

**「남양주시 장애인 지역사회재활시설
이용자 욕구 및 종사자 실태분석」**

2022. 8.

남양주시복지재단

제 출 문

남양주시복지재단 대표이사 귀하

본 연구보고서를 귀 재단으로부터 의뢰받은
「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자
실태분석」의 최종보고서로 제출합니다.

연구진

- 대진대학교 산학협력단 연구책임자 : 전미애 (대진대학교 교수)
연구원 : 노병렬 (대진대학교 교수)
백재환
김충열

2022. 8.

대진대학교 산학협력단

<목 차>

제1장 연구개요	1
제1절 연구배경 및 목적	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구범위	3
3. 연구의 주요 내용	4
제2장 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황 및 사례 분석	6
제1절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황	6
1. 장애인 지역사회재활시설의 정의	6
2. 남양주시 장애인 현황	7
3. 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황	9
제2절 지역사회재활시설 사례 분석	11
1. 등록장애인 대비 시설 수 비교	11
2. 주요 장애인정책 검토	13
3. 관련 우수 사례	16
제3장 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태조사	21
제1절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 기관 설문조사 분석	21
1. 조사개요	21
2. 조사결과	22
제2절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 종사자 설문조사 분석	39
1. 조사개요	39
2. 조사결과	39
제3절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 설문조사 분석	50
1. 조사개요	50

2. 조사결과	51
제4절 시사점	84
1. 기관 설문조사결과 분석 및 시사점	84
2. 종사자 설문조사결과 분석 및 시사점	84
3. 이용자 설문조사결과 분석 및 시사점	85
제4장 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태 조사를 위한 심층인터뷰	86
제1절 조사 방법과 분석틀	86
1. 조사방법	86
제2절 심층 인터뷰 결과	88
1. 지역사회재활시설에 대한 평가	88
2. 장애인 욕구 변화에 따른 대응	91
3. 종사자 동기 및 사기관리	93
4. 초과근무 사유 및 인력확충이 필요한 분야	94
5. 장애인 관련 시설 확충의 우선순위	95
6. 유관기관(남양주시, 남양주시 복지재단)에 바라는 사업	95
제3절 소결	97
1. 남양주시 지역사회재활시설에 대한 주요 이슈와 대응방향	97
2. 외부환경 및 장애인 욕구 변화에의 대응 필요성과 종사자 처우개선	97
3. 유관기관에 지원을 요하는 사항	98
제5장 결론 및 제언	100
1. 실태조사(설문조사) 주요 결과	100
2. 1:1 인터뷰 주요 결과	102
3. 제언	104
부록	106

<표 차례>

<표 1-1> 남양주시 사회보장 영역별 만족도	1
<표 1-2> 남양주시 지역사회재활시설 현황	3
<표 2-1> 장애인복지관의 주요업무	7
<표 2-2> 남양주시 등록장애인 현황	8
<표 2-3> 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황	9
<표 2-4> 남양주시 장애인복지관 현황	9
<표 2-5> 남양주시 주간보호센터 현황	10
<표 2-6> 남양주시 생활이동지원센터, 수어통역센터 현황	10
<표 2-7> 경기도 등록장애인 현황(2021년 기준)	11
<표 2-8> 유사 시군 주간보호센터 개소 수 및 정원 비교	12
<표 3-1> 기관 조사영역 및 내용	22
<표 3-2> 종사자 총 현황	26
<표 3-3> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도	29
<표 3-5> 지역사회재활시설 유형별 운영상 어려운 점(5점 척도)	34
<표 3-6> 지역사회재활시설 유형별 서비스 질 개선 방안(5점 척도)	36
<표 3-7> 종사자 조사영역 및 내용	39
<표 3-8> 종사자 응답자 일반적 사항	40
<표 3-9> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도	42
<표 3-10> 지역사회재활시설 유형별 운영상 어려운 점(5점 척도)	44
<표 3-11> 지역사회재활시설 유형별 서비스 질 개선 방안(5점 척도)	46
<표 3-12> 이용자 조사영역 및 내용	50
<표 3-13> 이용자 응답자 일반적 사항	51
<표 3-14> 기관 유형별 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도	54
<표 3-15> 인구특성 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도	55
<표 3-16> 기관 유형별 시설환경 및 운영에 불만족한 이유	57
<표 3-17> 인구특성 시설환경 및 운영에 불만족한 이유	58
<표 3-18> 기관 유형별 이용자의 종사자 만족도	61

<표 3-19> 인구특성별 종사자 만족도	62
<표 3-20> 기관 유형별 종사자 수 적정성	64
<표 3-19> 인구특성별 종사자 수 적정성	65
<표 3-20> 기관 유형별 서비스 만족도	68
<표 3-21> 인구특성별 서비스 만족도	69
<표 3-22> 인구특성별 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용시 가장 불편한 점	72
<표 3-23> 인구특성별 선호하는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 프로그램	74
<표 3-24> 인구특성별 강화할 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 역할	77
<표 3-25> 인구특성별 코로나-19로 인해 지역사회재활시설 휴관시 겪은 어려움	79
<표 3-26> 기관 유형별 주변 추천 의향과 향후 이용 의향	80
<표 3-27> 인구특성별 주변 추천 의향과 향후 이용 의향	82
<표 4-1> 인터뷰 개요	87
<표 4-2> 인터뷰 코딩 범주	88

<그림 차례>

<그림 2-1> 남양주시 연도별 등록장애인 현황	8
<그림 2-2> 경기도 시군별 등록장애인 수(상위 10개 시군)	12
<그림 2-3> 제5차 장애인정책종합계획의 5대 분야 및 과제	13
<그림 2-4> 경기도 장애인정책 기본계획 및 시행계획의 목표와 과제	15
<그림 2-5> 긴급돌봄센터 서비스 이용가능기간	18
<그림 2-6> 광주광역시 최종증발달장애인 융합돌봄사업 사업추진체계	18
<그림 3-1> 기관의 법인 형태	23
<그림 3-2> 기관의 설치유형	23
<그림 3-3> 시설에서 이용 가능한 편의시설	24
<그림 3-4> 이용인 대비 차량 보유의 적정성	24
<그림 3-5> 이용자 인권교육 시 어려운 점	25
<그림 3-6> 종사자 인권교육 시 어려운 점	25
<그림 3-7> 종사자의 휴게시간 보장방식	27
<그림 3-8> 기관의 이용자 대비 종사자 수 적정성	27
<그림 3-9> 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)	28
<그림 3-10> 영역별 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)	28
<그림 3-11> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)	29
<그림 3-12> 기관의 이용자 결원 발생시 모집(선발) 방법	30
<그림 3-13> 기관의 이용자 정원 및 현원 적정성	30
<그림 3-14> 기관의 이용자 정원 및 현원이 부족한 이유	31
<그림 3-15> 서비스 대상자(이용자) 선정 기준	32
<그림 3-16> 적응기간 중 주요 고려사항	32
<그림 3-17> 기관의 운영상 어려운 점(5점 척도)	33
<그림 3-18> 기관의 서비스 질 개선 방안(5점 척도)	35
<그림 3-19> 담당직원의 부재 시 대체인력 지원 방식	37
<그림 3-20> 담당직원 간 업무분장 명확성	37

<그림 3-21> 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 지역사회재활시설 역할	38
<그림 3-22> 기관의 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)	41
<그림 3-23> 교육 구분별 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)	42
<그림 3-24> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)	43
<그림 3-25> 기관의 운영상 어려운 점(5점 척도)	43
<그림 3-26> 기관의 서비스 질 개선 방안(5점 척도)	45
<그림 3-27> 담당직원의 부재 시 대체인력 지원 방식	47
<그림 3-28> 담당직원 간 업무분장 명확성 여부	47
<그림 3-29> 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 지역사회재활시설 역할	48
<그림 3-30> 이용 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도	53
<그림 3-31> 기관 유형별 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도	54
<그림 3-32> 시설환경 및 운영에 불만족한 이유	56
<그림 3-33> 기관 유형별 시설환경 및 운영에 불만족한 이유	57
<그림 3-34> 이용 지역사회재활시설의 종사자 만족도	60
<그림 3-35> 기관 유형별 이용자의 종사자 만족도	61
<그림 3-36> 이용 지역사회재활시설의 종사자 수 적정성	63
<그림 3-37> 기관 유형별 종사자 수 적정성	64
<그림 3-38> 이용 지역사회재활시설의 서비스 만족도	67
<그림 3-39> 기관 유형별 서비스 만족도	68
<그림 3-40> 응답자 이용 장애인 프로그램(서비스) 만족도	70
<그림 3-41> 응답자 이용 장애인 프로그램(서비스) 이용여부	71
<그림 3-42> 남양주시 장애인 지역사회재활시설을 이용할 때 가장 불편한 점	71
<그림 3-43> 선호하는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 프로그램	74
<그림 3-44> 강화되어야 할 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 역할	76
<그림 3-45> 코로나-19로 인해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 휴관시 겪은 어려움	78
<그림 3-46> 주변 추천 의향과 향후 이용 의향	80
<그림 3-47> 기관 유형별 주변 추천 의향과 향후 이용 의향	81

국문요약보고서

(남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석)

□ 연구의 배경 및 목적

○ 필요성

- 장애인 지역사회재활시설 종사자들은 열악한 근무환경과 처우에도 불구하고 시설마다 다양한 내용과 방식으로 시설을 이용 중인 장애인들을 대상으로 다양한 문화·여가 활동, 교육, 보호 등의 기능을 수행 중임
- 그러나 이는 지역사회복지시설 종사자의 희생으로 이뤄지고 있는 것으로, 복지서비스의 질 향상을 위해서는 종사자 역시 주목할 필요가 있음

○ 목적

- 본 연구는 종사자 실태, 이용자 욕구를 포함한 지역사회재활시설 실태조사를 실시하고, 남양주시의 장애인 지역사회 돌봄서비스 확대발전을 위한 기초자료를 제공함과 동시에 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영방안을 제안하는데 목적이 있음

□ 주요내용

○ 연구내용

- 첫째, 복지자원을 중심으로 지역 특성을 파악해 지역중심의 장애인 돌봄서비스 연계·확대를 위한 기초자료 제공
- 둘째, 중앙 및 타 시도 정책과 우수사례 등 선행연구 검토를 통해 장애인 지역사회재활시설의 운영 방향, 남양주시 특화 서비스 등에 대한 착안사항 도출
- 셋째, 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태 및 이용자 욕구조사

- 실태조사 : 지역사회재활시설 실태조사에 따른 문제점 유형화
- 욕구조사 : 남양주시 맞춤형 장애인 복지서비스 제공을 위한 기초자료 도출
- 넷째. 남양주시 장애인 지역사회재활시설 운영방향 제언
 - 시설 종사자 인력배치 기준 방향성 제시
 - 시설 내부 실태분석을 통한 운영방안 제언
 - 지역별 시설 확충 및 기능(서비스) 개발·확대를 위한 방향 모색

□ 연구결과

- 연구결과(요약) : 장애인 지역사회재활시설 현황 및 운영실태를 파악하고, 지역사회재활시설의 사례 분석과 주요 장애인 정책을 검토하였으며, 이상의 결과를 바탕으로 장애인 지역사회재활시설의 이용자 및 실무자 등을 대상으로 실태조사를 실시하였고, 주요 관계자들을 대상으로 인터뷰를 실시하였음

○ 실태조사 주요 결과

- 기관의 차량 보유 수 적정성에 대해서는 부족하다고 나타남
- 기관의 종사자 수 적정성에 대해서는 부족하다는 응답이 많았으며 중증장애인, 발달장애인 등에 대한 업무로 인해 부족하다는 의견
- 기관의 종사자 교육은 인권교육과 회계행정 업무 교육이 가장 필요한 것으로 나타남
- 기관의 종사자 업무분장 명확성은 대체적으로 긍정함
- 기관의 운영상 어려운 점은 공간 부족, 도전적 행동 장애인에 대한 전문성 부족, 이용자 개별 지원 어려움 등으로 나타남
- 기관의 서비스 질 개선 방안은 재정 지원 확대, 종사자 처우 개선이 필요한 것으로 나타남
- 종사자 교육 필요성에 대해서는 전반적으로 모든 교육에 대해 필요하다고 응답한 것으로 나타남
- 기관 운영상 문제점은 종사자의 열악한 보수, 공간 부족 등으로 나타남
- 기관별로는 장애인복지관에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 종사자의 열악한 보수, 주간보호센터는 종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움, 수어통역센터는 장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다, 생활이

- 동지원센터는 종사자의 열악한 보수로 나타남
- 종사자의 서비스 질 개선 방안은 종사자 처우 개선이 필요한 것으로 나타남
- 종사자가 생각하는 업무분장 명확성은 대체적으로 긍정함
- 강화해야 할 지역사회재활시설 역할은 장애인 가족을 위한 다양한 지원, 문화여가 및 평생교육지원으로 나타남
- 이용자의 시설환경 및 운영 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 시설환경 및 운영에 대해 불만족하는 부분은 주차부족, 시설 노후화, 편의 시설 부족 등으로 나타났으며 기관유형별로는 장애인복지관과 수어통역센터는 주차시설 부족, 주간보호센터는 시설 노후화로 나타남
- 이용자의 종사자 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 이용자의 종사자 수에 대해서는 대체로 적정하다는 의견이 높은 것으로 나타났으며 기관유형별로는 주간보호센터의 경우 부족하다는 응답이 과반수 이상으로 나타났고 수어통역센터도 수어통역사 충원 의견이 많은 것으로 나타남
- 이용자의 서비스 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 이용자의 프로그램 만족도도 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용시 불편한 점은 이용을 위한 대기 기간, 불편한 교통편으로 나타남
- 이용자가 선호 프로그램은 재활치료서비스, 교육프로그램, 생활체육 등으로 나타남
- 이용자가 생각하는 강화해야 할 지역사회재활시설 역할은 발달장애인을 위한 서비스 다양화, 문화여가 및 평생교육지원으로 나타남
- 코로나-19로 시설 휴관시 겪은 어려움은 자녀 등 가족양육, 이용자 또는 보호자의 우울감으로 나타남
- 주변 추천 의향과 향후 이용 의향 모두 높은 것으로 나타남

○ 인터뷰 주요 결과

- 남양주시 지역사회재활시설에 대한 주요 이슈와 대응방향에 대해서는 다음과 같은 결과를 보임
- 첫째, 대기의 경우 시설을 충원(대기자)할 것인가, 서비스 이용 가능 시간

을 확대(이용대기)할 것인가로 의견이 나뉘었지만 대체로 이용대기를 완화하는 대응이 우선되어야 한다는 입장이 강한 것으로 나타남. 단기간에 시설 확충이 어렵다는 현실을 고려해 이용시간 연장 또는 프로그램 확대를 통해 대기 시간을 완화하는 방향으로 인력 충원, 연장 운영 등을 고려할 필요가 있음

- 둘째, 시설 충원의 경우 장애인 체육시설 추가와 장애인복지관 추가에 대한 의견이 팽팽한 것으로 나타남. 현 시설의 경우 시설 외에 이용할 수 없는 공간이 없다는 점을 고려하면 장애인 체육시설 확충이전이라도 지역사회 자원을 연계하여 장애인들이 이용할 만한 공간을 지원하는 것이 필요함. 장애인 복지관의 경우 장애인의 이동상의 어려움을 고려했을 때 장애인 대상 서비스가 집중된 시설이 필요하다는 점을 감안해 1개소 추가에 대한 논의를 진척시킬 필요가 있음
- 셋째, 장기 프로젝트 등은 현재 단기 사업 위주의 프로그램 제공에서 벗어나 해당 프로그램의 성과가 장애인에게 나타날 때까지 장기적으로 제공하자는 의견임. 운동지도, 건강관리, 야외활동 및 지역사회 참여 활동, 사회적응 훈련 등을 고려할 수 있으며 이용자 욕구 조사를 통해 선정하는 방안을 고려할 수 있음
- 넷째, 기관 간 이동시 책임 문제, 기관 이용자들을 대상으로 한 이동서비스로 인한 어려움 문제, 생활이동지원센터의 예약 문제 등이 존재해 실질적으로 도움이 되는 이동서비스 제공을 고려해야 함
- 외부환경 및 장애인 욕구 변화에의 대응 필요성과 종사자 처우개선에 대해서는 다음과 같은 의견을 보임
- 첫째, 최근 3~4년간의 외부 환경변화 중 가장 직접적으로 체감되는 변화는 ‘보호’에서 ‘자립’으로의 방향 전환임. 이에 대응하기 위해 기관 내부적으로 특화프로그램 마련(소규모 프로그램 등) 등을 시도하고 있으나 공간(프로그램실) 확보의 문제로 기관 내부적인 대응에 한계가 있는 것으로 나타나 공간확보에 대한 노력이 필요함
- 둘째, 보호자 욕구 다변화에 비해 기관 사정은 제한적으로 수요와 공급의 불일치가 발생하고 있어 개별 수요에 맞는 대응방안 마련이 필요함
- 셋째, 향후 필요한 서비스로 ‘방문서비스 확대(찾아가는 서비스)’, ‘이용시간 연장’ 등을 고려할 필요가 있음. 방문서비스의 경우 시설 수 부족, 이동서비스 이용의 어려움은 즉시 해결이 불가능한 문제라는 점을 고려해 단기적으

로 이용자 욕구에 대응할 방안으로 논의가 필요함. 이용시간 연장의 경우 서비스 확대보다 현재 복지관 등의 이용시간을 연장하자는 것으로, 야간 및 주말 등에 이용할 수 있도록 조정하는 것을 의미하나 실현가능성을 담보하기 위해서는 수요조사나 인력확보 등이 필요할 것으로 판단됨

- 넷째, 종사자의 동기와 사기관리는 서비스 질과 연결된다는 점에서 매우 중요한 문제임. 종사자의 동기저하 원인으로 직장 내 신체적 폭력과 감정 노동, 기관별 차별(처우), 서비스 비표준화에 따른 과도한 요구 등이 제시되어 기존에 종사자 처우개선을 위한 사업의 만족도가 낮은 것으로 나타나 각 사업들을 평가해 강화할 필요가 있음
- 소규모 사업장의 경우 프로그램 운영을 위한 공모사업의 허들을 낮춰주거나 (묶음), 사업신청서나 사업기간 연장 등을 고려할 필요가 있음. 이 외에도 이동서비스를 위한 운전원 지원 방안을 마련할 필요가 있음

○ 제언

- 첫째, 지역사회와의 관심 및 자원 연계가 필요함. 현재 지역사회재활시설의 경우 자체 시설 외 프로그램 진행 장소가 없는 시설이 대부분이라는 점, 다양한 장애 유형 및 특징을 고려한 지원체계 마련을 위해 지역사회와의 관심과 자원 연계가 불가피하다는 점을 고려하면 공공기관이 장소섭외 등의 지원을 할 필요가 있음
- 둘째, 기관별로 차량을 보유하고 있지만 이용자 대비 차량보유가 부족하고, 이동서비스(송영서비스) 과정에 종사자 업무강도가 올라가므로 지자체의 직접적 지원 내지는 외부기관 연계를 통한 차량지원이 필요하며, 이를 통해 종사자 초과근무 완화, 이용자 만족도 제고를 도모할 필요가 있음
- 셋째, 최종증장애인을 대상으로 한 주간보호시설을 고려할 필요가 있음. 최종증장애인은 집중적인 보호와 서비스를 제공할 시설이 필요하다는 점, 해당 시설로 인해 타 시설 이용자들의 집중케어가 가능하다는 점에서 최종증장애인을 대상으로 한 주간보호시설 설치·지정 노력이 필요함
- 넷째, 현재 교육 이수를 위해 서울, 수원 등 근교로 이동함으로써 돌봄 공백이 발생한다는 점을 고려해 법정 의무교육을 포함한 교육이수를 관내에서 지원할 필요가 있음
- 다섯째, 기관별·이용자 특성별 매뉴얼 개발 필요. 현재 지침을 일괄 적용함으로써 현장과 지침의 괴리, 이용자 혼란, 종사자 심리적 부담 등이 발생

- 하므로 서비스 표준화에 관련된 매뉴얼을 제작해 운영할 필요가 있음
- 여섯째, 시설 및 종사자 충원은 단계적으로 접근할 문제이므로, 단기적으로 주말 및 공휴일 대상 서비스 확대를 통해 수요자의 욕구에 대응할 필요가 있음

제1장 연구개요

제1절 연구배경 및 목적

1. 연구의 배경 및 목적

- 정부는 장애인의 수요자 중심 지원체계 마련(장애등급제 폐지에 따른 전달체계 강화)의 필요성을 강조하면서 장애인 누락서비스 발굴, 찾아가는 상담 확대, 민관협력을 통한 지원 강화(사례관리, 자원 발굴 및 연계)를 비롯해 이를 지원하는 민관 협의체와 전문인력확보 등을 강조하는 정책을 추진 중에 있음
- 정부의 장애인 정책 방향이 구현되려면 지방자치단체의 전문성 확보, 지역사회 돌봄서비스 경험의 축적 등이 필요한 상황이며, 단기·장기적 관점에서 발전전략을 수립해 서비스 품질을 개선하려는 일련의 노력이 필요한 상황임
 - 장애인 이용자의 권리를 기반으로 한 서비스는 점차 지역사회 기반의 서비스로 변화될 것이며, 개인의 욕구에 초점을 두고 개별화를 강조하는 방향으로 변화할 것임(장애인을 서비스 이용 주체로 인식하는 서비스로의 변화)
- 남양주시의 인구는 733,798명(2021.12 기준)으로 지난 10년간 25% 인구가 증가한 대도시로, 사회경제적 요인에 따라 인구·복지자원, 사회보장욕구 등이 16개 읍면동마다 차이가 큰 것으로 나타남(경기도, 2021).
 - 경기도 제5차 지역사회보장조사에 따르면 남양주시는 구도심과 신도심의 지역별 복지자원 및 서비스 편차가 존재하는 것으로 나타남. 이는 중앙차원의 복지서비스만으로는 지역의 복지 수요에 대응할 수 없음을 의미함
 - 실제 사회보장 영역별 만족도 조사결과를 따르면 남양주시는 경기도 평균 이하의 서비스 만족도를 보이고 있으며, 지역적으로는 서부와 남부 지역의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 조사된 바 있음

<표 1-1> 남양주시 사회보장 영역별 만족도

구분	현재 경제상황에 대한 주관적 판단	현재 삶의 질 인식	타 지역 대비 거주지역 만족도
경기도 평균	50.4	59.8	61.5
남양주 평균	49.1	56.4	58.9
북부	50.0	59.3	58.8
서부	48.0	55.6	60.0
남부	45.7	55.8	60.4
동부	50.2	54.0	57.5

자료 : 제5기 경기도 지역사회보장조사

- 정부의 장애인 거주시설 소규모화 정책과 탈시설 정책 등의 영향으로 장애인의 지역사회 자립 정착은 가속화될 것으로 예측되며, 이에 따라 시설 거주가 아닌 지역사회 기반 돌봄서비스 확대를 위한 방안 마련이 필요함
 - 남양주시의 장애인 인구는 32,910명(2021.12 기준)으로 전년 대비 1천 명 가량 증가했으며, 이들의 복지 요구(needs)에 대응하기 위해서는 남양주시의 지역별·인구사회학적 특성 등을 고려한 맞춤형 서비스 제공이 필요할 것임
 - 지역사회의 중증 지적 및 자폐성 장애인 등 발달장애인 대부분이 이용하고 있는 장애인주간보호시설에서는 학령기 졸업 이후 개인별 특성과 요구에 맞는 주간보호서비스를 제공 중임. 그러나 시설의 운영 형태와 서비스 내용 등의 서비스 운영방식은 구체적 법률 및 예산 지원 미흡으로 시설·지역 간 상당한 편차가 존재하고 있음(경기도, 2021)
 - 남양주시 장애인 돌봄의 경우 특정 지역에만 몰려있는 경향이 강하며, 지역사회 중심의 장애인 통합돌봄서비스가 부족하다는 지적을 받아오고 있음
- 한편 장애인 지역사회재활시설 종사자들은 열악한 근무환경과 처우에도 불구하고 시설마다 다양한 내용과 방식으로 시설을 이용 중인 장애인들을 대상으로 다양한 문화·여가 활동, 교육, 보호 등의 기능을 수행 중임. 그러나 이는 지역사회복지시설 종사자의 희생으로 이뤄지고 있는 것으로, 복지서비스의 질 향상을 위해서는 종사자 역시 주목할 필요가 있음
 - 종사자의 인권은 서비스 이용자인 장애인의 인권과 상호 보완의 관계로, 복지서비스 질 향상을 위해서는 종사자의 역량 강화 뿐만 아니라 처우 등에도 관심을 기울일 필요가 있음
- 따라서 본 연구는 종사자 실태, 이용자 욕구를 포함한 지역사회재활시설 실태조사를 실시하고, 남양주시의 장애인 지역사회 돌봄서비스 확대발전을 위한 기초자료를 제공함과 동시에 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영 방안을 제언하고자 함

2. 연구범위

- 연구의 대상은 남양주시 장애인 지역사회재활시설¹⁾의 이해관계자들로 시설 및 종사자, 이용자(장애인, 가족-필요시) 등을 대상으로 함
 - 장애인 거주시설 및 장애인 직업재활시설은 본 과업의 범위에 해당치 않으나, 지역특성 파악 및 지역별 복지자원 외 지역사회 돌봄서비스 확대를 위해 해당 시설의 이해관계자를 인터뷰 대상으로 추가할 수 있음
- 연구의 범위는 남양주시 내 장애인 지역사회재활시설로 한정하되, 연구 목적 달성을 위해 발주기관과 협의해 기타 유형의 시설을 고려할 수 있음

<표 1-2> 남양주시 지역사회재활시설 현황

시설명	소재지
남양주시장애인복지관	금곡동 홍유릉로 273-1
남양주시북부장애인복지관	진접읍 경복대로 507-1
남양주시장애인복지관 주간보호센터	금곡동 홍유릉로 273-1
남양주시장애인복지관 성인주간보호센터	금곡동 홍유릉로 275-12
남양주시북부장애인복지관 주간보호센터	진접읍 경복대로 507-1
남양주시장애인주간보호센터	수동면 비릉로972번길 17
나무장애인주간보호센터	경춘로 1256번길 9, 502호 (강남프라자)
남양주장애인생활이동지원센터	경춘로 1298, 313호(헤림빌딩)
남양주시수어통역센터	금곡로 58, 3층(은하빌딩)

자료 : 남양주시 홈페이지

- 연구의 내용상 범위는 다음과 같으며, 연구 과정에서 발주기관의 협의 결과에 따라 변경될 수 있음
 - 첫째, 복지자원을 중심으로 지역 특성을 파악해 지역 중심의 장애인 돌봄서비스 연계·확대를 위한 기초자료 제공
 - 둘째, 중앙 및 타 시도 정책과 우수사례 등 선행연구 검토를 통해 장애인 지역사회재활시설의 운영 방향, 남양주시 특화 서비스 등에 대한 착안 사항 도출
 - 셋째. 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태 및 이용자 욕구조사
 - 실태조사 : 지역사회재활시설 실태조사에 따른 문제점 유형화

1) 장애인 지역사회재활시설이란 장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 일상 생활, 여가 활동 및 사회 참여 활동 등을 지원하는 시설(장애인복지법 제58조제1항제2호 및 동법 시행규칙 제41조 별표4)을 의미. 장애인 지역사회재활시설의 종류로는 장애인복지관, 장애인주간보호시설, 수화통역센터, 장애인체육시설, 장애인생활이동지원센터, 점자도서관 등이 있으나, 남양주시는 장애인복지관, 주간보호센터, 이동지원센터, 수어통역센터와 같은 4개 유형만 운영 중

- 욕구조사 : 남양주시 맞춤형 장애인 복지서비스 제공을 위한 기초자료 도출
- 넷째, 남양주시 장애인 지역사회재활시설 운영방향 제언
 - 시설 종사자 인력배치 기준 방향성 제시
 - 시설 내부 실태분석을 통한 운영방안 제언
 - 지역별 시설 확충 및 기능(서비스) 개발·확대를 위한 방향 모색

3. 연구의 주요 내용

- 본 연구는 상술한 연구의 배경과 목적을 위해 다음과 같은 내용을 다룸
- 첫째, 남양주시 지역 특성 및 복지자원 파악을 위한 선행연구 분석을 통해 지역 중심의 장애인 돌봄서비스 연계·확대를 위한 기초자료 검토
 - 남양주 주요 통계, 공공기관 주요 통계, 연구기관 및 학술논문 등을 바탕으로 문헌연구 실시
- 둘째, 중앙 및 타 시도 정책과 우수사례 등 선행연구 검토를 통해 장애인 지역사회재활시설의 운영 방향, 남양주시 특화 서비스 등에 대한 착안 사항 도출
 - 중앙 및 타 시도 정책, 우수사례 등을 바탕으로 문헌연구 및 사례연구 실시
 - 사례연구의 경우 ① 종사자 인력배치, 직제 등 기관 운영에 관한 사항 ② 주요 기능 및 지역 특화 서비스 등을 중심으로 시행함으로써 본 연구의 목적인 남양주시 장애인 지역사회재활시설 운영 방향의 제언 사항을 도출하는데 활용함
- 셋째, 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태 및 이용자 욕구 조사를 통해 지역사회재활시설의 문제점 유형화, 종사자 실태 및 이용자 욕구 파악을 실시
 - 실태조사 및 욕구 조사의 경우 설문조사와 FGI 등 양적·질적 방법론을 병행
 - 실태조사 : 지역사회재활시설 실태조사에 따른 문제점 유형화
 - 욕구 조사 : 남양주시 맞춤형 장애인 복지서비스 제공을 위한 기초자료 도출
 - 실태조사 및 욕구 조사의 대상은 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 이해관계자들로 시설 및 종사자, 이용자(장애인, 가족-필요시) 등임
- 넷째, 남양주시 지역사회재활시설 운영 방향 제언

- 본 과업의 목적은 지역사회재활시설 실태분석, 이용자 욕구 분석을 통해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 운영 방향을 제언하는 데 있음
- 운영 방향에는 아래와 같은 사항을 포함하되, 발주기관 협의 및 필요시 전문가 인터뷰를 통해 주요 내용을 검증할 계획임
 - 시설 종사자 인력배치 기준 방향성 제시
 - 시설 내부 실태분석을 통한 운영방안 제언
 - 지역별 시설 확충 및 기능(서비스) 개발·확대를 위한 방향 모색

제2장 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황 및 사례 분석

- 2장에서는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황과 더불어 타 지역의 지역사회재활시설 관련 정책과 우수사례 등을 통해 장애인 지역사회재활시설의 운영 방향과 남양주시 특화 서비스 등에 대한 착안 사항을 도출하고자 함

제1절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황

1. 장애인 지역사회재활시설의 정의

- 기본적으로 장애인복지시설은 장애인 거주시설, 장애인 지역사회재활시설, 장애인 직업재활시설, 장애인 의료재활시설로 구분되고 있음
- 장애인복지법 제58조 제2항의 규정에 따른 장애인 지역사회재활시설(이하 “지역사회재활시설”)은 장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 일상생활, 여가 활동 및 사회참여 활동 등을 지원하는 시설로 재활서비스 제공의 기능적 측면과 사회통합 지원의 이념적 측면을 포함한 핵심 체계임
- 장애인복지법시행규칙 제 41조 별표4의 규정에 따른 지역사회재활시설의 종류와 기능은 다음과 같음
 - 장애인 복지관 : 장애인에 대한 각종 상담 및 사회심리·교육·직업·의료재활 등 장애인의 지역사회생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애에 대한 사회적 인식개선 사업을 수행하는 시설
 - 장애인 주간보호시설 : 장애인을 주간에 일시 보호하여 장애인에게 필요한 재활서비스를 제공하는 시설
 - 장애인 체육시설 : 장애인의 체력증진 또는 신체기능회복 활동을 지원하고 이와 관련된 편의를 제공하는 시설
 - 장애인 수련시설 : 장애인의 문화·취미·오락활동 등을 통한 심신수련을 조장·지원하고 이와 관련된 편의를 제공하는 시설
 - 장애인 생활이동지원센터 : 이동에 상당한 제약이 있는 장애인에게 차량운행을 통한 직장 출·퇴근 및 외출보조 기타 이동서비스를 제공하는 시설
 - 수어통역센터 : 의사소통에 지장이 있는 청각·언어장애인에 대한 수어통역 및 상담서비스를 제공하는 시설
 - 점자도서관 : 시각장애인에게 점자간행물 및 녹음서를 열람하게 하는 시설

- 점서 및 녹음서 출판시설 : 시각장애인을 위한 점자간행물 및 녹음서를 출판하는 시설
- 장애인 재활치료시설 : 장애아동을 포함한 장애인에게 언어·미술·음악 등 재활치료에 필요한 치료, 상담, 훈련 등의 서비스를 제공하고 서비스를 이용한 자료부터 비용을 수납하여 운영하는 시설
- 지역사회재활시설 중 장애인복지관은 크게 상담·사례관리, 기능강화지원, 장애인가족지원, 역량강화 및 권익옹호지원, 직업지원, 지역사회네트워크, 평생교육지원, 사회서비스지원, 운영지원 및 기획·홍보 9가지의 주요기능을 가지고 있음

<표 2-1> 장애인복지관의 주요업무

구분	주요기능	주요업무
1	상담·사례지원	사례발굴, 접수 및 사정, 개입계획, 개입, 지역회의, 기타
2	기능향상지원	운동·지각향상, 의사소통향상, 학습능력향상, 사회적응력향상, 기타
3	가족지원	상담 및 교육, 가족기능강화, 양육지원, 여성장애인 복지증진, 기타
4	권익옹호지원	역량강화 및 지역사회참여 활동지원, 권익옹호, 정보제공, 수어관련, 기타
5	직업지원	직업상담 및 평가, 전환교육, 직업적응 및 역량개발훈련, 사업체 개발 및 관리, 기타
6	지역연계	지역사회 장애인복지서비스 개발 및 지원, 지역의 사회통합 환경조성, 주민조직지원, 민관협력 네트워크 구축, 지역자원 개발 및 관리, 기타
7	평생교육지원	평생교육, 문화 및 스포츠 지원, 정보접근 지원, 기타
8	사회서비스지원	장애인활동지원, 장애아동재활치료, 기타
9	기획·운영지원	총무, 기획, 홍보, 고객만족, 윤리경영, 기타

자료: 보건복지부 2021년 장애인복지시설 사업안내

2. 남양주시 장애인 현황

- 2020년 기준 남양주시의 등록장애인은 총 31,904명으로 2015년 28,429명에 비해 약 12%가 증가하였으며 매년 꾸준히 증가하는 추세에 있음
- 남성은 59.6%, 여성은 40.4%로 남성이 여성보다 약 19.2% 가량 많은 것으로 나타났음
- 증상 정도별 구분으로는 중증장애가 35.0%, 경증장애가 65.5%로 나타났으며, 장애종류별 구분으로는 지체장애가 48.8%로 가장 많이 나타났으며 청각장애가 12.7%, 뇌병변장애 9.9%, 시각장애 9.7%, 지적장애 7.4% 등의 순

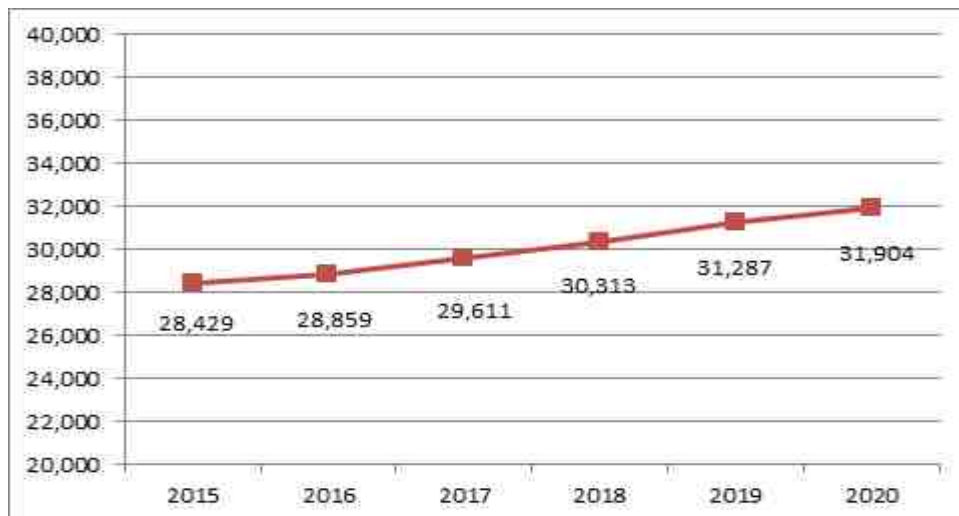
으로 나타났음

<표 2-2> 남양주시 등록장애인 현황

연도	2015	2016	2017	2018	2019	2020
계	28,429	28,859	29,611	30,313	31,287	31,904
남성	17,095	17,322	17,783	18,163	18,716	19,024
여성	11,334	11,537	11,828	12,150	12,571	12,880
지체 장애	15,344	15,331	15,403	15,447	15,552	15,574
뇌병변 장애	2,892	2,891	2,971	3,023	3,105	3,155
시각 장애	2,853	2,855	2,911	2,945	3,029	3,085
청각 장애	-	-	-	3,397	3,777	4,051
언어 장애	-	-	-	260	292	308
지적 장애	1,984	2,046	2,127	2,175	2,297	2,354
자폐성 장애	253	279	300	340	373	410
정신 장애	817	829	855	857	876	877
신장 장애	977	1,028	1,104	1,191	1,295	1,364
심장 장애	81	75	69	76	72	77
호흡기 장애	132	126	140	131	134	152
간 장애	130	143	146	164	173	184
안면 장애	25	25	27	24	26	29
장루_요루 장애	196	202	202	199	199	197
뇌전증 장애	80	79	82	84	87	87
심한 장애	10,309	10,384	10,637	10,775	11,020	11,178
심하지 않은 장애	18,120	18,475	18,974	19,538	20,267	20,726

자료: 남양주시 홈페이지

<그림 2-2> 남양주시 연도별 등록장애인 현황



3. 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황

- 2022년 4월 기준 남양주시의 지역사회재활시설은 총 9개소로 장애인복지관 2개소, 주간보호센터 5개소, 장애인생활이동지원센터 1개소, 수어통역센터 1개소임
- 9개소 중 금곡동에 위치한 기관이 5개소이며 진접읍 2개소, 수동면 1개소, 평내동 1개소임

<표 2-3> 남양주시 장애인 지역사회재활시설 현황

시설명	주소	비고
남양주시장애인복지관	홍유릉로 273-1	위탁
남양주시장애인복지관 주간보호센터	홍유릉로 273-1	위탁
남양주시장애인복지관 성인주간보호센터	홍유릉로 273-1	위탁
남양주시장애인주간보호센터	수동면 비룡로972번길 17	위탁
나무장애인주간보호센터	경춘로1256번길 9, 502호(평내동, 강남프라자)	민간
남양주시북부장애인복지관	진접읍 경복대로 507-1	위탁
남양주시북부장애인복지관 주간보호센터	진접읍 경복대로 507-1	위탁
남양주장애인생활이동지원센터	경춘로 1298, 313호(평내동, 헤림빌딩)	
남양주시수어통역센터	금곡로 58, 3층(금곡동, 은하빌딩)	

자료: 남양주시 홈페이지

- 장애인복지관은 남양주시장애인복지관과 남양주시북부장애인복지관 2개소가 있으며 위탁운영으로 2021년 기준 76,798명과 39,792명의 이용자가 이용하였음
- 남양주시북부장애인복지관은 2019년 개관하여 남양주시장애인복지관보다 상대적으로 연 이용자 수가 적을 수 있음

<표 2-4> 남양주시 장애인복지관 현황

시설명	소재지	종사자	이용자 연인원(명)		비고
			2021년	2022. 4월말 기준	
남양주시장애인복지관	금곡동	42명	76,798	22,594	위탁
남양주시북부장애인복지관	진접읍	39명	39,792	15,196	위탁

자료: 남양주시 내부자료

- 주간보호센터는 총 5개소로 남양주시장애인복지관주간보호센터, 남양주시장애인복지관성인주간보호센터, 남양주시북부장애인복지관주간보호센터, 남양주시장애인주간보호센터, 나무장애인주간보호센터가 있음
- 2022년 4월 기준 총 86명의 정원 중 74명의 현원이 있으며 4개소는 위탁운영, 1곳은 민간운영 중임
- 민간운영 중인 나무장애인주간보호센터를 제외한 4개소의 대기자는 총 128명으로 기관당 약 33명의 평균대기자가 있음

