

2017년
속초종합사회복지관 욕구/만족도 조사
결과보고

2017. 12. 27.

조사 및 분석

조사기간 : 2017년 12월 11~15일(5일간)

조사방식 : 일반집단 서베이(면접조사)

총 응답자 수 : 170명

자료처리도구 : IBM SPSS Statistics 22

속초종합사회복지관(복지사업팀)

-담당 : 김경선 사회복지사

I. 지역사회욕구조사 개요

1. 지역사회욕구조사 배경 및 목적

지역사회 중장기 복지계획을 세우기 전에 반드시 선행되어야 할 가장 중요한 것 중 하나는 지역주민이 무엇을 원하며 무엇을 필요로 하는지를 파악해야 하는 것이다. 인간이 원하는 필요로 하는 것은 욕구라는 말로 표현될 수 있다.¹⁾ 지방화 시대에는 지역주민들의 욕구가 우선적으로 반영되는 행정수행이 요청되고 있으나 지역주민들의 의견이나 지역특성에 관한 기초자료가 부족하다.²⁾ 군 단위 행정조직에서는 지역사회를 위한 복지관이 부족하다.

욕구는 정적이며 절대적이라기보다는 탄력적이며 상대적 이다. 비슷한 상황에 놓여 있다고 해도 개인마다 욕구 수준이 다르며, 욕구를 느끼지 않을 수도 있고, 또한 시간이 지나면서 변화하기도 한다.³⁾ 지역사회 복지 분야를 책임지고 있는 기관이라면, 이러한 욕구에 대한 프로그램의 반영이 반드시 필요하다. 이를 위해서는 need가 아닌 want⁴⁾의 정확한 분류와 조사 및 수요 예측이 중요하다.

인간의 가장 큰 욕구는 Existence needs(존재욕구), Relatedness need(관계욕구), Growth needs(사회욕구)⁵⁾로 구분이 되며, 일정부분의 욕구가 충족되지 않는 한, 욕구의 의한 문제가 사회적인 문제로 발전할 수 있다. 이러한 개개인의 욕구와는 다르게 사회적 욕구의 개념이 존재 하는데 이를 정리하면 아래와 같다.

- 적절한 소득과 경제적 기회
- 기본적인 물질적 욕구를 충족하는데 필요한 조건
- 적절한 보건
- 적절한 지식과 기능
- 적절한 개인적, 사회적 적응 및 개발
- 적절한 사회 조직체를 통한 활동⁶⁾

등이 그것이다. 일반적으로 종합사회복지관의 경우 사업과 대상자가 다양하기 때문에 위와 같은 사회적 욕구가 모두 일정부분 충족되어야 한다. 일반적으로 욕구조사는 문제(욕구)를 가지고 있는 수혜자의 욕구에 대한 것만 자료를 수집하고 분석하는 것으로 끝났으나 이는 수혜자의 자료만으로는 그 문제를 이해하고 해결하는데 충분한 정보를 제공해 줄 수 없다는 단점이 있다.

다시 말해 문제를 해결하기 위해서 좀 더 전체적인 맥락에서 자료를 수집하여야 한다는 것이다. 수혜자의 욕구, 이러한 문제를 해결하기 위해서 중추적인 역할을 하는 서비스 제공자의 욕구, 그리고

1) 지역사회복지계획 수립을 위한 복지욕구조사(이소영, 보건복지포럼 통권 제208호(2014.2), 2014.2.)

2) 주민 생활실태 및 욕구조사(저소득층 복지욕구와 지방정부의 지원대책에 관한 세미나, 1999.5, 57-148)

3) Kettner et al : 욕구는 가치관에 따라 달라지며 생활수준, 사회정치적 환경, 그리고 가용자원과 기술에 따라 변화되는 탄력성을 지닌다.

4) 욕구에 인간의 생존 또는 성장발전에 있어 무엇인가 결핍되어 이를 해결하기 위한 구체적인 수단에 대해 바라는 것.

5) Alderfer의 ERG이론

6) 성규탁 - 사회적 차원에서 인간의 욕구를 성향이 비슷한 6개의 범주로 나눔

이러한 서비스 제공자들이 수혜자들의 문제를 해결하기 위해서 서비스를 구성할 때 필요한 자원 등 3가지 차원에서 자료를 수집할 때 현장의 문제를 보다 잘 해결할 수 있는 “문제해결 중심의 욕구조사”가 될 것이다.

2. 주요 내용

본 욕구조사는 속초종합사회복지관을 이용하는 대상들의 실태 및 욕구를 파악하고자 한다. 구체적인 내용은 아래와 같다

첫째 본 조사의 목적은 본 복지관 이용자들에게 복지욕구에 대한 총량을 파악한다.

둘째 지역 내 복지서비스에 대한 만족도와 욕구를 분석한다.

셋째 본 기관의 계획수립 및 복지사업 개발을 위한 기초 자료로 활용된다.

넷째 조사 과정을 통해 이용자들로 하여금 복지관의 홍보를 강조한다.

3. 조사방법

본 욕구조사는 속초종합사회복지관을 이용하는 대상자를 팀별로 구분하여 이용자의 수에 비례하여 배분하였으며, 이용자와 봉사자·후원자를 별도로 구분하지 않았다.

총 총 180장의 설문지중 170장이 회수 되었으며, 4장의 경우 일부가 아닌 전체 내용이 작성되지 않은 관계로 결과에 적용하지 않았다.

*본 설문은 모든 설문 내용을 충족하지 않아도, 이용자의 응답이라 생각하여 설문결과에 포함시켰다.

응답자의 기초 정보

성별

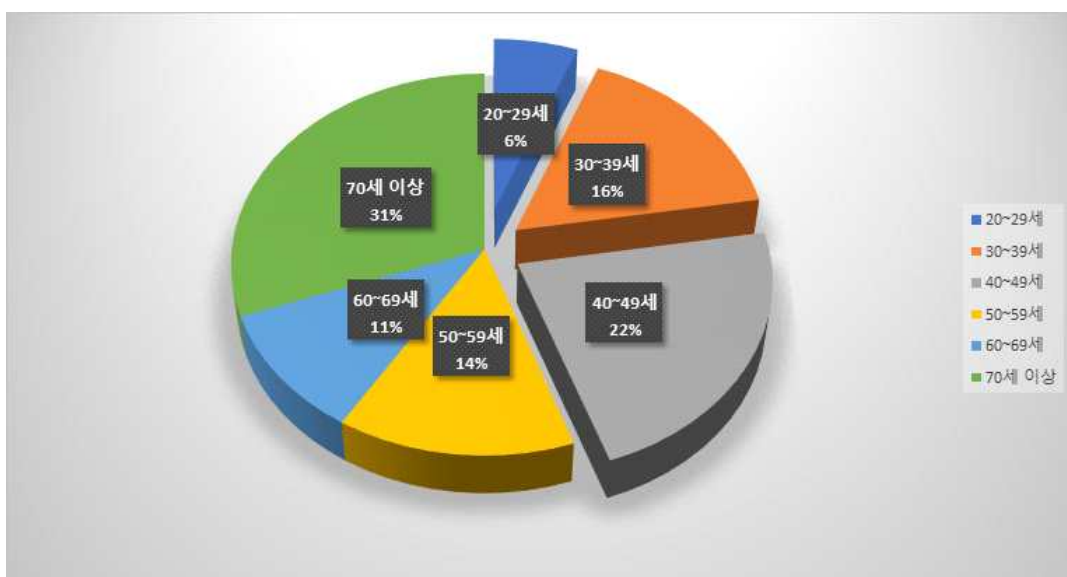
		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	남자	20	11.8	11.8	11.8
	여자	150	88.2	88.2	100.0
	총계	170	100.0	100.0	

육구조사 참석자 총 170명으로 남성은 20명(11.8%), 여성은 150(88.2%)명으로 남성에 비해 여성의 비율이 7배가 넘는다. 결측값은 존재 하지 않는다.

참여자의 연령

참여자의 연령은 명목변수로 측정하였으나, 등간변수로 변경하여 결과를 측정한다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	20~29세	10	5.9	5.9	5.9
	30~39세	28	16.5	16.5	22.4
	40~49세	38	22.4	22.4	44.7
	50~59세	24	14.1	14.1	58.8
	60~69세	18	10.6	10.6	69.4
	70세 이상	52	30.6	30.6	100.0
	총계	170	100.0	100.0	



50대 이상의 연령층이 56%를 차지하였으며, 20~49세까지의 연령층은 44%를 차지했다.

20~49까지의 응답자 대부분은 아동발달치료센터를 이용하는 학부형으로 복지관은 50세 이상, 50세 이하는 복지관을 이용하는 대상으로 집계되었다.

응답자 거주지역

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함		4	2.4	2.4	2.4
	영랑동	10	5.9	5.9	8.2
	동명동	6	3.5	3.5	11.8
	금호동	8	4.7	4.7	16.5
	교동	46	27.1	27.1	43.5
	노학동	28	16.5	16.5	60.0
	조양동	40	23.5	23.5	83.5
	청호동	6	3.5	3.5	87.1
	기타	22	12.9	12.9	100.0
	총계	170	100.0	100.0	

응답자중 교동 27.1%, 조양동 23.5%, 노학동이 28%의 비율로 나타났다. 3개동의 응답자는 전체응답자의 68%로 2/3를 차지했다. 그 외에도 기타라고 응답한 비율이 12.9%로 아동발달치료센터 이용을 위해 외부에서 방문 하는 경우도 종종 있는 것으로 나타났다.

