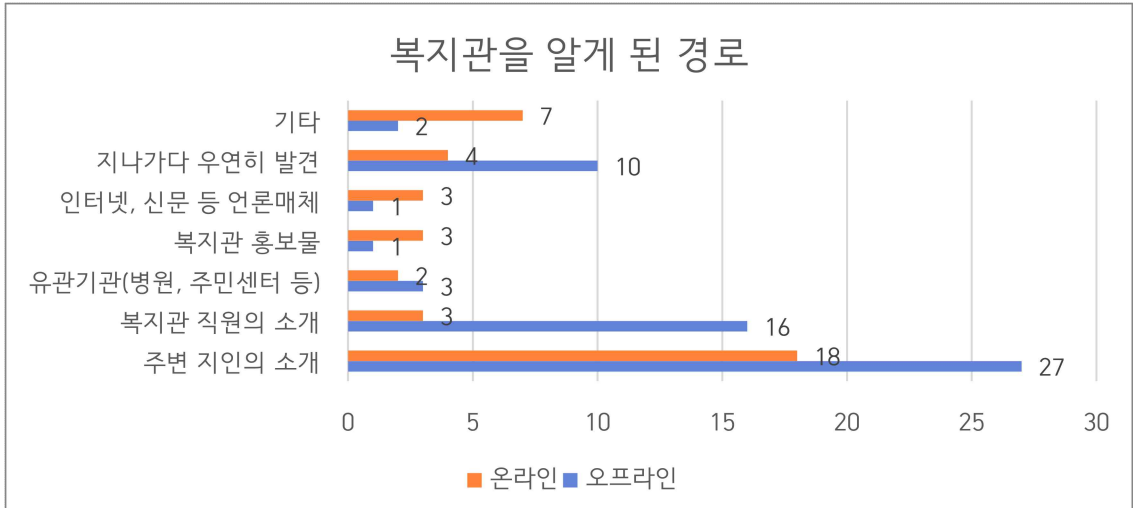
1) 조사 참여자 일반적 특성(관계, 성별, 나이, 장애유형)



2024년 만족도 조사 참여자는 여성이 42명, 남성이 58명, 성인 발달장애인대상 쉬운 설문 참여자 7명으로 총 107명임. 쉬운 설문 참여자 본인 7명을 제외한, 오프라인과 온라인 설문조사는 본인 58명, 가족(보호자) 35명, 기타(활동보조인) 7명의 구성원이 응답함. 50세 이상 참여자가 57명으로 설문 참여자의 과반수 이상을 차지함. 온라인 참여율은 0세~29세 참여자가 가장 높았으며, 20세~기타는 오프라인 참여가 높았음.

2) 복지관을 알게 된 경로

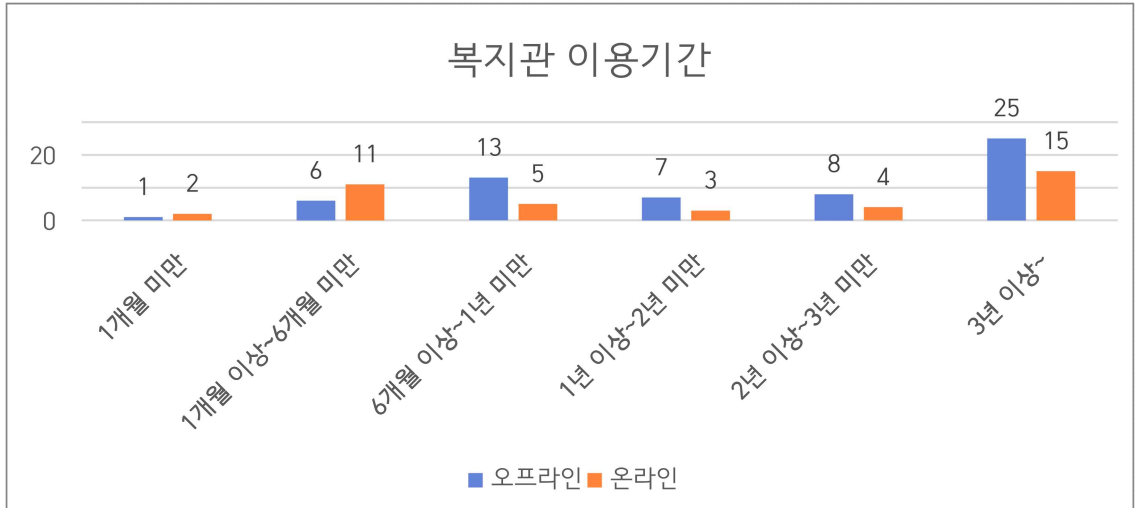
- 참여자들이 복지관을 알게 된 경로로는 주변 지인의 소개가 45%, 복지관 직원의 소개 19%, 유관기관 5%, 복지관 홍보물 3%, 인터넷 신문 등 언론매체 3%, 지나가다가 우연히 발견 4%, 기타 7%임. 주변 지인의 소개가 복지관을 알게 된 계기로 가장 많은 것으로 나타났음.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	주변 지인의 소개	45	45.0
2순위	복지관 직원의 소개	19	19.0
3순위	지나가다가 우연히 발견	14	14.0
4순위	기타	9	9.0
5순위	유관기관(병원, 주민센터 등)	5	5.0
6순위	복지관 홍보물,	4	4.0
	인터넷, 신문 등 언론매체	4	4.0
합계		100	100.0

3) 복지관 이용 기간

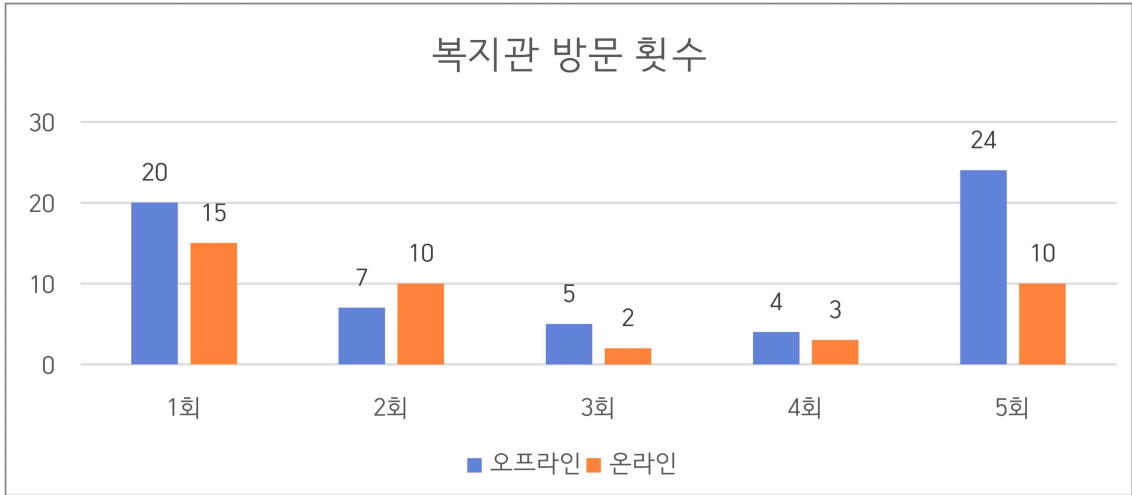
- 참여자들의 복지관 이용 기간은 3년 이상이 40%, 6개월 이상~1년 미만 18%, 1개월~6개월 미만 17%, 2년 이상~3년 미만 12%, 1년 이상~2년 미만 10%, 1개월 미만이 3%으로 나타났음. 조사결과 3년 이상 복지관을 이용한 참여자가 가장 많았음.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	3년 이상~	40	40.0
2순위	6개월 이상~1년 미만	18	18.0
3순위	1개월~6개월 미만	17	17.0
4순위	2년 이상~3년 미만	12	12.0
5순위	1년 이상~2년 미만	10	10.0
6순위	1개월 미만	3	3.0
합계		100	100.0