<표 2-5> 남양주시 주간보호센터 현황

시 설 명	소재지	종사자	이용자(명)			대기자	비고
			정원	현원	종사자 당 담당수		
남양주시장애인복지관 주간보호센터	금곡동	5명	15	12	4	33	위탁
남양주시장애인복지관 성인주간보호센터	금곡동	7명	15	15	3.75	33	위탁
남양주시북부장애인복지관 주간보호센터	진접읍	6명	24	17	4	41	위탁
남양주시장애인 주간보호센터	수동면	7명	20	20	4	21	위탁
나무장애인주간보호센터	평내동	5명	12	10	3.3	3	민간

자료: 남양주시 내부자료

- 이외에 장애인생활이동지원센터로 남양주장애인생활이동지원센터, 수어통역센터로 남양주시수어통역센터가 있으며 2021년 기준 남양주장애인생활이동지원센터는 5,327명, 남양주시수어통역센터는 1,500명의 이용자가 이용하였음

<표 2-6> 남양주시 생활이동지원센터, 수어통역센터 현황

시 설 명	소재지	종사자	이용자 연인원(명)		비고
			2021년	2022. 4월말 기준	
남양주장애인 생활이동지원센터	금곡동	8명	5,327	1,784	
남양주시수어통역센터	금곡동	6명	1,500	800	

자료: 남양주시 내부자료

제2절 지역사회재활시설 사례 분석

- 지역사회재활시설 사례 분석에서는 경기도 내 남양주시의 등록장애인 수와 비슷한 등록장애인 수를 보이고 있는 타 시군의 정책과 지역사회재활시설을 살펴보고 장애인복지관 우수사례를 검토하여 이에 따른 남양주시 지역사회재활시설에 대한 시사점을 도출하고자 함

1. 등록장애인 대비 시설 수 비교

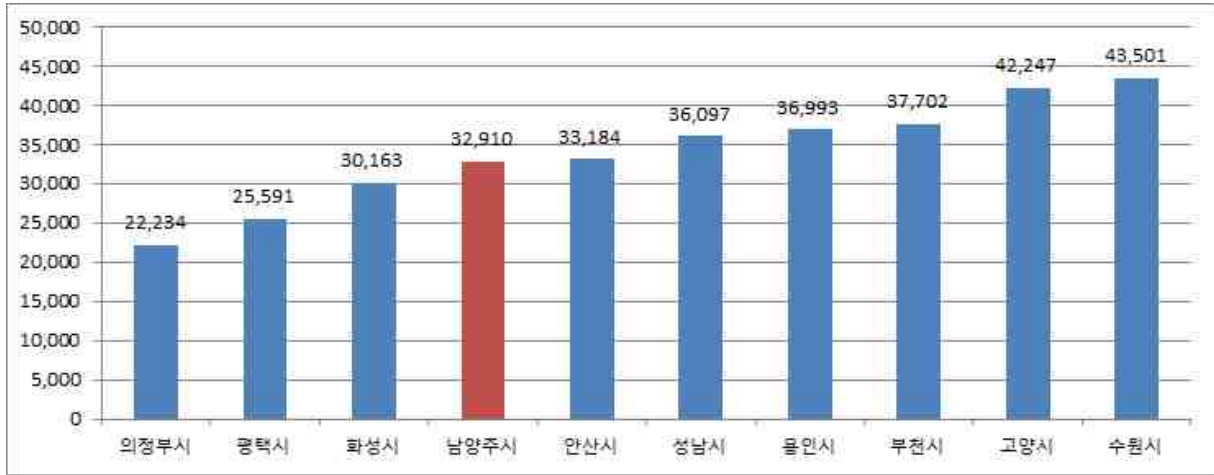
- 2021년 기준 남양주시의 등록장애인 수는 32,910명이며 경기도 전체 등록장애인 수 578,668명 대비 약 5.7%를 차지하고 있음
- 경기도 31개 시군별 등록장애인 수를 살펴보았을 때 남양주시의 경우 7번째로 등록장애인이 많으며 등록장애인 수가 비슷한 시군은 화성시, 안산시, 성남시 등을 들 수 있음

<표 2-7> 경기도 등록장애인 현황(2021년 기준)

시군구	등록장애인 수	시군구	등록장애인 수
과천시	2,175	광주시	16,963
연천군	3,461	김포시	18,394
가평군	5,219	안양시	21,028
동두천시	6,390	시흥시	21,657
의왕시	6,633	파주시	21,860
여주시	7,430	의정부시	22,234
양평군	8,019	평택시	25,591
구리시	8,669	화성시	30,163
오산시	8,937	남양주시	32,910
포천시	10,378	안산시	33,184
이천시	10,884	성남시	36,097
안성시	11,164	용인시	36,993
군포시	11,614	부천시	37,702
하남시	11,832	고양시	42,247
양주시	12,579	수원시	43,501
광명시	12,760	소계	578,668

자료: 국가통계포털(<https://kosis.kr/index/index.do>)

<그림 2-3> 경기도 시군별 등록장애인 수(상위 10개 시군)



○ 남양주시 등록장애인 수와 비슷한 수를 보이고 있는 평택시, 화성시, 안산시, 성남시의 장애인 지역사회재활시설을 살펴보면 주간보호시설에 있어 차이를 보이고 있음

- 남양주시보다 등록장애인 수가 적은 평택시와 화성시의 경우 주간보호센터가 각 6개소씩 있으며 정원은 평택시 130명, 화성시 119명으로 남양주시 주간보호센터의 정원보다 38.4% 이상 많은 정원을 수용할 수 있음
- 남양주시보다 등록장애인 수가 많은 안산시와 성남시의 경우 주간보호센터가 각 12개소씩 있으며 정원은 안산시 195명, 성남시 305명으로 남양주시 주간보호센터의 정원보다 126.7% 이상 많은 정원을 수용할 수 있음

<표 2-8> 유사 시군 주간보호센터 개소 수 및 정원 비교

시군구	시설 종류	개소	정원(명)
평택시	주간보호센터	6개소	130
화성시	주간보호센터	6개소	119
안산시	주간보호센터	12개소	195
성남시	주간보호센터	12개소	305
남양주시	주간보호센터	5개소	86

- 등록장애인 수를 기준으로 살펴보면 남양주시의 등록장애인 수와 비슷한 등록장애인 수를 가지는 타 시군 대비 남양주시 주간보호센터의 개소와 이용 가능 정원이 적은 것을 알 수 있음

2. 주요 장애인정책 검토

1) 제5차 장애인정책종합계획

- ‘장애인정책종합계획’은 복지, 교육·문화, 경제활동, 사회참여, 권익증진 등 장애인의 전반적인 삶의 영역을 다루는 종합적인 계획으로, 우리나라 장애인 정책의 방향을 제시하는 핵심적인 계획임
- 보건복지부 장관은 장애인의 권익과 복지 증진을 위해 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 5년마다 ‘장애인정책종합계획’을 수립·시행하여 왔으며, 1998년 제1차 ‘장애인복지발전5개년계획(1998~2002)’이 수립·시행된 이후 2018년에는 제5차에 해당하는 ‘장애인정책종합계획(2018~2022)’이 수립됨

□ 추진 방향

- 추진 방향은 장애인과 비장애인 간 격차없이 자립 생활을 할 수 있는 장애인정책을 범정부 차원에서 수립·추진하는 것임

<그림 2-4> 제5차 장애인정책종합계획의 5대 분야 및 과제



- 제5차 장애인정책종합계획의 비전은 “장애인의 자립생활이 이루어지는 포용 사회(Inclusive Society)”이며 종합 정책목표는 ‘장애인과 비장애인의 삶의 격차 완화’임
- 5대 영역별 세부정책 목표는 다음과 같음
 - ① 지역사회 삶이 가능토록 복지·건강서비스 지원체계 개편
 - ② 교육, 문화, 체육 형평성 제고를 위한 지원체계 강화
 - ③ 장애인도 더불어 잘 살기 위한 경제 자립 기반 강화
 - ④ 다중적 차별을 겪고 있는 장애인의 권리 보장
 - ⑤ 동등한 사회참여 활성화를 위한 기반 구축임
- 복지건강 분야, 교육문화체육 분야, 경제활동 분야, 권익 및 안전 강화 분야, 사회참여 분야 5개의 분야별로 주요 추진 과제를 선정

2) 경기도 장애인정책 기본계획 및 시행계획(2021~2023)

□ 추진 방향

- 경기도 장애인정책 기본계획 및 시행계획의 전략체계는 다음과 같음
 - 경기도 장애인정책 기본계획(2013비전에서 장애인에 대한 “포용”과 “공정”을 강조
 - 이를 달성하기 위한 정책적 수단으로 5개 정책, 24개 중점과제, 24개 일반과제, 98개 세부사업으로 구성
 - “포용”은 장애인과 그 가족, 장애인을 둘러싸고 있는 사회 전체를 포용하는 정책으로 제5차 장애인정책종합계획의 비전을 반영하였음
 - “공정”은 모두가 불평등 없이 혜택을 누릴 수 있는 공정한 사회를 만드는 도정 방향으로 민선7기 경기도정 슬로건을 반영함

<그림 2-5> 경기도 장애인정책 기본계획 및 시행계획의 목표와 과제

장애인을 포용하는 공정사회 경기도					
비전					
정책 목표	㉠ 경제적자립기반 강화	㉡ 사회참여 확대	㉢ 교육·문화·체육 확대	㉣ 사회적 돌봄 강화	㉤ 건강 및 복지서비스 강화
중점 과제	①민간기업 장애인 고용환경 조성 지원(공약) ②일하는 장애인 통장(신규) ③장애인 스마트산업 취업 지원(공약)	①자립전환지원조직 강화(확대) ②중증장애인 자립생활지원 강화(공약) ③저상버스 확대 및 휠체어 고속버스 시범 도입(공약) ④특별교통수단(장애인 콜택시) 확대(공약) ⑤장애인 활동지원 서비스지원 ⑥AAC 마을 만들기(신규) ⑦ 장투·요투장애인을 위한 화장실 설치(신규) ⑧소수 장애인에 대한 인식개선 사업	①경기도형 발달장애인(지적·자폐성) 평생교육지원센터 설치(신규) ②장애인을 위한 체육 시설 및 프로그램 강화(공약) ③장애예술인 활동 지원(신규)	①중증장애인 주간보호 서비스 지원(확대) ②장애인 365립터 운영 ③발달장애인(지적·자폐성) 긍정적 행동 지원(신규) ④고령 장애인 맞춤형 서비스 제공	①공공어린이 재활의료기관 운영 추진(공약) ②뇌병변장애인 위생용품 지원(신규) ③소수 장애인에 대한 심리정서 상담서비스 ④맞춤형 장애인 상담 지원(공약) ⑤장애인 공공임대주택 공급확대(공약) ⑥재난발생시 장애인 대응체계 마련(공약)
일반 과제	④공공기관 장애인 의무고용률 준수(공약) ⑤장애인 기업제품 판매 활성화(공약) ⑥장애인 일자리 확충 ⑦장애인 맞춤형 민간 일자리 제공 ⑧장애인직업재활시설 지원 ⑨장애인 생활안정 지원	⑨장애인 자립생활주택 확대 ⑩장애인 편의 증진 ⑪장애인 인권 침해 방지 기반 확대(공약) ⑫장애인단체 활성화 지원	④장애인문화예술진흥 사업(공약) ⑤장애유형별 장애인 평생교육 체계 구축(공약) ⑥정보취약계층 정보격차 해소 ⑦장애인 성교육 지원 ⑧경기도 무장애관광 환경 조성	⑤장애인 가족 지원 ⑥발달장애인(지적·자폐성) 당사자 및 가족지원 ⑦장애인거주시설 지원 ⑧장애인지역사회재활 시설 지원	⑦장애인 건강권 및 의료접근권 향상 ⑧여성장애인 맞춤형 지원 ⑨장애아동 재활 지원 ⑩장애아동 보호 ⑪경기도 장애인복지 종합지원센터 운영

□ 분야별 주요 추진 과제

- 경제적 자립기반 강화 (9개 과제, 21개 세부사업)
- 사회참여 확대 (12개 과제, 26개 세부사업)
- 교육·문화·체육 지원 확대 (8개 과제, 15개 세부사업)
- 사회적 돌봄 강화 (8개 과제, 19개 세부사업)
- 건강 및 복지서비스 강화 (11개 과제, 17개 세부사업)

3. 관련 우수 사례

1) 광주광역시 최중증발달장애인 융합돌봄사업

□ 사업목적

- 도전적 행동으로 지역사회로부터 소외받고 있는 최중증 발달장애인에게 낮 시간대 맞춤형 활동 서비스, 맞춤형 주거공간과 주거서비스를 제공하여 긍정적인 행동변화를 지원하고 일상생활의 영역을 확대하며, 나아가 지역사회에서 자기주도적인 삶을 영위할 수 있도록 함

□ 사업개요

- 서비스대상자는 다음과 같음
 - 광주지역 거주 만18세 이상으로 다중지원(도전적 행동 동반, 성적 어려움, 폭력성향, 정서적 어려움을 동반하거나, 학대 피해 등)이 필요한 발달장애인(광주 거주 6개월 이상으로 제한)
 - 도전적 행동으로 서비스 이용 경험이 없거나, 시설 이용을 거부당하거나 적응하지 못해 현재 가정에서 생활하고 있는 발달장애인
 - 중복장애(타 장애가 있지만, 주 장애가 발달장애인 경우)가 있는 발달장애인
- 지원절차는 신청접수 후 도전적행동에 대한 사정평가 후 적격심의위원회에서 대상자를 선정하여 통보하는 방식으로 진행되고 있음
- 서비스 제공기관은 최중증발달장애인 융합돌봄센터 2개소로 광주광역시장애인종합복지관과 광주광역시서구장애인복지관임

□ 주요 서비스

- 주요서비스로는 주간활동 다중지원서비스(1인 집중지원서비스), 주간활동서비스(주말, 공휴일) 1인 집중지원, 지원주택(Level3), 긴급돌봄센터가 있음
- 주간활동 다중지원서비스(1인 집중지원서비스)는 도전적 행동으로 지역사회로부터 소외받고 있는 성인 최중증 발달장애인에게 낮 시간대 맞춤형 활동 서비스를 제공하여 긍정적인 행동변화를 지원하고 일상생활의 영역을 확대하며, 나아가 지역사회에서 자기주도적인 삶을 영위할 수 있도록 지원
 - 지원형태: 주간활동서비스 제공인력을 활용하여 1인 집중지원 서비스 제공

- 제공시간: 월요일~금요일 09:00~17:00, 주말, 공휴일은 주간활동서비스로 연계, 서비스 선정, 이용 후 2년 단위로 서비스 제공
- 융합돌봄사업 운영기관에 행동발달증진지원전문가를 채용하여 발달장애인의 도전적 행동 감소, 예방 지원
- 주간활동서비스(주말, 공휴일) 1인 집중지원은 최종중 발달장애인에게 주말, 공휴일 1인 집중지원서비스를 제공하여 일상생활에서 의미있는 낮활동 제공
 - 지원형태: 주간활동서비스 수급자격 보유 발달장애인 지원, 1인 1년 단위 서비스 제공
 - 제공시간: 매일 32시간 지원(주간활동서비스 제공기관, 발달장애인, 보호자와 협의하여 제공)
 - 종결 평가 시 전이계획이 필요에 따라 1년 기간 연장 가능
- 지원주택(Level3)은 발달장애인의 상황과 욕구에 맞는 자립생활 토대 마련, 도전적 행동 중재 등 주거서비스를 포함한 다양한 기회 지원
 - 지원형태: 남, 여 각각 00명(총 5년 서비스 제공)
 - 지원주택 이용기간 2년 도래 시 이용자 전이 계획에 따라 지원주택(Level3) 연장 이용이 필요한 경우 서비스전환지원위원회에 의해 각 1년씩(3년) 기간 연장 가능(발달장애인, 보호자의 상황에 따라 종료, 의료적 지원이 필요한 경우 이용을 중지할 수 있음)
 - 지원주택 이용 발달장애인은 주간활동서비스, 주간보호센터 등 지역사회 기관을 이용하여 낮활동을 의무적으로 해야 함
- 긴급돌봄센터는 24시간 지원이 필요한 발달장애인 양육시 부모 및 가족의 긴급 상황(애경사, 병원 입원 등)에 따라 발달장애인 자녀를 안심하고 맡길 수 있는 주거공간과 돌봄서비스 제공
 - 지원형태: 남, 여 각각 00명(24시간 돌봄서비스 지원)
 - 병원 입원, 결혼, 출산, 사망 등으로 인한 이용기간은 2일~5일이며 특별한 사정이 있는 발달장애인은 추가 회의를 통해 이용 기간 연장 결정할 수 있음(최대 2일 추가 이용 가능, 1년 최대 30일 이용가능)
 - 긴급돌봄센터 이용 발달장애인은 주간활동서비스, 주간보호센터 등 지역사회 기관을 이용하여 낮활동을 의무적으로 해야 함
 - 기타 사유에 의해 이용을 희망하는 발달장애인은 회의를 통해 이용여부 결정

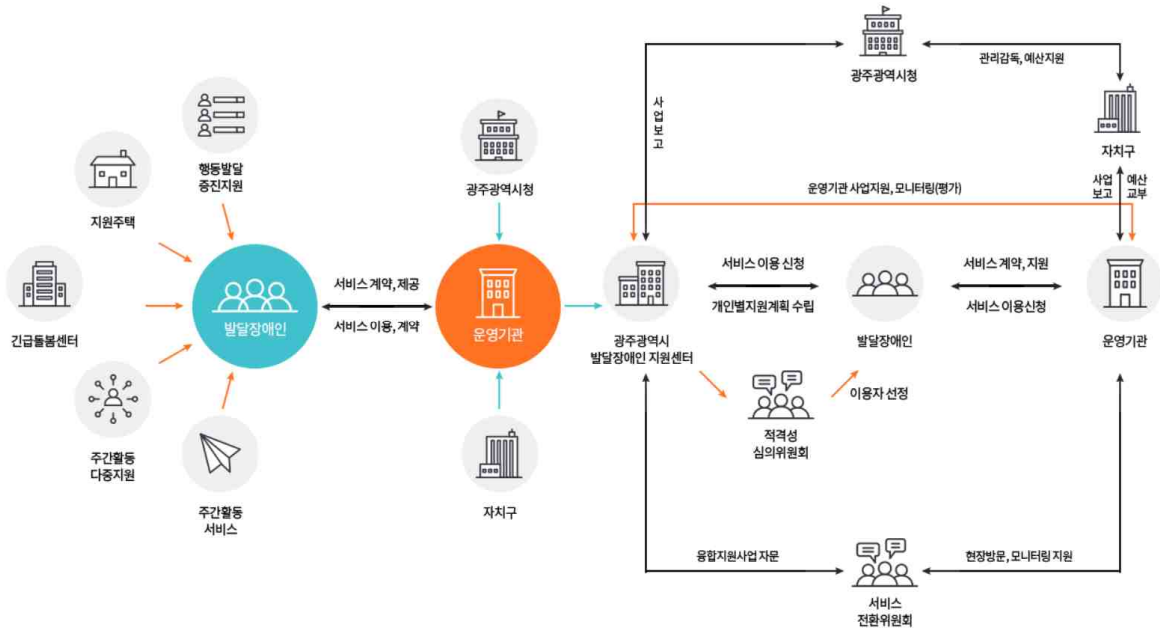
<그림 2-6> 긴급돌봄센터 서비스 이용가능기간

병원입원	검사 및 입원 증빙 가능 서류에 기재된 기간(진단서, 입·퇴원확인서 첨부)		
경조사	결혼	부모의 형제·자매	2일
		당사자의 형제·자매	2일
	출산	부모	5일
	결혼	부모	5일
		부모의 조부모·외조부모	3일
		부모의 형제·자매의 자녀와 그 자녀의 배우자	2일
	기타	운영규정에 정하는 사항	-

□ 사업추진체계

- 사업추진체계는 다음과 같음

<그림 2-7> 광주광역시 최종증발달장애인 융합돌봄사업 사업추진체계



2) 송파구방이복지관 서울스몰스파크(자발적 소모임 지원)

- 사업 목적은 장애인과 비장애인의 지역공동체 활동을 통해 소통을 강화하고, 장애인의 사회참여 기회를 확대하여 장애 친화적 지역사회 환경 조성임
- 장애 및 비장애 지역주민이 자발적으로 소모임을 조직하고 스스로 활동계획 및 예산을 수립하여 모임을 신청하고, 기관에서는 심사를 통해 활동비(최대 50만 원)를 지원하여 모임 구성원이 주체적으로 다양한 소모임 활동을 진행
 - 장애 및 비장애 지역주민으로 구성된 소모임 지원을 통해 사회적 관계망 확대 및 정서적 소외감 완화
 - 장애인과 비장애인이 함께 활동하며 장애인식개선 효과 도모
 - 소모임 구성원의 주체성에 기반한 다양한 활동을 통해 장애인과 비장애인의 사회통합 도모
- 이용자 만족도 및 변화로는 장애인 구성원과 비장애인 구성원 전체 변화에 대해 살펴볼 수 있음
 - 장애인 구성원은 장애 및 사회적 관계망의 부족으로 다양한 경험과 만남의 기회가 제한되어 있었는데 서울스몰스파크 활동을 통해 새로운 이웃을 만나고 다양한 경험을 함께 할 수 있어 만족도가 높았다고 평가하였으며, 서울스몰스파크 활동을 통해 배운 내용을 집에서 활용함으로써 가족으로부터 인정을 받고 자존감이 향상되는 경험을 하였다고 평가함
 - 비장애인 구성원은 장애인과 함께 활동을 하며 일상생활 속에서 자연스럽게 장애인식개선이 되어 좋았고, 특히 장애인과 함께 활동하며 필요한 에티켓을 배우고 실천할 수 있어 좋았다는 의견이 많았으며, 한 비장애인 구성원의 경우 국사교사로 퇴직한 비장애인 지역주민이 역사탐방 모임 구성원으로 참여하여 역사 유적지 및 유물에 대한 해설을 하며 은퇴 후에도 자신의 재능을 나눌 수 있어서 보람 있고 좋은 경험이었다고 평가함
 - 구성원 전체 변화는 2018년도에 서울스몰스파크에 참여했던 주민들의 경우 2019년도 소모임 신청서 작성시 활동을 계획하고 예산을 수립하는 역량이 향상되었으며, 주민들이 주도로 활동과 예산을 계획하고 실천하는 과정에서 주체성이 높아짐을 확인함
- 기관운영 측면에서는 비장애 지역주민은 후원자나 자원봉사자의 관점으로 접근하였으나 서울스몰스파크 활동을 통해 비장애 지역주민도 복지관 이용의 주체로서 장애인과 함께 공동체를 형성하여 활동할 수 있는 이용자의 개

념으로 관점이 변화함

- 지역사회 연계성에 대해서는 유관기관, 지역공동체 모임, 학교, 기업 등을 중심으로 연계활동을 하였으나 서울스몰스파크 활동을 통해 지역주민 개인에 대한 관심과 연계도 필요하다는 인식의 변화가 나타남
- 3) 서울특별시중구장애인복지관 성인발달장애인의 가치 있는 자립을 위한 글로벌 문화예술융합 모형 개발
- 발달장애인의 경우 직업기능의 제한과 편견으로 인해 일자리를 가지는데 많은 어려움이 있으며, 직업을 가진 이들 대부분은 단순 생산 작업과 일부 서비스직종에 한정되어 있다는 점을 고려
 - 문화예술에 관심을 나타내고 재능 있는 발달장애인들이 주변에 많이 있으며, 이들이 자신의 잠재력과 재능을 활용하여 직업생활을 할 수 있는 전문 교육 프로그램이 필요하다는 점에 착안함
 - 2017년 아산복지재단 공모사업에 지원하여 인도네시아의 바틱, 우리나라 고유의 천연염색, 회화, 미디어아트 등 다양한 분야의 전문 예술가와 협업을 통해 발달장애인의 잠재력을 개발하고 이를 통한 예술활동을 전문 직업으로 연계를 지원
 - 이를 통해 발달장애인을 위한 문화예술 교육 운영과 콘텐츠 개발을 위해 현업 예술가 17명이 약 2년간 200회가 넘는 교육과정에 함께 참여하면서 발달장애인의 예술적 잠재력과 재능을 발견하고 끌어낼 수 있도록 지원
 - 발달장애인 예술가의 작품이 대중들이 많이 접할 수 있는 인사동 등에서 개인전시회와 단체전시회를 개최하였으며, 지역사회와 대중들의 관심도를 한창 높일 수 있게 되었으며, 이와 함께 아카데미 과정에 참여한 발달장애인 중 3명이 전문 예술가로 등록하는 성과
 - 바틱과 천연염색 체험 강사는 발달장애인이 주도적인 강사 역할을 하면서 작품활동 이외에 직업인으로서 지속할 수 있도록 하는 새로운 수익구조를 만들어 냄
 - 또한, 공유경제 비즈니스 모델(에어비앤비)을 활용하여 발달장애인 체험강사로 활동하여, 체험프로그램의 참여 대상을 국내 뿐만 아니라 외국인 여행객들까지 확대하며 발달장애인의 수익창출 외에도 장애인에 대한 긍정적 인식의 변화도 보이게 되었음

제3장 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태조사

- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태조사는 각 기관과 종사자, 이용자에 대한 설문조사 방식으로 진행되었으며 설문조사를 통해 나타난 시사점을 통해 기관별 인터뷰를 진행하였음
- 설문조사는 장애인 지역사회재활시설 총 9개 기관을 통해 약 3주간 진행하였으며 기관 9개소, 종사자 125명, 이용자 300명을 대상으로 진행되었음
 - 종사자 설문 수는 설문 진행 당시 종사자 전원을 대상으로 진행하였으며 이용자의 경우 장애인복지관은 각 100명, 주간보호센터의 경우 현 이용자 수 등 연간 이용자를 고려하여 진행하였음
 - 남양주장애인생활이동지원센터의 경우 이용자가 서비스를 이용하는 동안 이동을 한다는 점을 고려하여 이용자 설문 대상에서 제외하였음

시설명	운영주체	종사자 설문수	이용자 설문수	기관 설문수
남양주시장애인복지관	대한성공회 유지재단	42	100	1
남양주시북부장애인복지관	대한불교조계종사회복지재단	39	100	1
남양주시장애인복지관주간보호센터	대한성공회 유지재단	5	12	1
남양주시장애인복지관성인주간보호센터	대한성공회 유지재단	7	15	1
남양주시북부장애인복지관주간보호센터	대한불교조계종사회복지재단	6	17	1
남양주시장애인주간보호센터	신망애복지재단	7	20	1
나무장애인주간보호센터	사단법인 한국장애인부모회	5	10	1
남양주장애인생활이동지원센터	사단법인 경기도시각장애인연합회	8		1
남양주시수어통역센터	사단법인 한국농아인협회	6	26	1
합계		125	300	9
응답 수		101	164	9

제1절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 기관 설문조사 분석

1. 조사개요

- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 기관 설문조사의 조사영역은 크게 기관 일반현황, 종사자 현황, 이용자 및 대기자 현황, 기관 문제점 및 개선방안으로 구성되어 있음

- 설문조사는 5점 척도, 객관식 문항과 주관식 문항으로 구성되었으며 설문조사에 대한 조사영역 및 조사내용을 요약하면 다음과 같음

<표 3-1> 기관 조사영역 및 내용

조사영역	조사내용
기관 일반현황	기관 법인형태 기관 설치유형 이용 가능 편의시설 차량 보유 여부, 이용인 대비 차량 보유 적정성, 차량 보유 경로 이용자 인권교육 실시여부, 어려운 점 종사자 인권교육 실시여부, 어려운 점
종사자 현황	종사자 총 현황 조리원, 운전원 근무형태 종사자 휴게시간 보장 여부 이용자 대비 종사자 수 적정성 종사자 수 부족 원인 종사자 교육 필요정도
이용자 및 대기자 현황	이용자 결원 발생시 모집(선발) 방법 이용자 정원 및 현원 적절성 여부 이용자 정원 및 현원 부족 이유 대기자의 평균 대기시간 이용자 선정 기준 적용기간 여부 및 주요 고려사항
기관 문제점 및 개선방안	기관 운영상 어려운 점 기관 서비스 질 개선 방안 담당직원 부재 시 대체인력 지원 방식 담당직원 간 업무분장 명확 여부, 명확하지 않은 이유 장애인 복지 증진을 위한 기관의 역할 운영상, 정책상 문제점이나 개선점에 대한 의견

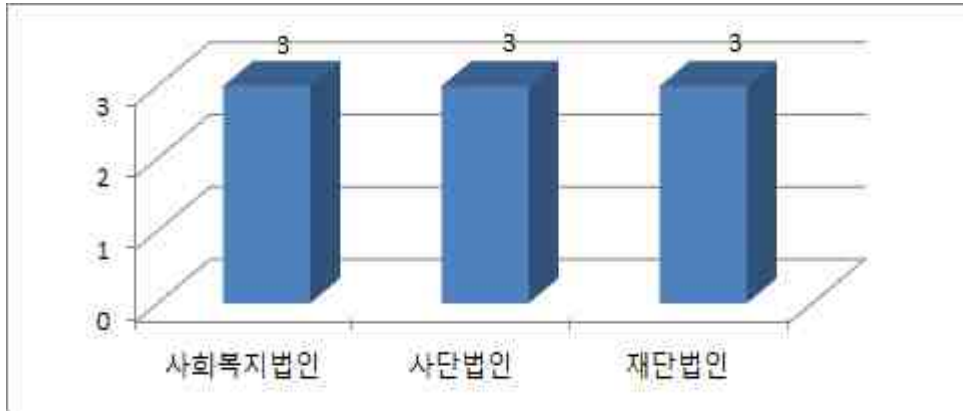
- 설문조사를 통해 수집된 자료는 각 문항별로 확인과정을 거쳐, 유효한 문항 응답만을 부호화하여 입력하였음
- 각각의 문항별로 유효한 응답만이 분석되었기 때문에 각 문항의 사례 수는 상이할 수 있고 본 조사결과는 IBM SPSS Statistics 22.0을 사용하여 기술통계분석을 수행하였음

2. 조사결과

1) 기관 일반현황

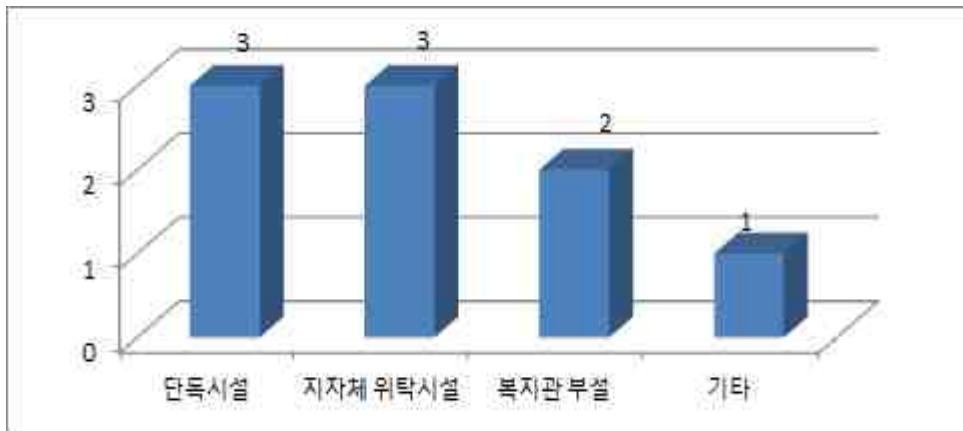
- 기관의 법인 형태는 총 9개소 중 사회복지법인 3개소, 사단법인 3개소, 재단법인 3개소로 나타났음

<그림 3-1> 기관의 법인 형태



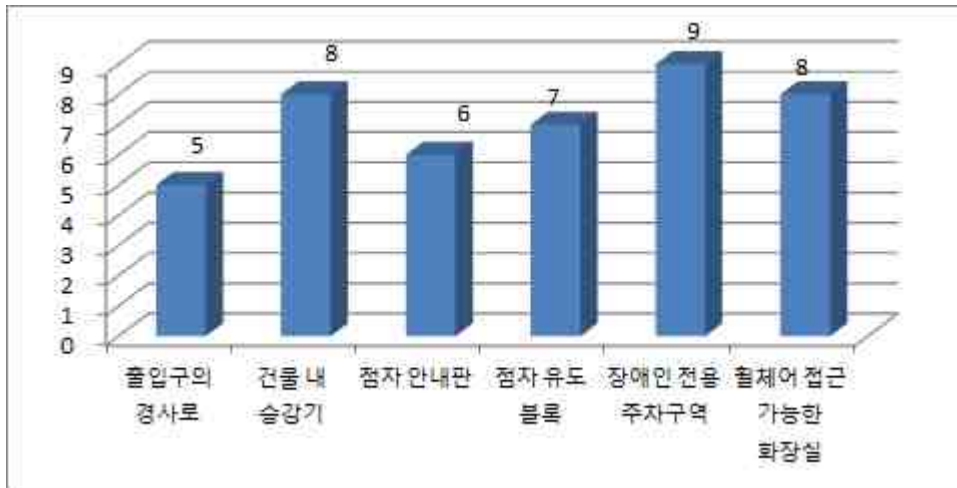
- 기관의 설치유형은 총 9개소 중 단독 시설 3개소, 지자체 위탁시설 3개소, 복지관 부설 2개소, 기타 1개소로 나타났음

<그림 3-2> 기관의 설치유형



- 시설에서 이용 가능한 편의시설에 대해서는 총 9개소 중 출입구 경사로의 경우 5개소, 건물 내 승강기의 경우 8개소, 점자 안내판의 경우 6개소, 점자 유도 블록의 경우 7개소, 장애인 전용 주차구역의 경우 9개소, 휠체어 접근 가능한 화장실의 경우 8개소에 설치되어 있는 것으로 나타났음

<그림 3-3> 시설에서 이용 가능한 편의시설



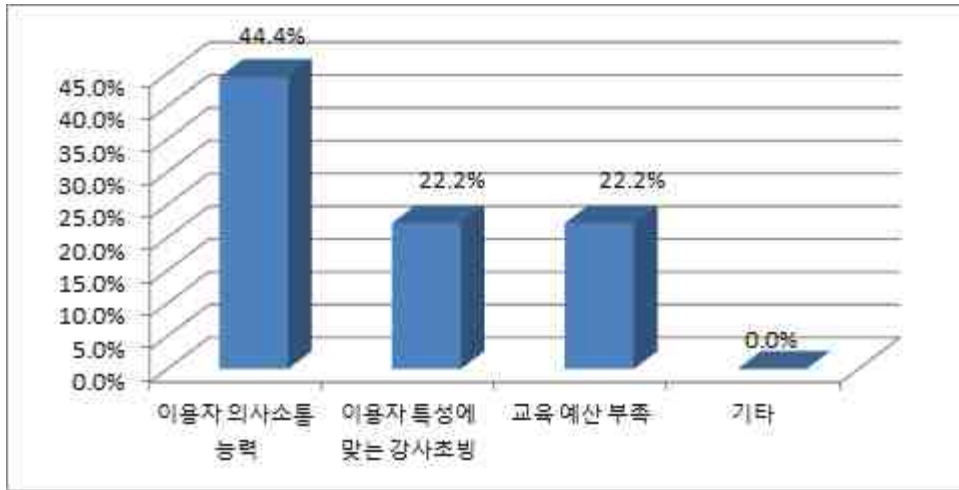
- 차량을 보유하고 있는 기관은 총 9개소 중 9개소로 나타났으며, 이용인 대비 차량 보유가 적정한지에 대해서 4개소는 적정하다고 응답하였고 2개소는 매우 부족, 3개소는 부족하다고 응답하였음

<그림 3-4> 이용인 대비 차량 보유의 적정성



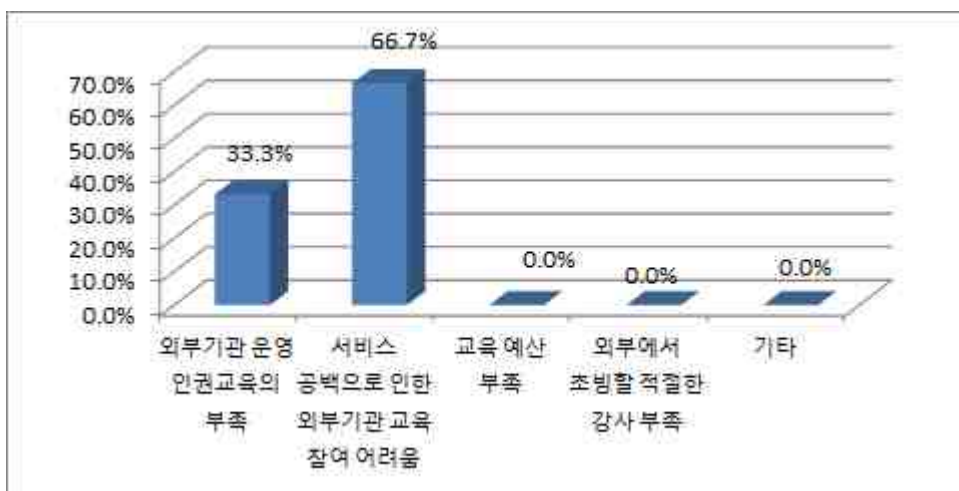
- 이용자를 위한 인권교육 실시 여부에 대해서는 총 9개소 중 9개소가 실시하고 있는 것으로 나타났으며, 이용자 인권교육 시 어려운 점에 대해서 이용자의 의사소통 능력이 44.4%로 가장 높게 나타났으며 이용자 특성에 맞는 강사초빙, 교육 예산 부족 각 22.2%로 나타났음

<그림 3-5> 이용자 인권교육 시 어려운 점



- 종사자를 위한 인권교육 실시 여부에 대해서는 총 9개소 중 9개소가 실시하고 있는 것으로 나타났으며, 종사자 인권교육 시 어려운 점에 대해서 서비스 공백으로 인한 외부기관 교육 참여 어려움이 66.7%로 가장 높게 나타났으며 외부기관 운영 인권교육의 부족이 33.3%로 나타났음

<그림 3-6> 종사자 인권교육 시 어려운 점



2) 종사자 현황

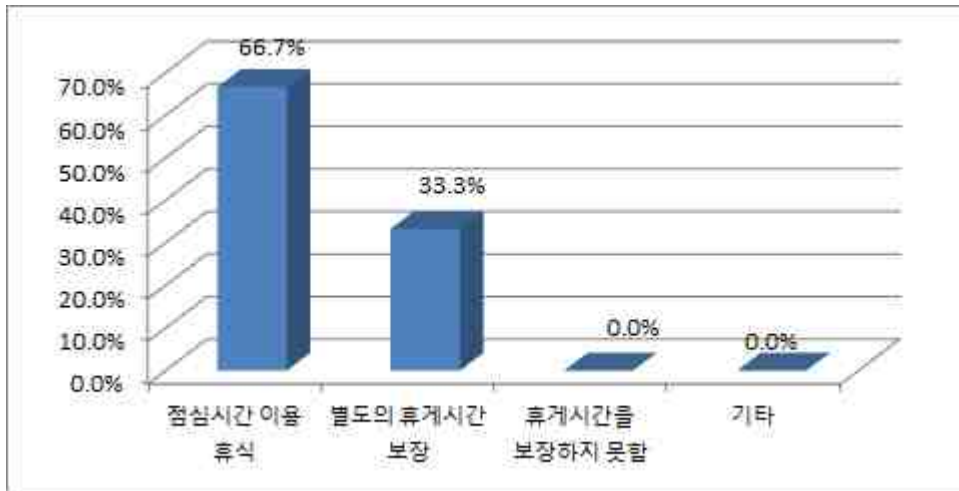
- 기관 설문에 나타난 종사자는 133명으로 나타났으며 성별, 직책, 인건비 출처, 직종 또는 전공에 따른 인원은 다음과 같음
 - 성별에 따라서는 남자 49명, 여자 84명으로 나타남
 - 직책에 따라서는 중간관리자 31명, 사회재활교사 64명, 조리원 4명, 운전원 8명, 기타 26명(물리치료사, 수어통역사, 치료사, 장애인재활상담사 등)으로 나타남
 - 인건비 출처에 따라서는 정부보조금 127명, 자부담 6명으로 나타남
 - 직종 또는 전공에 따라서는 사회복지사 91명, 물리치료사 6명, 작업치료사 6명, 기타 9명(놀이치료사, 조리원, 회계, 사무원 외 등)으로 나타남