응답자의 직업

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함		12	7.1	7.1	7.1
	사무기술직	8	4.7	4.7	11.8
	서비스판매직	8	4.7	4.7	16.5
	전문관리직	22	12.9	12.9	29.4
	단순노무직	2	1.2	1.2	30.6
	전업주부	64	37.6	37.6	68.2
	자영업	12	7.1	7.1	75.3
	학생	4	2.4	2.4	77.6
	무직	26	15.3	15.3	92.9
	기타	12	7.1	7.1	100.0
	총계	170	100.0	100.0	

전업주부가 64(37.6%), 무직 26명(15.3%), 전문관리직 22명(12.9%)으로 나타났다. 무직과 기타직종이 다음 순으로 나타났다. 이것을 연령과 응답자의 직업으로 교차 분석을 하게 되면 아래의 결과를 알 수 있다.

		직업										총계
		결측값	사무 기술직	서비스 판매직	전문 관리직	단순 노무직	전업 주부	자영업	학생	무직	기타	
연령	20~29세	0	0	4	4	0	2	0	0	0	0	10
	30~39세	0	4	0	4	0	16	2	0	0	2	28
	40~49세	0	2	0	10	0	14	4	0	4	4	38
	50~59세	4	2	4	4	0	4	2	0	2	2	24
	60~69세	2	0	0	0	2	6	2	0	2	4	18
	70세이상	6	0	0	0	0	22	2	4	18	0	52
총계		12	8	8	22	2	64	12	4	26	12	170

전업주부의 경우 30~49세, 70세 이상에서 가장 많은 응답을 보였으며, 전문관리직은 20~59세까지 퍼져 있으며, 그 이상의 연령대에서는 나타나지 않았다. 이런 결과는 활동보조인들에게 설문을 한 결과로 예측된다. 65세 이상의 연령층에서는 전업주부와 무직순으로 나타났다. 응답자의 상당수가 여성이며, 복지관을 이용하는 목적이 명확하기 때문에 나타나는 현상으로 판단된다.

월평균소득

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	1만원 이상~50만원 미만	10	5.9	11.1	11.1
	51만원 이상~100만원 미만	18	10.6	20.0	31.1
	101만원 이상~200만원 미만	36	21.2	40.0	71.1
	201만원 이상~300만원 미만	16	9.4	17.8	88.9
	301만원 이상	10	5.9	11.1	100.0
	총계	90	52.9	100.0	
결측값	시스템	80	47.1		
총계		170	100.0		

총 응답자의 47.1%가 응답을 하지 않았다. 특히 고령층에서 미 응답자가 많았으며, 50세 미만의 젊은 층에서 상대적으로 많은 응답을 하였다. 300만원 이상의 월 소득을 가진 응답자는 전체 응답자의 5.9%였으며, 가장 많은 빈도를 보인 월 소득은 101만원에서 200만원으로 전체 응답자의 21.2%를 차지하였다. 종합적으로 살펴보면 가구소득과 개인 소득을 분류하지 않고 응답한 결과로 예측된다.

가족구성원수

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	1명	18	10.6	11.5	11.5
	2명	36	21.2	23.1	34.6
	3명	42	24.7	26.9	61.5
	4명	52	30.6	33.3	94.9
	5명 이상	8	4.7	5.1	100.0
	총계	156	91.8	100.0	
결측값	시스템	14	8.2		
총계		170	100.0		

가족구성원은 4명이 30.6%로 가장 많았으며, 3명 24.7%, 2명 21.2%로 나타났다. 혼자 살고 있는 사람의 경우도 10.6%를 차지하였다. 5명 이상의 다세대 구성원(예측)은 4.7%에 불과했다.

		가족구성원(본인포함)					총계
		1명	2명	3명	4명	5명 이상	
연령	20~29세	2	0	2	6	0	10
	30~39세	2	0	8	18	0	28
	40~49세	2	2	10	22	0	36
	50~59세	0	10	10	2	2	24
	60~69세	2	8	2	2	2	16
	70세 이상	10	16	10	2	4	42
총계		18	36	42	52	8	156

연령과 가족구성원과의 교차분석을 해보면 경제적활동이 가능한 연령대에서는 자녀 양육으로 인해 3~4인 가구가 많으며, 고 연령층에서는 1~2명으로 구성된 핵가족이 많이 나타났다. 빠른 핵가족화와 부모양육이 점차 줄어 들고 있는 현시대를 대변하는 결과로 예측된다.

		가족구성원(본인포함)					총계
		1명	2명	3명	4명	5명 이상	
월 평균 소득	1만원 이상~50만원 미만	6	2	2	0	0	10
	51만원 이상~100만원 미만	0	10	2	4	2	18
	101만원 이상~200만원 미만	8	6	12	8	2	36
	201만원 이상~300만원 미만	0	0	2	14	0	16
	301만원 이상	0	0	4	6	0	10
총계		14	18	22	32	4	90

가족구성원과 월평균 소득을 보면 흥미로운 점을 찾을 수 있다. 기본적으로 가족의 소득이 가장 많은 부분은 100~200만원 사이지만, 가구1인이 생활하기 위해서는 50만원의 기준이라는 점을 찾아 볼 수 있다. 1인 구성원에 가장 많은 소득 분포는 50만원 미만(최저생계비로 예상됨), 2인 가구는 100만원 미만, 3인가구는 200미만, 4인가구는 300미만으로 나타나는 걸 볼 수 있다. 최저 생계비 보다는 약간 높은 비율로 가구수를 공급하는 방식으로 금액이 산출된 것으로 예측된다.

속초지역에 거주한 기간은 몇 년 입니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	1년 미만	6	3.5	3.7	3.7
	1년 이상~3년 미만	10	5.9	6.2	9.9
	3년 이상~5년 미만	18	10.6	11.1	21.0
	5년 이상	128	75.3	79.0	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

총 170명중 168명이 응답하였으며, 결측값은 8로 전체응답자의 4.7%이다. 5년 이상 거주한 응답자는 128명 75.3%이며, 3년~5년 미만 10.6%, 1년~3년 미만 5.9%를 차지했다.

		속초지역에 거주한 기간은 몇년입니까?				총계
		1년 미만	1년 이상~3년 미만	3년 이상~5년 미만	5년 이상	
연령	20~29세	0	2	2	6	10
	30~39세	6	6	6	10	28
	40~49세	0	0	2	32	34
	50~59세	0	0	6	18	24
	60~69세	0	0	0	18	18
	70세 이상	0	2	2	44	48
총계		6	10	18	128	162

거주기간과 연령을 교차분석하면 위의 결과를 볼 수있다. 전 연령층에서 5년 이상 거주 했다는 응답자가 128명으로 압도적이었다. 20~39세 젊은 층에서 상대적으로 속초지역에서의 짧은 거주기간을 확인할 수 있다. 직업등 다양한 문제로 인해 거주지를 변경한 연령층이 젊은 층을 주목해 볼 필요가 있다.

SQ1. 귀하께서는 현재 속초종합사회복지관의 프로그램을 몇 개나 참여 하고 있습니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	1개	72	42.4	45.6	45.6
	2개	46	27.1	29.1	74.7
	3개	10	5.9	6.3	81.0
	4개 이상	6	3.5	3.8	84.8
	사용하지 않음	24	14.1	15.2	100.0
	총계	158	92.9	100.0	
결측값	시스템	12	7.1		
총계		170	100.0		

복지관의 참여 프로그램을 묻는 질문에는 1개 42.4%, 2개 27.1% 사용하지 않음 14.1%로 나타났으며, 3개~4개라고 응답한 이용자는 총 응답자의 9.4%에 불과 했다.

A. 사회복지관 인식 관련 사항

1. 귀하께서는 속초종합사회복지관(이하 속초복지관)을 어떻게 알게 되었습니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	TV,신문 등 언론보도를 통해서	6	3.5	3.6	3.6
	인터넷 검색을 통해서	12	7.1	7.2	10.8
	시청이나 동주민센터 직원을 통해	12	7.1	7.2	18.1
	복지관 등 복지시설을 통해	52	30.6	31.3	49.4
	서비스 제공기관의 홍보를 통해	20	11.8	12.0	61.4
	주위 사람의 소개로	60	35.3	36.1	97.6
	기타	4	2.4	2.4	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

170명의 응답자 중 4명을 제외한 166명이 응답하였으며, ‘주위 사람의 소개로’ 라고 응답한 수는 총응답자의 36.1%, ‘복지관 등 복지시설을 통해’라고 응답한 수는 31.3%로 각각 1,2위로 나타났다. 대중매체나 홍보를 통해 복지관 방문을 한 인원수에 비해 직접 혹은 소문을 통해 복지관을 이용하는 응답자가 다수로 나타난 결과이다. 기타 의견으로는 ‘교육기관 소개로’ 와 ‘어린이집 교사 추천’ 이 있었다.

2. 귀하께서는 복지관의 정보를 지역 주변에서 쉽게 얻을 수 있었습니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	10	5.9	6.0	6.0
	별로 그렇지 않다	44	25.9	26.5	32.5
	다소 그렇다	72	42.4	43.4	75.9
	매우 그렇다	40	23.5	24.1	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

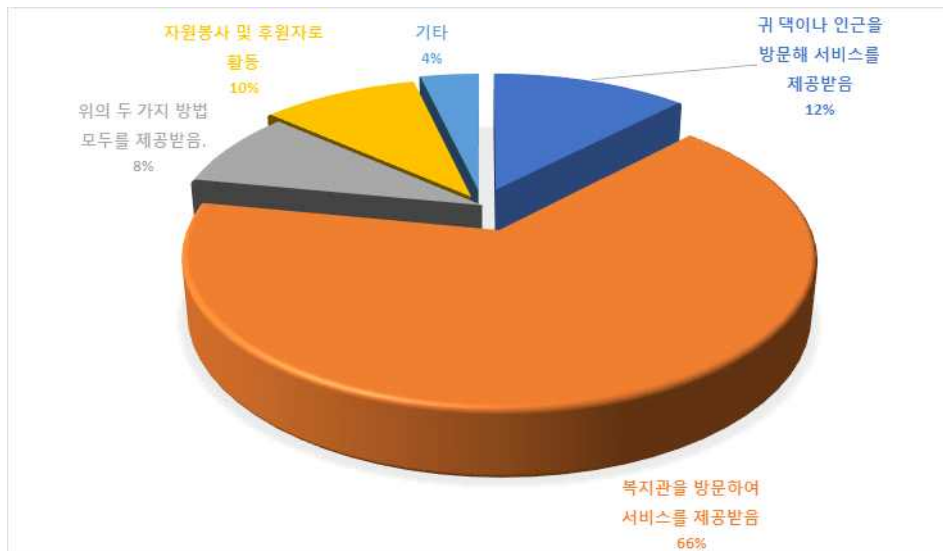
응답자 170명중 166명이 응답하였으며, ‘다소 그렇다’ 43.4%, ‘별로 그렇지 않다’ 26.5%, ‘매우그렇다’ 24.1%로 나타났으며, ‘전혀 그렇지 않다’ 라고 응답한 경우도 6%나 되었다.