4) 복지관 방문 횟수

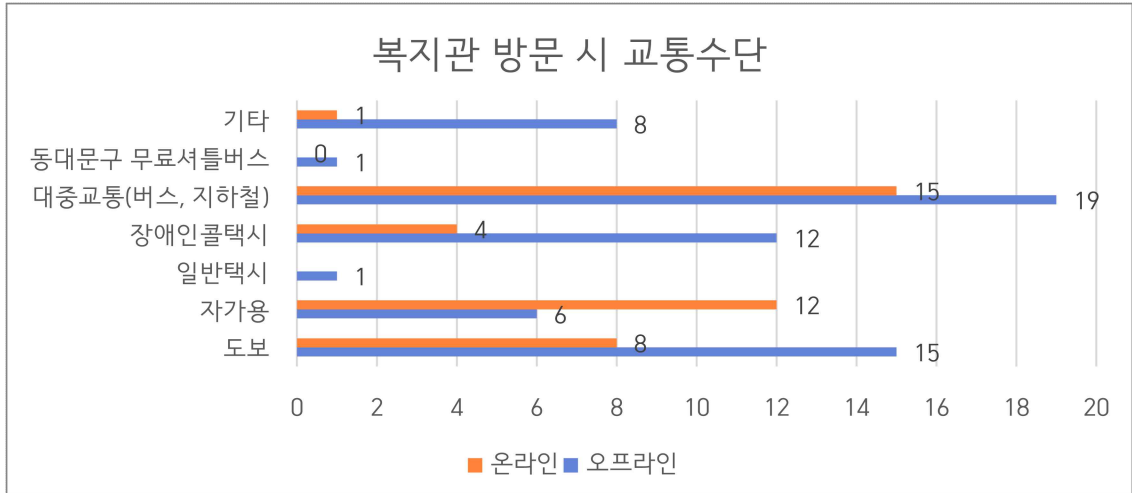
- 참여자들이 복지관을 주에 방문하는 횟수로 주 1회 방문 응답이 35%로 가장 높았으며, 주 5회 방문 응답이 34%임. 1순위와 2순위 차이가 미비하게 나타났다.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	1회	35	35.0
2순위	5회	34	34.0
3순위	2회	17	17.0
4순위	3회	7	7.0
	4회	7	7.0
합계		100	100.0

5) 복지관 방문 시 교통수단

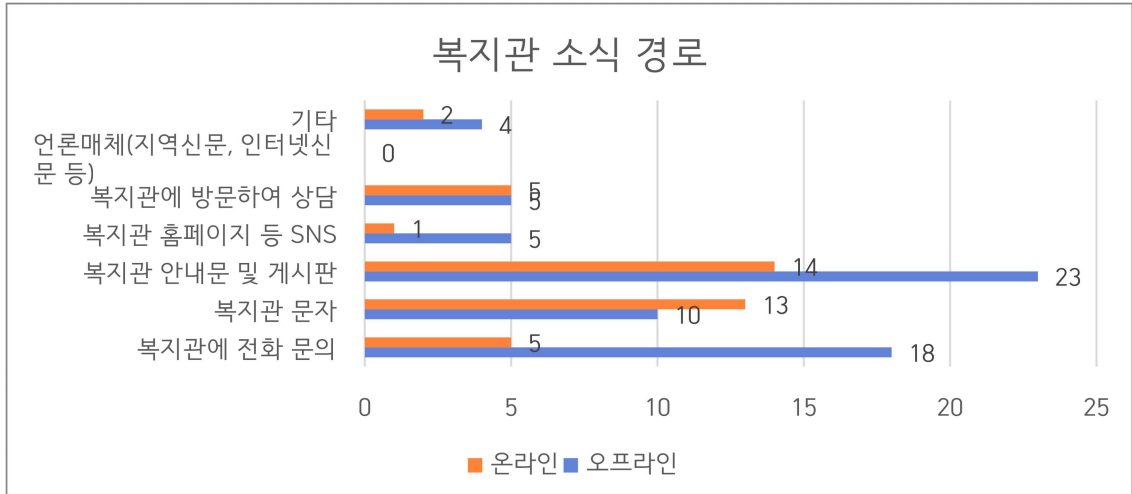
- 참여자들이 복지관을 방문할 때 사용하는 교통수단은 34%가 대중교통(버스, 지하철)로 가장 높았음. 도보가 23%로 2순위를 차지하였으며, 자가용 18%와 장애인콜택시 16%로 나타났음. 그 외 일반택시 1%, 무료셔틀버스 1%로 나타남. 도보, 대중교통, 콜택시는 중복선택이 있었으며, 기타 교통수단으로는 전동휠체어, 자전거, 유모차 등이 있었음.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	대중교통(버스, 지하철)	34	33.3
2순위	도보	23	22.5
3순위	자가용	18	17.7
4순위	장애인콜택시	16	15.7
5순위	기타	9	8.8
6순위	일반택시	1	1.0
	무료셔틀버스	1	1.0
합계		102	100.0

6) 복지관 소식을 얻는 경로

- 참여자들이 복지관 소식을 얻는 경로는 복지관 안내문 및 게시판 37%, 복지관에 전화 문의 23%, 복지관 문자 23명, 복지관에 방문하여 상담 10%, 복지관 홈페이지 등 SNS 6%, 기타 6%로 나타났음. 참여자들은 복지관 안내문 및 게시판을 통해 복지관 소식을 가장 많이 얻는 것으로 나타남. 전화, 문자, 안내문, 홈페이지, 방문상담은 중복으로 나타남.

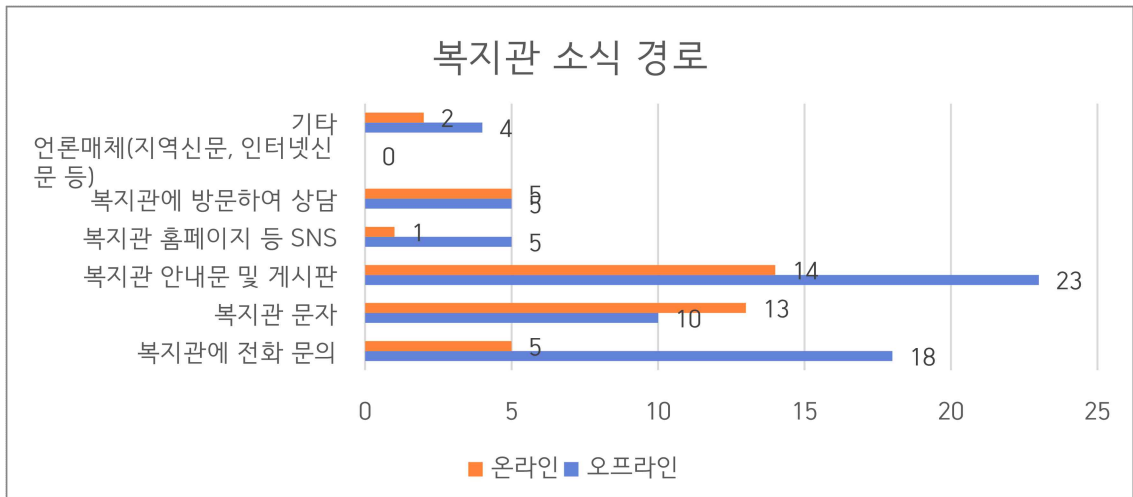


구분		응답(명)	비율(%)
1순위	복지관 안내문 및 게시판	37	35.3
2순위	복지관에 전화 문의	23	21.9
	복지관 문자	23	21.9
3순위	복지관에 방문하여 상담	10	9.5
4순위	복지관 홈페이지 등 SNS	6	5.7
	기타	6	5.7
합계		105	100.0