<표 3-2> 종사자 총 현황

구분		인원	구분	인원	
전체 직원수		133	정부보조금	127	
성별	남자	49	인건비 출처	법인전입금	
	여자	84		자부담	6
직책	중간관리자	31		기타	
	사회재활교사	64		직종 또는 전공	사회복지사
	조리원	4	물리치료사		6
	운전원	8	작업치료사		6
	기타	26	기타		9

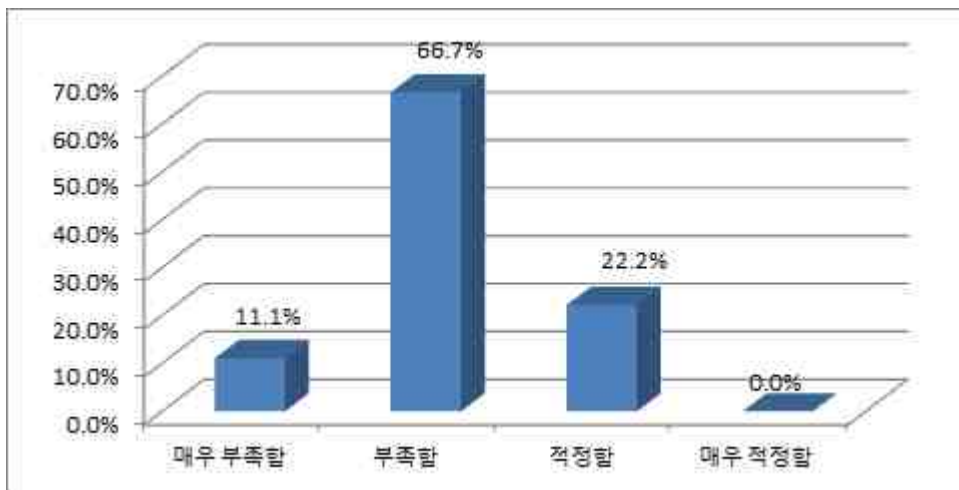
- 조리원과 운전원의 근무형태는 모두 전일제 근무로 나타났음
- 종사자의 휴게시간 보장방식에 대해서는 점심시간 이용 휴식이 66.7%로 가장 높게 나타났으며 별도의 휴게시간 보장이 33.3%로 나타났음

<그림 3-7> 종사자의 휴게시간 보장방식



- 기관의 이용자 대비 종사자 수 적정성에 대해서는 적정하다는 응답이 22.2%, 부족하다는 응답이 66.7%, 매우 부족하다는 응답이 11.1%로 나타났음

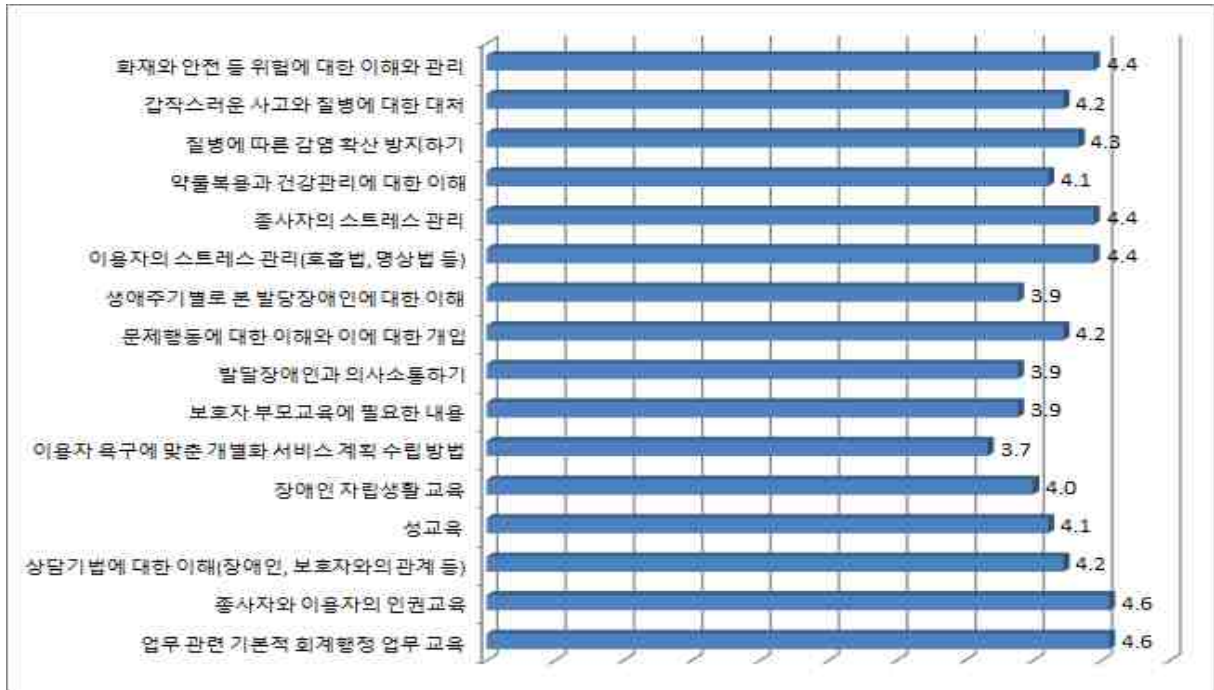
<그림 3-8> 기관의 이용자 대비 종사자 수 적정성



- 기관의 이용자 대비 종사자 수가 부족한 원인에 대해서는 운영상의 예산문제가 33.3%, 기타 응답이 66.7%로 나타났음
 - 기타 응답으로는 뇌병변장애인 비율에 따른 종사자 배치 기준 확대 필요, 발달장애인 폭력, 자해 행동에 대한 추가지원 필요, 이용장애인 특성과 장애 정도에 맞는 종사자 비율 필요, 장애인 장애 정도가 중증으로 종사자 수 부족함 등이 있었음

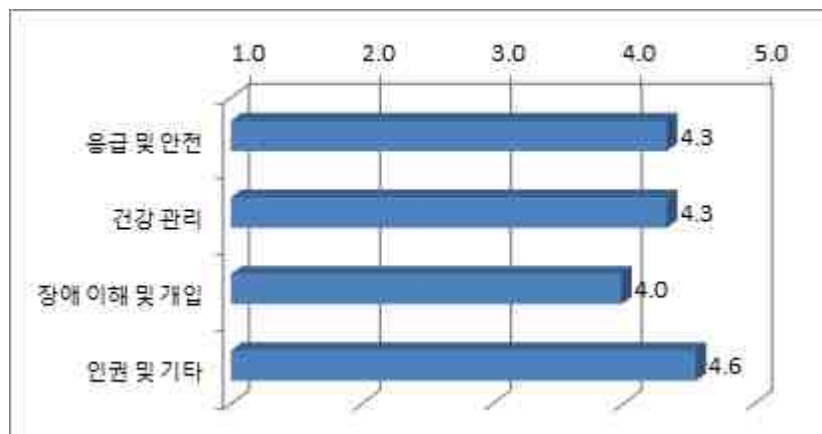
- 기관의 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도에 대해서 5점 척도로 질문한 결과는 종사자와 이용자의 인권교육, 업무 관련 기본적 회계행정 업무 교육이 각 4.6점으로 가장 높게 나타났으며, 이용자 욕구에 맞춘 개별화 서비스 계획 수립방법이 3.7점으로 가장 낮게 나타났음

<그림 3-9> 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)



- 기관의 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도에 대해서 응급 및 안전, 건강 관리, 장애 이해 및 개입, 인권 및 기타로 영역을 구분하여 5점 척도로 질문한 결과는 인권 및 기타가 4.6점으로 가장 높게 나타났으며 응급 및 안전, 건강 관리 각 4.3점, 장애 이해 및 개입 4.0점 순으로 나타났음

<그림 3-10> 영역별 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)

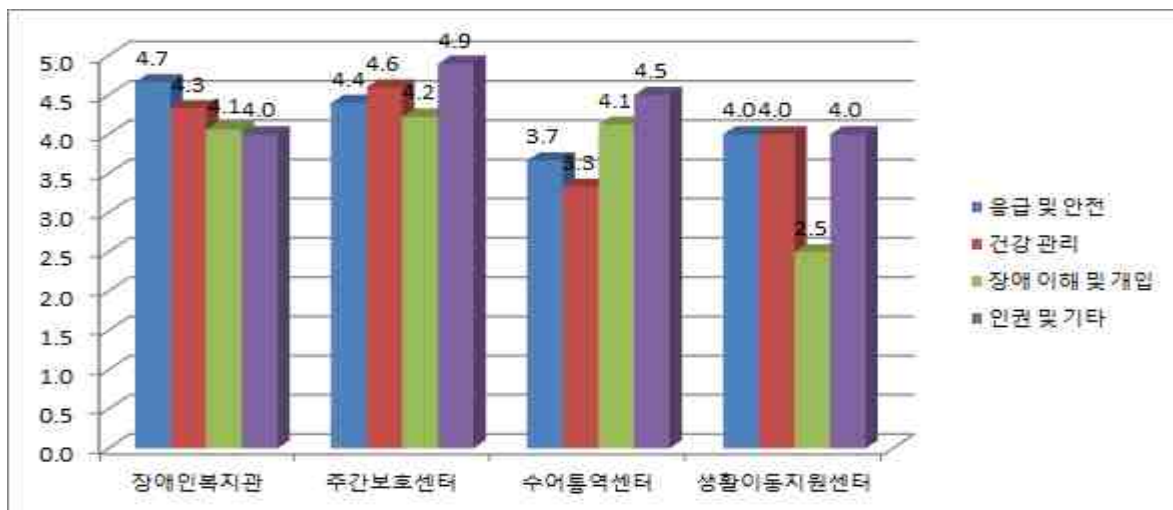


- 기관 유형별로 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도에 대해서 5점 척도로 살펴보면 기관 유형에 따라 약간씩 다른 결과가 나타났으며 세부 점수는 다음과 같음
 - 장애인 복지관의 경우 응급 및 안전이 4.7점으로 가장 높게 나타났으며 건강 관리 4.3점, 장애 이해 및 개입 4.1점, 인권 및 기타 4.0점 순으로 나타났음
 - 주간보호센터의 경우 인권 및 기타가 4.9점으로 가장 높게 나타났으며 건강 관리 4.6점, 응급 및 안전 4.4점, 장애 이해 및 개입 4.2점 순으로 나타났음
 - 수어통역센터의 경우 인권 및 기타가 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 장애 이해 및 개입 4.1점, 응급 및 안전 3.7점, 건강 관리 3.3점 순으로 나타났음
 - 생활이동지원센터의 경우 응급 및 안전, 건강 관리, 인권 및 기타가 각 4.0점, 장애 이해 및 개입 2.5점 순으로 나타났음

<표 3-3> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도

구분	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터	생활이동지원센터
응급 및 안전	4.7	4.4	3.7	4.0
건강 관리	4.3	4.6	3.3	4.0
장애 이해 및 개입	4.1	4.2	4.1	2.5
인권 및 기타	4.0	4.9	4.5	4.0

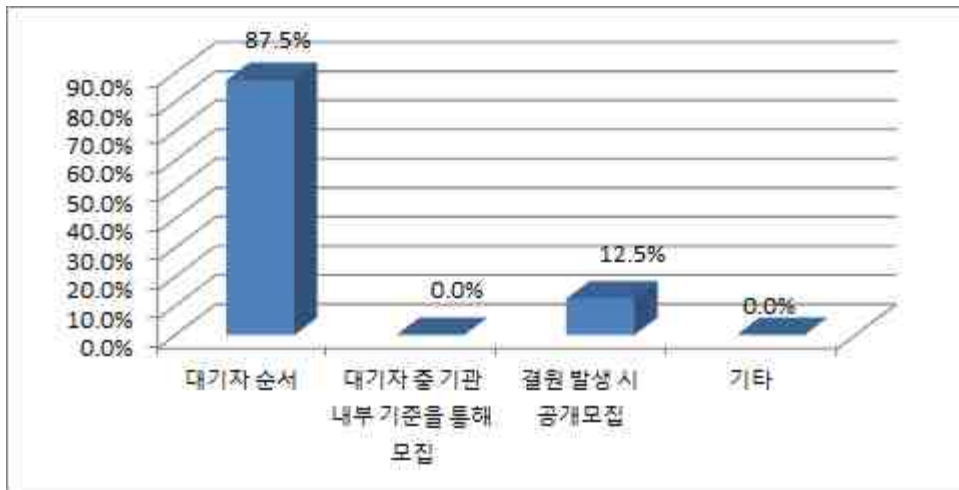
<그림 3-11> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)



3) 이용자 및 대기자 현황

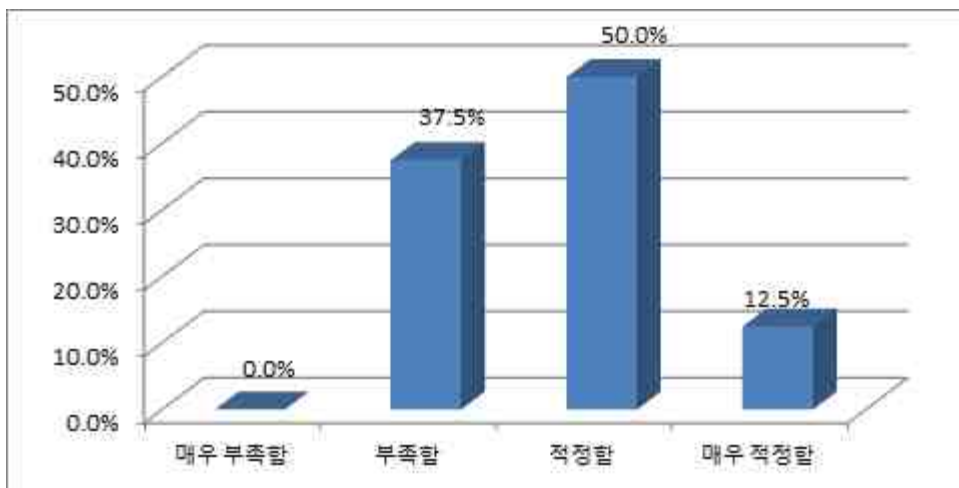
- 기관의 이용자 결원 발생시 모집(선발) 방법에 대해서는 총 8개소에서 응답하였으며 대기자 순서에 따라서 모집한다는 응답이 7개소(87.5%), 결원 발생시 공개모집한다는 응답이 1개소(12.5%)로 나타났음

<그림 3-12> 기관의 이용자 결원 발생시 모집(선발) 방법



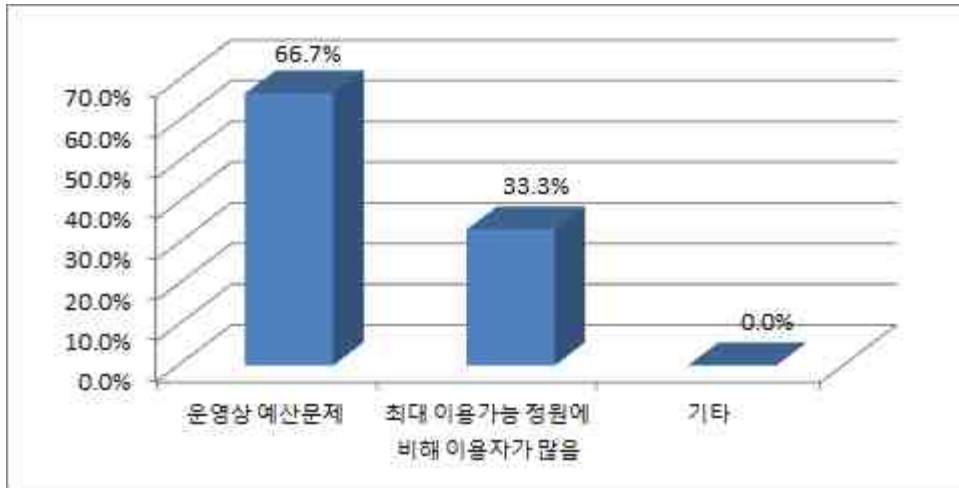
- 기관의 이용자 정원 및 현원이 적정한지에 대해서는 총 8개소에서 응답하였으며 부족하다는 응답이 3개소(37.5%), 적정하다는 응답이 4개소(50.0%), 매우 적정하다는 응답이 1개소(12.5%)로 나타났음

<그림 3-13> 기관의 이용자 정원 및 현원 적정성



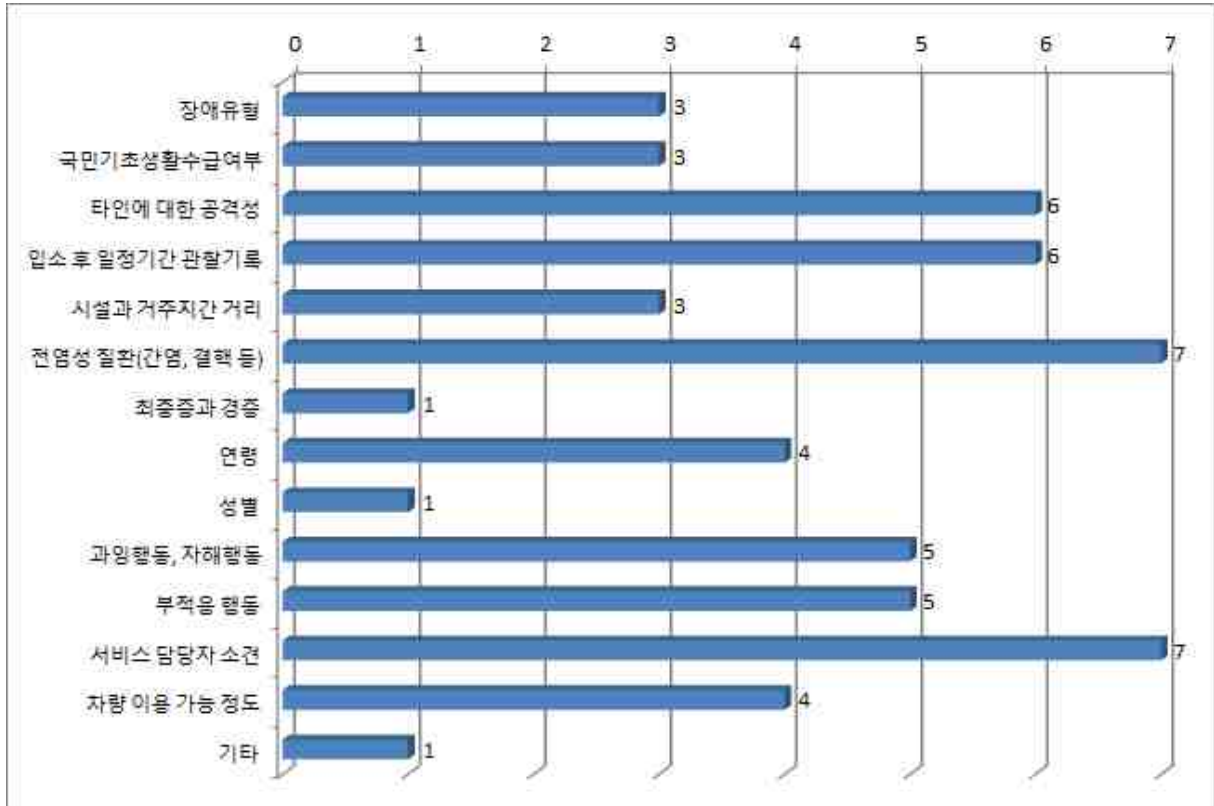
- 기관의 이용자 정원 및 현원(최대 이용 가능 인원 및 실제 이용 인원 평균)이 부족한 이유에 대해서는 총 3개소에서 응답하였으며 운영상 예산문제라는 응답이 2개소(66.7%), 최대 이용가능 정원에 비해 이용자가 많다는 응답이 1개소(33.3%)로 나타났음

<그림 3-14> 기관의 이용자 정원 및 현원이 부족한 이유



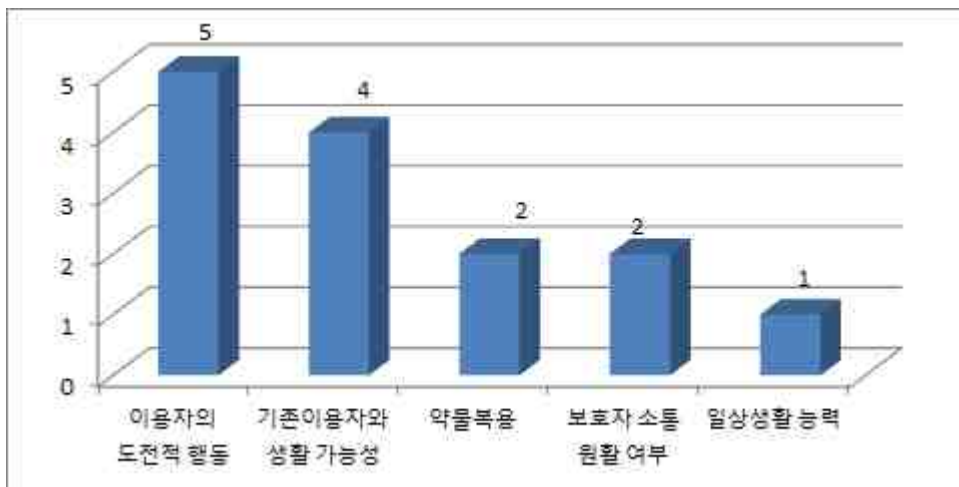
- 대기자들의 평균 대기시간에 대해서는 총 6개소에서 응답하였으며 1년이 1개소, 2년이 1개소, 3년이 3개소, 4년이 1개소로 평균 대기시간은 2.6년인 것으로 나타났음
- 서비스 대상자(이용자) 선정 기준을 자체적으로 가지고 있는지에 대해서는 총 9개소에서 응답하였으며 있다는 응답이 8개소(88.9%), 없다는 응답이 1개소(11.1%)로 나타났음
- 서비스 대상자(이용자) 선정 기준을 자체적으로 가지고 있는지에 대해서 있다고 응답한 총 8개소가 이용자 선정 시 고려하는 사항에 대해 응답한 결과는 다음과 같음
 - 가장 많은 기관에서 고려하는 요소는 전염성 질환(간염, 결핵 등)과 서비스 담당자 소견으로 나타났음(7개 기관)
 - 다음으로 많은 기관에서 고려하는 요소는 타인에 대한 공격성, 입소 후 일정기간 관찰기록으로 나타났음(6개 기관)
 - 가장 적은 기관에서 고려하는 요소는 최종증과 경증, 성별로 나타났음(1개 기관)

<그림 3-15> 서비스 대상자(이용자) 선정 기준



- 기관 이용 결정 전 적응기간이 있는지에 대해서는 총 9개소 중 5개소가 있다고 응답하였으며 모두 주간보호센터로 평균 적응기간은 14.5일로 나타났음
- 적응기간 중 주요 고려사항에 대해서는 이용자의 도전적 행동이 5개소로 가장 높게 나타났으며 기존이용자와 생활 가능성이 4개소, 약물복용과 보호자 소통 원활 여부가 각 2개소, 일상생활 능력이 1개소로 나타났음

<그림 3-16> 적응기간 중 주요 고려사항



4) 기관 문제점 및 개선방안

- 기관의 운영상 어려운 점에 대해 5점 척도로 질문한 결과 가장 큰 어려움을 느끼는 점은 그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제와 도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제(각 3.8점)인 것으로 나타났음
- 어려움을 느낀다고 응답한 질문(3.0점 이상)은 그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제와 도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제, 이용자 개별 지원의 어려움, 비현실적인 인력 배치 기준 문제, 종사자의 열악한 보수 어려움, 이용자의 다양한 활동을 위한 자원개발의 어려움, 서비스 최저기준 부재의 문제, 시설 운영과 관련한 보호자의 지나친 간섭, 장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다 등으로 나타났음

<그림 3-17> 기관의 운영상 어려운 점(5점 척도)



- 기관 유형별로 기관의 운영상 어려운 점에 대해 5점 척도로 질문한 결과 가장 큰 어려움을 느끼는 점은 다음과 같음
- 장애인복지관에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제로 나타났음(4.5점)

- 주간보호센터에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 비현실적인 인력 배치 기준 문제, 이용자 개별 지원의 어려움, 서비스 최저기준 부재의 문제, 도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제로 나타났음(4.0점)
- 수어통역센터에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 비현실적인 인력 배치 기준 문제, 종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움, 도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제, 이용자의 다양한 활동을 위한 자원개발의 어려움으로 나타났음(4.0점)
- 생활이동지원센터에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 이용자 개별 지원의 어려움, 도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제로 나타났음(4.0점)

<표 3-5> 지역사회재활시설 유형별 운영상 어려운 점(5점 척도)

구분	기관 유형			
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터	생활이동지원센터
건물 접근성(편의시설)의 문제(승강기, 주출입구 등)	2.0	2.4	2.0	
그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제	4.5	3.8	2.0	
지역사회 유관기관과의 네트워크 구축 어려움	2.0	3.4	2.0	3.0
종사자 역량의 문제	2.0	3.0	3.0	1.0
비현실적인 인력 배치 기준 문제	2.0	4.0	4.0	
종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움	2.0	3.2	4.0	1.0
장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다	3.0	3.4	2.0	
종사자의 열악한 보수 어려움	4.0	3.4	3.0	3.0
근로기준법(예, 휴게시간 등) 준수의 어려움	2.0	3.2	3.0	3.0
이용자 개별 지원의 어려움	2.5	4.0	3.0	4.0
서비스 최저기준 부재의 문제	2.0	4.0	3.0	3.0
사업 진행에 있어 이용자 참여와 의사반영 어려움	2.0	3.4	2.0	
도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제	3.0	4.0	4.0	4.0
이용자의 다양한 활동을 위한 자원개발의 어려움	3.5	3.4	4.0	3.0
시설 운영과 관련한 보호자의 지나친 간섭	2.5	3.8	2.0	

- 기관의 서비스 질 개선 방안에 대해서 5점 척도로 질문한 결과 가장 필요한 개선 방안은 재정 지원 확대와 종사자 처우 개선(각 4.6점)으로 나타났음
- 다음으로는 서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치(4.5점), 이용자와 종사자의 비율 조정, 다양한 유형의 지역사회재활시설 설치, 지역사회재활시설 수 확충, 고령(초기노화)장애인을 고려한 서비스 개발/보급(각 4.3점) 등으로 나타났음
- 가장 낮은 필요도를 보인 것은 지역사회재활시설 명칭 변경으로 나타났음 (3.0점)

<그림 3-18> 기관의 서비스 질 개선 방안(5점 척도)



- 기관 유형별로 서비스 질 개선 방안에 대해서 5점 척도로 질문한 결과는 다음과 같음
- 장애인복지관에서 가장 필요한 서비스 질 개선방안은 재정지원 확대, 종사자 처우 개선, 지역사회재활시설 수 확충으로 나타났음(각 4.5점)
- 주간보호센터에서 가장 필요한 서비스 질 개선방안은 이용자와 종사자의 비율 조정, 서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치, 재정지원 확대, 종사자 처우 개선으로 나타났음(각 5.0점)

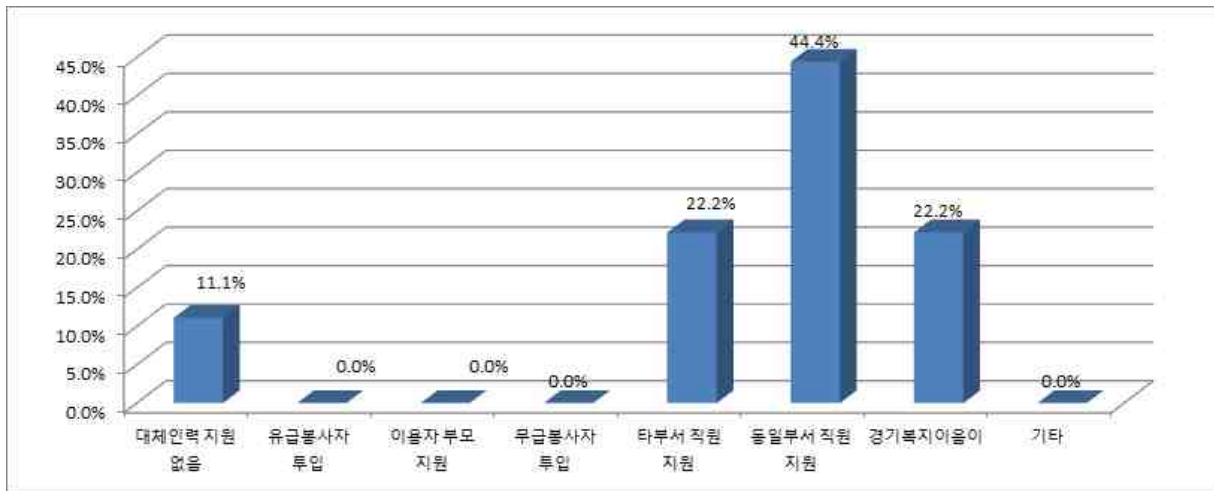
- 수어통역센터에서는 지역사회재활시설 명칭 변경을 제외한 모든 문항이 보통 이상으로 필요하다고 나타났음
- 생활이동지원센터에서는 개인별 지원계획 수립을 위한 교육 프로그램 지원을 제외한 모든 문항이 보통 이상으로 필요하다고 나타났음

<표 3-6> 지역사회재활시설 유형별 서비스 질 개선 방안(5점 척도)

구분	기관 유형			
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터	생활이동지원센터
지역사회재활시설 명칭 변경	3.0	3.0	2.0	4.0
이용자와 종사자의 비율 조정	3.0	5.0	4.0	4.0
서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치	4.0	5.0	4.0	4.0
지역사회재활시설 재정 지원 확대	4.5	5.0	4.0	4.0
종사자 처우 개선	4.5	5.0	4.0	4.0
다양한 유형의 지역사회재활시설 설치	4.0	4.5	4.0	4.0
서비스 최저기준 마련	3.0	4.5	4.0	4.0
지역사회재활시설 수 확충	4.5	4.3	4.0	4.0
지역사회재활시설에 맞는 평가체계 마련(개선)	4.0	4.5	3.0	4.0
고령(조기노화)장애인을 고려한 서비스 개발/보급	4.0	4.5	4.0	4.0
도전적 행동 지원을 위한 교육 프로그램 지원	3.0	4.5	3.0	4.0
개인별 지원계획 수립을 위한 교육 프로그램 지원	3.0	4.3	4.0	2.0

- 담당직원의 부재 시 대체인력 지원 방식에 대해서는 동일부서 직원 지원이 44.4%로 가장 높게 나타났으며 타부서 직원 지원, 경기복지이음이 각 22.2%, 대체인력 지원 없음 11.1% 순으로 나타났음

<그림 3-19> 담당직원의 부재 시 대체인력 지원 방식



- 담당직원 간 업무분장이 명확하게 규정되어 있는지에 대해서는 명확하게 규정되어 있다는 응답이 77.8%로 가장 높게 나타났으며 보통이다, 명확하지 않다가 각 11.1% 순으로 나타났음

<그림 3-20> 담당직원 간 업무분장 명확성



- 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 장애인 지역사회재활시설의 역할에 대해서는 장애인 인권 및 권익옹호와 문화여가 및 평생교육지원이 가장 많이 나타났음(각 6회)
- 다음으로는 발달장애인을 위한 서비스(프로그램) 다양화로 나타났으며(5회), 가장 적게 나타난 것은 재활치료 확대, 장애인 가족을 위한 다양한 지원(각 2회)로 나타났음

<그림 3-21> 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 지역사회재활시설 역할



- 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영상, 정책상 문제점이나 개선점에 대한 의견으로는 다음과 같은 의견이 있음

남양주시 면적대비 시설 수 부족(이용대기자중복, 대기시간), 차량운행의 어려움, 돌봄종사자들의 휴게시간 보장

장애인의 접근성을 고려한 시설 확충

뇌병변 장애인(입소 이용인) 비율에 따른 인력 충원 및 인센티브 지급, 사업운영비 확대(보조금 예산)

남양주시 장애인의 인구수 대비 지역사회재활시설이 부족함, 민간 네트워크 활동이 저조하며 장애인정책 수립시 민간 의견 청취가 부족한것 같음, 민간 기관이 참여할 수 있는 과정이 있었으면 함

제2절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 종사자 설문조사 분석

1. 조사개요

- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 종사자 설문조사의 조사영역은 크게 기관 개선방안과 응답자 일반적 사항으로 구성되어 있음
- 설문조사는 5점 척도, 객관식 문항과 주관식 문항으로 구성되었으며 설문조사에 대한 조사영역 및 조사내용을 요약하면 다음과 같음

<표 3-7> 종사자 조사영역 및 내용

조사영역	조사내용
기관 개선방안	종사자 교육 필요 정도 기관 운영상 어려운 점 기관 서비스 질 개선 방안 담당직원 부재 시 대체인력 지원 방식 담당직원 간 업무분장 명확 여부, 명확하지 않은 이유 장애인 복지 증진을 위한 기관의 역할 운영상, 정책상 문제점이나 개선점에 대한 의견
응답자 일반적 사항	성별, 연령 근무하고 있는 지역사회재활시설 종류 근무기간 직책

- 설문조사를 통해 수집된 자료는 각 문항별로 확인과정을 거쳐, 유효한 문항 응답만을 부호화하여 입력하였음
- 각각의 문항별로 유효한 응답만이 분석되었기 때문에 각 문항의 사례 수는 상이할 수 있고 본 조사결과는 IBM SPSS Statistics 22.0을 사용하여 기술통계분석을 수행하였음

2. 조사결과

1) 응답자 일반적 사항

- 설문을 배포한 남양주시 장애인 지역사회재활시설 종사자 125명 중 종사자 응답자는 총 101명으로 응답자 일반적 사항을 응답한 응답자는 95명임
- 종사기관 별로는 응답자 일반적 사항에 응답한 종사자는 장애인복지관 56명,

주간보호센터 27명, 생활이동지원센터 6명, 수어통역센터 6명으로 나타났음

- 성별로는 남자 35.8%, 여자 64.2%로 여자 응답자가 많은 것으로 나타났음
- 연령별로는 30대가 42.1%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 40대 23.2%, 20대 20.0%, 50대 12.6%, 60대 2.1% 순으로 나타났음
- 근무기간별로는 1~5년 미만 50.5%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 5~10년 미만 21.1%, 1년 미만 17.9%, 10~15년 미만 7.4%, 15년 이상 3.2% 순으로 나타났음
- 직책별로는 기타(사회복지사, 재활치료사, 환경관리, 수어통역사 등)가 27.4%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 사회재활교사와 사무직원 각 24.2%, 중간관리자 15.8%, 조리원 2.1%, 운전원 6.3% 순으로 나타났음

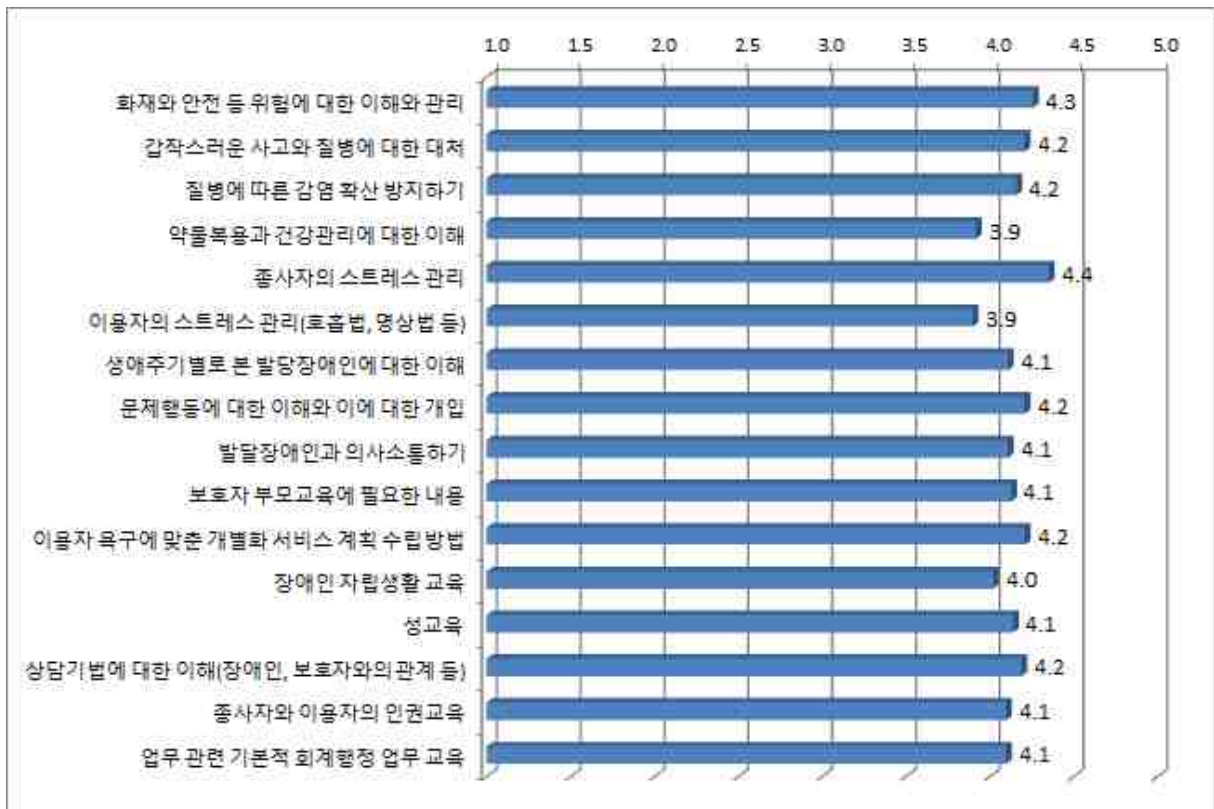
<표 3-8> 종사자 응답자 일반적 사항

구분		인원	비율
성별	남자	34	35.8%
	여자	61	64.2%
연령	20대	19	20.0%
	30대	40	42.1%
	40대	22	23.2%
	50대	12	12.6%
	60대	2	2.1%
	70대 이상	0	0.0%
	근무하는 지역사회재활시설 종류	장애인복지관	56
주간보호센터		27	28.4%
생활이동지원센터		6	6.3%
수어통역센터		6	6.3%
근무기간	1년 미만	17	17.9%
	1~5년 미만	48	50.5%
	5~10년 미만	20	21.1%
	10~15년 미만	7	7.4%
	15년 이상	3	3.2%
직책	중간관리자	15	15.8%
	사회재활교사	23	24.2%
	조리원	2	2.1%
	운전원	6	6.3%
	사무직원	23	24.2%
	기타	26	27.4%
합계		95	100%

2) 기관 개선방안

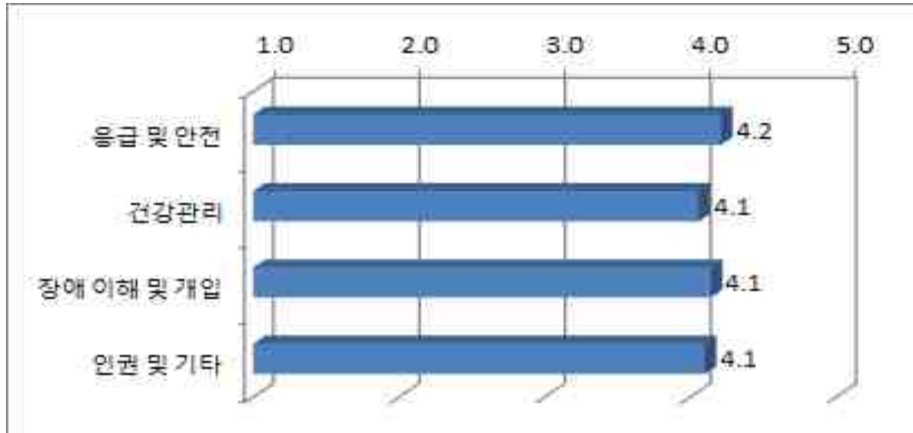
- 기관의 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도에 대해서 5점 척도로 질문한 결과는 종사자의 스트레스 관리가 4.4점으로 가장 높게 나타났으며, 약물복용과 건강 관리에 관한 이해와 이용자의 스트레스 관리(호흡법, 명상법 등)가 3.9점으로 가장 낮게 나타났음
- 전반적으로 2개 항목을 제외하고 4점 이상으로 나타나 필요하다는 의견이 가장 많은 것으로 나타났음

<그림 3-22> 기관의 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)



- 기관의 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도에 대해서 응급 및 안전, 건강 관리, 장애 이해 및 개입, 인권 및 기타로 영역을 구분하여 5점 척도로 질문한 결과는 응급 및 안전이 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 인권 및 기타, 건강 관리, 장애 이해 및 개입 각 4.1점 순으로 나타났음