		문A2. 귀하께서는 복지관의 정보를 주변에서 쉽게 얻을 수 있었습니까?				총계
		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	다소 그렇다	매우 그렇다	
연령	20~29세	2	6	2	0	10
	30~39세	4	12	10	2	28
	40~49세	0	6	26	4	36
	50~59세	2	6	12	4	24
	60~69세	0	4	8	6	18
	70세 이상	2	10	14	24	50
총계		10	44	72	40	166

복지관 정보 획득과 연령층을 교차 분석하면 위의 결과를 얻을 수 있다. 복지관 정보 습득에 대해서는 젊은 층에서 정보 획득에 어려움을 얻는 것으로 나타났다. 연령층이 높으면 높을수록 많은 정보를 얻는 것으로 나타났는데 이는 반복적인 이용을 통해 얻어진 결과로 예상된다.

3. 귀하께서는 속초종합사회복지관의 서비스를 어떻게 이용하고 계십니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	귀 덕이나 인근을 방문해 서비스를 제공받음	20	11.8	12.2	12.2
	복지관을 방문하여 서비스를 제공받음	108	63.5	65.9	78.0
	위의 두 가지 방법 모두를 제공받음.	14	8.2	8.5	86.6
	자원봉사 및 후원자로 활동	16	9.4	9.8	96.3
	기타	6	3.5	3.7	100.0
	총계	164	96.5	100.0	
결측값	시스템	6	3.5		
총계		170	100.0		



총 응답자의 66%는 복지관 방문을 통해 이용중이며, 가정방문서비스 이용자는 12%, 자원봉사 혹은 후원자 활동은 10%로 나타났다. 방문 및 가정방문 모두를 제공받는 응답자는 7%로 나타났다. 기타의견으로는 2명이 '교육' 이라고 응답했다.

4. 귀하께서는 현재 속초복지관을 한달에 몇 회 정도 이용하시나요?

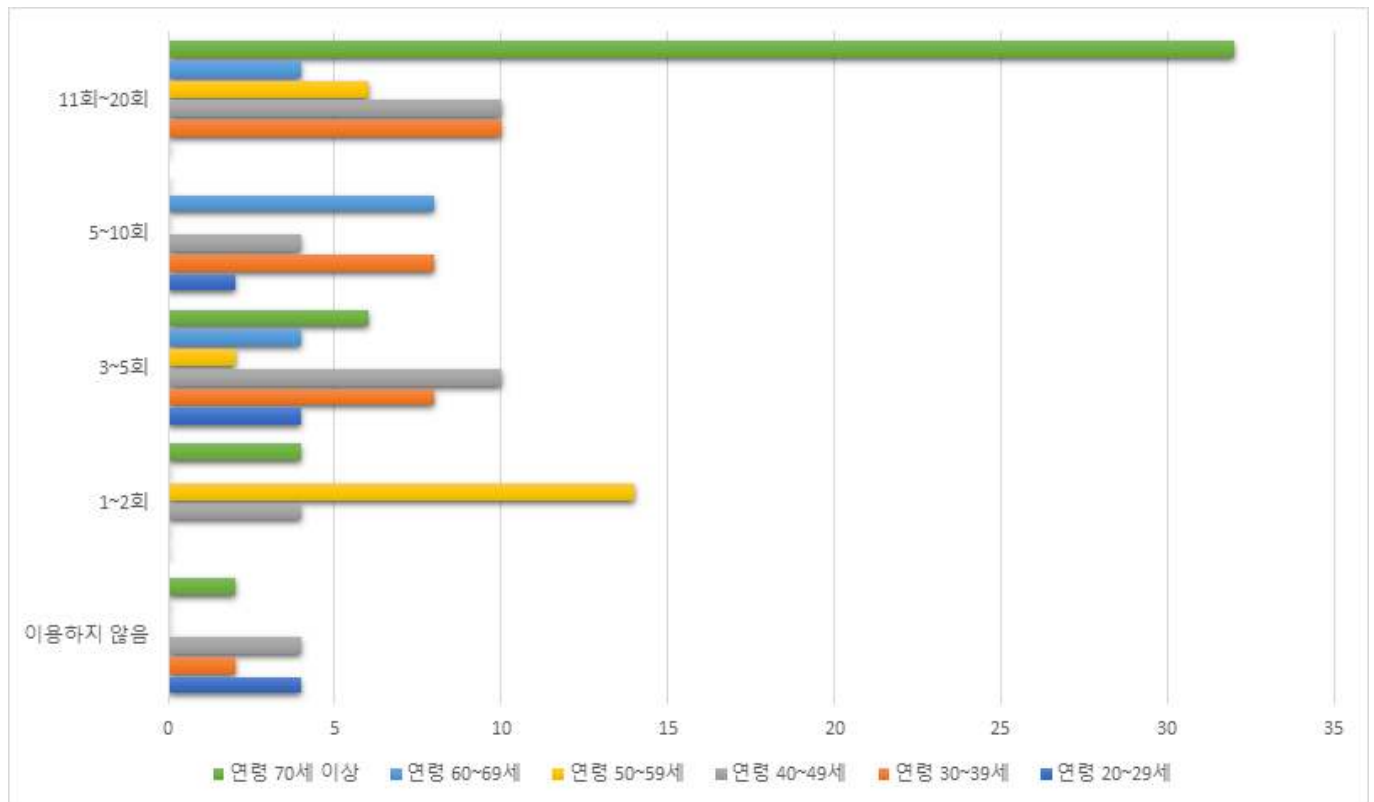
		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	이용하지 않음	12	7.1	7.9	7.9
	1~2회	22	12.9	14.5	22.4
	3~5회	34	20.0	22.4	44.7
	5~10회	22	12.9	14.5	59.2
	11회~20회	62	36.5	40.8	100.0
	총계	152	89.4	100.0	
결측값	시스템	18	10.6		
총계		170	100.0		

참여자의 연령은 명목변수로 측정하였으나, 등간변수로 변경하여 결과를 측정하였다.

전체응답자 170명중 152명이 응답하였으며, 월 11~20회가 36.5%로 나타났으며, 3~5회 22.4%, 1~2회는 12.9%로 나타났다. 많은 참여의 기회 제공보다는 일부 대상에게 집중적으로 서비스가 제공된다고 판단된다. 아래의 표와 그래프는 연령층과 횟수를 교차 분석한 결과이다.

	연령						총계
	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60~69세	70세 이상	
이용하지 않음	4	2	4	0	0	2	12
1~2회	0	0	4	14	0	4	22
3~5회	4	8	10	2	4	6	34
5~10회	2	8	4	0	8	0	22
11회~20회	0	10	10	6	4	32	62
총계	10	28	32	22	16	44	152

이 표를 그래프로 옮기면 아래와 같다.



고령층일수록 이용횟수가 높은 것을 볼 수 있다. 각 파트별 사업에 참여하는 이용자의 분포와 비례하는걸 알 수 있다. 프로그램의 횟수와 이용자의 연령들이 조합되어 상대적으로 높은 연령층의 이용자가 더 많은 참여 기회를 제공 받는 걸 알 수 있다. 이에 반해 낮은 연령층의 경우 이용횟수가 줄어 드는 걸 알 수 있다.

5. 귀하께서 속초종합사회복지관을 이용하신 기간은 얼마나 되었습니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	1년 이하	54	31.8	35.5	35.5
	1년 초과 ~ 2년 이하	34	20.0	22.4	57.9
	2년 초과 ~ 3년 이하	12	7.1	7.9	65.8
	3년 초과 ~ 4년 이하	14	8.2	9.2	75.0
	4년 초과 ~ 5년 이하	14	8.2	9.2	84.2
	5년 초과	24	14.1	15.8	100.0
	총계	152	89.4	100.0	
결측값	시스템	18	10.6		
총계		170	100.0		

이용한 기간에 대한 질문에 응답자 170명중 152명이 응답 하였으며, '1년 이하' 라고 응답한 사람은 54명(35.5%), 1년 초과 ~ 2년 이하라고 응답한 사람은 34명(22.4%), 5년 초과라고 응답한 사람은 24명(14.1%)로 집계되었다.

6. 다음의 문장에 대해 얼마나 동의하시는지 동의 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

1) 속초종합사회복지관이 어떤 곳인지 잘 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	2	1.2	1.2	1.2
	별로 그렇지 않다	18	10.6	10.8	12.0
	다소 그렇다	82	48.2	49.4	61.4
	매우 그렇다	64	37.6	38.6	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

총 170명중 166명이 응답 하였으며, ‘다소그렇다’ 와 ‘매우그렇다’를 선택한 응답자가 146명(88%)으로 이용자 대부분이 종합사회복지관이 어떤 기관인지 잘 알고 있는 것으로 나타났다. 종합사회복지관에 대해 잘 알지 못하는 설문자의 대부분은 50대 미만으로 나타났다.