나. 서비스 만족도

1) 복지관 청결

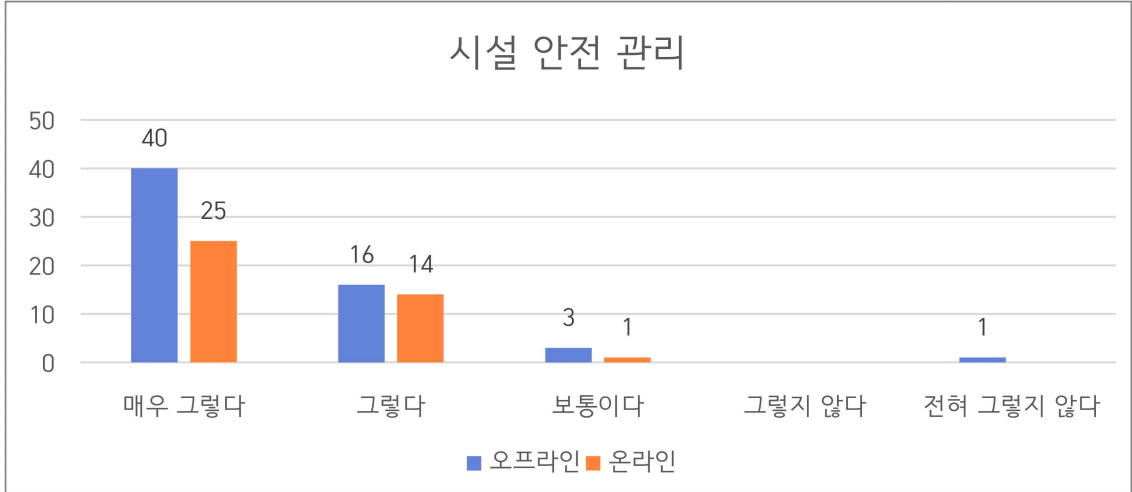
- 복지관 청결에 대해서 **매우그렇다 66%, 그렇다 27%, 보통이다 7%**로 설문 참여자 대부분이 긍정적인 응답을 나타내어 복지관 내 시설 청결 상태에 대해 체적으로 만족하고 있다고 나타남.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	66	66.0
2순위	그렇다	27	27.0
3순위	보통이다	7	7.0
합계		100	100.0

2) 복지관 시설 안전 관리

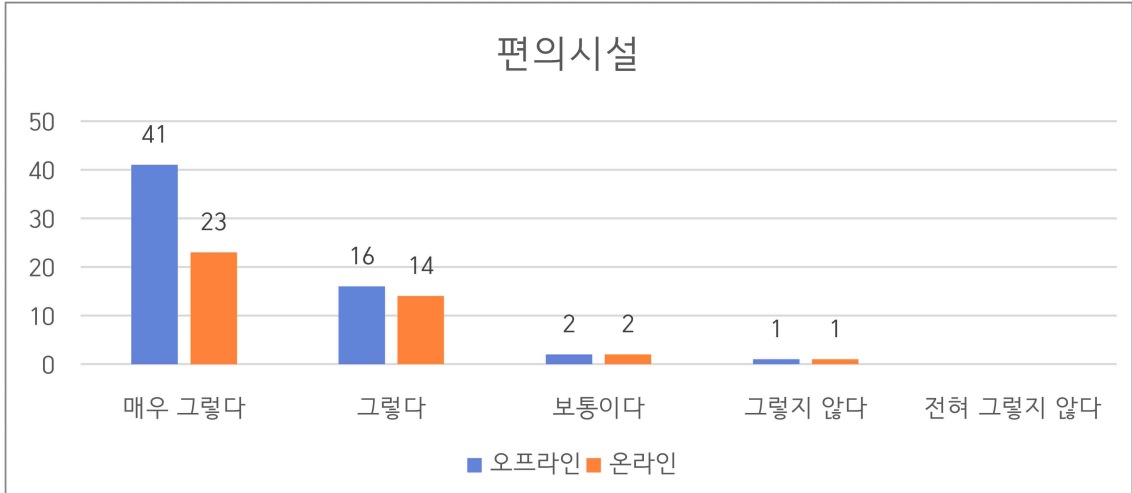
- 복지관 시설 안전 관리에 대해서 매우 그렇다 65%, 그렇다 30%, 보통이다 4%, 전혀 그렇지 않다 1%로 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 95%로 대체적으로 시설 안전 관리에 대한 긍정적인 응답이 높았음. 그러나 ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’가 5%의 응답률을 보임.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	65	65.0
2순위	그렇다	30	30.0
3순위	보통이다	4	4.0
4순위	전혀 그렇지 않다	1	1.0
합계		100	100.0

3) 복지관 편의시설

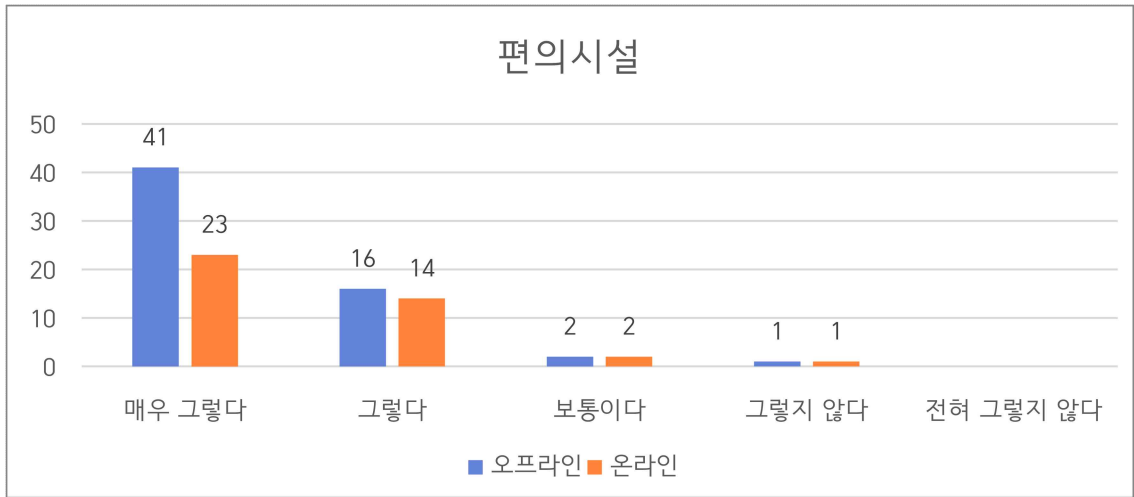
- 복지관 편의시설(화장실, 대기장소 등)이 잘 갖춰져 있는지에 대한 응답으로 **매우 그렇다 64%**, **그렇다 30%**, **보통이다 4%**, **그렇지 않다 2%**로 나타남. ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 94%로 긍정적인 응답이 높았으나, ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’가 6%의 응답률을 보임.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	64	64.0
2순위	그렇다	30	30.0
3순위	보통이다	4	4.0
4순위	그렇지 않다	2	2.0
합계		100	100.0

4) 복지관 참여자 의견 존중 만족도

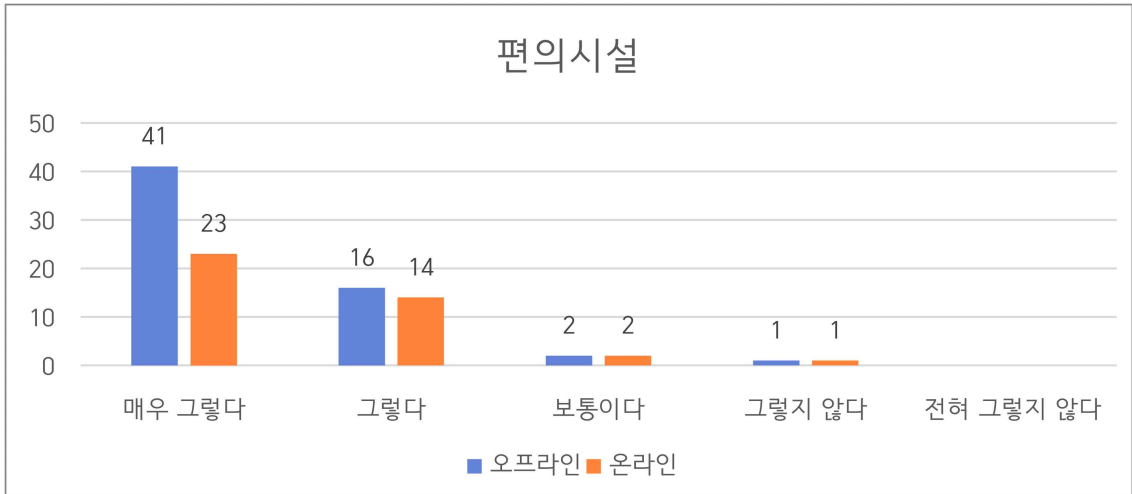
- 복지관 직원들은 참여자의 의견을 존중하기 위해 노력하는지에 대한 응답으로 **매우 그렇다 66%**, **그렇다 30%**, **보통이다 4%**로 나타남. ‘매우 그렇다’가 66% 가장 많아 긍정적인 응답을 보였음.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	66	66.0
2순위	그렇다	30	30.0
3순위	보통이다	4	4.0
합계		100	100.0