<그림 3-23> 교육 구분별 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)

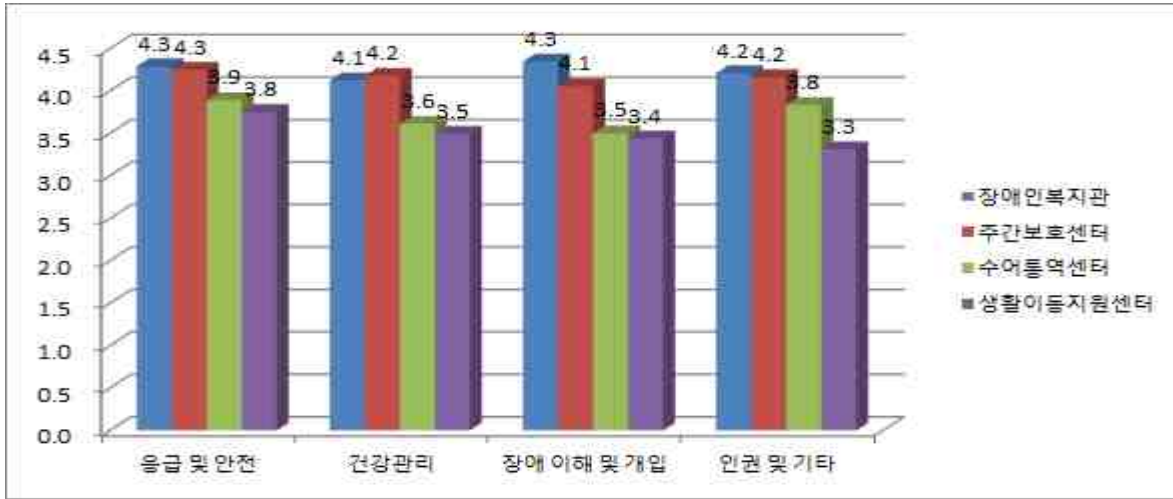


- 기관 유형별로 지역사회재활시설 종사자 교육 필요 정도에 대해서 5점 척도로 살펴보면 기관 유형에 따라 약간씩 다른 결과가 나타났으며 세부 점수는 다음과 같음
 - 장애인 복지관의 경우 응급 및 안전과 장애 이해 및 개입이 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 인권 및 기타 4.2점, 건강 관리 4.1점 순으로 나타났음
 - 주간보호센터의 경우 응급 및 안전이 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 건강 관리와 인권 및 기타 각 4.2점, 장애 이해 및 개입 4.1점 순으로 나타났음
 - 수어통역센터의 경우 응급 및 안전이 3.9점으로 가장 높게 나타났으며 인권 및 기타 3.8점, 건강 관리 3.6점, 장애 이해 및 개입 3.5점 순으로 나타났음
 - 생활이동지원센터의 경우 응급 및 안전이 3.8점으로 가장 높게 나타났으며 건강 관리 3.5점, 인권 및 기타 3.4점, 장애 이해 및 개입 3.3점 순으로 나타났음

<표 3-9> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도

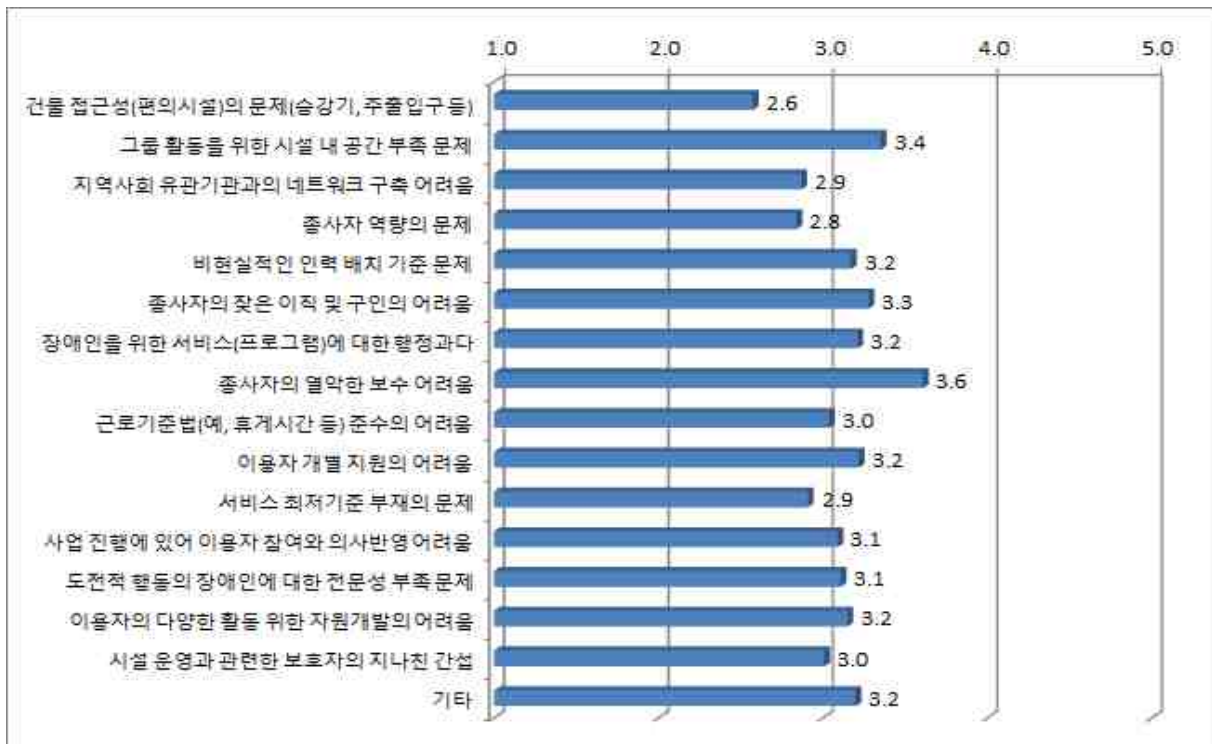
구분	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터	생활이동지원센터
응급 및 안전	4.3	4.3	3.9	3.8
건강 관리	4.1	4.2	3.6	3.5
장애 이해 및 개입	4.3	4.1	3.5	3.4
인권 및 기타	4.2	4.2	3.8	3.3

<그림 3-24> 지역사회재활시설 유형별 종사자 교육 필요 정도(5점 척도)



- 기관의 운영상 어려운 점에 대해 5점 척도로 질문한 결과 가장 큰 어려움을 느끼는 점은 종사자의 열악한 보수(3.6점)인 것으로 나타났음
- 다음으로는 그룹활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제(3.4점)인 것으로 나타났으며 상대적으로 어렵지 않다고 응답한 것(3점 미만)은 건물 접근성(편의 시설)의 문제, 지역사회 유관기관과의 네트워크 구축 어려움, 종사자 역량의 문제, 서비스 최저기준 부재의 문제인 것으로 나타났음

<그림 3-25> 기관의 운영상 어려운 점(5점 척도)



- 기관 유형별로 기관의 운영상 어려운 점에 대해 5점 척도로 질문한 결과 가장 큰 어려움을 느끼는 점은 다음과 같음
 - 장애인복지관에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 종사자의 열악한 보수인 것으로 나타났음(3.7점)
 - 주간보호센터에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움인 것으로 나타났음(3.7점)
 - 수어통역센터에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다로 나타났음(3.3점)
 - 생활이동지원센터에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 종사자의 열악한 보수인 것으로 나타났음(3.4점)

<표 3-10> 지역사회재활시설 유형별 운영상 어려운 점(5점 척도)

구분	기관 유형			
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터	생활이동지원센터
건물 접근성(편의시설)의 문제(승강기, 주출입구 등)	2.7	2.5	2.3	2.3
그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제	3.5	3.5	2.2	2.6
지역사회 유관기관과의 네트워크 구축 어려움	2.9	3.0	2.5	2.5
종사자 역량의 문제	2.9	2.9	2.7	2.3
비현실적인 인력 배치 기준 문제	3.1	3.6	3.0	2.4
종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움	3.3	3.7	2.8	2.1
장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다	3.1	3.5	3.3	2.6
종사자의 열악한 보수 어려움	3.7	3.6	3.0	3.4
근로기준법(예, 휴게시간 등) 준수의 어려움	2.8	3.6	2.7	2.8
이용자 개별 지원의 어려움	3.2	3.5	3.2	2.8
서비스 최저기준 부재의 문제	2.8	3.1	3.0	2.6
사업 진행에 있어 이용자 참여와 의사반영 어려움	3.0	3.4	3.0	2.7
도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제	3.1	3.4	2.7	2.9
이용자의 다양한 활동을 위한 자원개발의 어려움	3.2	3.3	3.0	2.8
시설 운영과 관련한 보호자의 지나친 간섭	3.0	3.1	2.8	2.6

- 기관의 서비스 질 개선방안에 대해서 5점 척도로 질문한 결과 가장 필요한 개선방안은 종사자 처우 개선(4.5점)으로 나타났음
- 다음으로는 서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치와 재정지원 확대(각 4.1점), 다양한 유형의 지역사회재활시설 설치와 고령(조기노화) 장애인을 고려한 서비스 개발/보급(각 4.0점) 순으로 나타났음
- 가장 낮은 필요도를 보인 것은 지역사회재활시설 명칭 변경으로 나타났음 (2.6점)

<그림 3-26> 기관의 서비스 질 개선방안(5점 척도)



- 기관 유형별로 서비스 질 개선 방안에 대해서 5점 척도로 질문한 결과는 다음과 같음
- 장애인 복지관에서 가장 필요한 서비스 질 개선방안은 종사자 처우 개선으로 나타났음(4.4점)
- 주간보호센터에서 가장 필요한 서비스 질 개선방안은 종사자 처우 개선으로 나타났음(4.6점)
- 수어통역센터에서 가장 필요한 서비스 질 개선방안은 종사자 처우 개선과

재정 지원 확대, 서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치로 나타났음(각 4.0점)

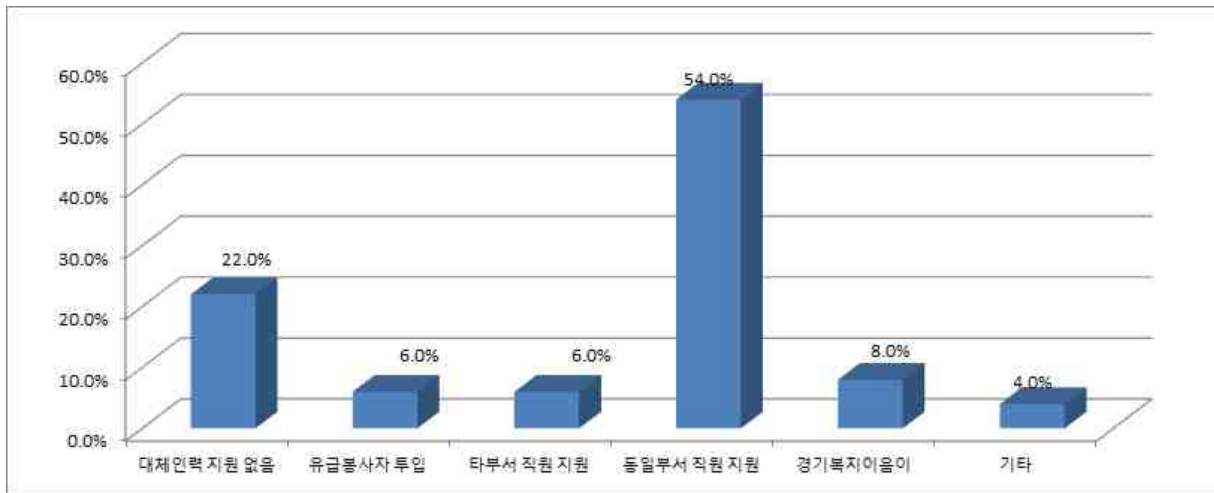
- 생활이동지원센터에서는 가장 필요한 서비스 질 개선방안은 종사자 처우 개선으로 나타났음(각 4.4점)

<표 3-11> 지역사회재활시설 유형별 서비스 질 개선 방안(5점 척도)

구분	기관 유형			
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터	생활이동지원센터
지역사회재활시설 명칭 변경	2.6	2.6	2.8	2.8
이용자와 종사자의 비율 조정	3.5	4.2	3.7	3.5
서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치	3.9	4.5	4.0	3.9
지역사회재활시설 재정 지원 확대	4.0	4.3	4.0	4.1
종사자 처우 개선	4.4	4.6	4.0	4.4
다양한 유형의 지역사회재활시설 설치	3.9	4.2	3.8	3.9
서비스 최저기준 마련	3.8	4.2	3.7	3.8
지역사회재활시설 수 확충	3.8	4.3	3.5	4.1
지역사회재활시설에 맞는 평가체계 마련(개선)	3.8	3.9	3.5	4.0
고령(조기노화)장애인을 고려한 서비스 개발/보급	3.9	4.1	3.7	4.0
도전적 행동 지원을 위한 교육 프로그램 지원	4.0	4.1	3.5	3.6
개인별 지원계획 수립을 위한 교육 프로그램 지원	3.9	3.9	3.5	3.5

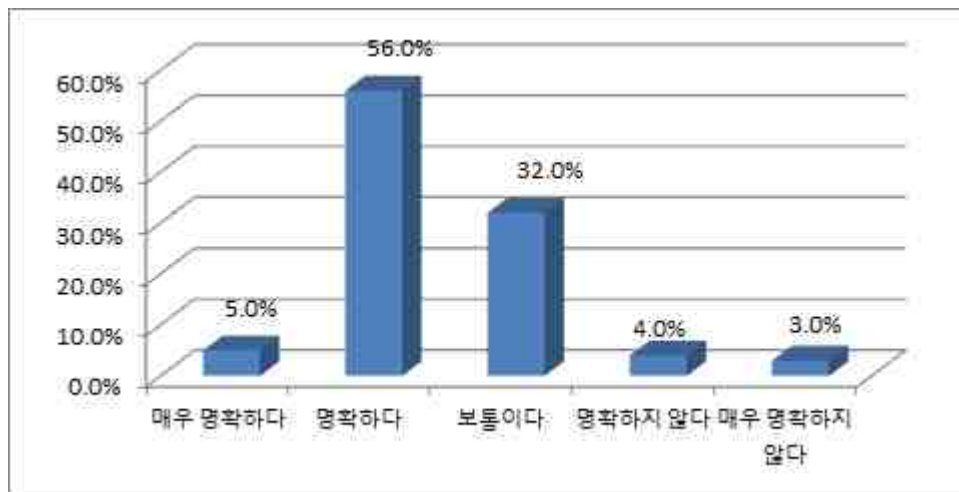
- 담당직원의 부재 시 대체인력 지원 방식에 대해서는 동일부서 직원 지원이 54.0%로 가장 높게 나타났으며 대체인력 지원 없음이 22.0%, 경기복지이음이 8.0%, 타부서 직원 지원과 유급봉사자 투입이 각 6.0%, 기타 4.0% 순으로 나타났음

<그림 3-27> 담당직원의 부재 시 대체인력 지원 방식



- 담당직원 간 업무분장이 명확하게 규정되어 있는지에 대해서는 명확하게 규정되어 있다는 응답이 61.0%로 가장 높게 나타났으며 보통이다 32.0%, 명확하지 않다 7.0% 순으로 나타났음

<그림 3-28> 담당직원 간 업무분장 명확성 여부



- 담당직원 간 업무분장이 명확하지 않은 이유에 대해서는 업무량에 비해 직원 수 부족, 업무 미숙 직원으로 인한 가중, 인력 부족, 업무 비중과 개인별 역량을 고려하지 않음 등의 의견이 있었음

업무량에 비해 직원 수가 부족

이용자의 프로그램 중복이용 및 종사자 인력 부족

업무 미숙 직원으로 인한 가중

다른직원 부재시 업무 중복 수행하는 경우가 많아 업무분장의 의미가 부족함

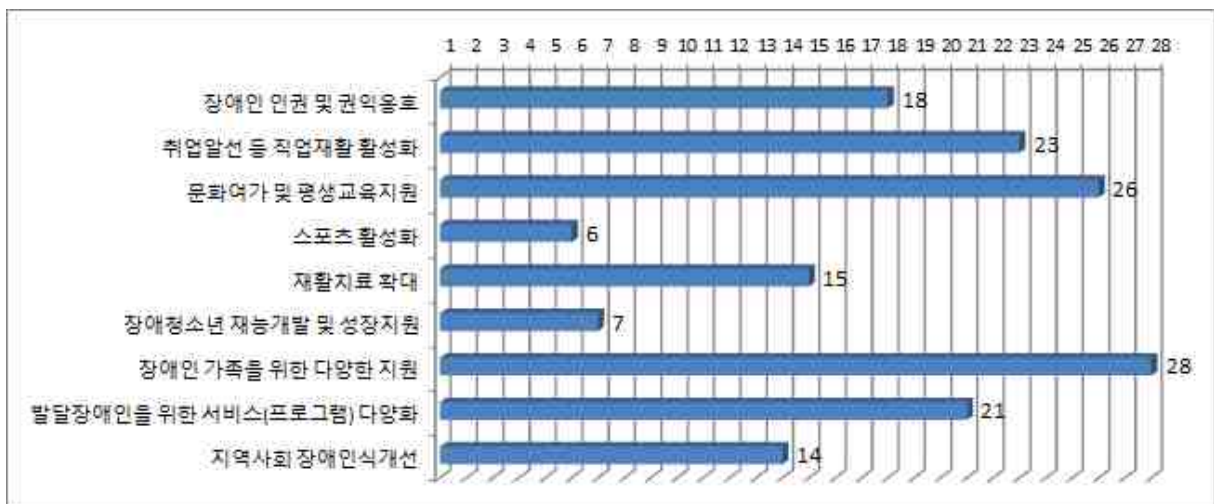
주간보호시설 특성상 이용자를 함께 케어해야하는 일이 잦음

담당직원 휴무, 휴가시 대체인력지원이 없어 남은 직원들이 나눠서 진행함

업무 비중과 개인별 역량을 고려하지 않음

- 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 장애인 지역사회재활시설의 역할에 대해서는 장애인 가족을 위한 다양한 지원이 28회로 가장 높게 나타났으며, 문화여가 및 평생교육지원 26회, 취업알선 등 직업재활 활성화 23회 순으로 나타났음
- 가장 적게 나타난 것은 스포츠 활성화 6회, 장애청소년 재능개발 및 성장지원 7회로 나타났음

<그림 3-29> 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 지역사회재활시설 역할



- 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영상, 정책상 문제점이나 개선점에 대한 의견으로는 다음과 같은 의견이 있음

시설 및 재활 확충, 차량 확충(증차)

장애인 일자리개선(확대) 필요, 장애인 소통 문제, 장애인 취약계층 발굴, 관리에 대한 필요

보호자들의 욕구를 충족시켜줄 만한 인력, 차량이 부족함

복지관 내 주간보호시설이 아닌 경우 이용시설에 한계가 있어, 체육시설, 프로그램 참여시설 등 기타 시설이 설치되었으면 함

지역적 특성에 맞게 권역별 전문기관 수립 및 서비스 지원이 필요, 중앙의 서비스 계획 및 지원 컨트롤 타워 필요

지역특성상 기관간 네트워크 형성이 되어있지 않아 유기적 서비스 제공이 어려움, 개인별 맞춤형은 물론 집단 서비스 제공도 어려우며 이용자들의 인식 또한 수혜적인 인식에서 벗어나 주체적인 생각을 가지고 행동할 수 있는 지원이 필요함

사회복지사 급여가 낮은 편이기 때문에 종사자식대 및 복지포인트 같은 처우개선 제도가 필요하다고 생각함

제3절 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 설문조사 분석

1. 조사개요

- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 설문조사의 조사영역은 크게 이용 관련 만족도와 서비스 및 이용자 욕구, 응답자 일반적 사항으로 구성되어 있음
- 설문조사는 5점 척도, 객관식 문항과 주관식 문항으로 구성되었으며 설문조사에 대한 조사영역 및 조사내용을 요약하면 다음과 같음

<표 3-12> 이용자 조사영역 및 내용

조사영역	조사내용
이용 관련 만족도	이용 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도 이용 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 불만족 이유 이용 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영에 대한 문제점, 개선점에 대한 의견 이용 지역사회재활시설의 종사자 만족도 이용 지역사회재활시설의 종사자 수 적정성 이용 지역사회재활시설의 종사자에 대한 문제점이나 개선점에 대한 의견
서비스 및 이용자 욕구	이용 지역사회재활시설의 서비스 만족도 전체 이용 지역사회재활시설의 서비스 이용 여부 및 만족도 지역사회재활시설 이용 시 불편한 점 지역사회재활시설 서비스 중 가장 이용하고 싶은 것 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 지역사회재활시설 역할 코로나-19로 인한 지역사회재활시설 휴관 시 겪은 어려움 이용 지역사회재활시설 추천 의향 이용 지역사회재활시설 향후 이용 의향 이용 지역사회재활시설 서비스에 대한 문제점이나 개선점에 대한 의견
응답자 일반적 사항	성별, 연령 장애유형 이용기간 일주일의 시설 이용 빈도 거주지

- 설문조사를 통해 수집된 자료는 각 문항별로 확인과정을 거쳐, 유효한 문항 응답만을 부호화하여 입력하였음
- 각각의 문항별로 유효한 응답만이 분석되었기 때문에 각 문항의 사례 수는 상이할 수 있고 본 조사결과는 IBM SPSS Statistics 22.0을 사용하여 기술통계분석을 수행하였음

2. 조사결과

1) 응답자 일반적 사항

- 설문에 응답한 응답자는 총 163명이며 이용자가 응답이 가능한 경우 응답자가, 응답이 어려운 경우 보호자가 응답하였음
- 성별, 연령대, 장애유형, 이용시설의 이용기간, 현재 일주일에 해당 이용시설 이용빈도, 코로나-19 이전 일주일에 해당 이용시설 이용 빈도, 거주지(읍면동) 별 응답자는 다음과 같음
 - 성별로는 남자 42.9%, 여자 48.5%, 무응답 8.6%로 여자가 더 많은 것으로 나타남
 - 연령대별로는 20대 이하가 35.6%로 가장 높게 나타났으며 30대 20.9%, 50대 10.4%, 40대와 60대 각 9.8%, 70대 이상 4.9%, 무응답 8.6%로 나타났음
 - 장애유형별로는 지적장애가 34.4%로 가장 높게 나타났으며 발달장애 16.0%, 청각장애 12.3%, 지체장애와 뇌병변장애 9.2% 등의 순으로 나타났음
 - 이용시설의 이용기간 별로는 1~3년 미만 23.9%로 가장 높게 나타났으며 1년 미만 23.3%, 3~5년 미만 17.8%, 10년 이상 12.9%, 5~10년 미만 12.3%, 무응답 9.8% 순으로 나타났음
 - 일주일에 해당 시설 이용빈도별로는 3회 이상이 57.7%로 가장 높게 나타났으며 2회 20.2%, 1회 10.4%, 1회 미만 1.8%, 무응답 9.8% 순으로 나타났음
 - 거주지(읍면동)별로는 화도읍이 16.0%로 가장 높게 나타났으며 진접읍 15.3%, 다산동 14.7%, 와부읍과 금곡동 각 7.4% 등의 순으로 나타났음

<표 3-13> 이용자 응답자 일반적 사항

구분		인원	비율
성별	남자	70	42.9%
	여자	79	48.5%
	무응답	14	8.6%
연령대	20대 이하	58	35.6%
	30대	34	20.9%
	40대	16	9.8%
	50대	17	10.4%
	60대	16	9.8%
	70대 이상	8	4.9%
	무응답	14	8.6%

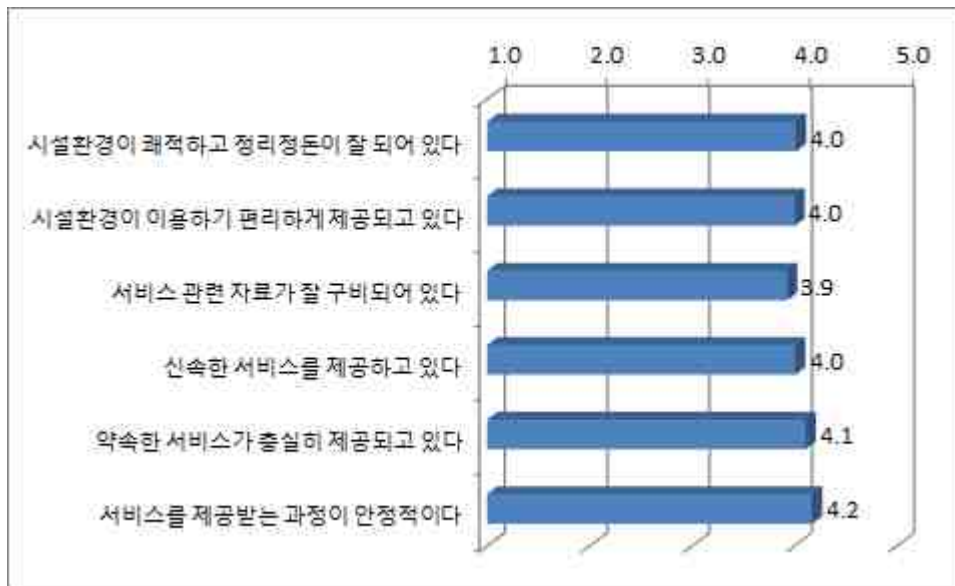
구분		인원	비율
장애유형	지적장애	56	34.4%
	지체장애	15	9.2%
	뇌병변장애	15	9.2%
	시각장애	1	0.6%
	발달장애	26	16.0%
	청각장애	20	12.3%
	정신장애	2	1.2%
	기타	13	8.0%
	무응답	15	9.2%
이용시설의 이용기간	1년 미만	38	23.3%
	1~3년 미만	39	23.9%
	3~5년 미만	29	17.8%
	5~10년 미만	20	12.3%
	10년 이상	21	12.9%
	무응답	16	9.8%
현재 일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	3	1.8%
	1회	17	10.4%
	2회	33	20.2%
	3회 이상	94	57.7%
	무응답	16	9.8%
거주지(읍면동)	금곡동	12	7.4%
	다산동	24	14.7%
	도농동	2	1.2%
	별내동	7	4.3%
	수동면	1	0.6%
	오남읍	8	4.9%
	와부읍	12	7.4%
	진건읍	4	2.5%
	진접읍	25	15.3%
	퇴계원읍	7	4.3%
	평내동	7	4.3%
	호명동	7	4.3%
	화도읍	26	16.0%
	무응답	21	12.9%

- 기관유형별로는 장애인복지관이 77명으로 47.2%, 주간보호센터가 60명으로 36.8%, 수어통역센터가 26명으로 16.0%로 나타남
- 생활이동지원센터의 경우 이용자의 서비스 이용 시 설문조사 진행이 어려워 이용자 만족도 조사에서 제외되었음

2) 이용 관련 만족도

- 이용 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도에 대해 5점 척도로 질문한 결과 전체적인 만족도는 4.0점 이상(만족한다)으로 나타났음
- 문항별로는 서비스 제공과정의 안정성이 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 약속한 서비스의 충실한 제공 4.1점, 시설환경의 쾌적함과 정리정돈과 시설 환경이 이용하기 편리하게 제공, 신속한 서비스 제공이 각 4.0점, 서비스 관련 자료구비 3.9점 순으로 나타났음

<그림 3-30> 이용 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도

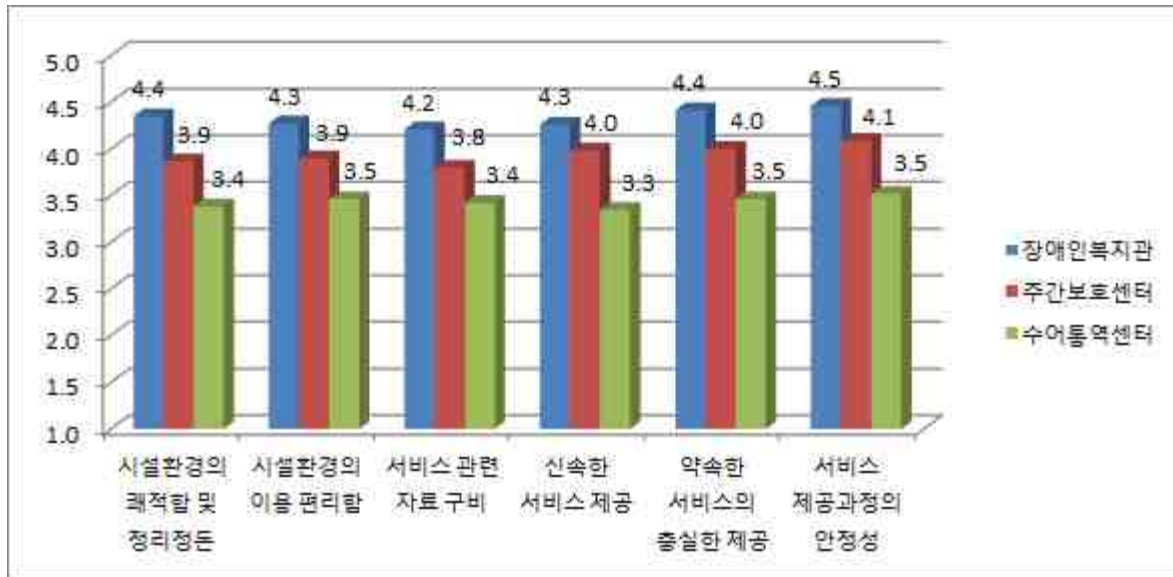


- 기관유형별로 시설환경 및 운영 만족도를 살펴보면 장애인 복지관이 만족도 평균 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 주간보호센터 3.9점, 수어통역센터 3.4점 순으로 나타났음
- 장애인복지관에서는 서비스 제공과정의 안정성이 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 서비스 관련 자료 구비가 4.3점으로 가장 낮게 나타났음
- 주간보호센터에서는 서비스 제공과정의 안정성이 4.1점으로 가장 높게 나타났으며 서비스 관련 자료 구비가 3.8점으로 가장 낮게 나타났음
- 수어통역센터에서는 시설환경의 쾌적함 및 정리정돈과 서비스 관련 자료구비가 3.4점, 나머지 항목들이 3.5점으로 나타났음

<표 3-14> 기관 유형별 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도

구분	기관유형		
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터
시설환경의 쾌적함 및 정리정돈	4.4	3.9	3.4
시설환경의 이용 편리함	4.3	3.9	3.5
서비스 관련 자료 구비	4.2	3.8	3.4
신속한 서비스 제공	4.3	4.0	3.3
약속한 서비스의 충실한 제공	4.4	4.0	3.5
서비스 제공과정의 안정성	4.5	4.1	3.5
만족도 평균	4.3	3.9	3.4

<그림 3-31> 기관 유형별 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도



- 인구특성별로 시설환경 및 운영 만족도를 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 만족도를 살펴보면 남자와 여자 모두 4.1점으로 나타나 큰 차이를 보이지 않았음
 - 연령대별로 살펴보면 40대가 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 50대와 70대 이상이 각 3.8점으로 가장 낮게 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 지체장애가 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 시각장

애가 3.6점으로 가장 낮게 나타났음

- 이용기간별로 살펴보면 1년 미만과 3~5년 미만이 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 5~10년 미만이 3.8점으로 가장 낮게 나타났음. 5년 미만의 경우 만족도가 4점 이상인 반면 5년 이상의 경우 만족도가 4점 이하인 것으로 나타났음
- 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회가 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 1회 미만이 3.8점으로 가장 낮게 나타났음
- 거주지(읍면동)별로 살펴보면 별내동이 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 수동면이 3.3점으로 가장 낮게 나타났음

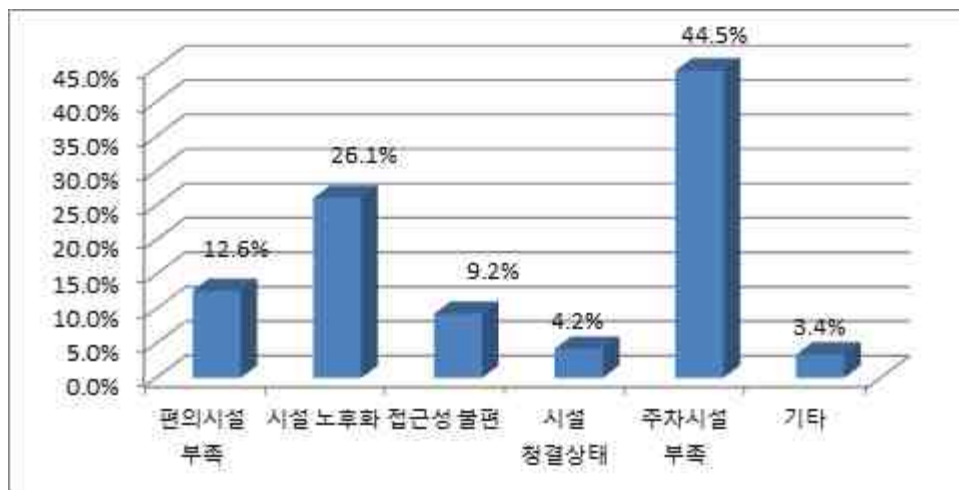
<표 3-15> 인구특성 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영 만족도

구분	시설환경의 쾌적함	시설환경의 이용 편리함	서비스 관련 자료 구비	신속한 서비스 제공	약속한 서비스의 충실한 제공	서비스 제공과정의 안정성	만족도 평균
성별	남자	4.0	4.1	4.0	4.1	4.1	4.1
	여자	4.1	4.0	4.0	4.1	4.2	4.1
연령대	20대 이하	4.2	4.2	4.1	4.2	4.2	4.3
	30대	3.9	3.9	3.9	4.0	4.0	4.1
	40대	4.2	4.1	3.9	4.3	4.6	4.5
	50대	3.6	3.7	3.8	3.9	4.0	3.9
	60대	4.3	4.0	4.1	4.1	4.4	4.4
	70대 이상	3.8	4.0	3.9	3.6	3.6	3.6
장애유형	지적장애	4.1	4.1	4.1	4.1	4.1	4.3
	지체장애	4.5	4.3	4.3	4.3	4.5	4.5
	뇌병변장애	4.3	4.3	4.1	4.3	4.5	4.4
	시각장애	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0
	발달장애	4.0	3.8	3.8	3.9	4.2	4.2
	청각장애	3.5	3.6	3.7	3.6	3.7	3.7
	정신장애	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	기타	4.2	4.2	4.0	4.3	4.4	4.2
이용시설의 이용기간	1년 미만	4.2	4.3	4.1	4.3	4.2	4.3
	1~3년 미만	4.1	4.0	4.0	4.0	4.3	4.2
	3~5년 미만	4.1	4.2	4.1	4.3	4.2	4.3
	5~10년 미만	3.7	3.7	3.7	3.8	4.0	3.9
	10년 이상	4.0	3.8	3.7	3.8	4.0	4.0
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	3.7	4.0	4.3	3.7	3.7	3.7
	1회	4.4	4.1	4.1	4.2	4.5	4.5
	2회	4.1	4.0	3.9	4.0	4.3	4.2
	3회 이상	4.0	4.0	3.9	4.1	4.1	4.2

구분	시설환경의 쾌적함	시설환경의 이용 편리함	서비스 관련 자료 구비	신속한 서비스 제공	약속한 서비스의 충실한 제공	서비스 제공과정의 안정성	만족도 평균	
거주지(읍면 등)	금곡동	3.7	3.8	3.8	3.8	3.9	4.2	3.8
	다산동	4.2	4.0	4.0	4.1	4.3	4.3	4.1
	도농동	3.5	4.0	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5
	별내동	4.4	4.6	4.4	4.4	4.7	4.3	4.5
	수동면	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.3
	오남읍	3.5	3.4	3.6	3.4	3.5	4.0	3.6
	와부읍	3.8	3.9	3.8	3.9	4.0	4.2	3.9
	진건읍	4.0	3.8	3.8	3.8	4.0	3.8	3.8
	진접읍	4.1	4.2	4.0	4.0	4.1	4.0	4.1
	퇴계원읍	3.6	3.7	3.7	3.7	3.6	3.7	3.7
	평내동	4.3	4.1	4.1	4.1	4.1	4.3	4.2
	호평동	4.0	4.1	4.1	4.4	4.3	4.6	4.3
화도읍	4.3	4.2	4.2	4.3	4.4	4.5	4.3	

- 시설환경 및 운영에 불만족한 이유에 대해서는 주차시설 부족이 44.5%로 가장 많이 나타났으며 시설 노후화 26.1%, 편의시설 부족 12.6%, 접근성 불편 9.2% 순으로 나타났음
- 기타 의견에는 대기시간이 너무 길다는 점이 있었음

<그림 3-32> 시설환경 및 운영에 불만족한 이유



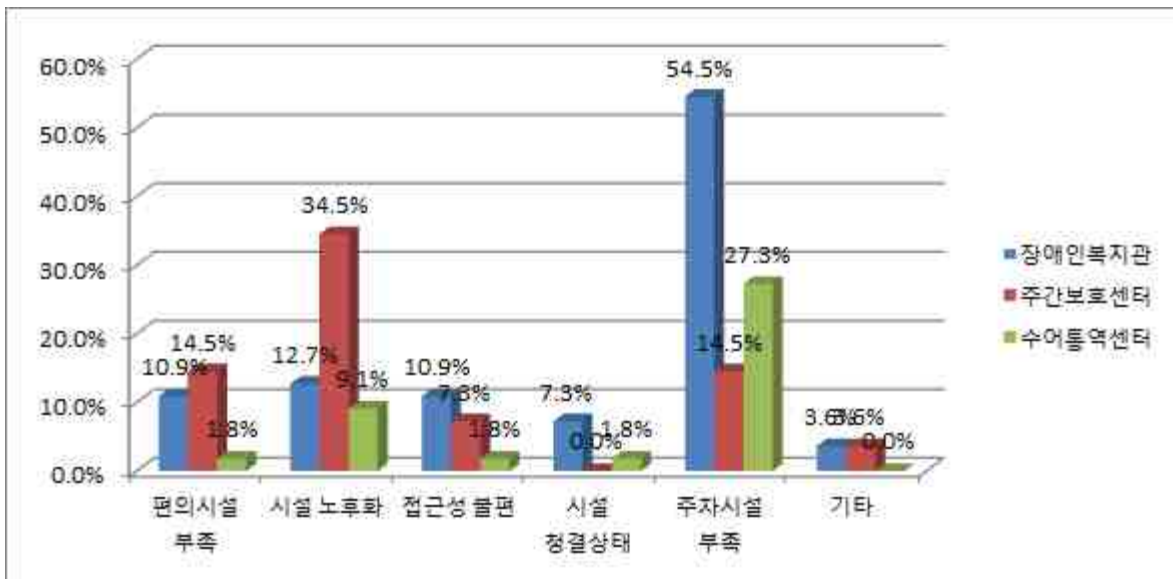
- 기관 유형별로 시설환경 및 운영에 불만족한 이유에 대해서는 장애인복지관의 경우 주차시설 부족이 54.5%로 가장 높게 나타났으며 주간보호센터의 경우 시설 노후화가 34.5%로 가장 높게 나타났고 수어 통역센터의 경우 주차시설 부

족이 27.3%로 가장 높게 나타났음

<표 3-16> 기관 유형별 시설환경 및 운영에 불만족한 이유

구분	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터
편의시설 부족	10.9%	14.5%	1.8%
시설 노후화	12.7%	34.5%	9.1%
접근성 불편	10.9%	7.3%	1.8%
시설 청결상태	7.3%	0.0%	1.8%
주차시설 부족	54.5%	14.5%	27.3%
기타	3.6%	3.6%	0.0%

<그림 3-33> 기관 유형별 시설환경 및 운영에 불만족한 이유



- 인구특성별로 시설환경 및 운영에 불만족한 이유에 대한 주요 결과를 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 살펴보면 남자와 여자 모두 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 50대의 경우 시설노후화가 가장 큰 불만족 이유로 나타났으며 60대의 경우 시설노후화와 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났고 나머지 연령대의 경우 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 시각장애와 기타의 경우 시설노후화가 가장 큰 불만족 이유로 나타났으며 정신장애와 지체장애의 경우 편의시설 부족이 가장

큰 불만족 이유로 나타났고 나머지 장애유형의 경우 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났음

- 이용기간별로 살펴보면 1년 미만과 10년 이상의 경우 시설노후화가 높은 비중을 차지하였으며 나머지 이용기간의 경우 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났음
- 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회 미만의 경우 시설노후화가 가장 큰 불만족 이유로 나타났으며 나머지의 경우 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났음
- 거주지(읍면동)별로 살펴보면 도농동, 오남읍, 퇴계원 읍의 경우 시설노후화와 편의시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났으며 나머지 거주지의 경우 주차시설 부족이 가장 큰 불만족 이유로 나타났음