2)종합사회복지관의 이용대상 및 자격조건에 대해 잘 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	4	2.4	2.4	2.4
	별로 그렇지 않다	30	17.6	18.1	20.5
	다소 그렇다	94	55.3	56.6	77.1
	매우 그렇다	38	22.4	22.9	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

6-1번의 질문 ‘속초종합사회복지관이 어떤 곳인지 잘알고 있다’ 에 비해 전체적으로 낮은 인지도를 보여 준다. ‘다소그렇다’와 ‘매우그렇다’는 79.8%로 나타났으며, ‘별로 그렇지 않다’ 30명(18.1%), ‘전혀그렇지 않다’ 4명(2.4%)로 나타났다. 전체적으로 복지관의 역할은 이해하지만, 이용을 위한 조건 및 대상에 대해서는 잘 모르는 것으로 나타났다.

3)서비스 신청방법을 잘 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	4	2.4	2.4	2.4
	별로 그렇지 않다	40	23.5	24.1	26.5
	다소 그렇다	86	50.6	51.8	78.3
	매우 그렇다	36	21.2	21.7	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

6-1,6-2의 답변 보다 더 많은 응답자가 서비스 신청방법에 대해 '별로 그렇지 않다'와 '전혀 그렇지 않다'로 응답하였다. 71.8%만이 서비스 신청방법에 대해 '알고 있다' 라고 응답했다.

4)속초종합사회복지관의 복지 정책에 대해 잘 알 고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	8	4.7	4.8	4.8
	별로 그렇지 않다	74	43.5	44.6	49.4
	다소 그렇다	68	40.0	41.0	90.4
	매우 그렇다	16	9.4	9.6	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

총 응답자 170명중 166명이 응답 하였으며, 복지 정책의 이해정도는 50.6%가 이해를 하고 있으며, 49.4%의 응답자는 '잘 모른다'고 응답 하였다. 위 질문을 월별 이용횟수와 이용기간으로 교차 분석하면, 횟수가 적고, 기간이 짧을수록 이해를 하지 못한 것으로 분석되었다.

5)신흥사 복지재단의 복지 정책에 대해 잘 알 고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	24	14.1	14.5	14.5
	별로 그렇지 않다	70	41.2	42.2	56.6
	다소 그렇다	58	34.1	34.9	91.6
	매우 그렇다	14	8.2	8.4	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

총 응답자 170명중 166명이 응답 하였으며, 신흥사 복지재단의 복지 정책 이해정도는 43.3%가 이해를 하고 있으며, 56.7%의 응답자는 '잘 모른다'고 응답 하였다. 복지서비스를 직접 제공하는 복지관에 비해 운영법인에 대한 복지정책 이해도를 알리기 위한 수단이 부족했음을 알 수 있다.

6)속초시의 복지 정책에 대해 잘 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	26	15.3	15.7	15.7
	별로 그렇지 않다	76	44.7	45.8	61.4
	다소 그렇다	54	31.8	32.5	94.0
	매우 그렇다	10	5.9	6.0	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

응답자의 60%가 속초시의 복지 정책에 대한 이해도가 낮았다. 이에 반해 이해를 하고 있는 이용자의 경우 37.7%에 불과 했다. 복지관 이용자 3명중 1명만 속초시의 정책에 대해 관심이 있거나 이해를 한다고 할 수 있다.

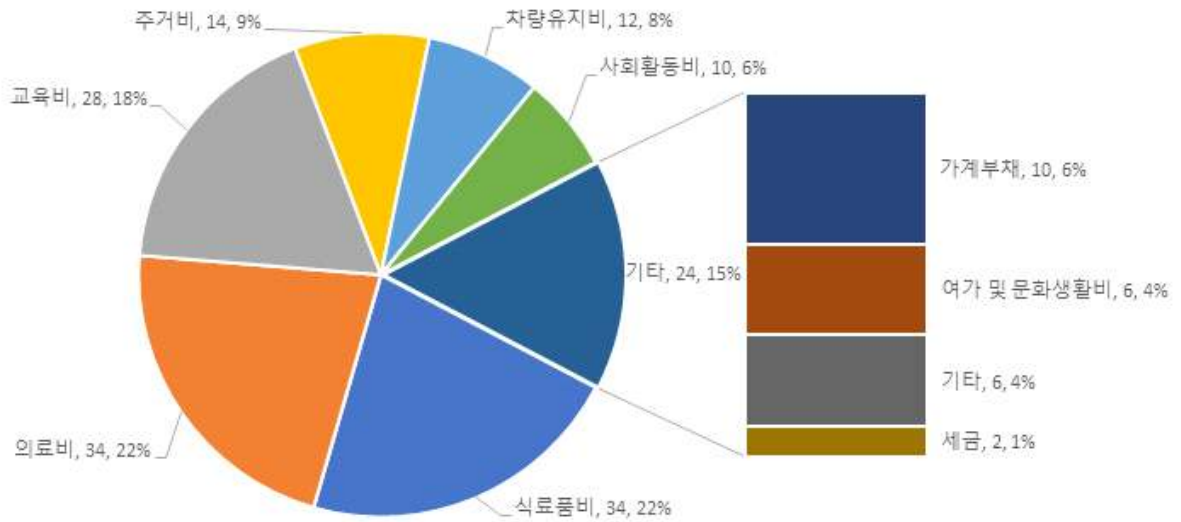
7)정부의 복지 정책에 대해 잘 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	24	14.1	14.5	14.5
	별로 그렇지 않다	64	37.6	38.6	53.0
	다소 그렇다	70	41.2	42.2	95.2
	매우 그렇다	8	4.7	4.8	100.0
	총계	166	97.6	100.0	
결측값	시스템	4	2.4		
총계		170	100.0		

속초시의 복지 정책에 비해 정부의 복지 정책에 대한 이해도가 상대적으로 높았다. 전체응답자의 47%가 정부의 정책에 대해 잘 알고 있으며, 51.7%는 관심이 없거나, 이해를 할 수 없는 것으로 나타났다. 정부정책의 경우 언론에 상대적으로 많이 노출되지만, 지자체에서 자발적으로 시행되는 정책은 홍보가 적절하게 이뤄지지 않아 발생하는 문제로 보여진다.

7. 귀하의 총 지출 중 가장 큰 부담을 주는 요인은 무엇입니까?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	식료품비	34	20.0	21.8	21.8
	교육비	28	16.5	17.9	39.7
	의료비	34	20.0	21.8	61.5
	주거비	14	8.2	9.0	70.5
	차량유지비	12	7.1	7.7	78.2
	세금	2	1.2	1.3	79.5
	사회활동비	10	5.9	6.4	85.9
	여가 및 문화생활비	6	3.5	3.8	89.7
	가계부채	10	5.9	6.4	96.2
	기타	6	3.5	3.8	100.0
	총계	156	91.8	100.0	
결측값	시스템	14	8.2		
총계		170	100.0		



지출의 부담 정도에서는 의료비와 식료품비와 동일하게 34.22%로 나타났으며, 교육비, 주거비 순으로 나타났다. 총 소득대비 식비지출에 대한 앵겔지수를 위해 소득대비 지출의 부담정도를 교차분석해 보았다.

		A7. 귀하의 총 지출 중 가장 큰 부담을 주는 요인은 무엇입니까?									총계
		식료품비	교육비	의료비	주거비	차량유지비	사회활동비	여가 및 문화생활비	가계부채	기타	
월 평균 소득	1만원 이상~50만원 미만	2	0	4	0	0	0	0	0	0	6
	51만원 이상~100만원 미만	6	6	2	2	0	0	0	2	0	18
	101만원 이상~200만원 미만	4	8	6	0	4	8	0	4	0	34
	201만원 이상~300만원 미만	2	8	0	4	0	0	2	0	0	16
	301만원 이상	6	2	0	0	0	0	0	0	2	10
총계		20	24	12	6	4	8	2	6	2	84

1만원 이상 ~ 50만원 미만의 경우 식료품비와 의료비가 가장 부담을 주는 요인으로 나타났다.

51만원 이상 ~ 100만원 미만의 경우 식료품비와 교육비가 가장 부담을 주는 요인으로 나타났다.

101만원 이상 ~ 200만원 미만의 경우 교육비와 사회활동비, 의료비, 식료품비의 순으로 나타났다.

201만원 이상 ~ 300만원 미만의 경우 교육비와 주거비 순으로 나타났다.

301만원 이상의 경우 식료품비가 가장 큰 부담 요인으로 나타났다.

이를 가족구성원과 함께 분석하면 가족구성원이 1인 혹은 2인 보다는 3인 이상~5인 미만에서 식료품비의 부담이 큰 것으로 나타났으며, 1인 가구 및 2인 가구에서는 의료비 부담이, 4인 가구에서는 교육비 부담이 가장 큰 것으로 나타났다.

기타의견으로는 '없다'라고 대답한 응답자가 2명이였다.

B. 지역사회 복지 정책 관련

B1. 다음의 문장에 대해 얼마나 동의 하시는지 동의 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.
본 설문은 경우 총 170명의 응답자 중 162명이 응답하였으며, 결측값은 8명으로 4.7%이다.

1) 본 기관에서 실행되는 프로그램에 대해 들은 적이 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	2	1.2	1.2	1.2
	별로 그렇지 않다	26	15.3	16.0	17.3
	다소 그렇다	104	61.2	64.2	81.5
	매우 그렇다	30	17.6	18.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

응답자의 78.8%가 본 기관에서 실행되는 프로그램에 대해 들은 적이 있다라고 응답 했으며, 17.2%는 별로 혹은 전혀 들은 적이 없다고 대답하였다. 본 기관을 이용하거나 관련이 있는 응답자들이라 나온 결과로 예측된다.

2) 본 기관 외에 다른 복지시설을 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	8	4.7	4.9	4.9
	별로 그렇지 않다	38	22.4	23.2	28.0
	다소 그렇다	78	45.9	47.6	75.6
	매우 그렇다	40	23.5	24.4	100.0
	총계	164	96.5	100.0	
결측값	시스템	6	3.5		
총계		170	100.0		

응답자의 72%가 속초복지관 외에도 지역의 다른 복지시설을 '알고 있다' 라고 응답하였으며, 28.1%는 속초복지관 이외의 복지시설에 대한 이해가 부족하거나 없는 것으로 나타났다.