5) 복지관 직원의 태도

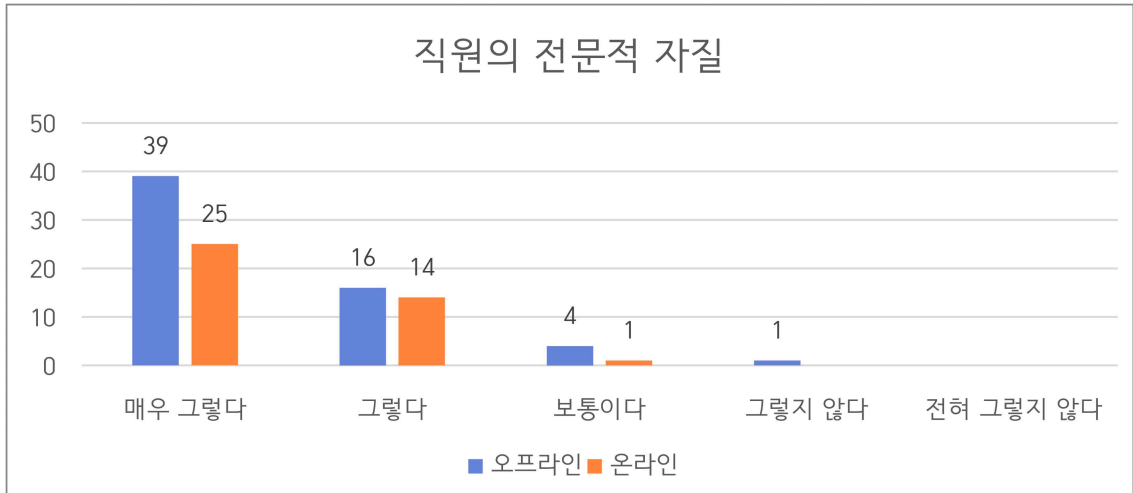
- 복지관 직원들은 참여자에게 친절한 태도로 대하고 있는지에 대한 응답으로 **매우 그렇다 68%, 그렇다 28%, 보통이다 4%**로 나타남. ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 가장 많아 대체적으로 긍정적인 응답을 보였음.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	68	68.0
2순위	그렇다	28	28.0
3순위	보통이다	4	4.0
합계		100	100.0

6) 복지관 직원의 전문적 자질

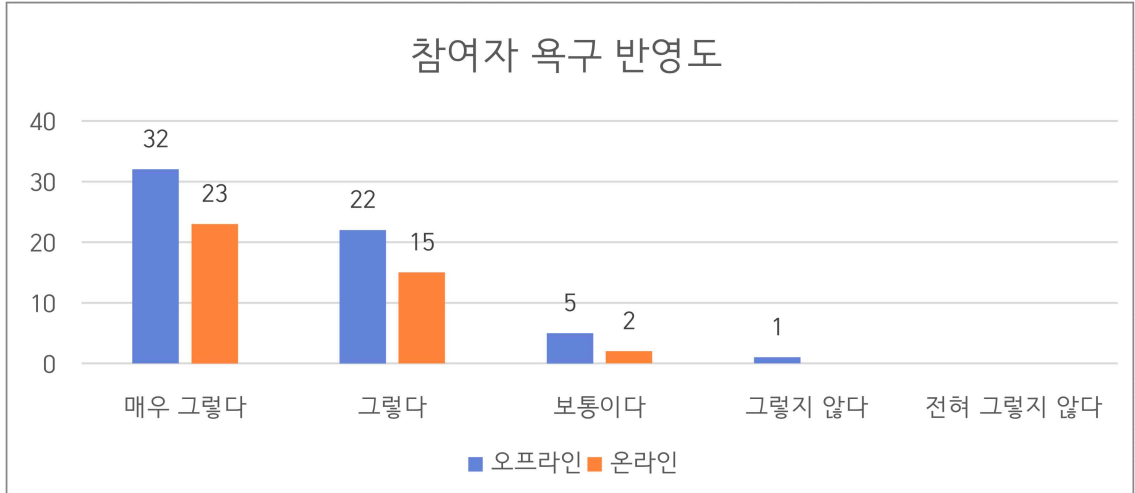
- 복지관 직원들이 전문적인 자질을 갖추었는지에 대한 응답으로 **매우 그렇다 64%, 그렇다 30%, 보통이다 5%, 그렇지 않다 1%**로 나타남. ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 94%로 나타나 복지관 직원들의 전문성이 참여자에게 신뢰를 주고 있음을 알 수 있음. 대체적으로 긍정적인 응답을 보였으나 일부 ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’에 응답함.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	64	64.0
2순위	그렇다	30	30.0
3순위	보통이다	5	5.0
4순위	그렇지 않다	1	1.0
합계		100	100.0

7) 복지관 프로그램 관련 참여자 욕구 반영도

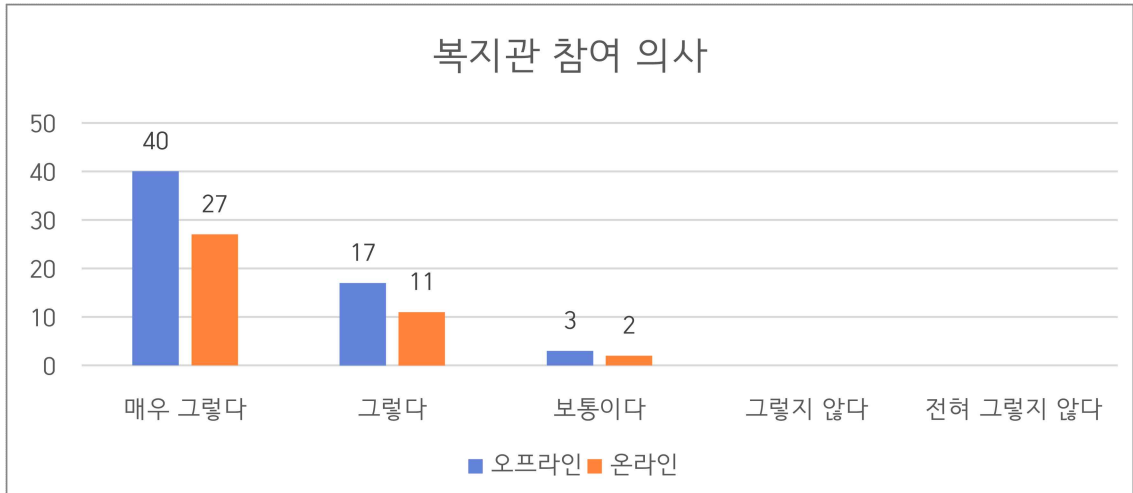
- 복지관 프로그램이 참여자 욕구를 잘 반영하여 운영되는지에 대한 응답에 전 문적인 자질을 갖추었는지에 대한 응답으로 **매우 그렇다 55%, 그렇다 37%, 보통이다 7%, 그렇지 않다 1%**로 나타남. ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 92%로 복지관 프로그램이 참여자 욕구를 잘 반영하여 운영되어 진다고 나타남.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	55	55.0
2순위	그렇다	37	37.0
3순위	보통이다	7	7.0
4순위	그렇지 않다	1	1.0
합계		100	100.0