<표 3-17> 인구특성 시설환경 및 운영에 불만족한 이유

구분		편의시설 부족	시설 노후화	접근성 불편	시설 청결상태	주차시설 부족	기타
성별	남자	12.0%	24.0%	8.0%	4.0%	52.0%	0.0%
	여자	11.7%	25.0%	10.0%	5.0%	41.7%	6.7%
연령대	20대 이하	10.5%	21.1%	7.9%	2.6%	57.9%	0.0%
	30대	7.1%	25.0%	10.7%	3.6%	46.4%	7.1%
	40대	7.7%	23.1%	7.7%	7.7%	46.2%	7.7%
	50대	23.1%	38.5%	7.7%	0.0%	30.8%	0.0%
	60대	7.1%	28.6%	14.3%	14.3%	28.6%	7.1%
	70대 이상	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
장애유형	지적장애	12.8%	28.2%	2.6%	2.6%	48.7%	5.1%
	지체장애	40.0%	10.0%	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%
	뇌병변장애	9.1%	27.3%	18.2%	0.0%	45.5%	0.0%
	시각장애	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	발달장애	5.6%	16.7%	22.2%	0.0%	55.6%	0.0%
	청각장애	5.3%	15.8%	5.3%	5.3%	68.4%	0.0%
	정신장애	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
	기타	0.0%	55.6%	11.1%	11.1%	11.1%	11.1%
이용시설의 이용기간	1년 미만	19.0%	28.6%	4.8%	19.0%	23.8%	4.8%
	1~3년 미만	7.7%	23.1%	15.4%	0.0%	53.8%	0.0%
	3~5년 미만	4.3%	26.1%	8.7%	0.0%	52.2%	8.7%
	5~10년 미만	5.9%	11.8%	5.9%	0.0%	70.6%	5.9%
	10년 이상	19.0%	33.3%	9.5%	4.8%	33.3%	0.0%
일주일당 해당	1회 미만	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	1회	9.1%	18.2%	9.1%	0.0%	45.5%	18.2%

구분		편의시설 부족	시설 노후화	접근성 불편	시설 청결상태	주차시설 부족	기타
이용시설 이용 빈도	2회	18.5%	11.1%	14.8%	3.7%	51.9%	0.0%
	3회 이상	7.4%	32.4%	5.9%	4.4%	47.1%	2.9%
거주지(읍면 동)	금곡동	0.0%	18.2%	9.1%	0.0%	72.7%	0.0%
	다산동	15.0%	20.0%	10.0%	5.0%	50.0%	0.0%
	도농동	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	별내동	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
	수동면	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	오남읍	0.0%	42.9%	28.6%	0.0%	28.6%	0.0%
	와부읍	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	77.8%	11.1%
	진건읍	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%
	진접읍	16.7%	8.3%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%
	퇴계원읍	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%
	평내동	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%
	호평동	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%
화도읍	26.3%	26.3%	0.0%	0.0%	42.1%	5.3%	

- 시설환경 및 운영에 대하여 문제점이나 개선점에 대한 의견으로는 주차자리 부족, 시설 이용기간 제한에 대한 아쉬움, 시설노후화, 공간활용 어려움, 이용자 정원 확대, 대기기간에 대한 불만, 퇴관시 버스 이용 요구 등이 있었음
- 객관식 질문에서의 결과와 같이 주차 어려움에 대한 의견이 가장 많아 장애인 특성상 대중교통 이용이 어려워 자차를 이용하는 경우가 많은 점을 감안하여 주차공간 문제에 대한 대책이 필요할 것으로 보임

주차자리 부족

시설이 노후하고 공간활용이 어려움

노후된 집기류 교체와 공간활용 개선이 필요함

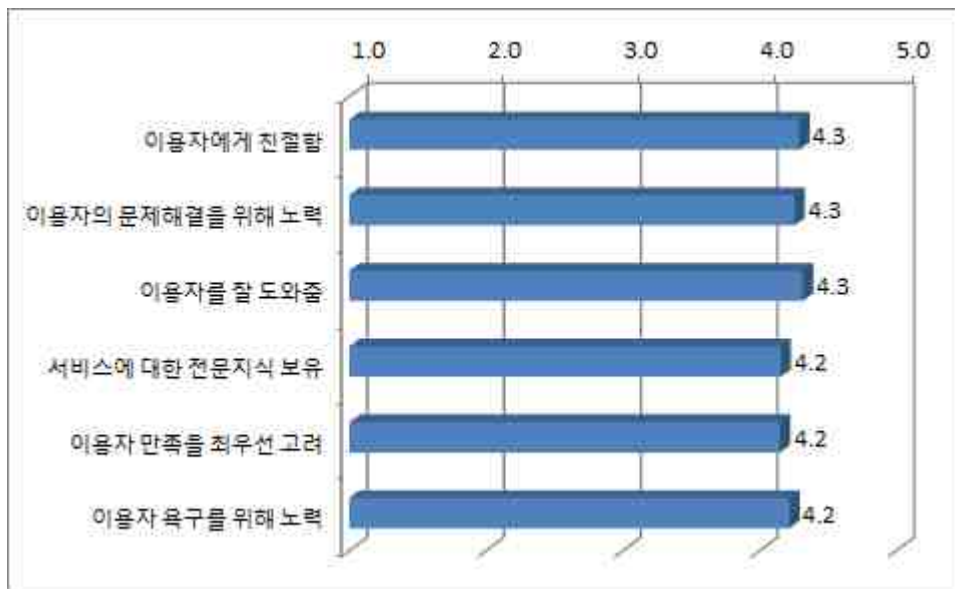
대기만 3년을 함, 대기가 너무 길어 필요한 적기에 이용하지 못하여 효과가 떨어질 수 있음

퇴근시 버스 이용 안됨

이용자 정원이 늘었으면 좋겠음

- 이용 지역사회재활시설의 종사자 만족도에 대해 5점 척도로 질문한 결과 전체적인 만족도는 4.2점(만족한다)으로 나타났음
- 문항별로는 이용자에게 친절함, 이용자의 문제해결을 위해 노력, 이용자를 잘 도와줌이 각 4.3점으로 나타났으며 서비스에 대한 전문지식 보유, 이용자 만족을 최우선 고려, 이용자 욕구를 위해 노력이 4.2점으로 나타났음

<그림 3-34> 이용 지역사회재활시설의 종사자 만족도

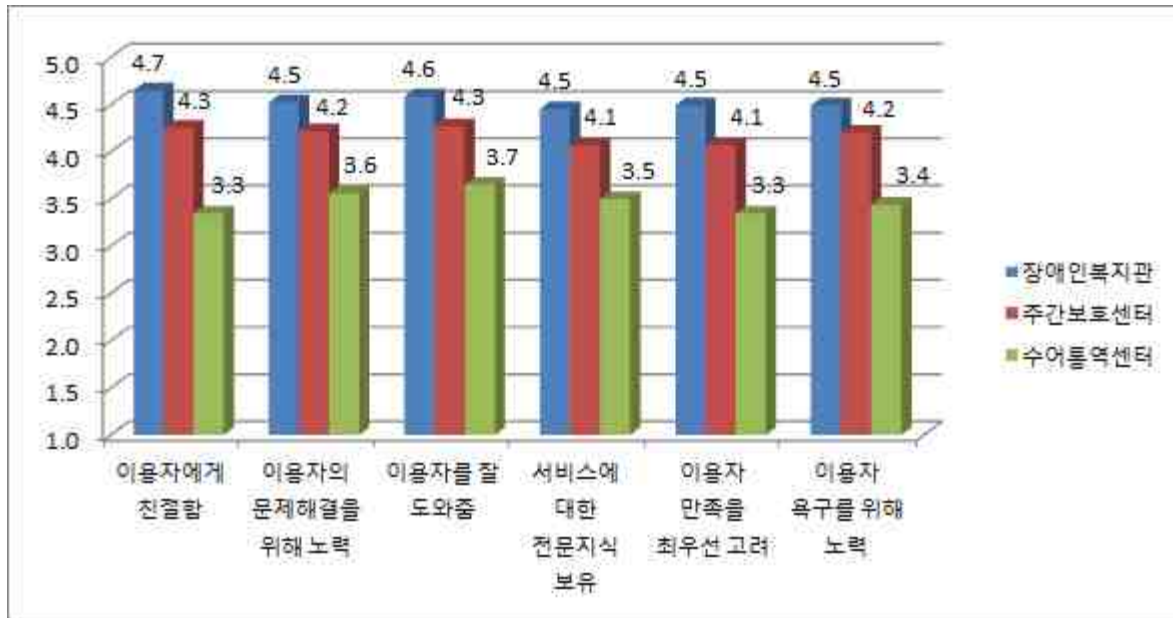


- 기관유형별로 이용자의 종사자 만족도를 살펴보면 장애인 복지관이 만족도 평균 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 주간보호센터 4.2점, 수어통역센터 3.5점 순으로 나타났음
- 장애인복지관에서는 이용자에게 친절함이 4.7점으로 가장 높게 나타났으며 이용자를 잘 도와줌 4.6점, 나머지 항목이 4.5점 순으로 나타났음
- 주간보호센터에서는 이용자에게 친절함과 이용자를 잘 도와줌이 각 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 서비스에 대한 전문지식 보유와 이용자 만족을 최우선 고려가 4.1점으로 가장 낮게 나타났음
- 수어통역센터에서는 이용자를 잘 도와줌이 3.7점으로 가장 높게 나타났으며 이용자에게 친절함, 이용자 만족을 최우선 고려가 각 3.3점으로 가장 낮게 나타났음

<표 3-18> 기관 유형별 이용자의 종사자 만족도

구분	기관유형		
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터
이용자에게 친절함	4.7	4.3	3.3
이용자의 문제해결을 위해 노력	4.5	4.2	3.6
이용자를 잘 도와줌	4.6	4.3	3.7
서비스에 대한 전문지식 보유	4.5	4.1	3.5
이용자 만족을 최우선 고려	4.5	4.1	3.3
이용자 욕구를 위해 노력	4.5	4.2	3.4
만족도평균	4.5	4.2	3.5

<그림 3-35> 기관 유형별 이용자의 종사자 만족도



- 인구특성별로 시설환경 및 운영 만족도를 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 만족도를 살펴보면 남자가 4.2점, 여자가 4.4점으로 여자가 더 높게 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 40대가 4.7점으로 가장 높게 나타났으며 70대 이상이 3.7점으로 가장 낮게 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 지체장애와 기타가 4.6점으로 가장 높게 나타났으며

시각장애가 3.3점으로 가장 낮게 나타났음

- 이용기간별로 살펴보면 1~3년 미만과 3~5년 미만이 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 5~10년 미만과 10년 이상이 4.1점으로 가장 낮게 나타났음
- 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회가 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 1회 미만이 3.7점으로 가장 낮게 나타났음
- 거주지(읍면동)별로 살펴보면 호평동이 4.8점으로 가장 높게 나타났으며 수동면이 3.3점으로 가장 낮게 나타났음

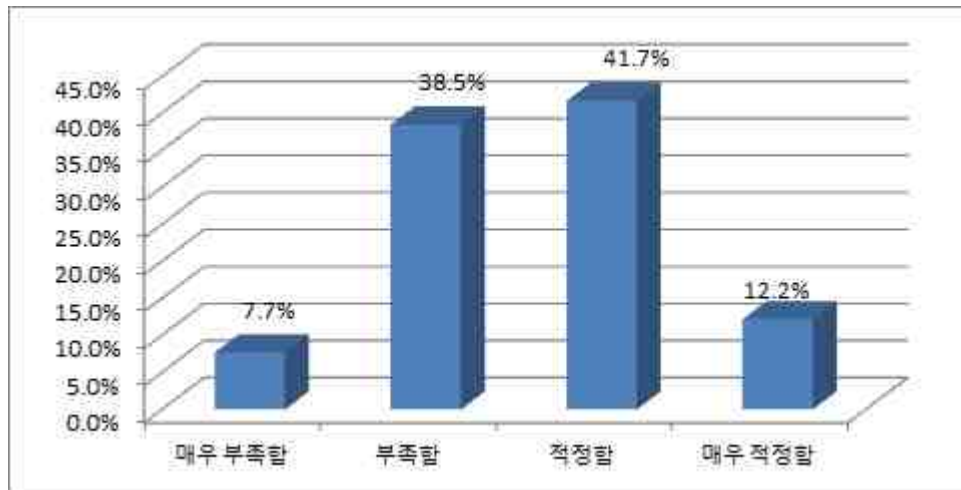
<표 3-19> 인구특성별 종사자 만족도

구분		이용자에게 친절함	이용자의 문제해결을 위해 노력	이용자를 잘 도와줌	서비스에 대한 전문지식 보유	이용자 만족을 최우선 고려	이용자 욕구를 위해 노력	만족도 평균
성별	남자	4.3	4.1	4.2	4.1	4.1	4.2	4.2
	여자	4.4	4.4	4.5	4.3	4.2	4.3	4.4
연령대	20대 이하	4.5	4.3	4.4	4.3	4.4	4.4	4.4
	30대	4.2	4.1	4.2	4.1	4.0	4.2	4.1
	40대	4.8	4.8	4.8	4.8	4.5	4.4	4.7
	50대	4.1	4.0	4.1	4.1	3.8	3.8	4.0
	60대	4.4	4.4	4.4	4.1	4.2	4.4	4.3
	70대 이상	3.7	3.7	4.0	3.6	3.6	3.6	3.7
장애유형	지적장애	4.4	4.2	4.4	4.3	4.2	4.3	4.3
	지체장애	4.7	4.6	4.7	4.5	4.5	4.5	4.6
	뇌병변장애	4.5	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3
	시각장애	3.0	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0	3.3
	발달장애	4.3	4.4	4.4	4.2	4.3	4.4	4.3
	청각장애	3.6	3.6	3.9	3.7	3.5	3.6	3.6
	정신장애	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
	기타	4.8	4.8	4.7	4.4	4.4	4.3	4.6
이용시설의 이용기간	1년 미만	4.4	4.2	4.4	4.3	4.2	4.2	4.3
	1~3년 미만	4.5	4.4	4.4	4.3	4.3	4.5	4.4
	3~5년 미만	4.3	4.4	4.5	4.3	4.2	4.3	4.4
	5~10년 미만	4.2	4.2	4.1	4.0	4.2	4.1	4.1
	10년 이상	4.2	4.1	4.3	4.1	3.9	4.1	4.1
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	3.7	3.7	4.3	3.7	3.3	3.3	3.7
	1회	4.6	4.5	4.5	4.6	4.5	4.5	4.5
	2회	4.5	4.3	4.4	4.4	4.1	4.4	4.4
	3회 이상	4.2	4.2	4.3	4.1	4.2	4.2	4.2
거주지(읍면동)	금곡동	4.0	4.4	4.1	3.9	4.1	4.1	4.1
	다산동	3.8	4.0	4.2	4.1	3.8	3.9	4.0

구분	이용자에게 친절함	이용자의 문제해결을 위해 노력	이용자를 잘 도와줌	서비스에 대한 전문지식 보유	이용자 만족을 최우선 고려	이용자 욕구를 위해 노력	만족도 평균
도농동	4.5	4.3	4.5	4.5	4.4	4.4	4.4
별내동	3.5	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	3.6
수동면	4.7	4.4	4.6	4.3	4.6	4.4	4.5
오남읍	3.0	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0	3.3
와부읍	4.1	3.6	3.8	3.9	3.5	3.8	3.8
진건읍	4.2	4.1	4.3	4.3	3.9	4.3	4.2
진접읍	4.5	4.3	4.3	3.8	4.0	4.3	4.2
퇴계원읍	4.3	4.3	4.4	4.0	3.9	4.0	4.2
평내동	3.9	3.6	4.0	3.6	3.7	3.7	3.7
호평동	4.1	4.0	4.0	4.0	4.3	4.1	4.1
화도읍	5.0	5.0	4.9	4.7	4.7	4.7	4.8

- 이용 지역사회재활시설의 종사자 수 적정성에 대해서는 부족하다는 응답이 46.2%로 나타났으며 적정하다는 응답이 53.9%로 나타났음
- 시설 및 운영과 종사자에 대한 만족도와 비교하여 보면 상대적으로 종사자 수에 대해서는 만족도가 낮은 것으로 볼 수 있음

<그림 3-36> 이용 지역사회재활시설의 종사자 수 적정성



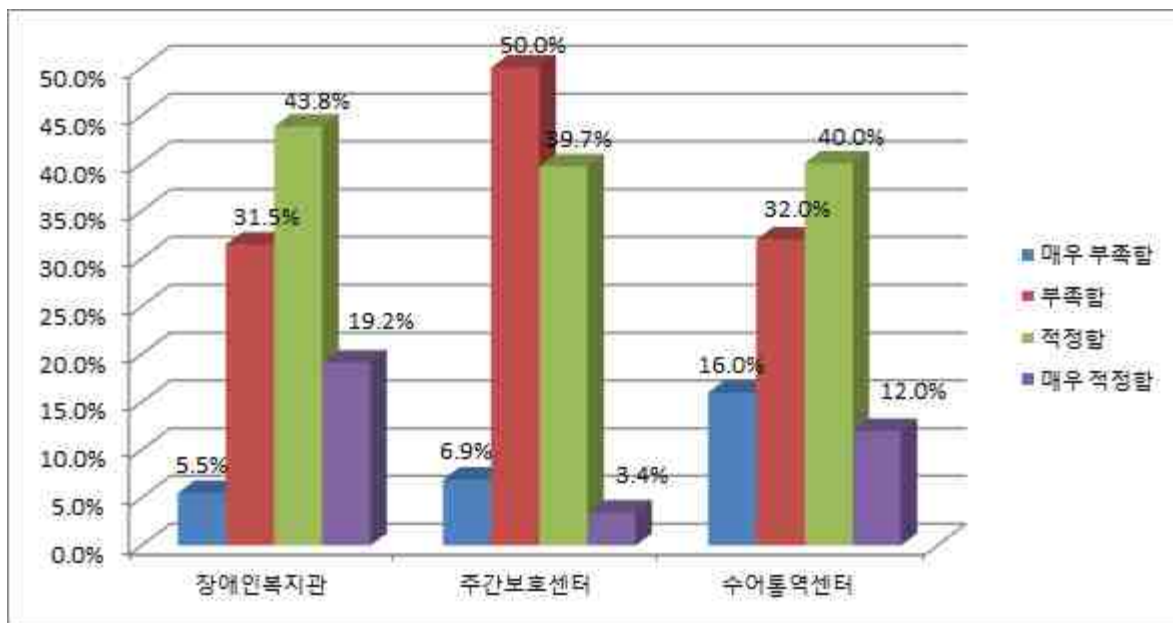
- 기관유형별로 종사자 수 적정성을 살펴보면 장애인 복지관이 적정하다는 응답이 63.0%로 가장 높게 나타났으며 수어통역센터 52.0%, 주간보호센터 43.1% 순으로 나타났음
- 장애인복지관과 수어통역센터 모두 적정하다는 응답이 50% 이상으로 나타난 반면 주간보호센터의 경우 부족하다는 응답이 56.9%로 나타나 주간보호

센터의 경우 이용자들이 종사자 수가 부족하다고 생각하는 것으로 나타났음

<표 3-20> 기관 유형별 종사자 수 적정성

구분	기관유형		
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터
매우 부족함	5.5%	6.9%	16.0%
부족함	31.5%	50.0%	32.0%
적정함	43.8%	39.7%	40.0%
매우 적정함	19.2%	3.4%	12.0%

<그림 3-37> 기관 유형별 종사자 수 적정성



- 인구특성별로 종사자 수 적정성을 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 살펴보면 남자와 여자 모두 50% 이상이 적정하다고 응답한 것으로 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 60대의 경우 75.0%가 적정하다고 응답한 반면 30대와 50대는 각 38.2%, 41.2%가 적정하다고 응답하여 30대와 50대의 경우 종사자 수가 적정하지 않다고 생각하는 것으로 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 시각장애가 적정하지 않은 것으로 응답한 것으로 나타났지만 응답자 수가 적은 것을 고려해야 할 것으로 보임

- 이용기간별로 살펴보면 5~10년 미만의 경우 종사자 수가 적정하지 않다고 응답한 것으로 나타났으며 나머지의 경우 50% 이상이 적정하다고 응답한 것으로 나타났음
- 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회 미만과 3회 이상이 종사자 수가 적정하지 않다고 응답한 것으로 나타났으며 나머지의 경우 50% 이상이 적정하다고 응답한 것으로 나타났음
- 거주지(읍면동)별로 살펴보면 수동면, 와부읍, 진건읍이 종사자 수가 적정하지 않다고 응답한 것으로 나타났음

<표 3-19> 인구특성별 종사자 수 적정성

구분		매우 부족함	부족함	적정함	매우 적정함	적정 응답 비율
성별	남자	7.5%	38.8%	40.3%	13.4%	53.7%
	여자	7.8%	37.7%	42.9%	11.7%	54.5%
연령대	20대 이하	5.5%	32.7%	47.3%	14.5%	61.8%
	30대	8.8%	52.9%	26.5%	11.8%	38.2%
	40대	6.7%	40.0%	33.3%	20.0%	53.3%
	50대	11.8%	47.1%	29.4%	11.8%	41.2%
	60대	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	75.0%
	70대 이상	28.6%	14.3%	42.9%	14.3%	57.1%
장애유형	지적장애	11.1%	37.0%	35.2%	16.7%	51.9%
	지체장애	0.0%	40.0%	53.3%	6.7%	60.0%
	뇌병변장애	7.1%	35.7%	50.0%	7.1%	57.1%
	시각장애	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	발달장애	0.0%	48.0%	32.0%	20.0%	52.0%
	청각장애	20.0%	30.0%	50.0%	0.0%	50.0%
	정신장애	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	기타	0.0%	41.7%	50.0%	8.3%	58.3%
이용시설의 이용기간	1년 미만	11.1%	36.1%	41.7%	11.1%	52.8%
	1~3년 미만	0.0%	39.5%	39.5%	21.1%	60.5%
	3~5년 미만	7.1%	28.6%	53.6%	10.7%	64.3%
	5~10년 미만	15.8%	47.4%	31.6%	5.3%	36.8%
	10년 이상	9.5%	42.9%	42.9%	4.8%	47.6%
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%
	1회	6.3%	37.5%	31.3%	25.0%	56.3%
	2회	0.0%	31.3%	59.4%	9.4%	68.8%
	3회 이상	9.9%	41.8%	37.4%	11.0%	48.4%
거주지(읍면동)	금곡동	8.3%	41.7%	33.3%	16.7%	50.0%

구분	매우 부족함	부족함	적정함	매우 적정함	적정 응답 비율
다산동	0.0%	33.3%	57.1%	9.5%	66.7%
도농동	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
별내동	0.0%	28.6%	42.9%	28.6%	71.4%
수동면	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
오남읍	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	50.0%
와부읍	18.2%	45.5%	27.3%	9.1%	36.4%
진건읍	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%
진접읍	4.2%	37.5%	37.5%	20.8%	58.3%
퇴계원읍	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	57.1%
평내동	0.0%	42.9%	28.6%	28.6%	57.1%
호평동	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	57.1%
화도읍	7.7%	50.0%	38.5%	3.8%	42.3%

- 종사자에 대한 문제점이나 개선점에 대한 의견으로는 수어통역사 부족으로 대기시간이 김, 장애아 위탁기관의 증설, 종사자 인원 충원, 중증과 경증을 구분한 종사자 비율 개선, 치료사 부족 및 치료기간 연장 등이 있었음

수어통역사 부족으로 대기시간이 김

장애아 위탁기관이 더 생겼으면 좋겠음

종사자 인원 충원 필요

중증과 경증을 구분하여 종사자비율을 촘촘하게 개선하기를 바람

치료사 부족으로 대기시간이 김, 치료기간 연장 필요

운동치료 담당자 증원

3) 서비스 및 이용자 욕구

- 이용 지역사회재활시설의 서비스에 대한 만족도에 대해 5점 척도로 질문한 결과 전체적인 만족도는 4.1점 이상(만족한다)으로 나타났음
- 문항별로는 서비스 다양성이 3.9점으로 나타났으며 나머지 문항은 모두 4.1점으로 나타났음

<그림 3-38> 이용 지역사회재활시설의 서비스 만족도

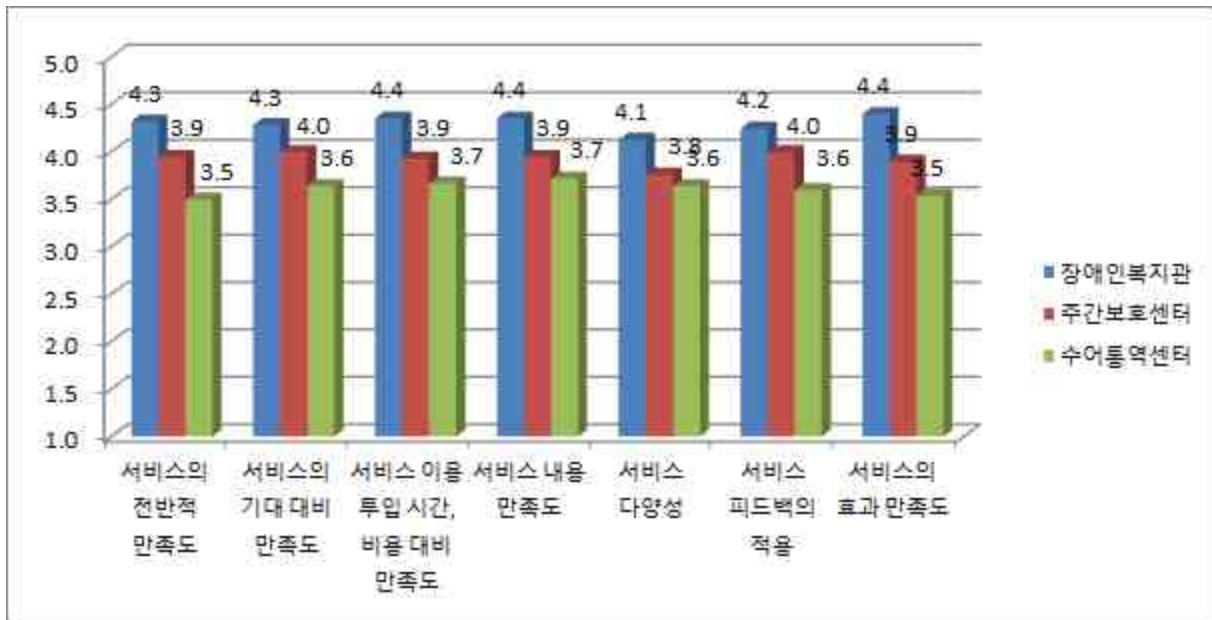


- 기관유형별로 서비스 만족도를 살펴보면 장애인 복지관이 전반적인 만족도가 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 주간보호센터 3.9점, 수어통역센터 3.5점 순으로 나타났음
- 장애인복지관에서는 서비스 이용 투입 시간, 비용 대비 만족도가 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 서비스 다양성이 4.1점으로 가장 낮게 나타났음
- 주간보호센터에서는 서비스의 기대 대비 만족도와 서비스 피드백의 적용이 각 4.0점으로 가장 높게 나타났으며 서비스 다양성이 3.8점으로 가장 낮게 나타났음
- 수어통역센터에서는 서비스 이용 투입 시간, 비용 대비 만족도와 서비스 내용 만족도가 각 3.7점으로 가장 높게 나타났으며 서비스의 효과 만족도가 3.5점으로 가장 낮게 나타났음

<표 3-20> 기관 유형별 서비스 만족도

구분	기관유형		
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터
서비스의 전반적 만족도	4.3	3.9	3.5
서비스의 기대 대비 만족도	4.3	4.0	3.6
서비스 이용 투입 시간, 비용 대비 만족도	4.4	3.9	3.7
서비스 내용 만족도	4.4	3.9	3.7
서비스 다양성	4.1	3.8	3.6
서비스 피드백의 적용	4.2	4.0	3.6

<그림 3-39> 기관 유형별 서비스 만족도



- 인구특성별로 서비스 만족도를 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 만족도를 살펴보면 남자와 여자 모두 4.1점으로 나타나 큰 차이를 보이지 않았음
 - 연령대별로 살펴보면 40대가 4.6점으로 가장 높게 나타났으며 50대가 3.8점으로 가장 낮게 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 지체장애가 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 시각장애가 3.0점으로 가장 낮게 나타났음

- 이용기간별로 살펴보면 1년 미만과 1~3년 미만이 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 5~10년 미만이 3.8점으로 가장 낮게 나타났음
- 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회가 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 1회 미만이 3.3점으로 가장 낮게 나타났음
- 거주지(읍면동)별로 살펴보면 별내동이 4.6점으로 가장 높게 나타났으며 수동면이 3.0점으로 가장 낮게 나타났음

<표 3-21> 인구특성별 서비스 만족도

구분		서비스의 전반적 만족도	서비스의 기대 대비 만족도	서비스 이용 투입 시간, 비용 대비 만족도	서비스 내용 만족도	서비스 다양성	서비스 피드백의 적용	서비스의 효과 만족도
성별	남자	4.1	4.0	4.1	4.1	3.9	4.1	4.1
	여자	4.1	4.2	4.1	4.2	4.0	4.1	4.2
연령대	20대 이하	4.2	4.3	4.2	4.2	4.0	4.3	4.3
	30대	3.9	3.9	4.0	3.9	3.9	3.9	3.9
	40대	4.6	4.5	4.5	4.5	4.2	4.4	4.5
	50대	3.8	3.9	3.7	3.9	3.8	3.9	3.9
	60대	4.1	3.9	4.1	4.3	4.0	3.9	4.2
	70대 이상	3.5	3.5	3.9	3.9	3.8	3.5	3.5
장애유형	지적장애	4.1	4.2	4.2	4.1	4.0	4.2	4.1
	지체장애	4.3	4.1	4.3	4.2	4.1	3.9	4.1
	뇌병변장애	4.2	4.1	4.1	4.1	4.0	4.0	4.1
	시각장애	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
	발달장애	4.3	4.3	4.3	4.3	4.0	4.3	4.4
	청각장애	3.5	3.6	3.6	3.7	3.6	3.6	3.6
	정신장애	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
기타	4.2	4.4	4.2	4.5	4.2	4.2	4.3	
이용시설의 이용기간	1년 미만	4.2	4.1	4.2	4.1	4.1	4.2	4.2
	1~3년 미만	4.2	4.2	4.3	4.3	4.1	4.2	4.3
	3~5년 미만	4.1	4.2	4.1	4.2	3.9	4.2	4.1
	5~10년 미만	3.8	3.8	3.9	3.9	3.6	3.8	3.9
	10년 이상	4.0	4.0	3.9	4.0	3.8	3.9	3.8
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	3.3	3.3	3.7	3.7	3.7	3.3	3.3
	1회	4.5	4.6	4.5	4.6	4.2	4.6	4.6
	2회	4.0	4.1	4.2	4.1	3.8	3.9	4.0
	3회 이상	4.1	4.1	4.0	4.1	4.0	4.1	4.1
거주지(읍면동)	금곡동	3.8	3.8	3.7	3.6	3.8	3.7	4.0
	다산동	4.3	4.3	4.3	4.4	4.1	4.3	4.4
	도농동	3.5	3.5	4.0	4.0	3.5	3.0	3.5

구분	서비스의 전반적 만족도	서비스의 기대 대비 만족도	서비스 이용 투입 시간, 비용 대비 만족도	서비스 내용 만족도	서비스 다양성	서비스 피드백의 적용	서비스의 효과 만족도
별내동	4.6	4.4	4.4	4.4	4.1	4.1	4.3
수동면	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
오남읍	3.6	3.6	3.5	3.5	3.4	3.4	3.5
와부읍	3.9	4.2	4.1	4.1	3.3	4.3	4.0
진건읍	3.5	3.5	3.3	3.5	3.3	3.5	3.5
진접읍	4.2	4.1	4.2	4.2	4.0	4.1	4.1
퇴계원읍	3.7	3.3	3.9	3.6	3.6	3.6	3.4
평내동	4.1	4.1	4.0	4.0	4.1	4.0	4.1
호평동	4.3	4.6	4.4	4.4	4.4	4.3	4.4
화도읍	4.3	4.3	4.4	4.3	4.2	4.3	4.3

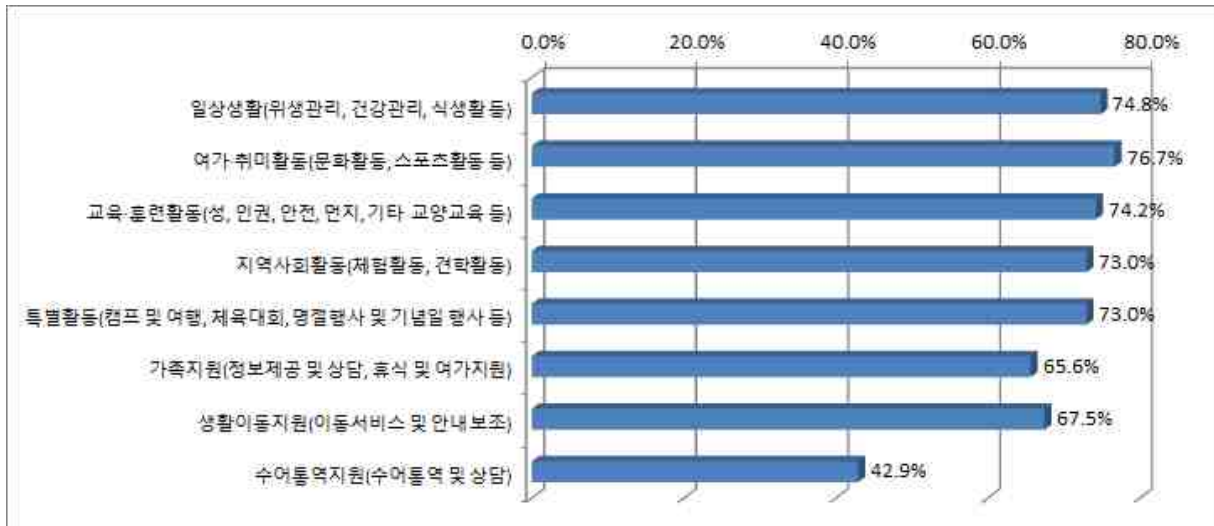
- 응답자들의 남양주시 장애인 프로그램(서비스) 이용여부와 만족도에 대해 살펴 보면 다음과 같음
- 이용하고 있는 남양주시 장애인 프로그램(서비스)에 대한 만족도에 대해 5점 척도로 질문한 결과 전체적인 만족도는 4.0점(만족한다)으로 나타났음
 - 문항별로는 특별활동과 생활이동지원이 3.9점, 가족지원과 수어통역지원이 3.8점으로 나타났으며 나머지는 4.0점 이상으로 나타났음

<그림 3-40> 응답자 이용 장애인 프로그램(서비스) 만족도



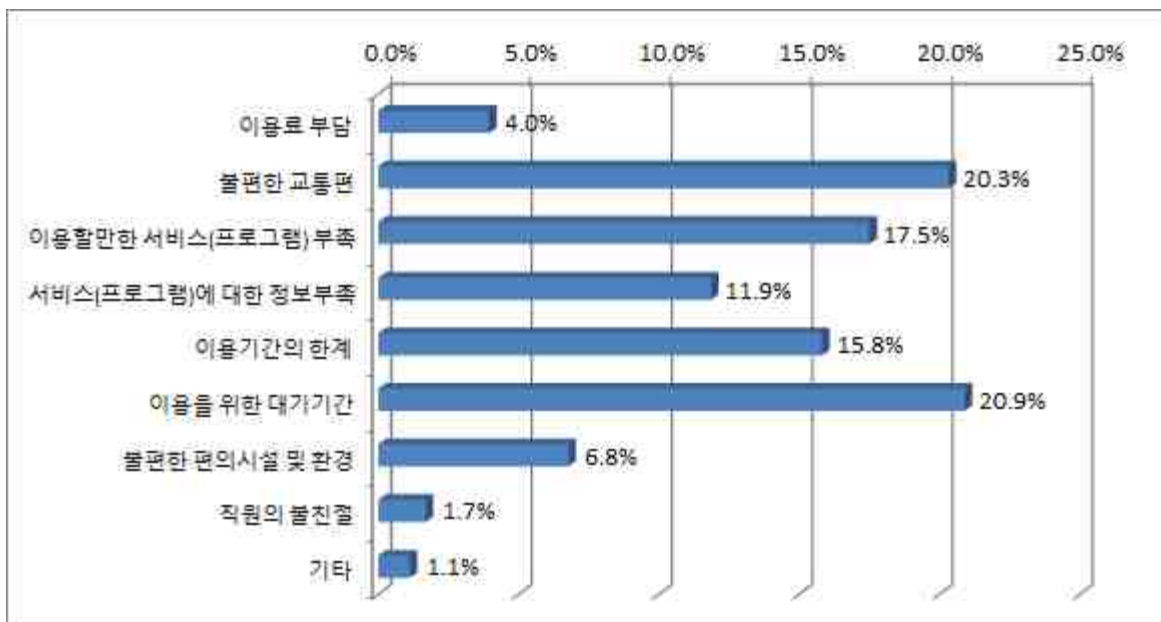
- 응답자의 남양주시 장애인 프로그램(서비스) 이용여부에 대해서는 여가·취미활동이 76.7%로 가장 높게 나타났으며 수어통역지원이 42.9%로 가장 낮게 나타났고 생활이동지원 67.5%, 가족지원 65.6%, 나머지 프로그램은 70% 이상으로 나타났음

<그림 3-41> 응답자 이용 장애인 프로그램(서비스) 이용여부



- 남양주시 장애인 지역사회재활시설을 이용할 때 가장 불편한 점에 대해서는 이용을 위한 대기기간이 20.9%로 가장 높게 나타났으며 불편한 교통편 20.3%, 이용할만한 서비스(프로그램) 부족 17.5%, 이용기간의 한계 15.8% 순으로 나타났음

<그림 3-42> 남양주시 장애인 지역사회재활시설을 이용할 때 가장 불편한 점



- 인구특성별로 남양주시 장애인 지역사회재활시설을 이용할 때 가장 불편한 점을 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 불편한 점을 살펴보면 남자의 경우 이용할만한 서비스 부족이 가장 높게 나타났으며 여자의 경우 이용을 위한 대기기간이 가장 높게 나타났음
 - 연령대별로 불편한 점을 살펴보면 20대 이하의 경우 이용기간의 한계, 30대와 40대의 경우 이용을 위한 대기기간, 50대와 60대, 70대 이상의 경우 불편한 교통편이 가장 높게 나타났음
 - 장애유형별로 불편한 점을 살펴보면 지체장애와 청각장애는 불편한 교통편, 지적장애는 이용을 위한 대기기간, 시각장애는 불편한 편의시설 및 환경, 발달장애는 이용기간의 한계, 정신장애는 이용할만한 서비스 부족, 서비스에 대한 정보부족, 이용기간의 한계가 가장 높게 나타났음
 - 이용기간별로 불편한 점을 살펴보면 1년 미만과 3~5년 미만, 5~10년 미만은 이용을 위한 대기기간, 1~3년 미만과 10년 이상은 불편한 교통편이 가장 높게 나타났음
 - 주당 이용횟수별로 불편한 점을 살펴보면 1회 미만은 불편한 교통편, 1회는 이용기간의 한계와 이용을 위한 대기기간, 2회는 이용할만한 서비스 부족, 3회 이상은 이용을 위한 대기기간이 가장 높게 나타났음