3) 지역 복지서비스 중 나에게 적합한 것이 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	8	4.7	4.9	4.9
	별로 그렇지 않다	26	15.3	16.0	21.0
	다소 그렇다	82	48.2	50.6	71.6
	매우 그렇다	46	27.1	28.4	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

79%의 응답자가 자신에게 적합한 서비스가 존재한다고 응답하였으며, 20.9%는 자신에게 적합한 프로그램이 존재하지 않거나, 그렇지 않다라고 응답하였다. 이 결과를 프로그램 이용개수와 교차 분석하면 아래와 같은 결과를 얻을 수 있다

		B13. 지역복지서비스 중 나에게 적합한 것이 있다.				총계
		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	다소 그렇다	매우 그렇다	
SQ1. 귀하께서는 현재 본 기관의 프로그램 혹은 서비스를 몇개나 이용하고 있습니까?	1개	2	8	40	18	68
	2개	0	6	22	16	44
	3개	0	0	10	0	10
	4개 이상	0	0	2	4	6
	사용하지 않음	6	12	6	0	24
총계		8	26	80	38	152

‘전혀 그렇지 않다’ 응답자 8명중 6명은 현재 복지관 서비스를 이용하지 않는 응답자이다. ‘별로 그렇지 않다’의 응답자 상당수도 1개 혹은 2개를 이용하거나 전혀 이용하지 않는 경우이다.

4) 주변에서 본 기관의 서비스에 대해 들은 적이 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	10	5.9	6.2	6.2
	별로 그렇지 않다	30	17.6	18.5	24.7
	다소 그렇다	82	48.2	50.6	75.3
	매우 그렇다	40	23.5	24.7	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

주변에서 본 기관의 서비스에 들어 본적이 있는 사람은 75.3%이며, 들은 적이 없거나 거의 없는 경우는 24.7%로 나타났다.

5) 복지 서비스는 국가에 신세지는 것 같아 뭣뭣치 못하다는 생각이 든다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	22	12.9	13.8	13.8
	별로 그렇지 않다	56	32.9	35.0	48.8
	다소 그렇다	58	34.1	36.3	85.0
	매우 그렇다	24	14.1	15.0	100.0
	총계	160	94.1	100.0	
결측값	시스템	10	5.9		
총계		170	100.0		

응답자의 63%가 복지서비스를 지원 받는 것에 대해 뭣뭣하다는 의견을 보였으며 37%의 응답자는 뭣뭣하지 못하다는 생각을 하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 연령대와 교차분석하면 아래와 같다.

		B15. 복지 서비스는 국가에 신세지는 것 같다는 생각이 든다				총계
		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	다소 그렇다	매우 그렇다	
연령	20~29세	0	6	2	2	10
	30~39세	12	14	2	0	28
	40~49세	2	18	14	0	34
	50~59세	6	8	6	4	24
	60~69세	2	0	14	0	16
	70세 이상	0	10	20	18	48
총계		22	56	58	24	160

50세 미만의 상대적으로 젊은 층에서는 복지서비스 수혜를 정부가 해주는 공공서비스라는 인식이 강한 반면, 50세 이상부터 노년층은 공공서비스를 국가에 신세진다는 생각을 가지는 듯하다. 특히 '매우 그렇다' 라고 응답한 연령층은 70세 이상이 압도적으로 높게 나타난다.

6) 속초시의 복지정책 및 서비스가 맘에 드는 편이다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	14	8.2	8.6	8.6
	별로 그렇지 않다	48	28.2	29.6	38.3
	다소 그렇다	70	41.2	43.2	81.5
	매우 그렇다	30	17.6	18.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

전체 응답자의 61.7%만이 속초시의 복지 정책을 맘에 든다는 긍정적 답변을 했고, 38.3%는 부정적인 답변을 했다. 복지정책서비스의 만족도 정도가 살기 좋은 지역이라는 전제를 한 논문들을 살펴 봤을 때 속초시의 복지서비스는 지역주민들을 위해 충분하지 못하거나, 만족스러운 수준은 아니다.

7) 지역 내 복지서비스에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	24	14.1	14.8	14.8
	별로 그렇지 않다	74	43.5	45.7	60.5
	다소 그렇다	44	25.9	27.2	87.7
	매우 그렇다	20	11.8	12.3	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

전체 응답자의 60.5%가 지역내 복지서비스에 대한 정보를 얻기 '어렵다' 라고 응답했다. 39.5%만이 지역사회 복지서비스 정보를 쉽게 얻을 수 있다고 응답했다.

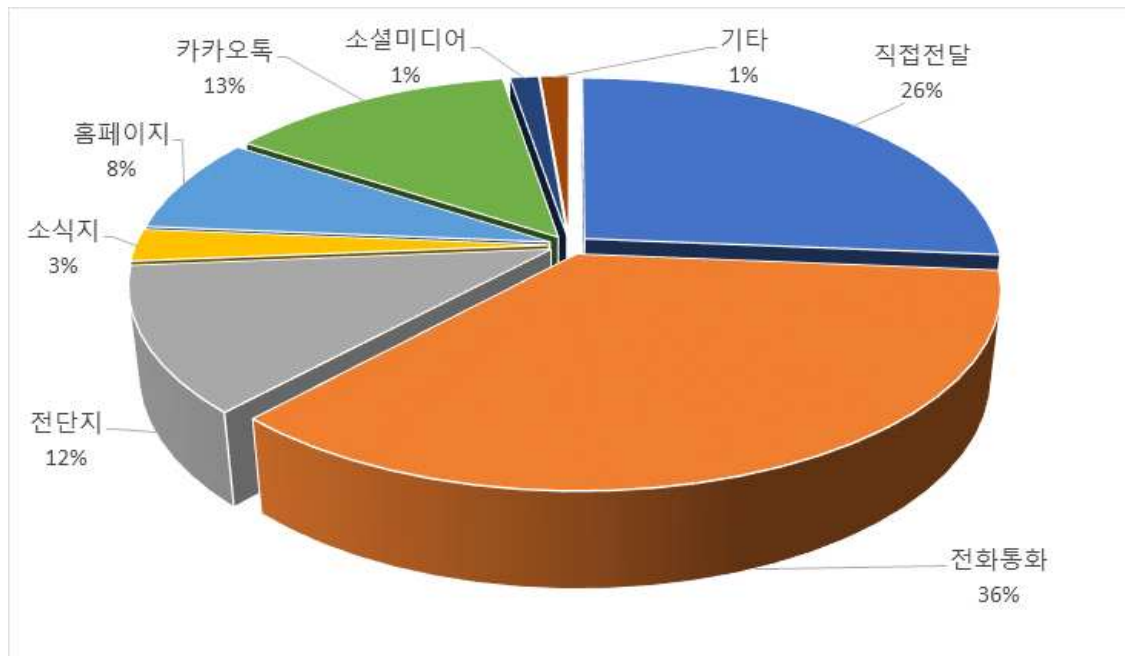
8) 현재 내가 살고 있는 지역에 사회복지 시설을 알고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	16	9.4	9.9	9.9
	별로 그렇지 않다	42	24.7	25.9	35.8
	다소 그렇다	74	43.5	45.7	81.5
	매우 그렇다	30	17.6	18.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

자신의 거주 지역 내 복지시설에 대한 정보 이해 정도는 64.2%가 알고 있는 것으로 나타났으며, 35.8%는 잘 모르거나, 전혀 모르는 것으로 나타났다.

B2. 귀하에게 복지서비스 정보를 제공할 때 가장 편한 것은 무엇인가요?

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	직접전달	40	23.5	26.3	26.3
	전화통화	54	31.8	35.5	61.8
	전단지	18	10.6	11.8	73.7
	소식지	4	2.4	2.6	76.3
	홈페이지	12	7.1	7.9	84.2
	카카오톡	20	11.8	13.2	97.4
	소셜미디어	2	1.2	1.3	98.7
	기타	2	1.2	1.3	100.0
	총계	152	89.4	100.0	
결측값	시스템	18	10.6		
총계		170	100.0		



직접전달 및 전화통화가 서비스 전달도구로 가장 효과적이란 응답자가 62%로 압도적이였다. 소셜미디어, 카카오톡, 홈페이지와 같은 온라인 홍보 도구를 선호하는 응답자는 22%, 오프라인 페이지 홍보를 선호하는 사람은 전단지 및 소식지를 포함 20%로 나타났다. 연령대별 선호순을 교차분석하면 아래와 같다.

		B2. 귀하에게 복지서비스 정보를 제공할 때 가장 편한 것은 무엇입니까?								총계
		직접전달	전화통화	전단지	소식지	홈페이지	카카오톡	소셜미디어	기타	
연령	20~29세	0	0	2	2	2	4	0	0	10
	30~39세	6	6	2	0	4	6	2	2	28
	40~49세	2	18	6	0	2	4	0	0	32
	50~59세	4	12	0	2	4	0	0	0	22
	60~69세	8	4	0	0	0	6	0	0	18
	70세 이상	20	14	8	0	0	0	0	0	42
총계		40	54	18	4	12	20	2	2	152

위 표를 살펴보면 40세 이상에서는 직접전달, 전화통화, 전단지와 같은 오프라인 홍보를 선호하는 걸 알 수 있다. 비중은 적지만 20~39세 까지의 연령층에서는 홈페이지, 카카오톡, 소셜미디어와 같은 온라인 홍보매체를 선호했고. 특히 하계도 60대에서 카카오톡을 통한 정보제공을 선호하는 것으로 나타났다.

C. 지역문제 파악

C. 현재 거주중인 지역의 만족정도를 표시해 주시기 바랍니다.

C항목의 경우 총 170명 중 162명이 응답하였으며, 결측값은 8명으로 4.7%였다.