8) 복지관 참여 의사

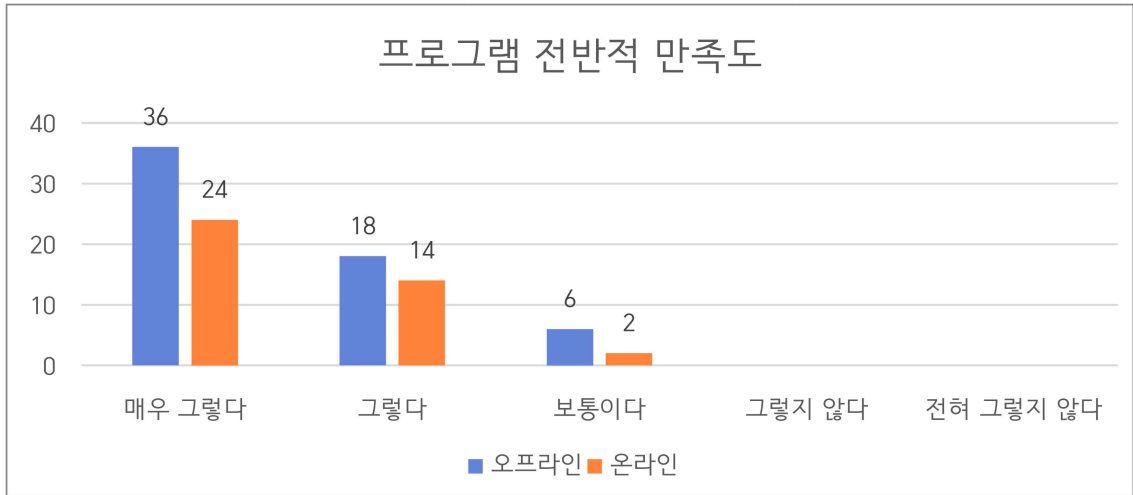
- 현재 참여 중인 복지관 프로그램이 참여자 욕구를 잘 반영하여 운영되는지에 대한 응답에 매우 그렇다 67%, 그렇다 28%, 보통이다 5%로 나타남. ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 95%로 복지관 프로그램이 참여자 욕구를 잘 반영하여 운영되어 진다고 나타남.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	67	67.0
2순위	그렇다	28	28.0
3순위	보통이다	5	5.0
합계		100	100.0

9) 복지관 프로그램 전반적 만족도

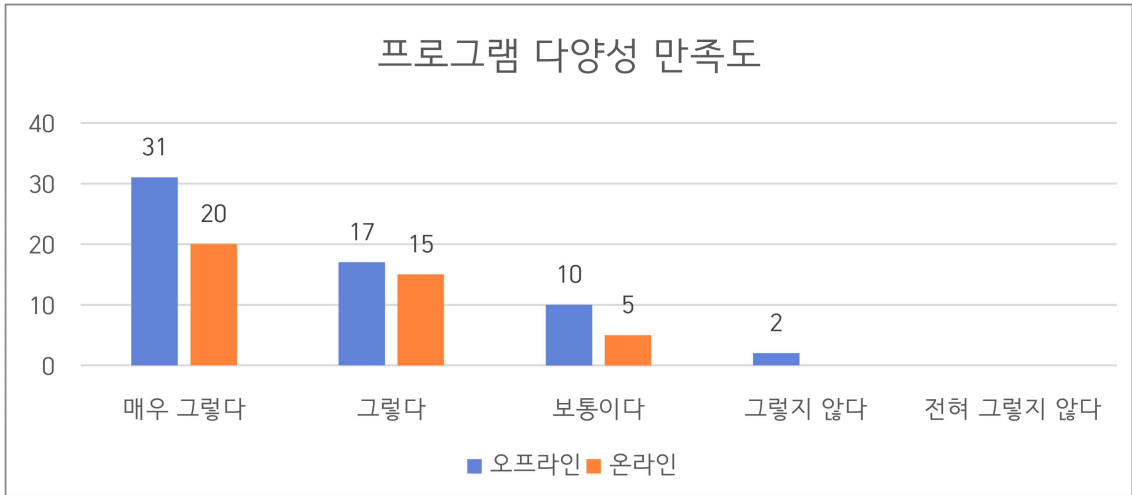
- 현재 참여 중인 복지관 프로그램에 전반적으로 만족하는지에 대한 응답에 매우 그렇다 60%, 그렇다 32%, 보통이다 8%로 나타남. ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 92%로 참여 프로그램에 전반적으로 만족하는 것으로 나타남.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	60	60.0
2순위	그렇다	32	32.0
3순위	보통이다	8	8.0
합계		100	100.0

10) 복지관 프로그램 다양성 만족도

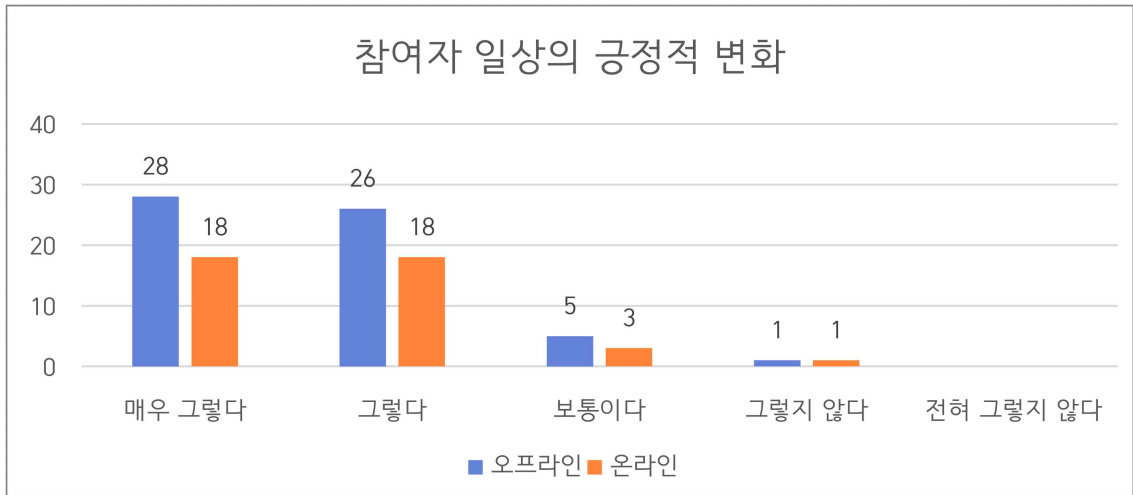
- 복지관에서 운영하는 프로그램 다양성에 만족하는지에 대한 응답에 **매우 그렇다 51%**, **그렇다 32%**, **보통이다 15%**, **그렇지 않다 2%**로 나타남. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 83%로 과반수가 넘지만 ‘보통이다’와 ‘그렇지 않다’가 17%로 타 문항에 비하여 높은 수치로 보임. 참여자 의견을 참고하여 보자면 새로운 프로그램이 개설되기를 희망하는 욕구가 보임.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	51	51.0
2순위	그렇다	32	32.0
3순위	보통이다	15	15.0
4순위	그렇지 않다	2	2.0
합계		100	100.0