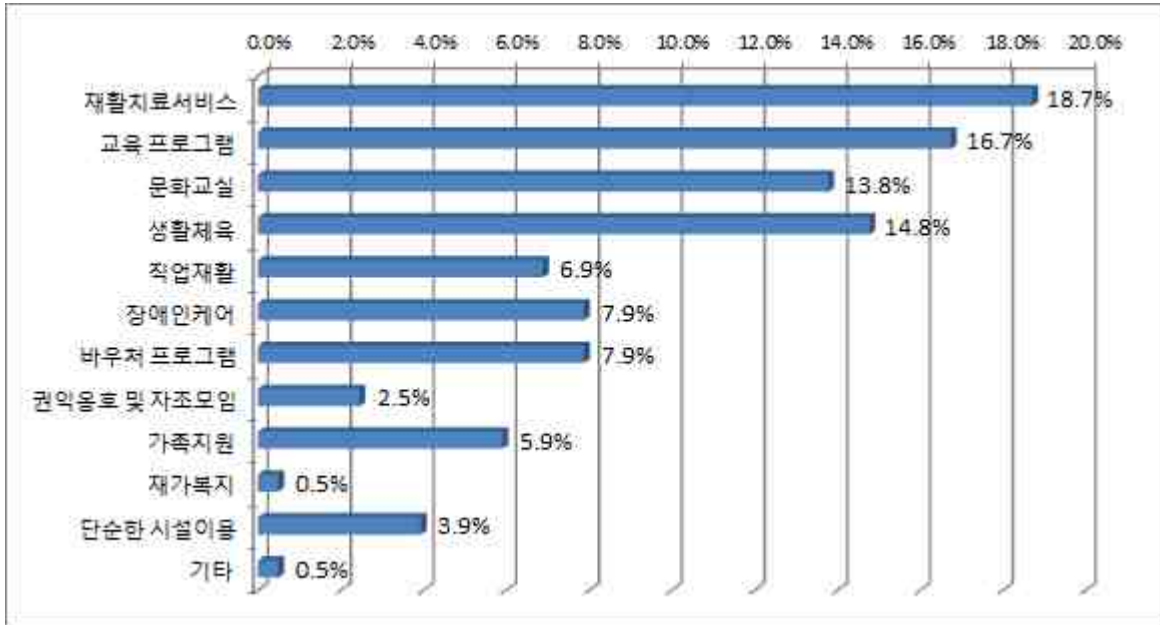
<표 3-22> 인구특성별 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용시 가장 불편한 점

구분		이용료 부담	불편한 교통편	이용할 만한 서비스 부족	서비스에 대한 정보부족	이용기간의 한계	이용을 위한 대기기간	불편한 편의시설 및 환경	직원의 불친절	기타
성별	남자	3.8%	19.0%	20.3%	13.9%	17.7%	15.2%	5.1%	3.8%	1.3%
	여자	3.6%	19.3%	13.3%	9.6%	14.5%	30.1%	8.4%	0.0%	1.2%
연령대	20대 이하	3.1%	13.8%	18.5%	10.8%	24.6%	23.1%	4.6%	0.0%	1.5%
	30대	7.5%	17.5%	12.5%	2.5%	20.0%	25.0%	10.0%	2.5%	2.5%
	40대	0.0%	5.6%	16.7%	27.8%	5.6%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%
	50대	5.3%	26.3%	26.3%	5.3%	5.3%	21.1%	5.3%	5.3%	0.0%
	60대	0.0%	38.9%	11.1%	27.8%	0.0%	11.1%	5.6%	5.6%	0.0%
	70대 이상	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
장애유형	지적장애	6.3%	9.4%	14.1%	6.3%	17.2%	35.9%	7.8%	1.6%	1.6%
	지체장애	8.3%	41.7%	8.3%	0.0%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	뇌병변장애	6.7%	13.3%	33.3%	13.3%	6.7%	13.3%	6.7%	6.7%	0.0%
	시각장애	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	발달장애	0.0%	9.4%	15.6%	15.6%	25.0%	21.9%	9.4%	0.0%	3.1%
	청각장애	0.0%	55.0%	10.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%

구분		이용료 부담	불편한 교통편	이용할 만한 서비스 부족	서비스에 대한 정보 부족	이용기간의 한계	이용을 위한 대기기간	불편한 편시설 및 환경	직원의 불친절	기타
	정신장애	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	기타	0.0%	28.6%	28.6%	7.1%	21.4%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
이용시설의 이용기간	1년 미만	5.4%	18.9%	8.1%	13.5%	21.6%	27.0%	2.7%	2.7%	0.0%
	1~3년 미만	2.2%	26.1%	26.1%	13.0%	10.9%	13.0%	4.3%	2.2%	2.2%
	3~5년 미만	9.7%	6.5%	19.4%	6.5%	19.4%	22.6%	12.9%	0.0%	3.2%
	5~10년 미만	0.0%	19.0%	14.3%	9.5%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	10년 이상	0.0%	23.1%	11.5%	15.4%	15.4%	15.4%	15.4%	3.8%	0.0%
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	1회	0.0%	11.1%	11.1%	11.1%	22.2%	22.2%	16.7%	0.0%	5.6%
	2회	4.8%	19.0%	31.0%	7.1%	14.3%	21.4%	2.4%	0.0%	0.0%
	3회 이상	4.0%	20.0%	12.0%	14.0%	16.0%	24.0%	7.0%	3.0%	0.0%
거주지(읍면동)	금곡동	0.0%	13.3%	13.3%	13.3%	33.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
	다산동	0.0%	41.7%	25.0%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%
	도농동	3.1%	9.4%	25.0%	9.4%	18.8%	15.6%	9.4%	9.4%	0.0%
	별내동	5.3%	22.3%	13.8%	12.8%	13.8%	25.5%	6.4%	0.0%	0.0%
	수동면	6.7%	20.0%	26.7%	13.3%	6.7%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
	오남읍	3.7%	7.4%	22.2%	14.8%	18.5%	22.2%	7.4%	3.7%	0.0%
	와부읍	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	진건읍	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%
	진접읍	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%
	퇴계원읍	0.0%	20.0%	30.0%	30.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	평내동	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%
	호평동	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
화도읍	5.0%	35.0%	10.0%	10.0%	15.0%	15.0%	5.0%	5.0%	0.0%	

- 남양주시 선호하는 장애인 지역사회재활시설 서비스(프로그램)에 대해서는 재활치료서비스가 18.7%로 가장 높게 나타났으며 교육프로그램 16.7%, 생활체육 14.8%, 문화교실 13.8%, 장애인케어와 바우처프로그램 7.9% 순으로 나타났음
- 남양주시 장애인 지역사회재활시설을 이용할 때 가장 불편한 점이 이용을 위한 대기기간임을 고려하여 재활치료서비스가 가장 이용하고 싶은 서비스로 나타난 것은 재활치료서비스에 대한 종사자 증원 등을 통한 서비스 확대와 더불어 대기기간 감소를 목표로 해야 할 것으로 보임

<그림 3-43> 선호하는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 프로그램



- 인구특성별로 선호하는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 프로그램을 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 살펴보면 남자의 경우 교육프로그램을 가장 선호하는 것으로 나타났으며 여자의 경우 문화교실을 가장 선호하는 것으로 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 20대 이하와 30대의 경우 재활치료서비스, 40대와 50대의 경우 교육프로그램, 60대의 경우 생활체육, 70대 이상의 경우 문화교실을 가장 선호하는 것으로 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 지적장애와 시각장애, 발달장애의 경우 생활체육, 지체장애와 청각장애의 경우 문화교실, 발달장애와 기타의 경우에는 교육프로그램, 정신장애의 경우에는 바우처프로그램을 가장 선호하는 것으로 나타났음
 - 이용기간별로 살펴보면 1년 미만과 3~5년 미만의 경우 재활치료프로그램, 1~3년 미만과 5~10년 미만의 경우 교육프로그램, 10년 이상의 경우 장애인 케어를 가장 선호하는 것으로 나타났음
 - 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회 미만과 3회 이상의 경우 생활체육, 1회와 2회의 경우 재활치료프로그램을 가장 선호하는 것으로 나타났음

<표 3-23> 인구특성별 선호하는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 프로그램

구분		재활치 료서비스	교육 프로그 램	문화교 실	생활체 육	직업재 활	장애인 케어	바우 처 프로그 램	권익 옹호 및 자조 모임	가족 지원	재가 복지	단순 한 시설 이용	기타
성별	남자	18.3%	19.4%	8.6%	11.8%	6.5%	8.6%	12.9%	2.2%	6.5%	1.1%	4.3%	0.0%
	여자	16.2%	15.2%	20.2%	19.2%	6.1%	8.1%	1.0%	3.0%	6.1%	0.0%	4.0%	1.0%
연령대	20대 이하	19.4%	12.5%	11.1%	13.9%	9.7%	8.3%	9.7%	1.4%	11.1%	0.0%	2.8%	0.0%
	30대	14.9%	10.6%	12.8%	14.9%	4.3%	14.9%	8.5%	2.1%	4.3%	2.1%	8.5%	2.1%
	40대	23.8%	33.3%	23.8%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
	50대	13.6%	22.7%	4.5%	22.7%	13.6%	4.5%	4.5%	4.5%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
	60대	15.0%	20.0%	20.0%	25.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	70대 이상	10.0%	30.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
장애유형	지적장애	12.0%	9.3%	12.0%	18.7%	8.0%	10.7%	9.3%	1.3%	8.0%	1.3%	9.3%	0.0%
	지체장애	20.0%	20.0%	40.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	뇌병변장애	55.6%	11.1%	5.6%	5.6%	0.0%	11.1%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	시각장애	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	발달장애	18.2%	21.2%	9.1%	21.2%	9.1%	12.1%	0.0%	3.0%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%
	청각장애	3.7%	25.9%	25.9%	7.4%	7.4%	3.7%	7.4%	11.1%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
	정신장애	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	기타	23.1%	38.5%	0.0%	15.4%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
이용시설 의 이용기간	1년 미만	21.3%	14.9%	19.1%	12.8%	8.5%	4.3%	6.4%	0.0%	8.5%	2.1%	2.1%	0.0%
	1~3년 미만	16.0%	20.0%	18.0%	16.0%	0.0%	12.0%	8.0%	2.0%	6.0%	0.0%	2.0%	0.0%
	3~5년 미만	22.9%	8.6%	8.6%	20.0%	2.9%	5.7%	11.4%	2.9%	8.6%	0.0%	8.6%	0.0%
	5~10년 미만	10.0%	33.3%	13.3%	16.7%	10.0%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	0.0%	3.3%	0.0%
	10년 이상	14.8%	7.4%	11.1%	7.4%	14.8%	18.5%	3.7%	7.4%	3.7%	0.0%	7.4%	3.7%
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	1회	22.7%	18.2%	9.1%	4.5%	4.5%	4.5%	13.6%	9.1%	9.1%	0.0%	4.5%	0.0%
	2회	35.4%	20.8%	12.5%	14.6%	2.1%	2.1%	6.3%	0.0%	2.1%	0.0%	2.1%	2.1%
	3회 이상	9.4%	15.4%	15.4%	17.1%	8.5%	12.0%	6.0%	2.6%	7.7%	0.9%	5.1%	0.0%
거주지(읍 면동)	금곡동	36.8%	5.3%	0.0%	31.6%	10.5%	0.0%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	다산동	11.1%	16.7%	33.3%	11.1%	0.0%	5.6%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	도농동	24.2%	18.2%	12.1%	12.1%	9.1%	9.1%	3.0%	6.1%	3.0%	0.0%	3.0%	0.0%
	별내동	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	수동면	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	오남읍	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	와부읍	8.3%	25.0%	25.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%
	진건읍	35.7%	7.1%	7.1%	14.3%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%	14.3%	0.0%
	진접읍	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	퇴계원읍	17.2%	17.2%	24.1%	10.3%	3.4%	6.9%	6.9%	3.4%	3.4%	0.0%	3.4%	3.4%
	평내동	25.0%	37.5%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
	호평동	20.0%	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
화도읍	10.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%	20.0%	30.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

- 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 역할에 대해서는 발달장애인을 위한 서비스(프로그램) 다양화가 17.8%로 가장 높게 나타났으며 문화여가 및 평생교육 지원 16.8%, 장애인 가족을 위한 다양한 지원 12.0%, 장애인 인권 및 권익옹호 11.5% 순으로 나타났음

<그림 344> 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 역할



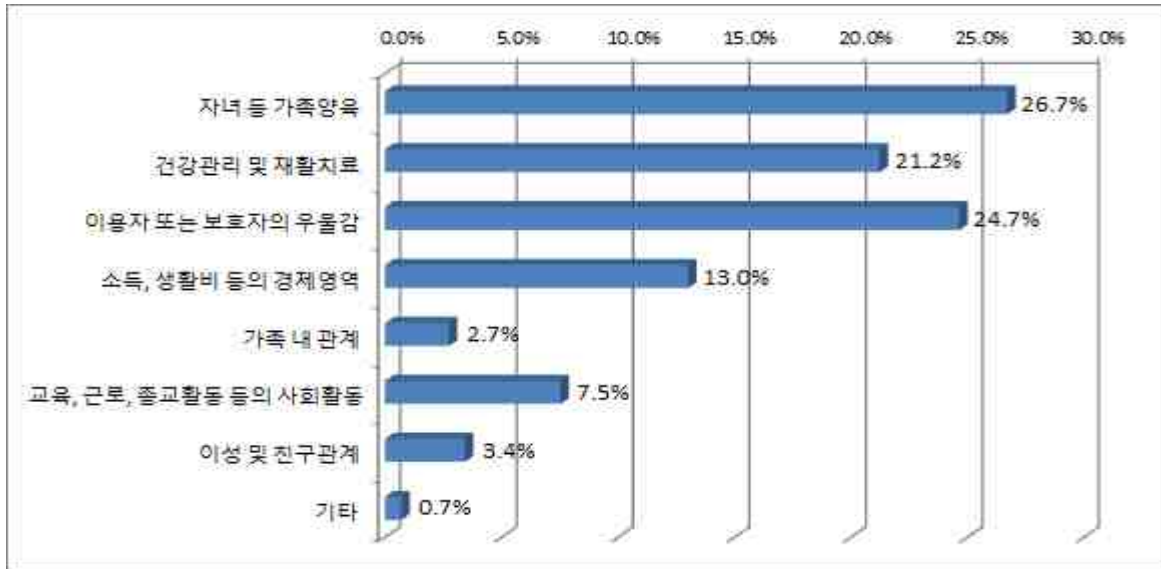
- 인구특성별로 장애인 복지 증진을 위해 강화되어야 할 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 역할을 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 살펴보면 남자와 여자 모두 발달장애인을 위한 서비스 다양화가 가장 높게 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 20대 이하와 30대의 경우 발달장애인을 위한 서비스 다양화, 40대의 경우 장애인 인권 및 권익옹호, 50대와 70대 이상의 경우 문화여가 및 평생교육지원, 60대의 경우 취업알선 등 직업재활 활성화가 가장 높게 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 지적장애와 발달장애의 경우 발달장애인을 위한 서비스 다양화, 지체장애와 시각장애의 경우 문화여가 및 평생교육지원, 청각장애와 정신장애의 경우 장애인 인권 및 권익옹호가 가장 높게 나타났음
 - 이용기간별로 살펴보면 1년 미만과 5~10년 미만의 경우 문화여가 및 평생교육지원, 1~3년 미만과 3~5년 미만의 경우 발달장애인을 위한 서비스 다양화, 10년 이상의 경우 재활치료확대가 가장 높게 나타났음
 - 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회 미만과 3회 이상의 경우 문화여가 및 평생교육지원, 1회와 2회의 경우 재활치료 확대가 가장 높게 나타났음

<표 3-24> 인구특성별 장애인 복지 증진을 위해 강화할 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 역할

구분		장애인 인권 및 권익옹호	취업알선 등 직업재활 활성화	문화여가 및 평생교육 지원	스포츠 활성화	재활치료 확대	장애청소 년 재능개발 및 성장지원	장애인 가족을 위한 다양한 지원	발달장 애인을 위한 서비스 다양화	지역사 회 장애인 식개선	기타
성별	남자	13.4%	8.2%	12.4%	4.1%	17.5%	9.3%	11.3%	18.6%	5.2%	0.0%
	여자	9.1%	10.1%	23.2%	7.1%	8.1%	5.1%	11.1%	18.2%	7.1%	1.0%
연령대	20대 이하	7.7%	6.4%	17.9%	6.4%	14.1%	7.7%	10.3%	23.1%	6.4%	0.0%
	30대	10.6%	6.4%	17.0%	4.3%	10.6%	6.4%	17.0%	17.0%	8.5%	2.1%
	40대	22.7%	4.5%	13.6%	9.1%	9.1%	13.6%	4.5%	13.6%	9.1%	0.0%
	50대	4.8%	14.3%	23.8%	0.0%	14.3%	4.8%	14.3%	23.8%	0.0%	0.0%
	60대	15.0%	25.0%	10.0%	10.0%	15.0%	5.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	70대 이상	25.0%	12.5%	37.5%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
장애유형	지적장애	8.9%	5.1%	17.7%	5.1%	13.9%	7.6%	13.9%	25.3%	1.3%	1.3%
	지체장애	5.6%	11.1%	27.8%	11.1%	16.7%	5.6%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%
	뇌병변장애	5.3%	5.3%	15.8%	10.5%	31.6%	10.5%	0.0%	15.8%	5.3%	0.0%
	시각장애	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	발달장애	8.3%	11.1%	16.7%	0.0%	8.3%	11.1%	2.8%	27.8%	13.9%	0.0%
	청각장애	29.2%	29.2%	16.7%	4.2%	4.2%	4.2%	4.2%	0.0%	8.3%	0.0%
	정신장애	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
	기타	14.3%	0.0%	7.1%	7.1%	7.1%	0.0%	42.9%	14.3%	7.1%	0.0%
이용시설 의 이용기간	1년 미만	12.0%	6.0%	24.0%	10.0%	6.0%	10.0%	6.0%	14.0%	12.0%	0.0%
	1~3년 미만	10.0%	10.0%	10.0%	2.0%	18.0%	6.0%	18.0%	22.0%	4.0%	0.0%
	3~5년 미만	16.2%	2.7%	18.9%	2.7%	13.5%	5.4%	13.5%	21.6%	2.7%	2.7%
	5~10년 미만	7.1%	14.3%	25.0%	7.1%	7.1%	10.7%	10.7%	10.7%	7.1%	0.0%
	10년 이상	7.1%	17.9%	14.3%	7.1%	21.4%	3.6%	7.1%	17.9%	3.6%	0.0%
일주일 에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	1회	13.0%	4.3%	8.7%	0.0%	17.4%	4.3%	13.0%	17.4%	17.4%	4.3%
	2회	6.1%	8.2%	8.2%	8.2%	20.4%	12.2%	8.2%	18.4%	10.2%	0.0%
	3회 이상	12.6%	10.1%	21.8%	5.9%	9.2%	5.9%	12.6%	19.3%	2.5%	0.0%
거주지(읍 면동)	금곡동	20.0%	0.0%	20.0%	6.7%	6.7%	13.3%	20.0%	13.3%	0.0%	0.0%
	다산동	11.4%	5.7%	14.3%	2.9%	14.3%	14.3%	5.7%	22.9%	8.6%	0.0%
	도농동	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
	별내동	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	14.3%
	수동면	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	오남읍	9.1%	27.3%	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%	0.0%	18.2%	9.1%	0.0%
	와부읍	5.9%	0.0%	29.4%	0.0%	17.6%	11.8%	5.9%	17.6%	11.8%	0.0%
	진건읍	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	진접읍	10.3%	17.2%	17.2%	10.3%	20.7%	0.0%	3.4%	13.8%	6.9%	0.0%
	퇴계원읍	55.6%	0.0%	22.2%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	평내동	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	40.0%	0.0%	0.0%
	호평동	20.0%	0.0%	10.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	10.0%	0.0%
화도읍	2.7%	10.8%	18.9%	8.1%	10.8%	2.7%	18.9%	18.9%	8.1%	0.0%	

- 코로나-19로 인해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 휴관시 겪은 어려움에 대해서는 자녀 등 가족양육이 26.7%로 가장 높게 나타났으며 이용자 또는 보호자의 우울감 24.7%, 건강관리 및 재활치료 21.2%, 소득, 생활비 등의 경제영역 13.0% 순으로 나타났음

<그림 3-45> 코로나-19로 인해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 휴관시 겪은 어려움



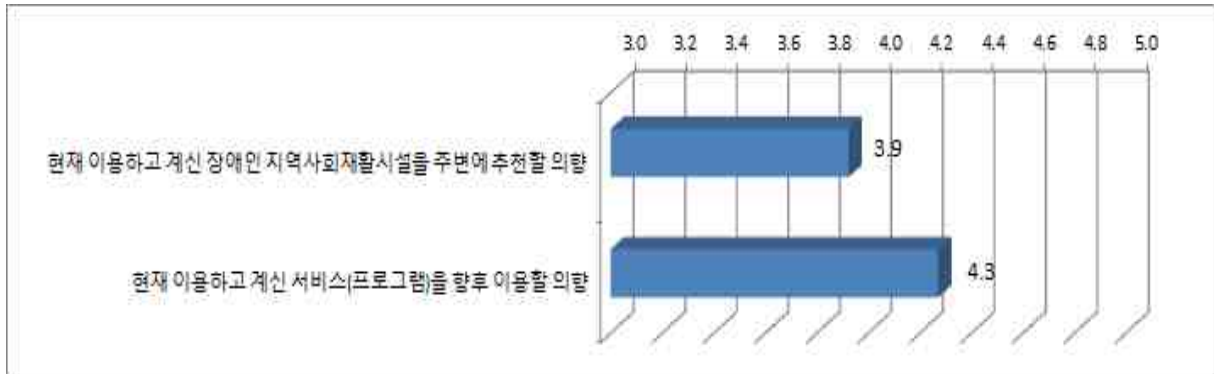
- 인구특성별로 코로나-19로 인해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 휴관시 겪은 어려움을 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 살펴보면 남자의 경우 자녀 등 가족양육, 여자의 경우 이용자 또는 보호자의 우울감이 가장 높게 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 20대 이하, 30대, 40대의 경우 자녀 등 가족양육, 50대와 60대의 경우 이용자 또는 보호자의 우울감, 70대 이상의 경우 건강관리 및 재활치료가 가장 높게 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 지적장애와 발달장애, 정신장애의 경우 자녀 등 가족양육, 지체장애의 경우 이용자 또는 보호자의 우울감, 뇌병변장애의 경우 건강관리 및 재활치료가 가장 높게 나타났음
 - 이용기간별로 살펴보면 1년 미만과 1~3년 미만의 경우 이용자 또는 보호자의 우울감, 3~5년 미만, 5~10년 미만, 10년 이상의 경우 자녀 등 가족양육이 가장 높게 나타났음
 - 주당 이용횟수별로 살펴보면 1회 미만의 경우 이용자 또는 보호자의 우울감, 1회와 3회 이상의 경우 자녀 등 가족양육, 2회의 경우 건강관리 및 재활치료가 가장 높게 나타났음

<표 3-25> 인구특성별 코로나-19로 인해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 휴관시 겪은 어려움

구분		자녀 등 가족양육	건강관리 및 재활치료	이용자 또는 보호자의 우울감	소득, 생활비 등의 경제영역	가족 내 관계	교육, 근로, 종교활동 등의 사회활동	이성 및 친구관계	기타
성별	남자	31.3%	26.6%	15.6%	15.6%	3.1%	3.1%	3.1%	1.6%
	여자	23.3%	16.4%	30.1%	11.0%	2.7%	12.3%	4.1%	0.0%
연령대	20대 이하	32.7%	20.0%	21.8%	12.7%	3.6%	3.6%	3.6%	1.8%
	30대	31.3%	15.6%	21.9%	6.3%	3.1%	12.5%	9.4%	0.0%
	40대	35.7%	28.6%	14.3%	7.1%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
	50대	18.8%	25.0%	37.5%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	60대	6.7%	20.0%	33.3%	26.7%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%
	70대 이상	0.0%	40.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
장애유형	지적장애	40.0%	10.0%	26.0%	10.0%	4.0%	2.0%	8.0%	0.0%
	지체장애	0.0%	33.3%	41.7%	8.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
	뇌병변장애	0.0%	60.0%	13.3%	13.3%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%
	시각장애	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	발달장애	32.0%	20.0%	24.0%	12.0%	0.0%	8.0%	0.0%	4.0%
	청각장애	20.0%	15.0%	20.0%	20.0%	5.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	정신장애	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	기타	33.3%	25.0%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
이용시설의 이용기간	1년 미만	19.4%	19.4%	22.6%	19.4%	3.2%	9.7%	6.5%	0.0%
	1~3년 미만	13.9%	27.8%	30.6%	11.1%	2.8%	8.3%	2.8%	2.8%
	3~5년 미만	32.1%	21.4%	21.4%	10.7%	3.6%	3.6%	7.1%	0.0%
	5~10년 미만	45.0%	20.0%	15.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	10년 이상	35.0%	15.0%	20.0%	15.0%	5.0%	10.0%	0.0%	0.0%
일주일당 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	1회	40.0%	20.0%	13.3%	0.0%	0.0%	6.7%	13.3%	6.7%
	2회	13.8%	51.7%	17.2%	10.3%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%
	3회 이상	30.7%	12.5%	25.0%	17.0%	2.3%	9.1%	3.4%	0.0%
거주지(읍면동)	금곡동	33.3%	8.3%	41.7%	0.0%	0.0%	8.3%	8.3%	0.0%
	다산동	31.8%	31.8%	4.5%	18.2%	0.0%	13.6%	0.0%	0.0%
	도농동	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	별내동	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
	수동면	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	오남읍	12.5%	37.5%	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	12.5%	0.0%
	와부읍	50.0%	30.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	진건읍	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	진접읍	19.0%	28.6%	23.8%	4.8%	9.5%	9.5%	4.8%	0.0%
	퇴계원읍	0.0%	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%
	평내동	42.9%	0.0%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	호평동	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
화도읍	34.8%	13.0%	26.1%	17.4%	0.0%	4.3%	0.0%	4.3%	

- 현재 이용하고 계신 장애인 지역사회재활시설을 주변에 추천할 의향과 현재 이용하고 계신 서비스(프로그램)을 향후에도 이용할 의향에 대해서 5점 척도로 질문한 결과 주변에 추천할 의향은 3.9점으로 보통 이상으로 나타났으며 향후 이용 의향은 4.5점으로 그러고 싶다 이상으로 나타났음

<그림 3-46> 주변 추천 의향과 향후 이용 의향

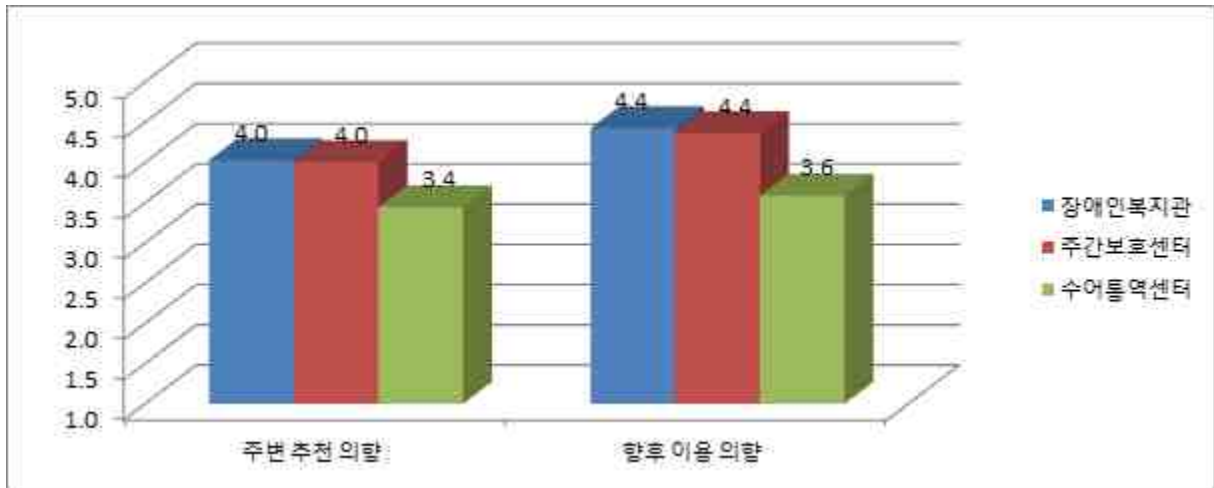


- 기관유형별로 주변 추천 의향과 향후 이용 의향을 살펴보면 주변 추천 의향의 경우 장애인복지관과 주간보호센터가 4.0점으로 가장 높게 나타났으며 향후 이용 의향의 경우 장애인복지관과 주간보호센터가 4.4점으로 가장 높게 나타났음
 - 장애인복지관의 경우 주변 추천 의향은 4.0점, 향후 이용 의향은 4.4점으로 두 항목 모두 그러고 싶다 이상으로 나타났음
 - 주간보호센터의 경우 주변 추천 의향은 4.0점, 향후 이용 의향은 4.4점으로 두 항목 모두 그러고 싶다 이상으로 나타났음
 - 수어통역센터의 경우 주변 추천 의향은 3.4점, 향후 이용 의향은 3.6점으로 두 항목 모두 보통이다 이상으로 나타났음

<표 3-26> 기관 유형별 주변 추천 의향과 향후 이용 의향

구분	기관유형		
	장애인복지관	주간보호센터	수어통역센터
주변 추천 의향	4.0	4.0	3.4
향후 이용 의향	4.4	4.4	3.6

<그림 3-47> 기관 유형별 주변 추천 의향과 향후 이용 의향



- 인구특성별로 주변 추천 의향과 향후 이용 의향을 살펴보면 다음과 같음
 - 성별로 살펴보면 남자의 경우 주변 추천 의향 4.0점, 향후 이용 의향 4.4점, 여자의 경우 주변 추천 의향 3.9점, 향후 이용 의향 4.2점으로 나타났음
 - 연령대별로 살펴보면 주변 추천 의향의 경우 20대 이하가 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 70대 이하가 3.4점으로 가장 낮게 나타났고 향후 이용 의향의 경우 20대 이하가 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 40대, 60대, 70대 이상이 4.1점으로 가장 낮게 나타났음
 - 장애유형별로 살펴보면 주변 추천 의향의 경우 정신장애가 4.5점으로 가장 높게 나타났으며 시각장애가 3.0점으로 가장 낮게 나타났고 향후 이용 의향의 경우 정신장애가 5.0점으로 가장 높게 나타났으며 시각장애가 4.0점으로 가장 낮게 나타났음
 - 이용기간별로 살펴보면 주변 추천 의향의 경우 3~5년 미만이 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 1~3년 미만이 3.8점으로 가장 낮게 나타났고 향후 이용 의향의 경우 1~3년 미만과 3~5년 미만이 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 1년 미만과 10년 이상이 4.2점으로 가장 낮게 나타났음
 - 주당 이용횟수별로 살펴보면 주변 추천 의향의 경우 1회와 2회가 4.2점으로 가장 높게 나타났으며 1회 미만이 3.7점으로 가장 낮게 나타났고 향후 이용 의향의 경우 1회와 2회가 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 1회 미만이 3.0점으로 가장 낮게 나타났음

<표 3-27> 인구특성별 주변 추천 의향과 향후 이용 의향

구분		주변 추천 의향	향후 이용 의향
성별	남자	4.0	4.4
	여자	3.9	4.2
연령대	20대 이하	4.2	4.5
	30대	4.1	4.2
	40대	3.9	4.1
	50대	3.5	4.2
	60대	3.9	4.1
	70대 이상	3.4	4.1
장애유형	지적장애	4.1	4.3
	지체장애	3.7	4.3
	뇌병변장애	4.1	4.5
	시각장애	3.0	4.0
	발달장애	4.3	4.6
	청각장애	3.4	3.6
	정신장애	4.5	5.0
	기타	3.7	4.2
이용시설의 이용기간	1년 미만	4.0	4.2
	1~3년 미만	3.8	4.4
	3~5년 미만	4.2	4.4
	5~10년 미만	4.0	4.3
	10년 이상	3.9	4.2
일주일에 해당 이용시설 이용 빈도	1회 미만	3.7	3.0
	1회	4.2	4.4
	2회	4.2	4.4
	3회 이상	3.9	4.3
거주지(읍면동)	금곡동	3.7	3.7
	다산동	4.0	4.5
	도농동	3.5	4.0
	별내동	4.3	4.9
	수동면	3.0	4.0
	오남읍	4.1	4.1
	와부읍	4.2	4.3
	진건읍	4.3	4.0
	진접읍	3.6	4.4
	퇴계원읍	3.7	3.9
	평내동	4.1	4.1
	호평동	4.3	4.7
화도읍	4.0	4.3	

- 현재 이용하고 있는 지역사회재활시설 서비스에 대한 문제점이나 개선점에 대한 의견으로는 공간 확대 필요, 주차공간 부족, 다양한 서비스와 이용 횟수 확대, 수요에 비해 공급이 부족함, 이용기간의 한계 및 치료사 증원, 이용연한 제한 개정, 재활서비스 확대, 중증장애인 프로그램 개발 등이 있었음

공간이 좀 더 확대되었으면 함

금곡동 센터가 너무 좁아 넓은 곳으로 옮겼으면 함, 보훈회관과 같이 주차장을 사용해 주차공간이 부족함

다양한 서비스와 이용 횟수 확대

물리치료 횟수 확대

수요에 비해 공급이 많이 부족함

외부활동, 스포츠프로그램 활성화 필요

이동거리가 멀어 시설 확대가 이루어졌으면 함

이용기간의 한계 및 치료사 증원

이용연한 6년 제한이 있어 시설이용자가 마음껏 이용할 수 있도록 시설 확충 필요

이용자에 비해 프로그램이나 수업들이 부족함, 프로그램 시작시 정보 제공이 필요함

일반인들에게도 프로그램 정보 홍보가 되었으면 함

장애등록이 되지 않는 경계성 아이들을 위한 프로그램 필요, 이용기간 확대, 치료사 증원

장애인이동서비스를 KTX 역 등까지 가능했으면 좋겠음

재활서비스영역 확대

주차 공간 확보 필요

주차시설 확보, 새로운 부지 확보 및 프로그램 확충, 북부장애인복지관 활성화 등

치료기간 연장 및 확대, 치료사 증원 및 대기시간 단축

한정된 이용시간 및 이용시간 선택

제4절 시사점

1. 기관 설문조사결과 분석 및 시사점

- 지금까지 논의한 장애인 지역사회재활시설 기관 설문조사결과를 요약하면 다음과 같음
- 기관의 차량 보유 수 적정성에 대해서는 부족하다고 나타남
- 기관의 종사자 수 적정성에 대해서는 부족하다는 응답이 많았으며 중증장애인, 발달장애인 등에 대한 업무로 인해 부족하다는 의견
- 기관의 종사자 교육은 인권교육과 회계행정 업무 교육이 가장 필요한 것으로 나타남
- 기관의 종사자 업무분장 명확성은 대체적으로 긍정함
- 기관의 운영상 어려운 점은 공간 부족, 도전적 행동 장애인에 대한 전문성 부족, 이용자 개별 지원 어려움 등으로 나타남
- 기관의 서비스 질 개선 방안은 재정 지원 확대, 종사자 처우 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 종사자 설문조사결과 분석 및 시사점

- 지금까지 논의한 장애인 지역사회재활시설 종사자 설문조사결과를 요약하면 다음과 같음
- 종사자 교육 필요성에 대해서는 전반적으로 모든 교육에 대해 필요하다고 응답한 것으로 나타남
- 기관 운영상 문제점은 종사자의 열악한 보수, 공간 부족 등으로 나타남
 - 기관별로는 장애인복지관에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 종사자의 열악한 보수, 주간보호센터는 종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움, 수어통역센터는 장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다, 생활이동지원센터는 종사자의 열악한 보수로 나타남
- 종사자의 서비스 질 개선 방안은 종사자 처우 개선이 필요한 것으로 나타남
- 종사자가 생각하는 업무분장 명확성은 대체적으로 긍정함

- 강화해야 할 지역사회재활시설 역할은 장애인 가족을 위한 다양한 지원, 문화여가 및 평생교육지원으로 나타남

3. 이용자 설문조사결과 분석 및 시사점

- 이용자의 시설환경 및 운영 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 시설환경 및 운영에 대해 불만족하는 부분은 주차부족, 시설 노후화, 편의시설 부족 등으로 나타났으며 기관유형별로는 장애인복지관과 수어통역센터는 주차 시설 부족, 주간보호센터는 시설 노후화로 나타남
- 이용자의 종사자 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 이용자의 종사자 수에 대해서는 대체로 적정하다는 의견이 높은 것으로 나타났으며 기관유형별로는 주간보호센터의 경우 부족하다는 응답이 과반수 이상으로 나타났고 수어통역센터도 수어통역사 충원 의견이 많은 것으로 나타남
- 이용자의 서비스 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 이용자의 프로그램 만족도도 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용시 불편한 점은 이용을 위한 대기기간, 불편한 교통편으로 나타남
- 이용자가 선호 프로그램은 재활치료서비스, 교육프로그램, 생활체육 등으로 나타남
- 이용자가 생각하는 강화해야 할 지역사회재활시설 역할은 발달장애인을 위한 서비스 다양화, 문화여가 및 평생교육지원으로 나타남
- 코로나-19로 시설 휴관 시 겪은 어려움은 자녀 등 가족양육, 이용자 또는 보호자의 우울감으로 나타남
- 주변 추천 의향과 향후 이용 의향 모두 높은 것으로 나타남

제4장 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태 조사를 위한 심층인터뷰

제1절 조사 방법과 분석틀

1. 조사방법

- 본 장에서는 설문조사 방법으로 확인하기 곤란한 장애인 지역사회재활시설의 현실을 파악하기 위해, 돌봄 현장에서 중요한 역할을 수행 중인 이해관계자들을 대상으로 심층 인터뷰를 시행하였음. 심층 인터뷰 결과를 남양주시 지역사회재활시설의 운영 방향 도출을 위한 기초자료로 활용하기 위해 다음과 같은 사항을 중점으로 두고 인터뷰를 시행하였음
 - 심층 인터뷰를 통해 기관유형별 문제점과 원인을 탐색함으로써 장애인 지역사회재활시설 방향을 탐색하고, 개별사업의 개선사항을 탐색하고자 하였음. 또한, 남양주시 특성을 고려한 특화사업 등에 대한 수요, 남양주시와 복지재단에 대한 기대 등을 파악함으로써 실태조사결과 나타난 문제점에 대응하는 사업에 대한 착안 사항을 도출하고자 함
- 인터뷰 대상을 선정할 때 고려한 점은 장애인 돌봄 현장의 참여자, 특히 지역사회재활시설을 중심으로 아래와 같은 질문에 답을 줄 수 있는가를 고려하였음
 - 응답자들은 남양주시 장애인 관련 사업에 대해 잘 알고 있으며 문제점과 대안을 제시할 수 있는가?, 장애인 돌봄 현장에 오랜 기간 종사한 자로서 실태에 대해 잘 파악하고 있는가?
- 1차 인터뷰의 경우 관외 동일·유사 유형의 서비스를 제공하는 기관 종사자를 대상으로 추가 인터뷰를 시행하였음. 1차 인터뷰의 경우 제한된 사례로 인해 연구결과 해석상의 오류를 보완하고자 실시하였으며, 연구결과를 이해하는 데 활용하였음. 2차 인터뷰의 경우 인터뷰 대상자들을 선정하기 위해 장애인 지역사회재활시설로부터 담당자를 추천받아 인터뷰 대상자 Pool을 선정하였고, 심층 인터뷰 목적 달성을 위해 적합한 인터뷰이(interviewee) 7인을 선정하여 심층 인터뷰를 실시함
 - 관외 시설의 경우 경기도시각장애인복지관, 경기도지역사회전환시설 리온, 포천장애인자립생활센터, 포천시무한돌봄희망복지센터, 포천지역자활센터, 포천시장애인주간보호센터 등임

- 관내 시설의 경우 남양주시장애인복지관, 남양주시장애인복지관주간보호센터, 남양주장애인생활이동지원센터, 나무장애인주간보호센터, 남양주시북부장애인복지관, 남양주시북부장애인복지관주간보호센터, 남양주시수어통역센터 등임
- 사회복지 관련 연구자는 관련학과 교수 2인으로 선정하였음
- 심층 인터뷰는 반구조화 면접기법(semi-structured interview)을 활용하였음. 먼저 공통 주제를 질문한 후, 소속기관의 유형과 업무담당자의 특성에 따라 추가 질문을 통해 인터뷰를 진행하였음
- 인터뷰 현장의 상황에 따라 인터뷰 시간은 60~90분으로 탄력적으로 조정해 실시하였음

<표 4-1> 인터뷰 개요

구분	내용
조사대상	• 장애인돌봄실태에 대해 응답이 가능한 자로서 기관 유형 등을 고려하여 선정
조사방법	• 개별 심층 인터뷰(in-depth interview)
표본규모	• 총 13명 • 관내 장애인 지역사회재활시설 7인 • 관외 장애인 유관 시설(도 사업 위탁운영 시설) 6인
조사기간	• 1차 인터뷰 : 2022년 7월 12일 - 14일 • 2차 인터뷰 : 2022년 7월 28일