1) 현재 살고 있는 지역에 대한 전반적인 만족도

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	별로 그렇지 않다	30	17.6	18.5	18.5
	다소 그렇다	96	56.5	59.3	77.8
	매우 그렇다	36	21.2	22.2	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

전체응답자의 87.5%가 전반적으로 속초지역에 거주하고 있음을 만족 하였고, 18.5%만이 지역에 대한 만족도가 '별로 그렇지 않다'를 선택하였다. '전혀 그렇지 않다'는 0표로 전반적으로 지역에 대한 만족도는 높은 것으로 나타났다.

2) 교육환경에 대한 만족도

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	14	8.2	8.6	8.6
	별로 그렇지 않다	50	29.4	30.9	39.5
	다소 그렇다	82	48.2	50.6	90.1
	매우 그렇다	16	9.4	9.9	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

속초지역 교육환경에 대한 만족도에서는 전체 응답자의 39.5%가 만족하지 않는 것으로 나타났으며, 60.5%만이 만족 하는 것으로 나타났다. 이것을 연령대와 교차분석을 하면 아래와 같은 결과를 얻을 수 있다.

		C12. 교육환경에 대한 만족도				총계
		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	다소 그렇다	매우 그렇다	
연령	20~29세	4	4	2	0	10
	30~39세	6	10	12	0	28
	40~49세	4	12	18	0	34
	50~59세	0	10	12	2	24
	60~69세	0	6	8	4	18
	70세 이상	0	8	30	10	48
총계		14	50	82	16	162

59세 이하의 학부형을 중심으로 교육환경에 대한 불만이 많았으나, 60세 이상 고 연령층에서는 교육환경에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 속초 지역 내 교육환경은 인구밀집도와 함께 폭넓은 학교 선택이 어렵기에 나타난 결과로 예측된다.

3) 문화 및 체육시설에 대한 만족도

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	20	11.8	12.3	12.3
	별로 그렇지 않다	60	35.3	37.0	49.4
	다소 그렇다	60	35.3	37.0	86.4
	매우 그렇다	22	12.9	13.6	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

문화시설 및 체육시설에 대한 만족도는 그렇다와 그렇지 않다가 거의 50:50으로 비슷한 결과를 보였다. 인접한 지역에 문화와 체육시설에 대한 만족도가 현저하게 낮게 나타났다. 특히 인구밀집도와 국립공원으로 인해 확장을 할 수 있는 공간이 부족해 발생하는 문제로 예측된다.

4) 복지적인 환경 및 시설에 대한 만족도

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	14	8.2	8.6	8.6
	별로 그렇지 않다	40	23.5	24.7	33.3
	다소 그렇다	78	45.9	48.1	81.5
	매우 그렇다	30	17.6	18.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

전체 응답자의 66.6%가 만족스럽다는 응답을 하였으며, 33.3%가 불만스럽다는 응답을 하였다. 전체적으로 복지환경 및 시설에 대한 만족도가 높지 않음을 알 수 있다. 각종 시설의 노후화나 주차 문제등 인구밀집도에 의해 나타난 현상으로 추정된다.

5) 교통시설 및 환경에 대한 만족도

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	12	7.1	7.4	7.4
	별로 그렇지 않다	48	28.2	29.6	37.0
	다소 그렇다	64	37.6	39.5	76.5
	매우 그렇다	38	22.4	23.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

전체응답자의 37%가 교통시설 및 환경에 대한 만족도에 불만족 하다는 응답을 하였으며, 53%만 만족스럽다는 응답을 하였다.

6) 주택환경과 관련된 부분에 대한 만족도

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	12	7.1	7.4	7.4
	별로 그렇지 않다	44	25.9	27.2	34.6
	다소 그렇다	68	40.0	42.0	76.5
	매우 그렇다	38	22.4	23.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

주택과 관련된 만족도에서도 34.6%가 불만족 하다는 응답을 하였으며, 55.5%만 만족한다는 응답을 하였다.

7) 녹지대, 공원 등의 자연환경에 대한 만족

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	14	8.2	8.6	8.6
	별로 그렇지 않다	38	22.4	23.5	32.1
	다소 그렇다	70	41.2	43.2	75.3
	매우 그렇다	40	23.5	24.7	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

녹지대, 공원등의 자연환경에 대한 만족도 역시 32.1%의 응답자가 불만족 스럽다는 의견이었으며, 57.9%는 만족 하는 것으로 집계되었다. 설악산 국립공원과 동해 바다를 끼고 있는 속초지역이지만, 거주와 관련되어 공원, 녹지대 조성을 하기에 인구밀집도와 거주 환경에 만족도는 낮은 것으로 나타난다.

C2. 보기에서 이 지역에서 가장 시급히 해결해야 할 문제라고 생각하는 것을 중요한 것부터 차례로 3가지 선택해 주세요

1순위	빈도	2순위	빈도	3순위	빈도
주차공간	46	아동복지시설 부족	18	문화체육시설 부족	14
대중교통의 불편	20	장애인복지시설부족	16	아동복지시설 부족	12
쓰레기 처리문제	14	의료시설 부족	14	불우한 이웃에 대한 관심부족	12
의료시설 부족	12	지역주민의 공동체 의식 부족	14	대중교통의 불편	10
아동복지시설 부족	12	쓰레기 처리문제	12	기타복지시설 부족	10
장애인복지시설부족	10	지방자치단체 지원미비	12	지역주민의 공동체 의식 부족	10
		대중교통의 불편	10	소득격차로 인한 갈등	10
		편의시설부족	10	지방자치단체 지원미비	10
				주차공간	8

1순위 : 주차공간 46명, 대중교통의 불편 20명, 쓰레기 처리문제 14명, 의료시설 부족 12명, 아동복지 시설의 부족 12명, 장애인복지시설 부족 10명, 불우한 이웃에 대한 관심부족 8명으로 집계됨
2순위 : 아동복지서설 부족, 장애인복지시설 부족, 의료시설 부족, 지역주민의 공동체 의식 부족, 쓰 레기 처리문제, 지방자치단체 지원미비, 대중교통의 불편, 편의시설 부족
3순위 : 문화체육시설 부족, 아동복지시설부족, 불우한 이웃에 대한 관심부족, 대중교통의 불편, 기타 복지시설 부족, 지역주민의 공동체 의식 부족, 소득격차로 인한 갈등, 지방자치단체 지원 미비로 나 타났다.

대중교통의 불편과, 의료시설의 부족, 아동복지시설의 부족, 쓰레기처리문제등 다양한 문제가 1~3순 위에 모두 혹은 일부가 포함되는 것으로 나타났다. 공공제 서비스에 대한 불만이 다양하게 포함되어 있는 것으로 판단된다.

D. 복지관 만족도

D1. 다음의 문장에 대해 얼마나 동의 하시는지 동의 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

(D항목의 경우 총 170명 중 162명이 응답하였으며, 결측 값은 8명으로 4.7%였다.)

1)참여중인 프로그램은 내가 원했던 것이다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	6	3.5	3.7	3.7
	별로 그렇지 않다	22	12.9	13.6	17.3
	다소 그렇다	54	31.8	33.3	50.6
	매우 그렇다	80	47.1	49.4	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

총 응답자의 82.7%가 '대체로 만족스럽다'는 의견을 보였으며, 13.6%는 '별로 그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'도 3.7%의 응답률을 보였다.

2) 프로그램 이용기간은 적절하다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	4	2.4	2.5	2.5
	별로 그렇지 않다	20	11.8	12.3	14.8
	다소 그렇다	78	45.9	48.1	63.0
	매우 그렇다	60	35.3	37.0	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

응답자 중 '매우 그렇다' 와 '다소 그렇다'는 85.1%로 대체로 만족 하는 것으로 나타났으며, 12.3%는 '별로 그렇지 않다'를 2.5%는 '전혀 그렇지 않다'란 응답을 하였다.

3) 프로그램 제공인력이 전문지식과 자격을 갖추고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	4	2.4	2.5	2.5
	별로 그렇지 않다	8	4.7	4.9	7.4
	다소 그렇다	72	42.4	44.4	51.9
	매우 그렇다	78	45.9	48.1	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

프로그램 제공인력의 전문지식을 갖추었는지 여부에 대한 질문에서는 총 응답자의 92.5%가 '만족스럽다'라고 의견을 제시 하였으며, 4.9%는 '별로 그렇지 않다', 2.5%는 '전혀 그렇지 않다' 라고 응답하였다.

4) 프로그램 제공인력이 친절하다

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	별로 그렇지 않다	8	4.7	4.9	4.9
	다소 그렇다	60	35.3	37.0	42.0
	매우 그렇다	94	55.3	58.0	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

프로그램 제공인력의 친절도 관련 질문에서는 총 응답자의 95%가 '친절하다' 라고 응답하였으며, 4.9%의 응답자는 '별로 그렇지 않다'라고 응답하였다. 복지관 만족도 질문중 비교적 높은 긍정도 표시를 한 것으로 나타났다.

5) 프로그램의 이용을 위한 접근이 용이하다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	14	8.2	8.6	8.6
	별로 그렇지 않다	16	9.4	9.9	18.5
	다소 그렇다	68	40.0	42.0	60.5
	매우 그렇다	64	37.6	39.5	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

프로그램 이용을 위한 접근성에 관한 질문에서는 전체응답자의 81.5%가 '만족스럽다' 라고 답했으며, '별로 그렇지 않다' 9.4%, '전혀 그렇지 않다' 8.6%를 차지했다.

6) 현재 서비스 신청과정이나 이용절차가 편리 하다

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	4	2.4	2.5	2.5
	별로 그렇지 않다	24	14.1	14.8	17.3
	다소 그렇다	64	37.6	39.5	56.8
	매우 그렇다	70	41.2	43.2	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

서비스 신청과정이나 이용절차에 편리성에 관한 질문에서는 총 응답자의 82.7%가 '만족스럽다'라고 응답하였으며, 14.8%는 '별로 그렇지 않다', 2.5%는 '전혀 그렇지 않다'라고 응답하였다.