11) 복지관 참여 후 참여자 일상의 긍정적 변화

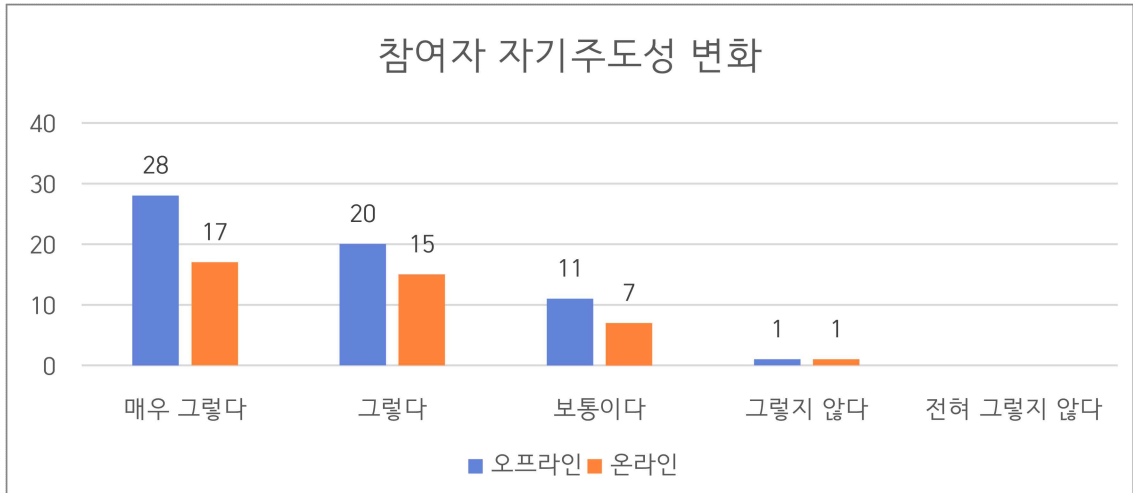
- 복지관 프로그램에 참여 후 나(가족)의 일상에 즐거움이 커졌는지에 대한 응답에 매우 그렇다 46%, 그렇다 44%, 보통이다 8%, 그렇지 않다 2%로 나타남. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 90%로 과반수 이상 긍정적 변화가 있었다고 나타남. ‘보통이다’와 ‘그렇지 않다’ 응답 10%로 일부 참여자는 긍정적 변화에 충족하지 못함.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	46	46.0
2순위	그렇다	44	44.0
3순위	보통이다	8	8.0
4순위	그렇지 않다	2	2.0
합계		100	100.0

12) 복지관 참여 후 참여자 자기주도성 변화

- 복지관 프로그램에 참여 후 나(가족)는 자기주도적인 삶을 살고 있는지에 대한 응답에 매우 그렇다 45%, 그렇다 35%, 보통이다 18%, 그렇지 않다 2%로 나타남. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 90%로 과반수 이상 긍정적 변화가 있었다고 나타남.



구분		응답(명)	비율(%)
1순위	매우 그렇다	45	45.0
2순위	그렇다	35	35.0
3순위	보통이다	18	18.0
4순위	그렇지 않다	2	2.0
합계		100	100.0

13) 복지관 참여자 의견(오프라인 16명, 온라인 31명)

가) 복지관 만족 및 응원

- 매우 잘하고 있습니다. 만족합니다.
- 매우 만족합니다. 직원들이 친절하시고 신경을 많이 써주심.
- 잘하고 있다.
- 복지관이 잘하려고 노력하고 있다.
- 초기상담 담당자님 친절하고 세심하게 상담해 주셔서 감사합니다.
- 프로그램이 다양해서 좋아요
- 장애인이 아닌 비장애인도 참여할 수 있어 너무 감사합니다.
- 너무 행복하게 참여하고 힐링 시간이 되어 감사드립니다.
- 다들 너무 친절하게 해주셔서 만족하면서 다니고 있습니다. 앞으로도 잘 부탁드립니다.
- 색다른 만남에서 다양한 경험할 수 있도록 지원해 주셔서 너무 감사드립니다!!
- 늘 친절하게 해주셔서 감사합니다. 앞으로도 잘 부탁드립니다.
- 규모가 크고 방학 때는 계절학교에 재미있는 프로그램을 했습니다.
- 앞으로도 지금처럼 다양한 프로그램 운영 부탁드립니다~.
- 재밌는 프로그램 만들어주셔서 감사합니다.
- 다양한 프로그램이 있어서 좋습니다.
- 만족하며 참여하고 있습니다.
- 그림 그리는 것 좋아요.
- 만족합니다~~^^
- 시설이 깨끗합니다.
- 만족합니다.

나) 프로그램 관련

- 보치아나 다른 프로그램 일정이 많이 있었으면 좋겠다.
- 하모니카, 게이트볼이 생겼으면 좋겠다. 놀러 가는 프로그램도 생겼으면 좋겠다. 다른 건 다 좋다.
- 좀 더 많은 사람들이 이용할 수 있도록 다양한 프로그램이 있으면 좋겠습니다.
- 난타 문화누리 이용에 아이가 좋아하고 참여도도 좋아요. 직업훈련이나 다른 프로그램(인지, 언어, 개인운동) 등에 대한 알림과 활성화가 되었으면 좋겠어요. 인지, 운동에 대한 대기는 3년 이상 전에 했지만 좀처럼 기회가 오지 않아요.
- 사회복지사분들께서 골고루 혜택을 볼 수 있게 잘 관리 해주시는 것 같습니다. 복지관 이용할 때 셔틀버스를 이용할 수 있게 조금 더 셔틀버스를 늘려주시면 좋겠습니다.

- 켈리 1시간은 너무 짧아요. 길게 최소 1시간 30분 이상 부탁드립니다.
- 프로그램에 오래 참여할 수 있는 제도 마련되면 너무나 좋겠습니다. 그렇게 되길 기도합니다.
- 고학년으로 갈수록 참여할 수 있는 프로그램이 많아졌으면 합니다.
- 청소년 아이들에게 새로운 프로그램도 한번 만들어주면 좋겠습니다.
- 아동들의 프로그램이 좀 더 다양해졌으면 좋겠습니다.
- 보드게임 같은 그룹 참여 프로그램이 다양했으면 좋겠습니다.
- 프로그램홍보를 많이 해주셨으면 좋겠습니다.
- 주말 프로그램도 개설되었으면 좋겠습니다.
- 다양한 프로그램이 있었으면 좋겠어요.
- 게임 프로그램 있었으면 좋겠습니다.
- 너무 많은 것을 배우고 싶어요.
- 언어치료 만들어주세요.

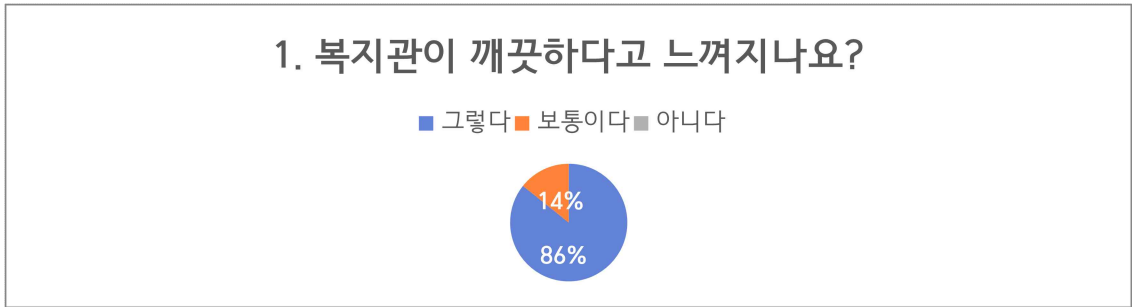
다) 기타

- 보호자가 대기 할 수 있는 공간을 따로 만들어주셨으면 좋겠습니다. 항상 치료 대기 시간 동안 차 안에 있어서 그 부분이 아쉽습니다.
- 선생님께서 다 잘하시는데 저가 잘 못 들어서 불편해합니다.
- 엘리베이터 속도가 너무 느려요. 좀 빠른 걸로 바꿔주세요.
- 냄새 탈취를 위한 탈취제가 있었으면 좋겠습니다.
- 변화보다 주어진 일들이 꾸준히 이어나갔으면
- 치료 시간이 다른 복지관들에 비해 너무 짧습니다.
- 햇빛 가렸으면! 운동할 때 음악 있으면 좋겠어요.
- 점심 배식이 좀 더. 빨랐으면 좋겠습니다.