- 질적 자료 분석을 위해 인터뷰 자료를 녹취록으로 정리한 후 연구자가 사전에 설정한 분석틀에 따라 MAXQDA 프로그램을 활용해 이론적 코딩을 먼저 실시하고, 인터뷰 내용 외에 설문조사결과 등을 활용하는 등 개방형 코딩을 통해 개념을 추가하면서 분석하였음
- 인터뷰의 주요 내용은 남양주시 장애인 지역사회재활시설에 대한 평가(이미지), 최근 3~4년 외부요인 및 내부요인으로 인해 나타난 변화, 현재 제공하는 서비스의 어려움과 이용자들이 희망하는 서비스에 대한 사항, 종사자 동기와 사물관리, 초과근무 시간 및 사유, 인력확충이 필요한 업무, 시설 추가에 관한 사항, 유관기관(남양주시, 복지재단)에 희망하는 사항 등으로, 설문조사에서 파악하기 어려운 사항들을 확인하는 데 초점을 두었음
- 사업의 경우 2022년의 사업을 기준으로 하되, 가능하면 최근 3년의 변화를 중심으로 응답하도록 하였음
- 인터뷰이에 대한 표기는 기관별 특수성에 따라 특정할 수 있다는 점을 감안하

- 여, 인터뷰이의 요청에 따라 알파벳으로 표기하되 문항에 따라 랜덤하게 기입함
- 인터뷰 코딩 범주 등은 <표 4-2> 참조

<표 4-2> 인터뷰 코딩 범주

Category
• 남양주시 장애인 지역사회재활시설에 대한 평가와 그 이유
• 환경변화에 관한 사항(최근 3~4년 외부요인, 내부요인으로 인해 나타난 변화)
• 현재 제공하는 서비스의 애로사항 및 신규 서비스 관련 착안 사항
• 종사자 동기 및 사기 저하에 관한 사항
• 초과근무 시간 및 사유, 인력확충이 필요한 업무/분야
• 유관기관(남양주시, 남양주시 복지재단)에 희망하는 사항

제2절 심층 인터뷰 결과

1. 지역사회재활시설에 대한 평가

1) 실태조사결과에 대한 평가

- 지역사회재활시설에 대한 평가의 경우 이용자 욕구조사결과에 대한 응답자들의 평가를 중심으로 실시함. 3장 설문조사결과에 따르면 이용자들은 남양주시 장애인 지역사회재활시설에서 제공하는 서비스에 만족하고 있는 것으로 나타났지만 주관식 응답을 통해 이용대기, 시설(공간 부족), 프로그램 불만족, 이동, 불안(최대 6년, 이용 거절 등), 서비스 확대 등의 의견을 제시하였음
- 이를 시설 중심의 욕구와 대상(이용자) 중심의 욕구로 구분할 경우, 먼저 시설 중심의 욕구는 공간에 대한 욕구, 시설 간 이동에 대한 욕구 등이며, 대상 중심의 욕구는 장애 유형과 개인차에 대응하는 서비스 제공에 대한 욕구로 정리할 수 있음
- 응답자들 역시 조사결과에 공감하는 것으로 나타났으나, 응답자 특성(기관 유형, 실무자 또는 관리자)에 따라 대안의 우선순위는 다른 것으로 나타남. 본 연구에서는 시설유형이 제한적이므로 이를 특정치 않고 표현하였음
- 첫째, 대기의 경우 시설을 충원(대기자)할 것인가, 서비스 이용 가능 시간을 확대(이용대기)할 것인가로 구분되며 대체로 이용대기를 완화하는 대응이 우

선되어야 한다는 점에 공감하고 있는 것으로 나타남

- 단기간에 시설 확충이 곤란하므로 기존 시설로의 접근성 강화가 적절한 방향이라는 점, 이용시간 연장 또는 프로그램 확대를 통해 대기 시간을 완화하는 점(인력 충원, 연장 운영)등을 강조하였음
- 둘째, 시설 충원과 관련해서는 대체로 장애인 체육시설 부족에 대해 공감하고 있으나, 체육시설보다 장애인복지관 추가가 우선되어야 한다는 의견도 상당한 것으로 나타남
 - 성인발달장애인의 낮 활동 보장 등의 강조로 체육활동과 평생교육 프로그램 등의 사업이 시행되고 있지만, 실질적으로 활동할 수 있는 공간이 없다는 점을 고려해 장애인 체육시설 충원이 필요하다는 의견임
 - 장애인의 이동상의 어려움을 고려했을 때 장애인 대상 서비스가 집중된 시설이 우선되어야 한다는 점, 일부 지역에 장애인 시설이 밀집되었다는 현실 태를 고려했을 때 복지관 충원이 우선될 필요가 있다는 의견임
- 셋째, 프로그램의 경우 장기적으로 진행되는 프로그램의 필요성과 재활치료 프로그램 확대에 대한 필요성을 강조하는 것으로 나타남
 - 현재 제공되는 프로그램의 경우 재활치료 서비스, 교육프로그램, 문화 교실, 직업재활, 장애인 케어, 바우처 프로그램, 권익옹호 및 자조 모임, 가족 지원, 재가 복지, 시설 이용 등이 있으나 장애인을 대상으로 하는 프로그램의 경우 단연도 사업으로 그 효과를 보기 어렵다는 의견임. 이에 장기적으로 제공되는 프로그램의 필요성에 공감하였으며, 특히 재활치료 프로그램 확대에 대한 욕구가 많은 편이라는 의견임
- 넷째, 이동서비스의 경우 응답자 모두가 매우 중요한 이슈임을 강조하였으며, 기관 간 이동 시 책임 문제, 기관 이용자들을 대상으로 한 이동서비스로 인한 어려움 문제, 생활이동지원센터의 예약 문제 등이 존재해 이에 대한 대응이 필요하다는 의견을 제시함
 - 장애인생활이동지원센터의 경우 예약문제(ARS시스템 없음), 기사 휴가로 인한 차량 활용 불가의 문제 등이 이슈로 제시되었음
 - 기관 이용자에 대한 이동서비스 제공의 경우 연장근무, 서비스 질 저하 등과 결합되므로 공론화를 통한 대응책 마련이 필요하다는 의견이 나타남
 - 이 외 기관 간 이동 시 책임 문제 등이 기타의견으로 나타남. 이는 체육시설 이용이나 기타 프로그램 이용을 목적으로 A 기관에서 B 기관으로 이동 시 A 기관에 책임이 부과되는 것의 문제를 의미함(찾아오는 서비스 필요성과 연계)

- 다섯째, 이용자 불안 문제의 경우 최대 6년 이용(3년 + 3년), 이용 거절(뇌병변장애인-북부, 도전적 행동) 등에 관한 것으로, 응답자들은 이미 예약제를 통해 시설 간 이동을 실시하고 있다는 점, 이용 거절의 경우가 매우 드물다는 점을 고려할 때 시급히 대응할 문제는 아니라는 의견을 제시함
 - 시설 간 이동 시 공백 발생 및 시설 이용 거절에 따라 거주시설로 이동하는 경우는 이용자 입장에서는 중요한 문제이지만 그 사례 수를 고려했을 때 시급히 대응할 문제는 아니라는 견해임
- 여섯째, 서비스 확대의 경우는 장애 유형 및 건강 상태를 고려한 맞춤형 지원, 프로그램 확대 등의 욕구로서, 그 방향에 대해서는 공감하지만, 장애인 대 돌봄 인력 비율 조정이나 인력 충원(치료사 등) 등의 문제와 결합되어 있어 당장 대응이 어렵다는 의견이 다수를 차지함

2) 지역사회재활시설에 대한 이미지

- 추가적으로 응답자들이 가진 남양주시 지역사회재활시설에 대한 이미지를 확인하였음. 긍정적 이미지로는 ‘표준화’, ‘높은 만족도’, ‘신뢰’ 등의 키워드를 제시하였으며, 부정적 이미지로는 ‘환경-열악’, ‘처우-종사자’, ‘초과근무’ 등의 키워드 등이 나타남. 이 외 중의적 이미지로는 ‘접근성과 활용성’ 등이 나타남
- 먼저 긍정적 이미지의 전문 서비스를 제공하는 위탁기관이 갖는 이미지 등을 제시한 것으로 나타남
 - 평생교육, 재활지원 등의 바우처로 제공기관 등에서 개별 서비스를 받을 수 있지만 본 용역의 조사대상 기관인 위탁기관 등을 중심으로 서비스를 이용할 경우 ‘표준화’된 서비스를 받을 수 있다는 점을 긍정적 이미지로 답변하였음. 이 외에 시설 이용자들의 높은 만족도와 이용자와 이용자 가족과 형성한 신뢰관계 등을 긍정적 자산으로 인식하고 있는 것으로 나타남
- 부정적 이미지의 경우 ‘환경-열악’, ‘처우-종사자’, ‘초과근무’ 등의 답변이 나타났으며, 후술하겠지만 각각의 이슈에 대한 고려가 필요하다는 의견이 지속적으로 나타남
 - ‘환경’의 경우 오래된 시설, 좁은 시설 등으로 인해 프로그램 공간 부족의 문제 등을 주로 제시하였으며, 일부 응답자의 경우 공간 이전이나 확충에 대한 욕구가 상당한 것으로 나타남

- ‘처우’의 경우 직·간접 서비스가 함께 이뤄지는 지역사회재활시설의 특수성을 고려했을 때 업무의 강도, 시설 간 급여체계 상이(복지관은 4급부터, 직업재활시설은 3급부터 적용) 등의 문제로 적절한 대응이 필요하다는 점을 제시하였음
- ‘초과근무’의 경우 시설 이용자 이동서비스 제공, 돌봄서비스 제공 후 활동일지 작성, 사업비 마련을 위한 사업공모 및 결과보고 등에 필요한 행정업무로 인해 고정적으로 발생하는 초과근무에 관한 건이며, 이는 처우개선 등의 문제와 결합해 고려가 필요하다는 의견이 나타남

2. 장애인 욕구 변화에 따른 대응

1) 내·외부 환경변화로 인한 기관 내부의 변화

- 최근 3~4년간 장애인 권리 의식 향상 등 외부 요인이나, 기관 내부적으로 나타나는 가장 큰 변화는 무엇인지, 이러한 변화로 인해서 일하는 방식, 이용자와 서비스 제공자 간 관계에서 변화가 가장 필요한 지점은 무엇인지 확인하였음
- 응답자들은 첫째, 최근 3~4년간의 외부 환경변화 중 가장 직접적으로 체감되는 변화는 ‘보호’에서 ‘자립’으로의 방향 전환이라고 응답하였으며, 이로 인해 기관 내부적으로 특화프로그램 마련(소규모 프로그램 등) 등을 시도하고 있으나 공간(프로그램실) 확보의 문제로 기관 내부적인 대응에 한계가 있다고 응답하였음
 - 공간의 문제는 2개소를 제외한 전 응답자들이 지적한 문제로서, 인력 부족보다 공간 부족의 문제에 대한 대응이 필요하다는 점을 강조하였음
- 둘째, 보호자 욕구 다변화를 외부 환경변화로 응답하였고, 기관이 변화에 대응하기 어려운 현실을 고려할 때 수요와 공급을 불일치가 발생한다는 점을 제시하였음
 - 이용자는 1차원적 욕구(식사, 산책, 화장실 이용 등)를 중심으로 의사를 표현하는 반면 이용자의 보호자를 통해 다양한 요청을 접수하는 구조임
 - 이 중 가장 큰 욕구는 ‘이동’에 관련된 욕구이나 현실적으로 기관에서 모두 대응하기 어렵다는 의견이 다수 나타남. 가령 차량운행에 운전원 및 사회복지교사 등을 배치해 해당 인력의 추가 근무가 고정 업무화 되었으며, 혼잡시간에 운행하면 이동 욕구에의 대응에만 일 최대 3시간가량을 투자해야 한다

는 점입

- 집중 돌봄이 필요한 중증장애인이나 도전적 행동을 보이는 발달장애인이 서비스를 이용할 때 1:3이라는 비율을 준수할 경우 보호자가 원하는 수준의 돌보기 어려울 때가 있다는 점에서 규정을 준수하는 가운데 추가적인 인력 투입이 발생하면서 종사자의 업무강도가 높아지고 있음

2) 서비스 제공 현황 및 향후 필요한 서비스

- 현재 제공되는 서비스 유형은 10여 개이며, 서비스 유형별로 10여 개의 사업 등이 추진되고 있음. 서비스 제공과정에서의 어려움은 공간 제한, 이동상의 어려움, 보호자의 과도한 욕구(서비스 최저기준 또는 적정수준 정의 필요) 등으로 나타남
 - 재활치료 서비스, 교육프로그램, 문화 교실, 직업재활, 장애인 케어, 바우처 프로그램, 권익옹호 및 자조 모임, 가족 지원, 재가 복지, 시설 이용 등임. 가장 많은 서비스를 제공하는 기관은 복지관 및 복지관 내 주간보호센터이며 이는 공간확보에 따라 가능한 것으로 이해하는 것이 적절함
 - 이동상의 어려움은 서비스 이용자의 이동서비스 제공 문제, 타기관으로 서비스 연계 시 이동 간 법적 책임 문제로 인해 1개 기관의 서비스만 이용하는 문제, 서비스 최저기준 또는 적정수준에 대한 합의 및 표준화 부재로 보호자의 과도한 요구가 발생하는 문제 등이 제시되었음
- 이에 대한 대응으로 상술한 바와 같은 의견들이 주로 제시되었으며, 특이사항으로 ‘서비스 최저기준 또는 적정수준 정의 필요성(표준화)’에 대한 의견이 제시되었음
 - 가령 주간보호센터의 경우 국가인권위원회에서 거주시설용으로 권고한 지침을 준용하고 있으나, 시설유형 및 이용자 특성을 고려치 않고 일괄 적용할 경우 제공이 불가능한 서비스도 존재하므로 매뉴얼 또는 서비스 표준화에 관한 논의가 필요하다는 의견이 제시됨
 - 이용자들의 경우 복지관에서 제공하는 서비스 수준을 해당 서비스의 최저기준으로 인식하게 되므로, 복지관을 제외한 시설에서 제공하는 서비스 수준이 기관별 차이가 크지 않도록 대응할 필요가 있다는 견해임
- 향후 필요한 서비스로는 ‘방문서비스 확대(찾아가는 서비스)’, ‘이용시간 연장’, ‘장기 프로젝트’ 등의 의견이 나타남

- 방문서비스의 경우 시설 수 부족, 이동서비스 이용의 어려움 등이 단계적으로 해결될 문제이므로, 단기적으로 이용자 욕구에 대응할 방안으로서 제시되었음. 방문서비스가 가능한 영역에 대해서는 기관 유형별로 상이하므로 실태 조사 용역인 본 과업에서 다루지 않음
- 이용시간 연장의 경우 대기자 등의 수요에의 대응을 위해 서비스 확대보다 현재 복지관 등의 이용시간을 연장하자는 의견임. 야간 및 주말 등에 이용할 수 있도록 조정하는 것을 의미하나 실현 가능성을 담보하기 위해서는 수요 조사나 인력확보 등이 필요할 것으로 판단됨
- 장기 프로젝트 등은 현재 단기 사업 위주의 프로그램 제공에서 벗어나 해당 프로그램의 성과가 장애인에게 나타날 때까지 장기적으로 제공하자는 의견임. 운동지도, 건강 관리, 야외활동 및 지역사회 참여 활동, 사회적응 훈련 등을 고려할 수 있으며 이용자 욕구 조사를 통해 선정하는 방안을 고려할 수 있음

3. 종사자 동기 및 사기관리

- 종사자의 동기와 사기관리는 서비스 질과 연결된다는 점에서 매우 중요한 문제임. 이에 응답자들에게 본인과 주변 동료들의 사기를 가장 많이 떨어뜨리는 요인은 무엇이라고 생각하는지, 어떠한 과정과 이유로 사기가 저하되는지 확인하였음

1) 직장 내 신체적 폭력과 감정 노동

- 응답자들은 대부분이 이용자의 도전적 행동에서 오는 신체적 폭력이며, 대체로 주간보호센터의 사회재활교사가 신체적 폭력에 노출되는 경우가 있다고 응답하였음
 - 이에 대한 대응은 대체로 조용히 넘어가는 식으로 피해자가 수용하는 것으로 처리하지만 일부 기관은 이용자 배제를 실시한 경험이 있다고 응답함
- 한편 이용자와 보호자의 폭언 등으로 인한 감정노동을 경험하고 있지만, 기관 차원에서 적절히 개입해 갈등을 조정한다는 점에서 수용 가능한 수준이라는 응답이 나타남
 - 이용자 및 보호자와의 갈등 발생 시 기관이 소극적으로 대처하거나, 종사자의 잘못으로 인식하고 종사자에게 해결을 종용하는 사례가 있었으나 최근 들어서는 이러한 경우가 없어지는 추세라고 응답함

2) 기관별 차별(처우)

- 응답자들은 종사자 처우개선과 시설 간 편차를 완화할 수 있는 근무여건 마련이 필요하다는 점을 강조하였음
 - 대체로 처우는 공정하게 이뤄지고 있다는 의견을 나타냈지만, 복지관은 4급부터, 직업재활시설은 3급부터 적용되는 등 기관 유형별 차이가 있다는 점에 일부 사기 저하가 있다고 응답함
 - 그러나 이는 지침상 불가피하다는 점, 남양주시에서 일부 채널을 열어줬다는 점에서 수용하고 있지만, 조정 욕구는 분명하게 피력하였음
 - 노동시간, 휴게시간, 연차유가, 시간 외 근로수당, 육아휴직, 복리후생 등이 제공되지만 시설유형(주간보호센터)에 따라 휴게시간 보장이 어렵다는 의견이 나타남

3) 서비스 비표준화

- 이용자 또는 보호자로부터 과도한 요구가 존재하는 것으로 나타남. 일부 이용자의 경우 종사자에 대한 배려 등의 인식수준이 낮고, 공통적으로는 ‘서비스 최저기준 또는 적정수준 정의(표준화)’에 대한 합의가 없어 과도한 요구가 발생하는 것으로 나타남. 가령 장애특성에 맞지 않는 서비스를 요구할 경우 어디까지 순응해야 하는지에 대한 합의가 없어 종사자들의 업무강도가 높아지고 있다는 의견임

4. 초과근무 사유 및 인력확충이 필요한 분야

- 응답자들에게 시간 외 근무(초과근무)를 얼마나 하는지, 현재의 업무량을 고려했을 때 인력확충이 가장 필요한 업무는 무엇인지 확인하였음
- 응답자들은 평균 10~20시간가량 초과근무를 시행하고 있고, 그 사유로는 첫째, 돌봄 업무 이후 일지 작성 등의 행정업무 둘째, 이동지원 셋째, 공모사업 신청 및 결과보고 등의 기관 운영상 필요한 업무 등으로 초과근무를 실시한다고 응답하였음
- 응답자들은 돌봄 업무 이후 일지 작성 등의 행정업무는 필수업무라 과도한 업무부담이라고 생각지 않았지만, 이동지원 등에 소요되는 시간은 고유의 업무와는 무관한 업무라 인식하고 있다고 응답하였음. 따라서 이동업무 지원

등을 위한 인력 충원을 필요로 하고 있다고 응답함. 이 외에 기관 규모에 따라 차이는 있지만, 프로그램 운영을 위해 필수적으로 공모사업 신청을 해야만 하는 기관의 경우에는 공모사업의 허들을 낮춰주거나(묶음), 사업신청서나 사업 기간 연장 등의 편의 제공을 원한다고 응답하였음

- 소규모 시설의 경우 행정대응을 위한 인력(낮에는 이용자 대응) 외에 운전원 또는 조리원 지원에 관한 사항을 필요로 하는 것으로 응답함
- 한편 인력확충이 필요한 또 다른 분야로는 재활치료 관련 인력이 필요하다고 응답하였음. 재활치료 인력의 경우 이용자 대기시간이 길고, 우수한 인력의 충원이나 장기근무 등이 어렵다는 의견임

5. 장애인 관련 시설 확충의 우선순위

- 장애인 지역사회재활시설(장애인복지관, 의료재활시설, 장애인공동생활가정, 주간/단기보호시설, 장애인체육시설, 장애인수련시설, 수화통역센터) 등이 추가되어야 한다면 어떤 기관이 필요하다고 생각하는지에 대해 문의하였음
- 앞서 시설 충원과 관련 질의 시 대체로 장애인 체육시설 부족에 대해 공감하고 있으나, 체육시설보다 장애인복지관 추가가 우선되어야 한다는 의견도 상당한 것으로 나타난 바 있음
 - 성인발달장애인의 낮 활동 보장 등의 강조로 체육활동과 평생교육 프로그램 등의 사업이 시행되고 있지만, 실질적으로 활동할 수 있는 공간이 없다는 점을 고려해 장애인 체육시설 충원이 필요하다는 의견임
 - 장애인의 이동상의 어려움을 고려했을 때 장애인 대상 서비스가 집중된 시설이 우선되어야 한다는 점, 일부 지역에 장애인 시설이 밀집되었다는 현실 태를 고려했을 때 복지관 충원이 우선될 필요가 있다는 의견임

6. 유관기관(남양주시, 남양주시 복지재단)에 바라는 사업

- 응답자들을 대상으로 유관기관인 남양주시와 남양주시 복지재단에 대한 인식과 각 기관에 바라는 점을 문의하였음. 먼저 응답자들은 남양주시를 관리기관으로 인식하고 있으며, 복지재단의 경우 역할이 무엇인지에 대해 명확하게 인식하지 못하는 것으로 나타남. 다만 복지재단이 제공하는 사업들에 대한 평가는 긍정적이었으며, 기대도 높은 것으로 나타남

- 이 외에 유관기관에 바라는 사업의 경우 첫째, 지역사회의 관심 및 자원 연계가 필요함. 응답자들은 시설 외 프로그램 진행 장소가 없는 시설이 대부분이라는 점, 다양한 장애 유형 및 특징을 고려한 지원체계 마련을 위해 지역사회의 관심과 자원 연계가 불가피하다는 점을 들어 공공기관이 적극적으로 지원해주길 희망하는 것으로 나타남. 특히 외부 활동을 위한 장소섭외 욕구가 높은 것으로 나타남
- 둘째, 기관별로 차량을 보유하고 있지만, 복부를 제외한 기관은 이용자 대비 차량 보유가 부족하다고 응답하였음. 지자체의 직접적 지원 내지는 외부기관 연계를 통한 차량 지원이 필요하며, 이를 통해 종사자 초과근무 완화, 이용자 만족도 제고를 기대한다고 응답함
- 셋째, 기관 유형별, 이용자 특성별 지원제도 마련의 필요성을 강조하였음
 - 기관 유형 및 이용자 특성을 고려한 매뉴얼 및 서비스 표준화 논의 필요, 기타 의견으로 재난 발생 시 장애인을 고려한 매뉴얼 등의 필요성도 제시됨
 - 시설별 특성을 고려한 지원제도의 경우 이동지원(차량 및 보조인력 제공), 야간돌봄서비스(시간연장 사업), 방문서비스 확대 등의 의견도 나타남
 - 기타 의견으로 최종증장애인을 대상으로 한 주간보호시설 필요성이 제기되었음. 최종증장애인은 집중적인 보호와 서비스를 제공할 시설이 필요하다는 점, 해당 시설로 인해 타 시설 이용자들의 집중케어가 가능하다는 점에서 최종증장애인을 대상으로 한 주간보호시설 지정이 필요하다는 입장임
- 넷째, 이용자 대 종사자 비율 조정이 곤란하므로 처우개선 관련 사업의 확대 필요성을 강조하였음
 - 장기근속 수당 및 5년, 10년차 휴식년제의 만족도가 높지만 대체인력제도의 효과성에 대해 부정적으로 응답함. 이는 장애인과 돌봄 종사자 간의 관계에 따라 장애인의 정서적 변화가 작용하므로, 대체인력 제도 자체의 취지는 공감하지만, 현장에서의 활용성은 떨어진다는 의견이 나타남
- 다섯째, 법정 의무교육을 포함한 교육이수를 관내에서 시행해주길 희망하는 것으로 나타남. 현재 교육 이수를 위해 서울, 수원 등 근교로 이동함으로써 돌봄 공백이 발생한다는 점을 고려하면 복지재단 등에서 이를 지원해주길 희망하는 것으로 나타남
 - 교육 대상지가 대부분 수원으로 이동시간을 과도하게 소모하므로 돌봄공백이 발생하는 상황임. 이에 교육 이수를 관내에서 시행하도록 기관 간 협조 등이 필요하다는 입장임. 이 외에도 직원 역량 강화를 위해 재단 차원에서

전문가가 찾아와 토론형태로 교육하는 사업을 진행해주길 희망함

제3절 소결

1. 남양주시 지역사회재활시설에 대한 주요 이슈와 대응방향

- 첫째, 대기의 경우 시설을 충원(대기자)할 것인가, 서비스 이용 가능 시간을 확대(이용대기)할 것인가로 의견이 나뉘었지만 대체로 이용대기를 완화하는 대응이 우선되어야 한다는 입장이 강한 것으로 나타남. 단기간에 시설 확충이 어렵다는 현실을 고려해 이용시간 연장 또는 프로그램 확대를 통해 대기 시간을 완화하는 방향으로 인력 충원, 연장 운영 등을 고려할 필요가 있음
- 둘째, 시설 충원의 경우 장애인 체육시설 추가와 장애인복지관 추가에 대한 의견이 팽팽한 것으로 나타남. 현 시설의 경우 시설 외에 이용할 수 없는 공간이 없다는 점을 고려하면 장애인 체육시설 확충 이전이라도 지역사회 자원을 연계하여 장애인들이 이용할 만한 공간을 지원하는 것이 필요함. 장애인 복지관의 경우 장애인의 이동상의 어려움을 고려했을 때 장애인 대상 서비스가 집중된 시설이 필요하다는 점을 감안해 1개소 추가에 대한 논의를 진척시킬 필요가 있음
- 셋째, 장기 프로젝트 등은 현재 단기 사업 위주의 프로그램 제공에서 벗어나 해당 프로그램의 성과가 장애인에게 나타날 때까지 장기적으로 제공하자는 의견임. 운동지도, 건강관리, 야외활동 및 지역사회 참여 활동, 사회적응 훈련 등을 고려할 수 있으며 이용자 욕구 조사를 통해 선정하는 방안을 고려할 수 있음
- 넷째, 기관 간 이동 시 책임 문제, 기관 이용자들을 대상으로 한 이동서비스로 인한 어려움 문제, 생활이동지원센터의 예약 문제 등이 존재해 실질적으로 도움이 되는 이동서비스 제공을 고려해야 함

2. 외부환경 및 장애인 욕구 변화에의 대응 필요성과 종사자 처우개선

- 첫째, 최근 3~4년간의 외부 환경변화 중 가장 직접적으로 체감되는 변화는 ‘보호’에서 ‘자립’으로의 방향 전환임. 이에 대응하기 위해 기관 내부적으로 특화프로그램 마련(소규모 프로그램 등) 등을 시도하고 있으나 공간(프로그램실) 확보의 문제로 기관 내부적인 대응에 한계가 있는 것으로 나타나 공간 확보에 대한 노력이 필요함

- 둘째, 보호자 욕구 다변화에 비해 기관 사정은 제한적으로 수요와 공급의 불일치가 발생하고 있어 개별 수요에 맞는 대응방안 마련이 필요함
 - 가장 큰 욕구는 ‘이동’에 관련된 욕구이나 현실적으로 기관에서 모두 대응하기 어렵다는 의견이 다수 나타남. 가령 차량운행에 운전원 및 사회재활교사 등을 배치해 해당 인력의 추가 근무가 고정 업무화된 상황으로 이동서비스에 대한 배려가 필요한 상황임
 - 집중 돌봄이 필요한 중증장애인이나 도전적 행동을 보이는 발달장애인이 서비스를 이용할 때 1:3이라는 비율을 준수할 경우 보호자가 원하는 수준의 돌보기 어려울 때가 있다는 점에서 이용자 특성을 고려해 비율을 조정할 필요가 있음. 다만 지침을 수정하는 것은 권한 범위를 넘어서는 일이므로, 기관 유형별·이용자특성별 매뉴얼을 제작·배포하여 보조하는 방식의 사업운영을 고려해야 할 것임
- 셋째, 향후 필요한 서비스로 ‘방문서비스 확대(찾아가는 서비스)’, ‘이용시간 연장’ 등을 고려할 필요가 있음. 방문서비스의 경우 시설 수 부족, 이동서비스 이용의 어려움은 즉시 해결이 불가능한 문제라는 점을 고려해 단기적으로 이용자 욕구에 대응할 방안으로 논의가 필요함. 이용시간 연장의 경우 서비스 확대보다 현재 복지관 등의 이용시간을 연장하자는 것으로, 야간 및 주말 등에 이용할 수 있도록 조정하는 것을 의미하나 실현 가능성을 담보하기 위해서는 수요조사나 인력확보 등이 필요할 것으로 판단됨
- 넷째, 종사자의 동기와 사기관리는 서비스 질과 연결된다는 점에서 매우 중요한 문제임. 종사자의 동기저하 원인으로 직장 내 신체적 폭력과 감정 노동, 기관별 차별(처우), 서비스 비표준화에 따른 과도한 요구 등이 제시되어 기존에 종사자 처우개선을 위한 사업의 만족도가 낮은 것으로 나타나 각 사업들을 평가해 강화할 필요가 있음
- 소규모 사업장의 경우 프로그램 운영을 위한 공모사업의 허들을 낮춰주거나 (묶음), 사업신청서나 사업기간 연장 등을 고려할 필요가 있음. 이 외에도 이동서비스를 위한 운전원 지원 방안을 마련할 필요가 있음

3. 유관기관에 지원을 요하는 사항

- 첫째, 지역사회의 관심 및 자원 연계가 필요함. 현재 지역사회재활시설의 경우 자체 시설 외 프로그램 진행 장소가 없는 시설이 대부분이라는 점, 다양한 장애 유형 및 특징을 고려한 지원체계 마련을 위해 지역사회의 관심과

자원 연계가 불가피하다는 점을 고려하면 공공기관이 장소섭외 등의 지원을 할 필요가 있음

- 둘째, 기관별로 차량을 보유하고 있지만, 이용자 대비 차량 보유가 부족하고, 이동서비스(송영서비스) 과정에 종사자 업무강도가 올라가므로 지자체의 직접적 지원 내지는 외부기관 연계를 통한 차량 지원이 필요하며, 이를 통해 종사자 초과근무 완화, 이용자 만족도 제고를 도모할 필요가 있음
- 셋째, 최중증장애인을 대상으로 한 주간보호시설을 고려할 필요가 있음. 최중증장애인은 집중적인 보호와 서비스를 제공할 시설이 필요하다는 점, 해당 시설로 인해 타 시설 이용자들의 집중케어가 가능하다는 점에서 최중증장애인을 대상으로 한 주간보호시설 설치·지정 노력이 필요함
- 넷째, 현재 교육 이수를 위해 서울, 수원 등 근교로 이동함으로써 돌봄 공백이 발생한다는 점을 고려해 법정 의무교육을 포함한 교육 이수를 관내에서 지원할 필요가 있음

제5장 결론 및 제언

- 본 연구는 종사자 실태, 이용자 욕구를 포함한 지역사회재활시설 실태조사를 실시하고, 남양주시의 장애인 지역사회 돌봄서비스 확대발전을 위한 기초자료를 제공함과 동시에 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영방안을 제언하는 데 목적이 있음
- 이를 위해 장애인 지역사회재활시설 현황 및 운영실태를 파악하고, 지역사회재활시설의 사례 분석과 주요 장애인 정책을 검토하였음. 이상의 결과를 바탕으로 장애인 지역사회재활시설의 이용자 및 실무자 등을 대상으로 실태조사를 실시하였고, 주요 관계자들을 대상으로 인터뷰를 실시하였음
- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 실태조사는 각 기관과 종사자, 이용자에 대한 설문조사 방식으로 진행되었으며 설문조사를 통해 나타난 시사점을 통해 기관별 인터뷰를 진행하였음
- 설문조사는 장애인 지역사회재활시설 총 9개 기관을 통해 약 3주간 진행하였으며 기관 9개소, 종사자 125명, 이용자 300명을 대상으로 진행되었음
 - 종사자 설문 수는 설문 진행 당시 종사자 전원을 대상으로 진행하였으며 이용자의 경우 장애인복지관은 각 100명, 주간보호센터의 경우 현 이용자 수 등 연간 이용자를 고려하여 진행하였음
 - 남양주장애인생활이동지원센터의 경우 이용자가 서비스를 이용하는 동안 이동을 한다는 점을 고려하여 이용자 설문 대상에서 제외하였음

1. 실태조사(설문조사) 주요 결과

1) 기관 설문조사결과 분석 및 시사점

- 지금까지 논의한 장애인 지역사회재활시설 기관 설문조사결과를 요약하면 다음과 같음
- 기관의 차량 보유 수 적정성에 대해서는 부족하다고 나타남
- 기관의 종사자 수 적정성에 대해서는 부족하다는 응답이 많았으며 중증장애인, 발달장애인 등에 대한 업무로 인해 부족하다는 의견
- 기관의 종사자 교육은 인권교육과 회계행정 업무 교육이 가장 필요한 것으로 나타남

- 기관의 종사자 업무분장 명확성은 대체적으로 긍정함
- 기관의 운영상 어려운 점은 공간 부족, 도전적 행동 장애인에 대한 전문성 부족, 이용자 개별 지원 어려움 등으로 나타남
- 기관의 서비스 질 개선방안은 재정지원 확대, 종사자 처우개선이 필요한 것으로 나타남

2) 종사자 설문조사결과 분석 및 시사점

- 지금까지 논의한 장애인 지역사회재활시설 종사자 설문조사결과를 요약하면 다음과 같음
- 종사자 교육 필요성에 대해서는 전반적으로 모든 교육에 대해 필요하다고 응답한 것으로 나타남
- 기관 운영상 문제점은 종사자의 열악한 보수, 공간 부족 등으로 나타남
 - 기관별로는 장애인복지관에서 기관의 운영상 가장 큰 어려운 점은 종사자의 열악한 보수, 주간보호센터는 종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움, 수어통역센터는 장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다, 생활이동지원센터는 종사자의 열악한 보수로 나타남
- 종사자의 서비스 질 개선방안은 종사자 처우개선이 필요한 것으로 나타남
- 종사자가 생각하는 업무분장 명확성은 대체적으로 긍정함
- 강화해야 할 지역사회재활시설 역할은 장애인 가족을 위한 다양한 지원, 문화여가 및 평생교육지원으로 나타남

3) 이용자 설문조사결과 분석 및 시사점

- 이용자의 시설환경 및 운영 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 시설환경 및 운영에 대해 불만족하는 부분은 주차 부족, 시설 노후화, 편의시설 부족 등으로 나타났으며 기관 유형별로는 장애인복지관과 수어통역센터는 주차 시설 부족, 주간보호센터는 시설 노후화로 나타남
- 이용자의 종사자 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 이용자의 종사자 수에 대해서는 대체로 적정하다는 의견이 높은 것으로 나타남

타났으며 기관 유형별로는 주간보호센터의 경우 부족하다는 응답이 과반수 이상으로 나타났고 수어통역센터도 수어통역사 충원 의견이 많은 것으로 나타남

- 이용자의 서비스 만족도는 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 이용자의 프로그램 만족도도 대체적으로 만족하는 것으로 나타남
- 남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용 시 불편한 점은 이용을 위한 대기 시간, 불편한 교통편으로 나타남
- 이용자가 선호 프로그램은 재활치료서비스, 교육프로그램, 생활체육 등으로 나타남
- 이용자가 생각하는 강화해야 할 지역사회재활시설 역할은 발달장애인을 위한 서비스 다양화, 문화여가 및 평생교육지원으로 나타남
- 코로나-19로 시설 휴관 시 겪은 어려움은 자녀 등 가족양육, 이용자 또는 보호자의 우울감으로 나타남
- 주변 추천 의향과 향후 이용 의향 모두 높은 것으로 나타남

2. 1:1 인터뷰 주요 결과

1) 남양주시 지역사회재활시설에 대한 주요 이슈와 대응방향

- 첫째, 대기의 경우 시설을 충원(대기자)할 것인가, 서비스 이용 가능 시간을 확대(이용대기)할 것인가로 의견이 나뉘었지만 대체로 이용대기를 완화하는 대응이 우선되어야 한다는 입장이 강한 것으로 나타남. 단기간에 시설 확충이 어렵다는 현실을 고려해 이용시간 연장 또는 프로그램 확대를 통해 대기 시간을 완화하는 방향으로 인력 충원, 연장 운영 등을 고려할 필요가 있음
- 둘째, 시설 충원의 경우 장애인 체육시설 추가와 장애인복지관 추가에 대한 의견이 팽팽한 것으로 나타남. 현 시설의 경우 시설 외에 이용할 수 없는 공간이 없다는 점을 고려하면 장애인 체육시설 확충 이전이라도 지역사회 자원을 연계하여 장애인들이 이용할 만한 공간을 지원하는 것이 필요함. 장애인 복지관의 경우 장애인의 이동상의 어려움을 고려했을 때 장애인 대상 서비스가 집중된 시설이 필요하다는 점을 감안해 1개소 추가에 대한 논의를 진척시킬 필요가 있음

- 셋째, 장기 프로젝트 등은 현재 단기 사업 위주의 프로그램 제공에서 벗어나 해당 프로그램의 성과가 장애인에게 나타날 때까지 장기적으로 제공하자는 의견임. 운동지도, 건강 관리, 야외활동 및 지역사회 참여 활동, 사회적응 훈련 등을 고려할 수 있으며 이용자 욕구 조사를 통해 선정하는 방안을 고려할 수 있음
- 넷째, 기관 간 이동 시 책임 문제, 기관 이용자들을 대상으로 한 이동서비스로 인한 어려움 문제, 생활이동지원센터의 예약 문제 등이 존재해 실질적으로 도움이 되는 이동서비스 제공을 고려해야 함

2) 외부환경 및 장애인 욕구 변화에의 대응 필요성과 종사자 처우개선

- 첫째, 최근 3~4년간의 외부 환경변화 중 가장 직접적으로 체감되는 변화는 ‘보호’에서 ‘자립’으로의 방향 전환임. 이에 대응하기 위해 기관 내부적으로 특화프로그램 마련(소규모 프로그램 등) 등을 시도하고 있으나 공간(프로그램실) 확보의 문제로 기관 내부적인 대응에 한계가 있는 것으로 나타나 공간 확보에 대한 노력이 필요함
- 둘째, 보호자 욕구 다변화에 비해 기관 사정은 제한적으로 수요와 공급의 불일치가 발생하고 있어 개별 수요에 맞는 대응방안 마련이 필요함
 - 가장 큰 욕구는 ‘이동’에 관련된 욕구이나 현실적으로 기관에서 모두 대응하기 어렵다는 의견이 다수 나타남. 가령 차량운행에 운전원 및 사회재활교사 등을 배치해 해당 인력의 추가 근무가 고정 업무화된 상황으로 이동서비스에 대한 배려가 필요한 상황임
 - 집중 돌봄이 필요한 중증장애인이나 도전적 행동을 보이는 발달장애인이 서비스를 이용할 때 1:3이라는 비율을 준수할 경우 보호자가 원하는 수준의 돌보기 어려울 때가 있다는 점에서 이용자 특성을 고려해 비율을 조정할 필요가 있음. 다만 지침을 수정하는 것은 권한 범위를 넘어서는 일이므로, 기관 유형별·이용자특성별 매뉴얼을 제작·배포하여 보조하는 방식의 사업운영을 고려해야 할 것임
- 셋째, 향후 필요한 서비스로 ‘방문서비스 확대(찾아가는 서비스)’, ‘이용시간 연장’ 등을 고려할 필요가 있음. 방문서비스의 경우 시설 수 부족, 이동서비스 이용의 어려움은 즉시 해결이 불가능한 문제라는 점을 고려해 단기적으로 이용자 욕구에 대응할 방안으로 논의가 필요함. 이용시간 연장의 경우 서비스 확대보다 현재 복지관 등의 이용시간을 연장하자는 것으로, 야간 및 주말 등에 이용할 수 있도록 조정하는 것을 의미하나 실현 가능성을 담보하기 위해서

는 수요조사나 인력확보 등이 필요할 것으로 판단됨

- 넷째, 종사자의 동기와 사기관리는 서비스 질과 연결된다는 점에서 매우 중요한 문제임. 종사자의 동기저하 원인으로 직장 내 신체적 폭력과 감정 노동, 기관별 차별(처우), 서비스 비표준화에 따른 과도한 요구 등이 제시되어 기존에 종사자 처우개선을 위한 사업의 만족도가 낮은 것으로 나타나 각 사업들을 평가해 강화할 필요가 있음
- 소규모 사업장의 경우 프로그램 운영을 위한 공모사업의 허들을 낮춰주거나 (뉘음), 사업신청서나 사업 기간 연장 등을 고려할 필요가 있음. 이 외에도 이동서비스를 위한 운전원 지원 방안을 마련할 필요가 있음

3. 제언

- 첫째, 지역사회의 관심 및 자원 연계가 필요함. 현재 지역사회재활시설의 경우 자체 시설 외 프로그램 진행 장소가 없는 시설이 대부분이라는 점, 다양한 장애 유형 및 특징을 고려한 지원체계 마련을 위해 지역사회의 관심과 자원 연계가 불가피하다는 점을 고려하면 공공기관이 장소섭외 등의 지원을 할 필요가 있음
- 둘째, 기관별로 차량을 보유하고 있지만, 이용자 대비 차량 보유가 부족하고, 이동서비스(송영서비스) 과정에 종사자 업무강도가 올라가므로 지자체의 직접적 지원 내지는 외부기관 연계를 통한 차량 지원이 필요하며, 이를 통해 종사자 초과근무 완화, 이용자 만족도 제고를 도모할 필요가 있음
- 셋째, 최종증장애인을 대상으로 한 주간보호시설을 고려할 필요가 있음. 최종증장애인은 집중적인 보호와 서비스를 제공할 시설이 필요하다는 점, 해당 시설로 인해 타 시설 이용자들의 집중케어가 가능하다는 점에서 최종증장애인을 대상으로 한 주간보호시설 설치·지정 노력이 필요함
- 넷째, 현재 교육 이수를 위해 서울, 수원 등 근교로 이동함으로써 돌봄 공백이 발생한다는 점을 고려해 법정 의무교육을 포함한 교육 이수를 관내에서 지원할 필요가 있음
- 다섯째, 기관별·이용자 특성별 매뉴얼 개발 필요. 현재 지침을 일괄 적용함으로써 현장과 지침의 괴리, 이용자 혼란, 종사자 심리적 부담 등이 발생하므로 서비스 표준화에 관련된 매뉴얼을 제작해 운영할 필요가 있음
- 여섯째, 시설 및 종사자 충원은 단계적으로 접근할 문제이므로, 단기적으로

주말 및 공휴일 대상 서비스 확대를 통해 수요자의 욕구에 대응할 필요가 있음

[참고문헌]

- 경기복지재단(2021). 제5기 지역사회보장계획 수립을 위한 지역주민욕구조사.
- 경기복지재단(2020). 2020년 장애인 주간보호시설 운영 실태조사.
- 경기복지재단(2019). 경기도 장애인돌봄 균형발전 기준선 연구.
- 경기복지재단(2017). 경기도 장애인복지시설종사자 인권실태조사 연구.
- 한국장애인개발원(2019). 장애인주간보호시설 운영현황 실태조사.
- 부산복지개발원(2016). 장애인주간보호시설 실태조사 및 운영매뉴얼.
- 서울시복지재단(2020). 2020년 서울시 장애인복지관 평가결과 보고서.
- 서울시복지재단(2010). 사회복지시설 이용자만족도 조사체계 연구.
- 성공회대학교 산학협력단(2011). 주간보호시설의 장애인활동지원제도 적용 방안 연구.
- 유성구장애인종합복지관(2019). 2019년 복지관 고객 욕구 및 만족도조사.
- 인천대학교 산학협력단(2019). 지역사회 자립생활 지원 강화를 위한 지역사회재활시설 개편방안 마련 연구.
- 장기성(2019). 장애인주간보호시설 현실과 개선방안. 한국장애인주간보호시설 협회 정책토론회.