7) 현재 프로그램이 유료화 되어도 지속적으로 이용할 것이다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	24	14.1	14.8	14.8
	별로 그렇지 않다	32	18.8	19.8	34.6
	다소 그렇다	66	38.8	40.7	75.3
	매우 그렇다	40	23.5	24.7	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

현재 프로그램의 비용 부분에 대해 상승이 있을 경우 지속여부를 묻는 질문에서는 총 응답자의 65.4%만이 '그렇다' 라고 응답하였으며, '별로 그렇지 않다' 19.8%, '전혀 그렇지 않다' 도 14.8%를 차지 했다. 자기 부담정도에 따라 서비스를 제공받을지가 결정되는 것으로 예측된다.

8) 현재 이용하고 있는 프로그램의 질이 점차 나아지고 있다.

		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	별로 그렇지 않다	20	11.8	12.3	12.3
	다소 그렇다	64	37.6	39.5	51.9
	매우 그렇다	78	45.9	48.1	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

서비스의 질적향상을 묻는 질문에서는 총 응답자의 87.6%가 ‘그렇다’ 라고 응답하였으며, 12.3%는 ‘별로 그렇지 않다’ 라고 응답하였다.

9) 현재 이용하고 있는 프로그램에 만족한다.

D19. 현재 이용하고 있는 프로그램에 만족한다.					
		빈도	퍼센트	올바른 퍼센트	누적 퍼센트
유효함	전혀 그렇지 않다	4	2.4	2.5	2.5
	별로 그렇지 않다	6	3.5	3.7	6.2
	다소 그렇다	72	42.4	44.4	50.6
	매우 그렇다	80	47.1	49.4	100.0
	총계	162	95.3	100.0	
결측값	시스템	8	4.7		
총계		170	100.0		

현재 이용중인 프로그램의 만족도를 묻는 질문에 총 응답자의 93.8%가 ‘만족한다’라는 응답을 하였으며, 3.7%는 ‘별로 그렇지 않다’, 2.5%는 ‘전혀 그렇지 않다’ 라고 응답하였다.

D2. 귀하께서는 향후 이용하고 싶은 서비스가 있거나, 건의사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.

- 보여 주기씩 프로그램이 너무 많다
- 셔틀 버스 운행
- 수치료실 운영
- 아동수영 프로그램 마련
- 에어로빅과 같은 운동프로그램 제공
- 음식만들기와 같이 정서적인 장애아동프로그램 제공
- 서비스 후 중식 제공
- 휠체어 운행을 위한 시설 보강

과 같은 의견이 있었다.

요약

응답자 기초정보

- 총응답자의 88.2%는 여성이었으며, 수치상으로는 남자보다 여성이 7배 높은 이용률을 보였다.
- 응답자의 30.6%는 70세 이상으로 나타났으며, 전체적으로 고령 연령 분포를 보였다.
- 응답자 10명중 5명은 교통과 조양동에 거주 하는 것으로 나타났다. 노학동은 3위.
- 응답자 10명중 4명은 가정주부였다. 70세 이상에서는 무직이 가장 높은 빈도를 보였다.
- 응답자의 40%는 월 200만원 미만을, 20%는 월100만원 미만을 300만원 이상이라고 응답한 이용자는 전체 응답자의 11.1%뿐이었다.
- 응답자 10명중 3명은 4인 가족이었으며, 1인 가족 구성은 10명중 1명 뿐이었다.
- 고령층일수록 1~2명의 핵가족이 보편적이었으며, 3~4명의 다세대 가구는 50대 미만의 중장년층에서 많았다.
- 월 평균 소득을 가구수를 나누면 1인당 50만원으로 측정된다.
- 10명 중 8명은 속초시에서 5년 이상 거주 하였다.
- 복지관 프로그램을 1~2개 이용하시는 응답자가 74.7%로 압도적이었다.

속초종합사회복지관 이용대상은 남성에 비해 여성비율이 압도적으로 높았으며, 그 수는 7배 차이가 나는 것으로 나타났다. 장애인아동발달치료센터등으로 인해 타 기관에 비해 젊은 연령층의 이용률이 높아 고령 이용 연령층을 보였다. 이용자 상당수는 1~2개의 프로그램을 이용중이었으며, 총 소득을 가구원 수로 나누었을때는 기초생활수급비 35만원보다 약간 높은 50만원으로 나타났다.

현 복지관을 이용하는 주된 이용자는 교통과 조양동 순위였으며, 의외인 결과는 노학동이 3위를 차지 한 것이다. 노학동의 경우 복지관 이용자에 비해 재가복지서비스와 같은 재가서비스를 많이 이용하는 것으로 파악된다.

사회복지관 인식관련

- 10명중 7명은 복지관 혹은 주위사람의 소개로 복지관을 이용하게 되었다.
- 언론보도를 통해 방문한 이용자는 3.6%로 7.2%의 인터넷검색보다도 낮다.
- 응답자 10명중 3명은 복지관 정보를 주변에서 '쉽게 얻지 못했다' 고 응답했다.
- 응답자 중 40세 미만에서는 복지관 정보를 쉽게 얻었으며, 고령층의 경우 반대의 답변을 했다.
- 응답자 10명중 7명은 복지관 방문이용자, 1명은 재가서비스 이용자, 나머지 1명은 봉사자 였다.
- 응답자 10명 중 11회~20회로 응답한 이용자가 가장 많은 것으로 보아 바우처와 같은 서비스로 인한 결과로 예측된다.(고령층에서 더 많은 이용하며, 저 연령층은 비교적 적은 횟수를 제공)
- 총 응답자 10명중 6명은 복지관을 2년 미만으로 이용하였으며, 5년이 넘는 경우는 15.8%뿐이다.

간접적인 홍보 보다는 직접적으로 정보를 제공받아 이용하는 경우가 70%에 가까웠으며, 언론보도는 가장 낮은 비율을 보였다. 인터넷을 통해 복지관을 이용하는 비중은 7.2%로 연령층이 폭넓은 속초종합사회복지관에서는 홍보 미디어를 다양화 할 필요가 있다.

젊은 층의 경우 온라인미디어등을 활용해 비교적 정보를 잘 찾는 것으로 나타났으나, 높은 연령층 특히 60대 이상의 경우 정보 찾기가 어렵거나 불가능한 것으로 나타났다. 바우처 이용자와 같이 정기적 서비스를 제공받는 수는 이용횟수가 많으나, 그 외의 경우 횟수는 월 1~2회가 가장 많은 것으로 나타났다. 복지관 이용자를 늘리고 싶다면, 1~2회 방문자의 횟수를 증가 하는 방법을 고민해야 할 것이다. 복지관 이용자 상당수는 2년 미만 이용자로 오랜 시간 복지관을 이용하는 많이 부족한 것으로 나타났다. 장시간 이용하는 충성이용자를 늘일 필요가 있어 보인다.

사회복지관 인식관련(동의 정도를 묻는 답변)

- 10명중 9명은 복지관이 어떤 곳인지 알고 있다.
- 10명중 8명은 복지관의 이용대상이나 자격조건에 대해 숙지하고 있다.
- 10명중 3명은 복지관의 서비스 신청방법을 알지 못한다.
- 10명중 5명은 복지관 및 정부의 정책이나 목적,비전에 대해 알지 못한다.
- 10명중 6명은 신홍사 복지재단 및 속초시의 복지 정책에 대해 알지 못한다.
- 10명중 5명은 지출비의 대부분을 식료품비, 교육비, 의료비로 지출한다.

대외 적으로 보여지는 행위(도시락, 재가서비스 등)를 하는 복지관의 경우 어떤 업무를 하는지 알고 있는 응답자가 많으나, 실제로 이용하기 위한 자격조건이나, 대상의 경우 명확하게 아는 경우가 부족하다. 응답자의 50%는 정부나 복지관의 대한 복지 정책을 이해하고 있지만, 신홍사복지재단이나 속초시 복지 정책은 이해도가 더 낮은 것으로 나타났다. 민간서비스 제공을 위한 다양한 홍보자료의 배부나 기관의 목적과 비전등을 제시한 복지관 홍보물이 필요해 보인다. 이와 함께 홈페이지나 전단지 등을 통해 이용방법 및 자격요건에 대한 자세한 설명을 해줄 필요가 있다.

지역사회 복지 정책 관련

- 응답자 10명중 2명은 복지관에서 시행되는 프로그램을 들은 적이 없는 경우다.
- 응답자 10명중 3명은 복지관 외 다른 시설을 잘 알지 못한다.
- 응답자 10명중 2명은 자신에게 적합하지 못한 서비스를 복지관에서 제공한다고 생각한다.
- 자신에게 적합한 서비스를 제공받겠다고 응답한 사람은 대부분은 프로그램을 1~2개 이용한다.
- 응답자 10명중 2.5명은 복지관의 서비스에 들은 적이 없다.
- 젊은 연령층에서는 복지 서비스를 긍정적으로, 고령층에서는 '국가에 신세를 진다'는 부정적시각으로 받아들이고 있다.
- 10명중 4명은 속초시의 복지 정책에 대해 맘에 들어 하지 않는다.
- 10명중 6명은 지역 내 서비스에 대한 정보를 알지 못한다.
- 10명중 3.5명은 지역에 복지 시설에 대해 알지 못한다.

전체적으로 속초시와 주변의 복지시설 및 서비스 정보에 대한 이해도가 전연령층에서 낮은 것으로 나타났다. 특히 지역 내 서비스 정보의 경우 10명중 6명이 알지 못했으며, 10명중 4명은 속초시의 복지 정책을 맘에 들어 하지 않았다. 속초시는 지역내 복지시설을 알 기 쉽게 백서를 만들어 배포하거나 홍보를 해야 할것으로 판단된다. 복지관의 경우에도 응답자의 30%가 시행되는 프로그램의 정보를 '제공받은 적이 없다'고 응답하였다. 홍보에 대한 방법과 횟수를 정해 사전에 치밀하게 이용자들에게 제공해야 할 필요성이 있다.