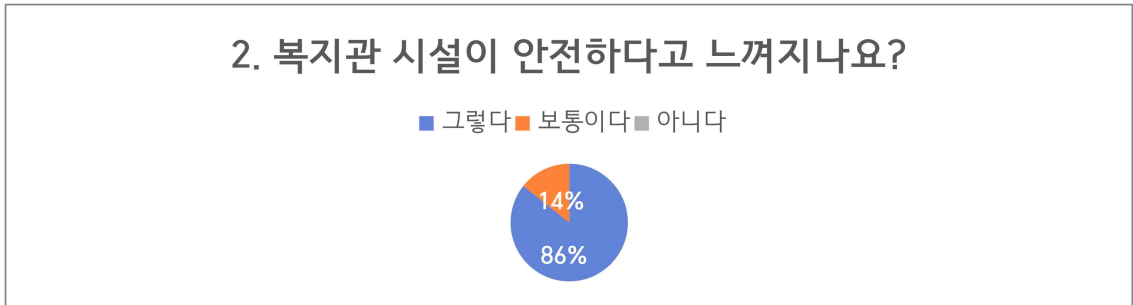
다. 성인발달장애인 대상 쉬운 설문조사

오동통대학 참여자 7명을 대상으로 쉬운 만족도 조사를 실시함. 참여자는 발달장애인으로 이해하기 쉬운 스마일 척도를 활용함. 설문지는 총 8문항으로 3점 척도와 개방형 질문으로 구성하여 일반 조사지와 유사하게 추출함. 다수가 '그렇다'와 '보통이다'에 응답함.

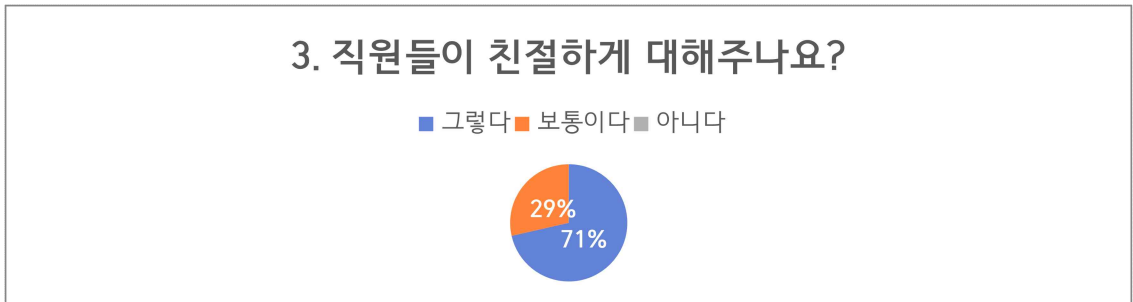
복지관이 깨끗한지 묻는 문항에 7명 중 '그렇다' 6명, '보통이다' 1명 응답함.



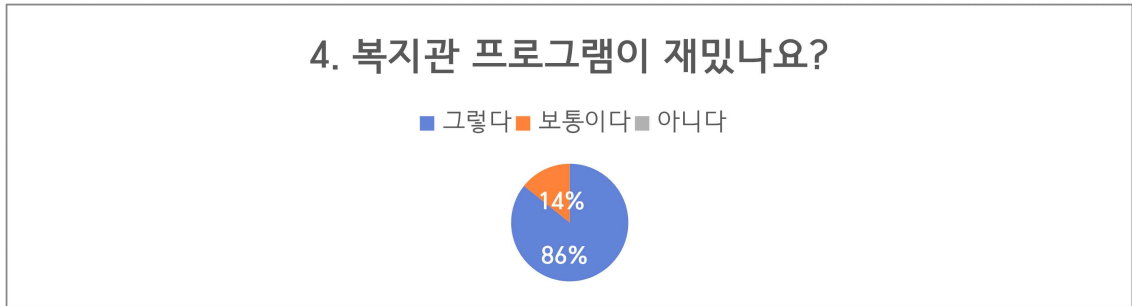
시설이 안전하다고 느끼는지 문항에 '그렇다' 6명, '보통이다' 1명 응답함.



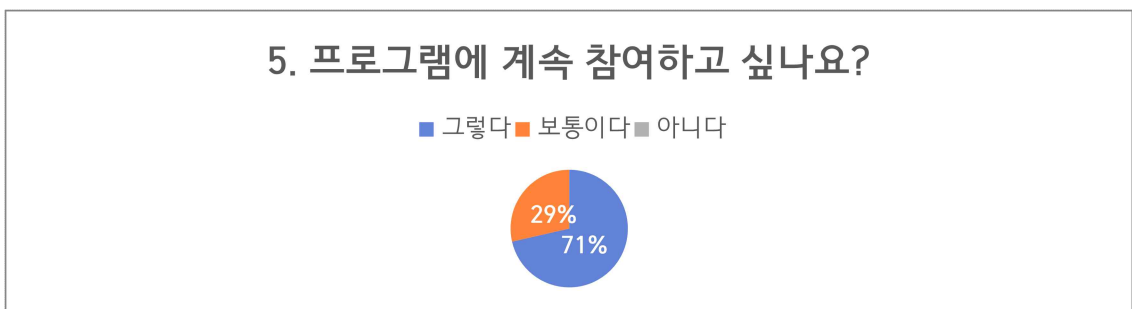
직원들이 친절하게 대하는지 문항에 '그렇다' 5명, '보통이다' 2명 응답함.



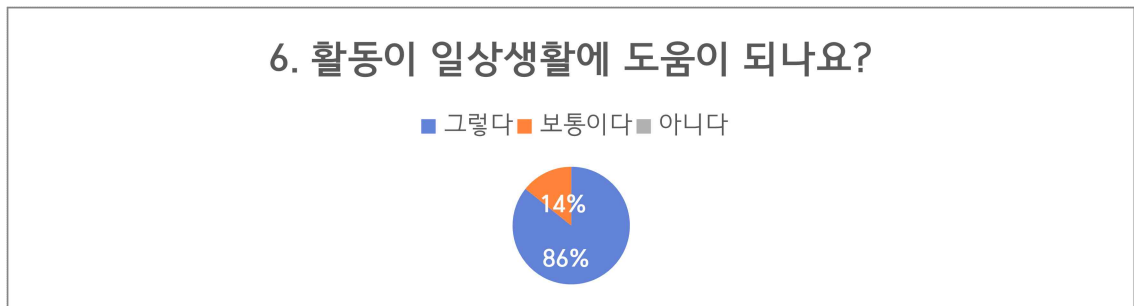
프로그램이 재밌는지 묻는 문항에 ‘그렇다’, 6명, ‘보통이다’ 1명 응답함.



프로그램에 계속 참여하고 싶은지 묻는 문항에 ‘그렇다’ 5명, ‘보통이다’ 2명 응답함.



일상생활에 도움이 되는지 묻는 문항에 ‘그렇다’ 6명, ‘보통이다’ 1명 응답함.



복지관에서 제일 좋았던 활동을 묻는 개방형 질문에 전원 응답함.

- 일기, 요리, 오동통대학
- 도자기활동, 오동통대학
- 요리활동, 오동통대학
- 오동통대학
- 성인난타(3명)

복지관에서 제일 불편했던 것을 묻는 개방형 질문에 5명 응답함.

- 엘리베이터 기다리기
- 엘리베이터(2명)
- 엘리베이터 8명이 다 타면 소리가 나서 너무 불편했다
- 모르겠다

3. 요약 및 결론

2024년 참여자 만족도 및 욕구 조사는 총 107명의 복지관 참여자를 대상으로 진행되었으며, 이 중 8명은 발달장애인을 대상으로 한 쉬운 설문조사를 포함하여 참여자 의견과 욕구를 분석하였음. 조사 결과 복지관 서비스와 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 높은 편으로 보임. 주요 결과는 다음과 같음.