[부록]

--	--	--	--	--

「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」
- 기관 실태조사

<p>안녕하십니까?</p> <p>저희 대진대학교 산학협력단은 남양주시복지재단과 함께 「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」을 수행하고 있으며, 이 설문지는 남양주시 장애인 지역사회재활시설에 대한 개선방안을 알아보기 위한 것입니다.</p> <p>귀하께서 작성하신 설문지는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 개선방안을 수립하는 데 중요한 자료로 사용될 것이오니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀하께서 응답해주시는 내용은 모두 무기명으로 통계 처리되며 다른 용도로는 사용되지 않을 것을 약속드리오니, 한 문항도 빠짐없이 답변해 주시기를 부탁드립니다.</p>
<p style="text-align: right;">조사관련 문의사항 연락처 · 김충열 연구원 : 010-8254-2377</p>

시 설 명	
-------	--

설문지 작성방법

- 각 문항을 잘 읽고, **해당되는 곳에 ✓ 표시하거나 빈칸에 해당내용을 기입**하여 주시기 바랍니다.
(※ 기관 특성상 해당하지 않는 질문에는 응답하지 않으셔도 됩니다.)

I. 기관 일반현황

1. 기관의 법인 형태는 어떻게 되십니까?

- ① 사회복지법인
- ② 사단법인
- ③ 재단법인
- ④ 종교법인
- ⑤ 기타 ()

2. 기관의 설치유형은 어떻게 되십니까?

- ① 단독 시설
- ② 지자체 위탁시설
- ③ 복지관 부설
- ④ 거주시설 부설
- ⑤ 기타 ()

3. 시설에서 이용 가능한 편의시설은 무엇입니까? (모두 선택)

(※설치가 되어있더라도 이용이 불가능하면 체크하지 마십시오)

- ① 출입구의 경사로
- ② 건물 내 승강기
- ③ 점자 안내판
- ④ 점자 유도 블록
- ⑤ 장애인 전용 주차구역
- ⑥ 휠체어 접근 가능한 화장실
- ⑦ 기타()
- ⑧ 이용 가능한 편의시설 없음

4. 기관에 이용자를 위한 차량을 보유하고 있습니까?

- ① 보유
- ② 미보유

5. (차량을 보유하고 있는 경우) 이용인 대비 차량 보유가 적정하다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족함
- ② 부족함
- ③ 적정함
- ④ 매우 적정함

6. (차량을 보유하고 있는 경우) 차량 보유 경로는 어떻게 되십니까?

- ① 지자체 기능보강
- ② 법인 지원
- ③ 시설 자부담
- ④ 외부 지원
- ⑤ 시설장 개인부담
- ⑥ 기타()

7. 기관에서 이용자를 위한 인권교육을 실시하고 있습니까?

- ① 실시함
- ② 미실시

8. (이용자를 위한 인권교육을 실시하는 경우) 이용자 인권교육 시 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 이용자 의사소통 능력
- ② 이용자 특성에 맞는 강사초빙
- ③ 교육 예산 부족
- ④ 기타()

9. 기관에서 종사자를 위한 인권교육을 실시하고 있습니까?

- ① 실시함 ② 미실시

8. (종사자를 위한 인권교육을 실시하는 경우) 종사자 인권교육 시 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 외부기관 운영 인권교육의 부족 ② 서비스 공백으로 인한 외부기관 교육 참여 어려움
 ③ 교육 예산 부족 ④ 외부에서 초빙할 적절한 강사 부족
 ⑤ 기타()

Ⅱ. 종사자 현황

1. 종사자 총 현황

구분		인원	구분		인원
전체 직원수		()명	인건비 출처	정부보조금	()명
성별	남자	()명		법인전입금	()명
	여자	()명		자부담	()명
중간관리자		()명		기타()	()명
직책	사회재활교사	()명	직종 또는 전공	사회복지사	()명
	조리원	()명		물리치료사	()명
	운전원	()명		작업치료사	()명
	기타()	()명		간호사	()명
	기타()	()명		보육교사	()명
	기타()	()명		기타()	()명

2. (조리원이 있는 경우) 조리원의 근무형태는 어떻습니까?

- ① 전일제 근무 ② 시간제 근무(파트타임)

3. (운전원이 있는 경우) 운전원의 근무형태는 어떻습니까?

- ① 전일제 근무 ② 시간제 근무(파트타임)

4. 종사자의 휴게시간은 어떻게 보장되고 있습니까? (※이용자와 분리된 상태만 휴게시간으로 인정)

- ① 점심시간 이용 휴식
- ② 별도의 휴게시간 보장
- ③ 휴게시간을 보장하지 못함
- ④ 기타 ()

5. 기관의 이용자 대비 종사자 수가 적정하다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족함
- ② 부족함
- ③ 적정함
- ④ 매우 적정함

6. (이용자 대비 종사자 수가 부족하다고 응답한 경우) 종사자 수가 부족한 원인은 무엇입니까?

- ① 운영상의 예산문제
- ② 구직자의 부족
- ③ 기타 ()

7. 기관의 지역사회재활시설의 종사자 교육 필요 정도에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		전혀 불필요	불필요	보통	필요	매우 필요
응급 및 안전	화재와 안전 등 위험에 대한 이해와 관리	①	②	③	④	⑤
	갑작스러운 사고와 질병에 대한 대처	①	②	③	④	⑤
	질병에 따른 감염 확산 방지하기	①	②	③	④	⑤
건강 관리	약물복용과 건강관리에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
	종사자의 스트레스 관리	①	②	③	④	⑤
	이용자의 스트레스 관리(호흡법, 명상법 등)	①	②	③	④	⑤
장애 이해 및 개입	생애주기별로 본 발달장애인에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
	문제행동에 대한 이해와 이에 대한 개입	①	②	③	④	⑤
	발달장애인과 의사소통하기	①	②	③	④	⑤
	보호자 부모교육에 필요한 내용	①	②	③	④	⑤
	이용자 욕구에 맞춘 개별화 서비스 계획 수립 방법	①	②	③	④	⑤
	장애인 자립생활 교육	①	②	③	④	⑤
	성교육	①	②	③	④	⑤
	상담기법에 대한 이해(장애인, 보호자와의 관계 등)	①	②	③	④	⑤
인권 및 기타	종사자와 이용자의 인권교육	①	②	③	④	⑤
	업무 관련 기본적 회계행정 업무 교육	①	②	③	④	⑤

Ⅲ 이용자 및 대기자 현황

※ 기관 특성상 해당하지 않는 질문(ex. 대기자 관련 질문 등)에는 응답하지 않으셔도 됩니다.

1. 기관의 이용자 결원 발생시 모집(선발) 방법은 어떻게 되십니까?

- ① 대기자 순서
- ② 대기자 중 기관 내부 기준을 통해 모집
- ③ 결원 발생 시 공개모집
- ④ 기타 ()

2. 기관의 이용자 정원 및 현원(최대 이용 가능 인원 및 실제 이용 인원 평균)이 운영상 적절하다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족함
- ② 부족함
- ③ 적정함
- ④ 매우 적정함

3. 기관의 이용자 정원 및 현원(최대 이용 가능 인원 및 실제 이용 인원 평균)이 부족한 이유는 무엇입니까?

- ① 운영상 예산문제
- ② 최대 이용가능 정원에 비해 이용자가 많음
- ③ 기타()

4. 기관의 대기자들의 평균 대기기간은 얼마나 됩니까?

_____년 _____개월

5. 기관에는 서비스 대상자(이용자) 선정 기준이 별도로 마련되어 있습니까?

- ① 있음
- ② 없음

8. 기관에서 이용자 선정 시 고려하는 사항에 대해 각 항목별로 적용여부를 체크하여 주십시오.

내용	적용여부		내용	적용여부	
	예	아니오		예	아니오
장애유형	①	②	최중증과 경증	①	②
활동보조 인정점수()점	①	②	연령	①	②
국민기초생활수급여부	①	②	성별	①	②
신변자립 가능여부	①	②	과잉행동, 자해행동	①	②
타인에 대한 공격성	①	②	부적응 행동	①	②
입소 후 일정기간 관찰기록	①	②	서비스 담당자 소견	①	②
시설과 거주지간 거리	①	②	차량 이용 가능 정도	①	②
전염성 질환(간염, 결핵 등)	①	②	기타()	①	②

9. 기관에는 이용 결정 전 적응기간이 있습니까?

- ① 있음 (_____ 일) ② 없음

10. (적응기간이 있는 경우) 적응기간 중 주요 고려사항은 무엇입니까? (모두 선택)

- ① 이용자의 도전적 행동 ② 신변처리 능력 ③ 의사소통 능력
 ④ 약물복용 ⑤ 식사 수행 능력 ⑥ 외부활동 능력
 ⑦ 일상생활 능력 ⑧ 기존이용자와 생활 가능성 ⑨ 기타()

IV. 문제점 및 개선방안

1. 기관의 운영상 어려운 점에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 어렵다	어렵다	보통	어렵지 않다	매우 어렵지 않다
1	건물 접근성(편의시설)의 문제(승강기, 주출입구 등)	①	②	③	④	⑤
2	그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제	①	②	③	④	⑤
3	지역사회 유관기관과의 네트워크 구축 어려움	①	②	③	④	⑤
4	종사자 역량의 문제	①	②	③	④	⑤
5	비현실적인 인력 배치 기준 문제	①	②	③	④	⑤
6	종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움	①	②	③	④	⑤
7	장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다	①	②	③	④	⑤
8	종사자의 열악한 보수 어려움	①	②	③	④	⑤
9	근로기준법(애, 휴게시간 등) 준수의 어려움	①	②	③	④	⑤
10	이용자 개별 지원의 어려움	①	②	③	④	⑤
11	서비스 최저기준 부재의 문제	①	②	③	④	⑤
12	사업 진행에 있어 이용자 참여와 의사반영 어려움	①	②	③	④	⑤
13	도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제	①	②	③	④	⑤
14	이용자의 다양한 활동을 위한 자원개발의 어려움	①	②	③	④	⑤
15	시설 운영과 관련한 보호자의 지나친 간섭	①	②	③	④	⑤
16	기타()	①	②	③	④	⑤

2. 기관의 서비스 질 개선 방안에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통	필요하다	매우 필요하다
1	지역사회재활시설 명칭 변경	①	②	③	④	⑤
2	이용자와 종사자의 비율 조정	①	②	③	④	⑤
3	서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치 (ex, 장애 정도, 연령, 도전적 행동 등)	①	②	③	④	⑤
4	지역사회재활시설 재정 지원 확대	①	②	③	④	⑤
5	종사자 처우 개선	①	②	③	④	⑤
6	다양한 유형의 지역사회재활시설 설치 (장애유형 및 연령 고려, 시간별 등)	①	②	③	④	⑤
7	서비스 최저기준 마련	①	②	③	④	⑤
8	지역사회재활시설 수 확충	①	②	③	④	⑤
9	지역사회재활시설에 맞는 평가체계 마련(개선)	①	②	③	④	⑤
10	고령(조기노화)장애인을 고려한 서비스 개발/보급	①	②	③	④	⑤
11	도전적 행동 지원을 위한 교육 프로그램 지원	①	②	③	④	⑤
12	개인별 지원계획 수립을 위한 교육 프로그램 지원	①	②	③	④	⑤

3. 기관에서는 담당직원의 부재 시 대체인력 지원은 어떻게 이루어지고 있습니까?

- ① 대체인력 지원 없음 ② 유급봉사자 투입 ③ 이용자 부모 지원
- ④ 무급봉사자 투입 ⑤ 타부서 직원 지원 ⑥ 동일부서 직원 지원
- ⑦ 경기복지이음 ⑧ 기타()

4. 기관의 담당직원 간 업무분장이 명확하게 규정되어 있습니까?

- ① 매우 명확하다 ② 명확하다 ③ 보통이다
- ④ 명확하지 않다 ⑤ 매우 명확하지 않다

5. (업무분장이 명확하지 않은 경우) 담당직원 간 업무분장이 명확하지 않은 이유는 무엇입니까?

6. 장애인 복지 증진을 위해 장애인 지역사회재활시설의 어떤 역할이 강화되어야 한다고 생각하십니까?

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| ① 장애인 인권 및 권익옹호 | ② 취업알선 등 직업재활 활성화 |
| ③ 문화여가 및 평생교육지원 | ④ 스포츠 활성화 |
| ⑤ 재활치료 확대 | ⑥ 장애청소년 재능개발 및 성장지원 |
| ⑦ 장애인 가족을 위한 다양한 지원
화 | ⑧ 발달장애인을 위한 서비스(프로그램) 다양
화 |
| ⑨ 지역사회 장애인식개선 | ⑩ 기타 () |

7. 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영상, 정책상 문제점이나 개선점에 대한 의견이 있으시다면 자유롭게 기술해주시시오.

- 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다. -

--	--	--	--	--

「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」 - 이용자 욕구 설문조사

안녕하십니까?

저희 대진대학교 산학협력단은 남양주시복지재단과 함께 「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」을 수행하고 있으며, 이 설문지는 남양주시 장애인 지역사회재활시설에 대한 개선방안을 알아보기 위한 것입니다.

귀하께서 작성하신 설문지는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 개선방안을 수립하는 데 중요한 자료로 사용될 것이오니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀하께서 응답해주시는 내용은 모두 무기명으로 통계 처리되며 다른 용도로는 사용되지 않을 것을 약속드리오니, 한 문항도 빠짐없이 답변해 주시기를 부탁드립니다.

조사관련 문의사항 연락처

· 김충열 연구원 : 010-8254-2377

설문지 작성방법

- 각 문항을 잘 읽고, 해당되는 곳에 ✓ 표시하거나 빈칸에 해당내용을 기입하여 주시기 바랍니다.

I. 이용 관련 만족도

1. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1 시설환경이 쾌적하고 정리정돈이 잘 되어 있다	①	②	③	④	⑤
2 시설환경이 이용하기 편리하게 제공되고 있다	①	②	③	④	⑤
3 서비스 관련 자료가 잘 구비되어 있다	①	②	③	④	⑤
4 신속한 서비스를 제공하고 있다	①	②	③	④	⑤
5 약속한 서비스가 충실히 제공되고 있다	①	②	③	④	⑤
6 서비스를 제공받는 과정이 안정적이다	①	②	③	④	⑤

2. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영에 불만족하셨다면 그 이유가 무엇입니까?

- | | |
|-----------|-----------|
| ① 편의시설 부족 | ② 시설 노후화 |
| ③ 접근성 불편 | ④ 시설 청결상태 |
| ⑤ 주차시설 부족 | ⑥ 기타 () |

3. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설의 시설환경 및 운영에 대하여 문제점이나 개선점에 대한 의견이 있으시다면 자유롭게 기술해주시시오.

4. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설의 종사자에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	이용자에게 친절하다	①	②	③	④	⑤
2	이용자의 문제해결을 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
3	이용자를 잘 도와준다	①	②	③	④	⑤
4	프로그램(서비스)에 대해 전문지식을 보유하고 있다	①	②	③	④	⑤
5	이용자의 이익(만족)을 최우선으로 고려한다	①	②	③	④	⑤
6	이용자 욕구(만족)을 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤

5. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설 종사자 수에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 부족함 ② 부족함 ③ 적정함 ④ 매우 적정함

6. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설 종사자에 대한 문제점이나 개선점에 대한 의견이 있으시다면 자유롭게 기술해주시시오.

Ⅱ 서비스 및 이용자 욕구

1. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설의 서비스에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	서비스가 전반적으로 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
2	서비스가 기대한 만큼 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤
3	서비스 이용 투입 시간과 비용만큼 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤
4	서비스의 내용이 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤
5	서비스가 다양했다	①	②	③	④	⑤
6	서비스에 대한 의견의 피드백이 잘 이루어졌다	①	②	③	④	⑤
7	서비스의 효과가 만족스러웠다	①	②	③	④	⑤

2. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설의 서비스(프로그램) 이용 여부와 만족도에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	이용여부		만족도 정도					
	예	아니오	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
1	일상생활위생관리, 건강관리, 식생활 등)	①	②	①	②	③	④	⑤
2	여가취미활동(문화활동, 스포츠활동 등)	①	②	①	②	③	④	⑤
3	교육 훈련활동(성, 인권, 안전, 먼지, 기타 교양교육 등)	①	②	①	②	③	④	⑤
4	지역사회활동(체험활동, 견학활동)	①	②	①	②	③	④	⑤
5	특별활동(캠프 및 여행, 체육대회, 명절행사 및 기념일 행사 등)	①	②	①	②	③	④	⑤
6	가족지원(정보제공 및 상담, 휴식 및 여가지원)	①	②	①	②	③	④	⑤
7	생활이동지원(이동서비스 및 안내 보조)	①	②	①	②	③	④	⑤
8	수어통역지원(수어통역 및 상담)	①	②	①	②	③	④	⑤
7	전반적인 프로그램에 대한 만족도			①	②	③	④	⑤

3. 남양주시 장애인 지역사회재활시설을 이용할 때 가장 불편한 점은 무엇입니까?

- ① 이용료 부담
- ② 불편한 교통편
- ③ 이용할만한 서비스(프로그램) 부족
- ④ 서비스(프로그램)에 대한 정보부족
- ⑤ 이용기간의 한계
- ⑥ 이용을 위한 대기기간
- ⑦ 불편한 편의시설 및 환경
- ⑧ 직원의 불친절
- ⑨ 기타 ()

4. 남양주시 장애인 지역사회재활시설 서비스(프로그램) 중 가장 이용하고 싶은 것은 무엇입니까?

- ① 재활치료서비스
- ② 교육 프로그램
- ③ 문화교실
- ④ 생활체육
- ⑤ 직업재활
- ⑥ 장애인케어
- ⑦ 바우처 프로그램
- ⑧ 권익옹호 및 자조모임
- ⑨ 가족지원
- ⑩ 재가복지
- ⑪ 단순한 시설이용
- ⑫ 기타 ()

5. 장애인 복지 증진을 위해 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 어떤 역할이 강화되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 장애인 인권 및 권익옹호
- ② 취업알선 등 직업재활 활성화
- ③ 문화여가 및 평생교육지원
- ④ 스포츠 활성화
- ⑤ 재활치료 확대
- ⑥ 장애청소년 재능개발 및 성장지원
- ⑦ 장애인 가족을 위한 다양한 지원
- ⑧ 발달장애인을 위한 서비스(프로그램) 다양화
- ⑨ 지역사회 장애인식개선
- ⑩ 기타 ()

6. 코로나-19로 인해 남양주시 장애인 지역사회재활시설 휴관시 어떤 영역에서 어려움이 있으셨습니까?

- ① 자녀 등 가족양육
- ② 건강관리 및 재활치료
- ③ 이용자 또는 보호자의 우울감
- ④ 소득, 생활비 등의 경제영역
- ⑤ 가족 내 관계
- ⑥ 교육, 근로, 종교활동 등의 사회활동
- ⑦ 이성 및 친구관계
- ⑧ 기타 ()

7. 현재 이용하고 계신 장애인 지역사회재활시설을 주변에 추천할 의향이 있으십니까?

- ① 매우 추천하고 싶지 않다
- ② 추천하고 싶지 않다

③ 보통이다

④ 추천하고 싶다

⑤ 매우 추천하고 싶다

8. 현재 이용하고 계신 서비스(프로그램)을 향후에도 이용할 의향이 있으십니까?

① 매우 그렇지 않다

② 그렇지 않다

③ 보통이다

④ 그리고 싶다

⑤ 매우 그리고 싶다

9. 현재 이용하고 계신 지역사회재활시설 서비스에 대한 문제점이나 개선점에 대한 의견이 있으시다면 자유롭게 기술해주시시오.

Ⅲ 응답자 일반적 사항

※ 응답자가 이용자의 보호자이신 경우 이용자를 기준으로 작성 부탁드립니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 이하 ② 30대 ③ 40대
④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

3. 귀하의 장애유형은 어떻게 되십니까?

- ① 지적장애 ② 지체장애 ③ 뇌병변장애
④ 시각장애 ⑤ 발달장애 ⑥ 청각장애
⑦ 정신장애 ⑧ 기타

4. 이용시설에 대한 귀하의 이용기간은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1~3년 미만 ③ 3~5년 미만
④ 5~10년 미만 ⑤ 10년 이상

5. 귀하가 현재 일주일에 해당 이용시설을 이용하는 빈도는 어떻게 되십니까?

- ① 1회 미만 ② 1회 ③ 2회
④ 3회 이상

6. 귀하가 코로나-19 이전 일주일에 해당 이용시설을 이용하던 빈도는 어떻게 되십니까?

- ① 1회 미만 ② 1회 ③ 2회
④ 3회 이상

7. 귀하의 현재 거주지(동)는 어떻게 되십니까?

_____동

- 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다. -

--	--	--	--	--

「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」 - 종사자 실태 설문조사

안녕하십니까?

저희 대진대학교 산학협력단은 남양주시복지재단과 함께 「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」을 수행하고 있으며, 이 설문지는 남양주시 장애인 지역사회재활시설에 대한 개선방안을 알아보기 위한 것입니다.

귀하께서 작성하신 설문지는 남양주시 장애인 지역사회재활시설 개선방안을 수립하는 데 중요한 자료로 사용될 것이오니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀하께서 응답해주시는 내용은 모두 무기명으로 통계 처리되며 다른 용도로는 사용되지 않을 것을 약속드리오니, 한 문항도 빠짐없이 답변해 주시기를 부탁드립니다.

조사관련 문의사항 연락처

· 김충열 연구원 : 010-8254-2377

설문지 작성방법

- 각 문항을 잘 읽고, 해당되는 곳에 ✓ 표시하거나 빈칸에 해당내용을 기입하여 주시기 바랍니다.

I. 조직특성 및 직무특성

1. [조직특성] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
1	업무를 내 재량대로 처리할 수 없다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2	의사결정시 다른 사람들과 상의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	업무는 대개 나의 재량에 맡겨진다.	①	②	③	④	⑤
4	업무수행시 규정에 위배되는 일이 없는지 항상 검토한다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 규정준수 여부를 조직이 감독하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	나와 동료는 업무규정을 항상 준수해야 한다.	①	②	③	④	⑤
7	업무 수행 이전에 기관에 문의한다.	①	②	③	④	⑤
8	의사결정시 기관의 승인을 받아야 한다.	①	②	③	④	⑤
9	나의 의사결정에 대한 기관의 승인이 있을 후에야 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 신입채용 결정에 영향이 없다	①	②	③	④	⑤
11	나는 기관의 방침을 정할 때 참여할 수 있다	①	②	③	④	⑤
12	수행중인 업무, 예산, 계획 등의 결정과정에 참여할 수 있다	①	②	③	④	⑤

2. [직무특성] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	
1	업무 수행 과정에 전문적인 기술이 요구된다.	①	②	③	④	⑤
2	업무는 단순반복적인 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
3	내 업무는 성격이 각기 다른 일들로 구성된다.	①	②	③	④	⑤
4	업무수행 결과가 많은 이들에게 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤
5	내 업무는 우리 기관에서 중요한 업무에 속한다.	①	②	③	④	⑤
6	내 담당업무는 우리 기관에서 아주 중요하다.	①	②	③	④	⑤
7	내 업무 처리방법에 대한 의사결정은 내가 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내 업무들에 대한 재량권을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
9	내 업무는 내 재량에 따라 처리할 수 있는 일들로 구성된다.	①	②	③	④	⑤
10	업무수행시 내 행동으로 인한 결과를 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	업무수행이 잘못되었을 때 어떤 부분에서 잘못되었는지 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	타인의 검토가 없더라도 업무수행이 잘 되고 있는지 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
13	업무의 시작부터 종료까지의 책임을 지게되는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
14	내 업무는 처음부터 내가 시작해서 종료하는 일들로 구성되어 있다.	①	②	③	④	⑤
15	어떤 업무의 한 부분만을 수행하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 조직만족과 직무만족

1. [조직몰입] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내 조직에 소속감을 가진다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내 조직에 충성할 가치가 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내 조직에서 정년까지 근무하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 조직의 목표에 공감한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내 조직의 문제를 내 문제로 여긴다.	①	②	③	④	⑤

2. [직무만족] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내 직무에 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내 보수에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내 동료들에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내 직무가 사회적으로 긍정적 평가를 받는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 직무스트레스

1. [직무스트레스] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	적절한 보상없이 추가적인 일을 해야 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내 의사결정과 다른 방식의 업무수행을 해야할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 애매한 일을 하는 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
4	업무수행 과정에서 타인과의 충돌이 불가피할 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	지시가 모호한 업무가 주어질 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	내 업무는 복잡하고 불확실한 업무이다.	①	②	③	④	⑤
7	책임지기 곤란한 업무가 주어질 경우가 있다	①	②	③	④	⑤
8	업무강도가 강하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9	내 업무가 많다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 공공봉사동기 및 리더-구성원 관계((Leader Member Exchange)

1. [공공봉사동기] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

	구분	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 지역사회에 도움을 주는 활동에 참여하는 사람들을 존경한다.	①	②	③	④	⑤
2	사회문제를 해결하려는 활동에 동참하는 것이 중요하다.	①	②	③	④	⑤
3	공공봉사에 기여하는 것은 중요하다.	①	②	③	④	⑤
4	시민에게 동등한 기회를 제공하는 것이 중요하다.	①	②	③	④	⑤
5	시민들이 행정서비스가 지속적으로 제공될 것이라고 믿는 것이 중요하다.	①	②	③	④	⑤
6	윤리적으로 행동하는 것은 필수라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	불쌍한 처지의 사람을 보면 동정심이 생긴다.	①	②	③	④	⑤
8	어려움에 처한 사람들을 보면 안타깝다.	①	②	③	④	⑤
9	부당하게 대우받는 사람들을 보면 화가 난다.	①	②	③	④	⑤
10	사회를 위해 나의 희생을 감수할 준비가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
11	사회를 위해 개인적인 손실을 감수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	돈을 지불하더라도 가난한 사람들을 돕는 계획에 찬성한다.	①	②	③	④	⑤

2. [리더-구성원 관계] 선생님은 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

	구분	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	내 업무수행과정에서 기관장은 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
2	내 업무에 대해 기관장은 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	내 의사결정과 기관장의 의사결정은 대체로 일치한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 기관장을 신뢰하며, 기관장의 의사결정에 따른다.	①	②	③	④	⑤
5	기관장은 나를 신뢰하며, 내 편을 들어준다.	①	②	③	④	⑤

V. 기관 개선방안

1. 기관의 지역사회재활시설의 종사자 교육 필요 정도에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		전혀 불필요	불필요	보통	필요	매우 필요
응급 및 안전	화재와 안전 등 위험에 대한 이해와 관리	①	②	③	④	⑤
	갑작스러운 사고와 질병에 대한 대처	①	②	③	④	⑤
	질병에 따른 감염 확산 방지하기	①	②	③	④	⑤
건강 관리	약물복용과 건강관리에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
	종사자의 스트레스 관리	①	②	③	④	⑤
	이용자의 스트레스 관리(호흡법, 명상법 등)	①	②	③	④	⑤
장애 이해 및 개입	생애주기별로 본 발달장애인에 대한 이해	①	②	③	④	⑤
	문제행동에 대한 이해와 이에 대한 개입	①	②	③	④	⑤
	발달장애인과 의사소통하기	①	②	③	④	⑤
	보호자 부모교육에 필요한 내용	①	②	③	④	⑤
	이용자 욕구에 맞춘 개별화 서비스 계획 수립 방법	①	②	③	④	⑤
	장애인 자립생활 교육	①	②	③	④	⑤
	성교육	①	②	③	④	⑤
	상담기법에 대한 이해(장애인, 보호자와의 관계 등)	①	②	③	④	⑤
인권 및 기타	종사자와 이용자의 인권교육	①	②	③	④	⑤
	업무 관련 기본적 회계행정 업무 교육	①	②	③	④	⑤

2. 기관의 운영상 어려운 점에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		매우 어렵다	어렵다	보통	어렵지 않다	매우 어렵지 않다
1	건물 접근성(편의시설)의 문제(승강기, 주출입구 등)	①	②	③	④	⑤
2	그룹 활동을 위한 시설 내 공간 부족 문제	①	②	③	④	⑤
3	지역사회 유관기관과의 네트워크 구축 어려움	①	②	③	④	⑤
4	종사자 역량의 문제	①	②	③	④	⑤
5	비현실적인 인력 배치 기준 문제	①	②	③	④	⑤
6	종사자의 잦은 이직 및 구인의 어려움	①	②	③	④	⑤
7	장애인을 위한 서비스(프로그램)에 대한 행정과다	①	②	③	④	⑤
8	종사자의 열악한 보수 어려움	①	②	③	④	⑤
9	근로기준법(애, 휴게시간 등) 준수의 어려움	①	②	③	④	⑤
10	이용자 개별 지원의 어려움	①	②	③	④	⑤
11	서비스 최저기준 부재의 문제	①	②	③	④	⑤
12	사업 진행에 있어 이용자 참여와 의사반영 어려움	①	②	③	④	⑤
13	도전적 행동의 장애인에 대한 전문성 부족 문제	①	②	③	④	⑤
14	이용자의 다양한 활동을 위한 자원개발의 어려움	①	②	③	④	⑤
15	시설 운영과 관련한 보호자의 지나친 간섭	①	②	③	④	⑤
16	기타()	①	②	③	④	⑤

3. 기관의 서비스 질 개선 방안에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통	필요하다	매우 필요하다
1	지역사회재활시설 명칭 변경	①	②	③	④	⑤
2	이용자와 종사자의 비율 조정	①	②	③	④	⑤
3	서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치 (ex, 장애 정도, 연령, 도전적 행동 등)	①	②	③	④	⑤
4	지역사회재활시설 재정 지원 확대	①	②	③	④	⑤
5	종사자 처우 개선	①	②	③	④	⑤
6	다양한 유형의 지역사회재활시설 설치 (장애유형 및 연령 고려, 시간별 등)	①	②	③	④	⑤
7	서비스 최저기준 마련	①	②	③	④	⑤
8	지역사회재활시설 수 확충	①	②	③	④	⑤
9	지역사회재활시설에 맞는 평가체계 마련(개선)	①	②	③	④	⑤
10	고령(조기노화)장애인을 고려한 서비스 개발/보급	①	②	③	④	⑤
11	도전적 행동 지원을 위한 교육 프로그램 지원	①	②	③	④	⑤
12	개인별 지원계획 수립을 위한 교육 프로그램 지원	①	②	③	④	⑤

4. 기관에서는 담당직원의 부재 시 대체인력 지원은 어떻게 이루어지고 있습니까?

- ① 대체인력 지원 없음 ② 유급봉사자 투입 ③ 이용자 부모 지원
- ④ 무급봉사자 투입 ⑤ 타부서 직원 지원 ⑥ 동일부서 직원 지원
- ⑦ 경기복지이음 ⑧ 기타()

5. 기관의 담당직원 간 업무분장이 명확하게 규정되어 있습니까?

- ① 매우 명확하다 ② 명확하다 ③ 보통이다
- ④ 명확하지 않다 ⑤ 매우 명확하지 않다

6. (업무분장이 명확하지 않은 경우) 담당직원 간 업무분장이 명확하지 않은 이유는 무엇입니까?

7. 장애인 복지 증진을 위해 장애인 지역사회재활시설의 어떤 역할이 강화되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 장애인 인권 및 권익옹호 ② 취업알선 등 직업재활 활성화
- ③ 문화여가 및 평생교육지원 ④ 스포츠 활성화
- ⑤ 재활치료 확대 ⑥ 장애청소년 재능개발 및 성장지원
- ⑦ 장애인 가족을 위한 다양한 지원 ⑧ 발달장애인을 위한 서비스(프로그램) 다양화
- ⑨ 지역사회 장애인식개선 ⑩ 기타 ()

8. 남양주시 장애인 지역사회재활시설의 운영상, 정책상 문제점이나 개선점에 대한 의견이 있으시면 자유롭게 기술해주시시오.

VI 응답자 일반적 사항

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대
④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

3. 귀하가 근무하고 계신 장애인 지역사회복지시설 종류는 무엇입니까?

- ① 장애인복지관 ② 주간보호센터 ③ 장애인생활이동지원센터
④ 수어통역센터

4. 귀하의 근무기간은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1~5년 미만 ③ 5~10년 미만
④ 10~15년 미만 ⑤ 15년 이상

5. 귀하의 직책은 어떻게 되십니까?

- ① 중간관리자 ② 사회재활교사 ③ 조리원
④ 운전원 ⑤ 사무직원 ⑥ 기타()

- 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다. -

**[남양주시 장애인 지역사회재활시설
이용자 욕구 및 종사자 실태분석] 연구용역 인터뷰**

안녕하십니까?

대진대학교 산학협력단은 남양주시 복지재단의 의뢰를 받아 「남양주시 장애인 지역사회재활시설 이용자 욕구 및 종사자 실태분석」 연구용역에 관한 연구를 진행하고 있습니다.

본 인터뷰는 장애인 지역사회재활시설(장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 여가 활동과 사회참여 활동 등에 편의를 제공하는 시설)의 실무자들의 의견을 수렴함으로써 향후 남양주시 장애인 맞춤형 서비스(시책사업) 맞춤형 솔루션 제공(복지재단 사업 등)에 대한 이슈를 도출하는데 목적이 있습니다. 선생님께서 개진하여 주시는 의견은 지역중심의 장애인 돌봄 기틀 마련을 위한 방안 도출에 활용될 것입니다.

선생님께서 응답하시는 내용은 통계법 제33조에 의해 비밀이 보호됩니다. 또한, 인터뷰 결과는 연구목적 이외의 용도로는 이용되지 않습니다. 본 인터뷰에 대한 의문 사항이나 제도개선 등에 대한 고견이 있으시면 언제든지 아래 연락처로 연락해주시길 바랍니다. 감사합니다.

2022년 7월

연구책임자: 전미애(대진대학교 창의미래인재대학 부교수)
jmayr@daejin.ac.kr

응답자 정보

- ① 기관명 (_____)
② 성명 (_____) 연락처 (_____)

연락처는 연구과제 종료 후 비용 지급을 위한 목적으로 수집되며, 목적 달성 후 바로 폐기하도록 하겠습니다.

- Q1. 각 기관별 서비스 이용자들의 특성과 기관 운영의 특성을 고려했을 때 **가장 잘 대표(설명)하는 키워드 3개**는 어떠한 것이 있습니까? 어떠한 이유에서 각각의 키워드를 선택하셨는지 설명을 부탁드립니다.
- Q2. 최근 3~4년간 장애인 권리 의식 향상 등 **외부 요인이나, 기관 내부적으로 나타나는 가장 큰 변화는 무엇**이라 생각하십니까? 이러한 변화로 인해서 **일하는 방식, 이용자와 서비스 제공자 간 관계에서 변화가 가장 필요한 것은 무엇**이라고 생각하십니까? 어떠한 이유에서 설명하신 내용이 가장 필요(중요)하다고 생각하십니까?
- Q3. 이용자들의 개별적 차이(장애유형, 장애차이, 사회성 등)에 대응하기 위한 개별화된 서비스 제공의 필요성은 장애인 대상 사회서비스 제공과 관련된 주요 화두입니다. **현재 제공하는 서비스는 무엇이며, 이용자들이 추가해주길 원하는 서비스는 무엇**입니까?
 가. 각 서비스 제공과정에서의 어려움은 무엇입니까?
 나. 서비스 최저기준 부재의 문제는 무엇입니까?(주간보호센터)
- Q4. 직원의 동기와 사기관리는 매우 중요합니다. **직원들이 담당하는 업무와 맡은 역할(직군, 근무 장소·환경)에 따라 차이가 있지만, 본인과 주변 동료들의 사기를 가장 많이 떨어뜨리는 요인**은 무엇이라고 생각하십니까? 어떠한 과정과 이유로 사기가 저하되는지 설명을 부탁드립니다.
- Q5. 선생님(또는 소속 부서)께서는 일주일(그리고 월)에 평균적으로 **시간 외 근무(초과 근무)를 몇 시간 정도** 하십니까?
 가. 초과 근무는 주로 어떤 업무 때문에 이루어지고 있습니까?
- Q6. 현재의 업무량을 고려했을 때, **인력 확충이 가장 필요한 업무**는 무엇이라고 생각하십니까? 몇 명이 필요하십니까?
- Q7. 장애인 지역사회재활시설(장애인복지관, 의료재활시설, 장애인공동생활가정, 주간/단기보호시설, 장애인체육시설, 장애인수련시설, 수화통역센터) 등이 **추가되어야 한다는 욕구**가 강한 것으로 나타났습니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?
 가. 어느 지역에, 어느 시설이 들어가야 한다고 생각하십니까?

Q8. 유관기관으로 남양주시와 남양주시 복지재단이 있습니다. 각 기관에 바라는 점(필요한 서비스, 사업 등)이 있다면 무엇입니까?

- 가. 비현실적인 인력배치 기준
- 나. 이용자와 종사자 비율 조정
- 다. 서비스 필요정도를 고려한 추가인력 배치
- 라. 종사자 처우개선 등

Q9. 새 정부의 복지정책의 방향은 지역사회 자원 연계 활성화를 통해 지역 내에서의 돌봄을 강조하고 있습니다. 지역사회 자원 연계 활성화를 위해 무엇이 필요하다고 생각하십니까?