지역사회 복지 정책 관련(B2)

- 10명중 6명은 오프라인 홍보를 선호하였다.
- 10명중 2명은 온라인 홍보를 선호한다.
- 10명중 1명만이 소식지 및 전단지와 같은 종이소식을 원했다.

전 연령층에서 오프라인 홍보를 선호하였으며, 높은 연령층의 선호도가 더 높은 것으로 나타났다. 40세 미만의 경우 카카오톡과 홈페이지를 주로 이용하였으며, 60세 이상 중 지역사회에서 교육을 통해 카카오톡을 습득한 경우에만 카카오톡을 이용한 홍보를 선호 하는 것으로 나타났다. 현재와 같이 오프라인 및 전화를 통한 홍보를 지속적으로 하면서, 온라인 홍보를 위한 포지션으로 바꾸어 나간다면, 장기간 홍보에 대한 불편은 소멸될 것으로 판단된다.

지역문제 파악

- 10명중 8명은 현재 거주 하는 지역에 대해 만족하는 것으로 나타났다.
- 10명중 4명은 속초시의 교육환경에 만족하지 않는다.
- 2명중 1명은 속초시의 문화 및 체육시설에 만족스러워 하지 않는다.
- 10명중 3명은 속초시의 복지환경에 불만족 한다
- 10명중 4명은 속초시의 교통시설 환경에 불만족 한다.
- 10명중 3명은 속초시에 녹지대 및 공원이 더 필요하다고 생각한다.
- 속초시에서 가장 시급하게 해결해야 할 문제는 주차공간확충, 아동복지시설의 확충, 대중교통의 합리화, 의료시설의 부족 순으로 나타났다. 타 문제에 비해 차량문제에 대해 불만이 많은 것으로 나타났다.

속초시는 강원도 내에서 가장 높은 인구밀도를 보인다. 도시의 2/3 이상이 국립공원으로 묶여있기 때문이다. 이런 점에서 위와 같은 문제가 나타나는 건 당연해 보인다. 인구 밀집으로 인해 나타나는 다양한 문제를 그대로 노출하기 때문이다. 특이한 점은 보통의 경우 인구밀집으로 인해 교육환경이 높아 지는 경우가 대부분인데, 속초시의 경우 교육환경에 대해 불만족 하는 이용자가 많다는 점이다. 가정 내 학생이 없는 고령층의 경우 교육환경에 만족하는 응답자가 많았으나, 학생이 있는 젊은 층에서는 불만족스럽다는 의견이 다수로 나타났다.

복지관 만족도

- 10명중 2명은 참여중인 프로그램이 원하는 것과 '다르다'고 응답했다.
- 10명중 8명은 이용기간이 '적절하다'고 응답했다.
- 10명중 9명은 복지관의 전문성과 자격에 대해 만족하고 있다.
- 10명중 4명은 복지관의 인력이 '친절하지 않다' 라고 응답했다.
- 10명중 8명은 복지관 접근이 '용의하다' 라고 응답했다.
- 10명중 3.5명은 현재 이용중인 서비스가 유료화 되거나 가격이 상승하면 서비스를 제공받지 않을 것이라고 답변했다.
- 2명중 1명은 현재 복지관의 서비스가 발전하고 있다고 생각하지 않는다.
- 10명중 9명은 복지관의 서비스에 대해 대체로 '만족한다' 라고 응답하였다.

복지관의 만족도는 '선의의 거짓말'이 가장 많이 나오는 항목으로 이러한 점을 고려해서 수치를 해석해야 한다. 다만 복지관 서비스의 발전 여부에 대한 질문에서는 2명중 1명이 부정적으로 생각하는 걸 볼 수 있다. 다만, 복지관의 인력이 친절하지 않고, 전문성에 대한 긍정적 답변이 낮은 것을 봤을 때 장기간 변하지 않는 서비스 내용이나, 친절도에 대한 교육과 개선안은 필요해 보인다.

제언

서비스에 대한 지역주민의 이해도를 높여야 한다.

-지역사회복지시설의 종류와 목적, 목표, 이용방법에 대해 구체적인 내용을 이용자가 알 수 없고, 주변의 시설과 자신에게 적합한 서비스를 찾기가 쉽지 않다. 또한 기관별 정책을 알 수 없으며, 이에 따라 변화하는 복지서비스를 이용자가 추론하기 어렵다는 문제를 내포하고 있다. 일선에서 업무를 하고 있는 복지관이나 시설에 비해 속초시나 사회복지법인에 대한 이해가 부족한 것도 문제가 있어 보인다. 비중은 별 차이 없지만, 법인이나 속초시의 정책과 이용방법을 알릴 수 있는 다양한 방법을 연구해야 할 것이다. 행정 정책의 변화에 따라 서비스가 적절하게 이용될 수 있도록 시설들에서는 정책을 연결해주는 허브로서의 역할을 수행해야 할 것이며, 속초시나 법인에서는 홍보를 통해 일선의 사회복지사들이 관련 내용을 숙지 할 수 있도록 지속적인 교육을 해야 할 것이다.

욕구기반의 다수 참여 가능한 프로그램 제공

-이용자들의 욕구조사에 의해 파생된 사업의 상당수는 참여도와 만족도가 높다. 이에 반해 기관의 의해 주도 되는 사업들은 반대로 진행된다. 현재 복지관 사업을 살펴보면, 충성이용자가 아닌 월 1~2회의 짧은 이용만 하는 경우가 상당수로 파악된다. 이들을 위한 욕구조사와 참여 할 수 있는 폭넓은 서비스가 병행되어야 할 것이다. 예를 들어 아동발달치료센터의 경우에는 아이의 치료 외에도 부모를 위한 상담프로그램이나, 교육 등이 병행 진행되어야 하며, 목적과 목표가 확실하고, 프로그램을 통해 변화를 유도할 수 있는 프로그램이 필요하다. 이러한 과정 수행을 위해서는 욕구조사에 대한 계획적이고 과학적인 수집과 분석이 병행되어야 한다. 이러한 과정을 거치지 않는다면, 설문조사와 현실적인 융합이 불가능해지며, 결국 이용자에게 소외 받는 서비스만 제공될 뿐이다.

서비스 이용을 위한 이용절차는 간편하게, 변화는 확실하게

-SVC교육을 통해 이용자가 아닌 고객으로서의 역할을 수행할 수 있도록 지원해야 한다. 사회복지지는 기본적으로 과거의 행태를 유지 하려는 습성을 보인다. 결국 배분을 통해 얻을 수 있었던 영향력을 유지 하려고 하는 셈이다. 이러한 것을 위해서는 탈권위적 행보와 친절한 고객감동을 주어야 한다. 탈권위적 행보를 위해서는 실적위주의 사무운영보다는 현실적인 운영이 필요하며, 가감하게 과정의 불필요성을 제거해야 할 것이다. 또 이용자들이 서비스를 통해 얻을 수 있는 변화를 구체적으로 제시하고, 욕구에 맞는 서비스를 제공할 필요도 있다. 복지관을 이용하는 모든 대상은 결국 또 다른 홍보 매체로 작용하게 되고, 관내 홍보효과를 누릴 수 있다.

시 차원에서 혹은 협의체 중심의 사회복지서비스 홍보

-각 시설들은 각성해야 한다. 협의체나 협의회를 중심으로 한 사회복지시설의 종합적인 홍보가 반드시 필요하다. 중복서비스 차단도 중요하지만, 이용이 필요한 대상자가 서비스를 찾지 못하는 문제 또한 심각할 수준이다. 좋은 정책과 좋은 서비스가 준비되어 있음에도 불구하고, 이용자들의 호응을 얻지 못한건, 홍보부족과 현실적인 문제들을 내제하고 있다. 속초시나 협회, 협의회는 연합을

통해 홍보를 하고 공동캠페인을 진행함으로써, 특화된 대상층에 특화된 서비스가 제공될 수 있도록 지원해야 할 것이다. 국가 정책의 경우 상당수 언론 미디어를 통해 노출되어 있고, 복지관의 경우도 실제 이용자들 중심으로 설문을 진행했기에 이러한 문제가 적어 보이지만, 지역 주민을 대상으로 설문을 할 경우 이정도 수치의 결과도 얻을 수 없다는 점을 감안해야 한다.

전 연령층을 위한 다양한 프로그램 개발

-속초시의 고령인구 비율에 비해 복지관 이용대상자는 평균적이라 할 수 있다. 20대에서 70대 까지 다양한 연령층이 복합적인 서비스를 수혜 받고 있는 걸 알 수 있다. 홍보미디어와 다양한 프로그램 개발이 반드시 필요한 대목이다. 단순히 복지관을 이용하는 대상으로 볼 것이 아니라, 대상자 스스로가 만들어 가는 복지관이 되기 위해서는 프로그램 개발이 필수다. 현재 복지관의 프로그램은 다양한 연령층의 참여와는 별도로 편향되어 있음을 알 수 있다. 또한 이러한 프로그램이 일부 대상자들에게 집중되고 있다. 복지관의 미래를 위해서는 다양한 연령층에 다양한 프로그램 개발이 불가피 한 것이다.

-환경에서 발생하는 다양한 문제의 완충역할 수행

속초시는 인구밀집지역이다. 인구밀집도 역시 높다. 이러한 현실적 문제를 복지관이 해결할 수는 없다. 다만 이러한 문제에서 발생하는 불편함을 해소할 수 있도록 자자체와 의회등에 지속적인 문의와 협력을 요구할 수 있을 것이다. 이용자들이 하여금 이러한 문제를 사회적 이슈로 만들어 질 수 있도록 노력하는 것도 현 복지관의 모습일 것이다. 중·단기적인 개성을 통해 얻은 결과로 종합사회복지관이 지역사회에 필요한 존재이며, 가치임을 기관 스스로가 증명할 필요가 있다.