조사 참여자 중 여성(42%)보다 남성(58%)이 많았으며, 50대 이상 참여 비율이 가장 높았음. 복지관은 주변 지인의 소개(45%)로 알게 된 경우가 가장 많았으며, 소식은 주로 안내문 및 게시판(37%)을 통해 얻음.

복지관 청결도와 안전 관리에 대한 긍정적인 평가가 각각 93%와 95%로 나타났으며, 직원들의 태도와 전문성은 각각 96%와 94%로 높은 신뢰를 얻음. 이에 비하여 프로그램 다양성 만족도는 83%로 상대적으로 낮았으며, 참여자 의견을 통해 새로운 프로그램에 대한 참여자 욕구가 확인됨.

또한, 프로그램 참여 후 긍정적 일상 변화 90%와 자기주도성 향상 80%로 복지관 활동이 참여자에게 긍정적으로

발달장애인을 대상으로 한 설문에서도 서비스 청결, 직원 태도, 프로그램 재미 등에서 대부분 긍정적으로 응답함. 불편 사항으로는 엘리베이터 대기 시간이 주요 문제로 나타남.

복지관 참여자 의견을 묻는 개방형 응답으로 전반적인 긍정적 평가와 함께 다양한 개선 요청 사항이 도출됨. 참여자들은 복지관 서비스와 직원들의 친절함에 대해 높은 만족도를 보임. 프로그램 참여를 통해 일상 속 힐링과 즐거움도 얻고 있음을 강조함. 프로그램 관련 요구 사항으로는 언어치료, 보치아, 하모니타, 게이트볼 등 프로그램 개설 요청, 아동 및 청소년, 고학년 등 다양한 연령대를 위한 맞춤형 프로그램과 주말 프로그램 확대에 요구가 확인됨. 프로그램 참여 시간을 연장하거나 장기적으로 참여할 수 있는 방안, 운동 프로그램 참여 기회 요구 등이 확인됨. 시설 및 환경 관련 요구 사항으로는 엘리베이터 속도 개선, 대기 공간 확보, 탈취제 비치 등이 확인됨.

이번 조사를 통해 설문에 참여한 대부분의 참여자가 복지관을 신뢰하고 만족하고 있다는 점을 확인하고, 그 외 프로그램 다양성 및 기타 욕구를 확인함. 프로그램 다양성 확대를 위해 참여자의 욕구를 반영한 신규 프로그램을 개발하고, 대기 시간을 줄일 방안 모색이 필요함. 또한, 엘리베이터 속도 개선, 대기 공간 마련 등 참여자의 편의성을 높이는 방안 검토가 필요함. 현재 복지관 홈페이지와 SNS보다 안내문 게시판을 통해 소식을 얻는 경우가 많다고 나타남. 이에 복지관 SNS와 홈페이지를 활용한 홍보를 강화하고, 참여자와의 소통 확대가 필요함.

부록 1. 2024년 참여자 만족도 및 욕구조사 설문지

2024년 참여자 만족도 & 욕구조사

구림동대문장애인종합복지관

2024년 참여자 만족도 & 욕구조사

안녕하십니까? 구림동대문장애인종합복지관입니다.

우리복지관은 2016년 4월 개관 후 '장애인과 나란히'라는 슬로건으로 참여자 중심의 장애인복지관을 만들고자 노력하고 있습니다. 향후 운영 방안을 마련하기 위해 참여자분들의 의견을 듣고자 설문을 준비하였습니다.

귀하의 의견은 복지관 발전과 서비스를 개발하는데 귀중한 자료로 쓰일 것입니다.

성실한 답변을 부탁드립니다. 5분의 시간이 소요될 예정이며, 소중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

이 설문은 **통계법 제33조(비밀의 보호)**에 따라서 **무기명으로 실시**되며, 복지관 발전과 서비스 개발을 위한 연구자료 이외에는 어떤 목적으로도 사용되지 않음을 약속합니다.

제33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

※ 문의사항이 있는 경우 **기획운영지원팀(☎070-4522-4715)**이 답변드리겠습니다.

기본 문항

※ 기본 문항은 실제 프로그램 참여자 입장에서 작성 부탁드립니다.

※ 해당되는 번호에 √표 해주세요.

1. 참여자와의 관계

① 본인

② 가족(보호자)

③ 기타(활동보조인)

2. 성별

① 남자

② 여자

3. 나이

① 0세~9세

② 10~19세

③ 20~29세

④ 30~39세

⑤ 40~49세

⑥ 50~59세

⑦ 60세 이상

⑧ 기타: _____

4. 장애유형(중복장애의 경우 주 장애를 표시)

⑩ 미등록

① 지체장애

② 뇌병변장애

③ 시각장애

④ 청각장애

⑤ 언어장애

⑥ 지적장애

⑦ 자폐성장애

⑧ 신장장애

⑨ 심장장애

⑩ 정신장애

⑪ 안면장애

⑫ 뇌전증장애

⑬ 호흡기장애

⑭ 간장애

⑮ 장루/요루장애

⑯ 해당없음(지역주민)

5. 복지관을 알게 된 계기는 무엇입니까?

① 주변 지인의 소개

② 복지관 직원의 소개

③ 유관기관(병원, 주민센터 등)

④ 복지관 홍보물

⑤ 인터넷, 신문 등 언론매체

⑥ 지나가다 우연히 발견

⑦ 기타: _____

6. 복지관을 이용한 지 얼마나 되었습니까?

① 1개월 미만

② 1개월 이상~6개월 미만

③ 6개월 이상~1년 미만

④ 1년 이상~2년 미만

⑤ 2년 이상~3년 미만

⑥ 3년 이상~

7. 복지관을 일주일에 몇 번 방문하십니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회
④ 4회 ⑤ 5회

8. 복지관에 방문하실 때 주로 이용하는 교통수단은 무엇입니까?

- ① 도보 ② 자가용 ③ 일반택시
④ 장애인콜택시 ⑤ 대중교통(버스, 지하철) ⑥ 동대문구 무료셔틀버스
⑦ 기타: _____ (교통수단을 적어주세요.)

9. 복지관 프로그램 안내 및 모집 등에 대한 정보를 어떤 경로로 제공받고 있습니까?

- ① 복지관에 전화 문의 ② 복지관 문자
③ 복지관 안내문 및 게시판 ④ 복지관 홈페이지 등 SNS
⑤ 복지관에 방문하여 상담 ⑥ 언론매체(지역신문, 인터넷신문 등)
⑦ 기타: _____

서비스 만족도

※ 설문 참여자가 느끼는 정도를 체크해주세요.

1. 복지관은 청결합니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

2. 복지관 시설은 안전하게 관리됩니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

3. 복지관의 편의시설(화장실, 대기장소 등)이 잘 갖춰져 있습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

4. 복지관 직원들은 나의 의견을 존중하기 위해 노력합니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

5. 복지관 직원들은 친절한 태도로 대하고 있습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

6. 복지관 직원들은 전문적인 자질을 가지고 있습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

7. 복지관 프로그램이 참여자 욕구를 잘 반영하여 운영됩니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

8. 현재 참여 중인 복지관 프로그램 또는 다른 프로그램을 통해 계속 이용할 의사가 있습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

9. 현재 참여 중인 복지관 프로그램에 전반적으로 만족하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

10. 복지관 프로그램의 다양성에 만족하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

11. 복지관 프로그램 참여 후 나(가족)의 일상에 즐거움이 커졌습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

12. 복지관 프로그램 참여 후 나(가족)는 자기주도적인 삶을 살고 있습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

참여자 의견

1. 복지관 서비스 개선을 위한 제안이나 의견을 자유롭게 적어주세요.

※ 복지관이 잘하고 있는 점, 변화하였으면 좋겠는 점 등

설문에 응해주셔서 감사합니다.
귀하의 의견은 더 나은 서비스를 위해 소중히 활용하겠습니다.