

# 2014. 상반기 이용자 만족도 조사 결과 보고서

1. 사업명 : 2014. 상반기 이용자 만족도 조사

## 2. 목 적

센터에서 제공되는 서비스에 대한 이용자 보호자의 만족정도를 알아보고 그 결과를 센터 사업에 반영함으로써 효율적인 운영을 목적으로 함

## 3. 세부내용

가. 실시기간 : 2014. 7. 8(화) ~ 7. 16(수)

나. 조사대상 : 센터 이용자 보호자 20명

다. 조사방법

1) 설문내용 : 20문항(일반적 특성 5문항, 만족도 관련 문항 15문항)

조사내용	문항내용	문항 수	비고
일반적 특성	자녀성별, 설문응답자 유형, 자녀나이, 장애급수, 센터 이용기간	5	
만족측정 문항	센터에 대한 정보정도, 센터를 보내는 목적, 자녀가 센터에 나가는 것에 대한 만족, 이용자 만족정도, 상담실시 여부, 직원의 친절정도, 센터 프로그램에 대해 선호정도, 담당자에 대한 만족, 교육적인 효과만족, 월 이용료에 대한 만족, 강화해야 할 p/g, 외부매체를 통한 센터 인지정도, 센터 행사에 부모참여 의향, 향후 센터 지속 이용여부	15	5점 리커트 척도 (외부매체를 통한 센터 인지정도는 2문항)

2) 배포 및 회수방법 : 센터 이용자를 통한 인편 전송 및 회수

라. 분석방법 : SPSS for Windows Release 12.0을 이용한 빈도분석

## 1. 이용자의 인구학적 특성

센터 전체 이용자 수는 20명으로 이 중 2명은 설문조사지가 회수되지 않아 분석대상 총 수는 18명이다.

센터 이용자의 인구학적 특성을 다음과 같이 살펴 본 결과, <표-1>에 의하면 이용자의 성별에서 남자가 14명(77.7%), 여자 3명(16.6%), 무응답 1명(5.5%)로 나타나 남자 이용자가 더 많은 것으로 나타났다.

설문에 응답한 응답자의 유형을 살펴보면, 어머니가 응답한 경우가 10명(55.6%), 아버지 4명(22.2%), 시설관계자 3명(16.7%), 기타 1명(5.6%)로 조사되어 어머니가 응답한 경우가 매우 높은 것으로 나타났다.

<표-1> 센터 이용자의 인구학적 특성

문항	구분	빈도(N)	%
이용자 성별	남자	14	77.7
	여자	3	16.6
	무응답	1	5.5
응답자 유형	어머니	10	55.6
	아버지	4	22.2
	시설관계자	3	16.7
	기타	1	5.6
이용자 나이	20세 이상 25세 이하	10	55.5
	26세 이상 30세 이하	2	11.1
	31세 이상 35세 이하	3	16.6
	41세 이상	2	11.1
	무응답	1	5.5
장애유형	지적장애	15	83.3
	자폐성장애	2	11.1
	무응답	1	5.5
장애급수	1급	8	44.4
	2급	5	27.8
	3급	5	27.8
센터 이용기간	6개월 이하	4	22.2
	7개월~1년 이하	4	22.2
	1년이상~2년 이하	1	5.6
	2년 이상	9	55.0

센터 이용자의 나이를 보면, 20세 이상 25세 이하 10명(55.5%), 31세 이상 35세 이하 3명(16.6%), 26세 이상 30세 이하 2명(11.1%), 41세 이상 2명(11.1%), 무응답 1명(5.5%)

순으로 나타났다.

응답자의 장애유형을 살펴보면, 지적장애가 15명(83.3%), 자폐성장애가 2명(11.1%), 무응답 1명(5.5%) 순으로 나타났다.

응답자의 장애급수를 살펴보면, 1급 8명(44.4%), 2급 5명(27.8%), 3급 5명(27.8%) 순으로 나타났다. 이를 보면 센터 이용자가 중증의 장애가 많은 것을 알 수 있다.

센터 이용기간을 살펴보면, 2년 이상 9명(55%), 6개월 이하 4명(22.2%), 7개월 이상 1년 이하 4명(22.2%), 1년 이상 2년 이하 1명(5.6%) 순으로 나타났다. 이를 보면 기존 지속적으로 이용하던 이용자가 많은 수를 차지하고 있으며, 또한 신규 이용자가 대체적으로 많이 증가되었음을 알 수 있다.

## 2. 센터 이용에 대한 만족도 분석

센터 이용에 대해 만족도를 알아보기 위하여 5점 리커트 척도로 구성된 14문항과 기입형 1문항을 통해 알아 본 결과 <표-2>와 같다.

본 센터의 역할에 대한 부모의 인지정도를 알아본 결과, 잘 알고 있다 10명(55.6%), 보통이다 6명(33.3%), 매우 잘 알고 있다 2명(11.1%) 순으로 나타났다. 전년도<sup>1)</sup>와 비교해 보면 보호자들이 센터의 역할에 대해 더 잘 알고 있는 것으로 나타났다.

보호자들이 자녀를 센터에 보내는 목적을 보면, 살아가는데 필요한 교육습득을 위해가 15명(83.3%), 취업훈련을 받기 위해서가 2명(11.1%), 집에서 보호할 사람이 없어서가 1명(5.6%) 순으로 나타났다.

센터 이용에 대한 자녀의 만족정도를 알아본 결과, 만족한다 11명(61.1%), 보통이다 4명(23.5%), 매우 만족한다와 만족하지 않는다가 각 1명(5.6%) 순으로 나타났다.

이용에 대한 만족도 조사결과를 보면, 보통이다 이상이 90.2%로 전반적으로 만족하는 것을 알 수 있다.

자녀문제로 센터 담당자와 상담실시 정도에 대한 분석에서는 거의 하지 않는다 7명(38.9%), 보통이다 5명(27.8%), 자주한다, 매우 자주한다, 전혀 하지 않는다가 각각 2명씩

1) 2013년 만족도 조사에서는 센터의 역할에 대해서 잘 알고 있다와 보통이다가 각 7명(41.2%), 매우 잘 알고 있다 2명(11.8%), 모르고 있다 1명(5.9%)로 조사된 바 있다.

(11.1%)순으로 나타났다.

위의 조사결과에서 상담을 하지 않는다고 응답한 11명을 대상으로 **상담을 하지 않는 이유를 알아 본 결과**, 상담할 만한 특이사항이 없어서 6명(54.5%), 기타 3명(27.3%), 담당자와 통화하기 불편해서와 상담을 해도 문제해결이 되지 않을 것 같아서가 각 1명(9.1%) 순으로 나타났다.

실제 센터에서 부모님들이 특이한 문제가 없는 경우에는 센터를 내관하거나 전화 등을 통한 상담 실적이 없으며, 대부분 문제발생이 되었을 경우에 센터에서 담당자가 먼저 전화 등의 방법으로 상담을 실시하고 있다.

**부모가 느끼는 직원의 친절정도를 살펴보면**, 친절하다 9명(50.0%), 매우 친절하다 7명(38.8%), 보통이다 1명(5.5%), 무응답 1명(5.5%) 순으로 나타났다.

조사결과를 보면 친절하다 이상이 88.8%로 나타나, 직원들이 부모들을 대하는 태도에서 친절함을 알 수 있다.

**보호자들이 선호하는 센터 프로그램에 대해서 살펴보면**, 체육활동과 요리활동 및 목욕탕이용훈련이 각각 4명(22.2%), 학습지도와 작업활동, 지역사회적응훈련이 각각 3명(16.7%), 현장학습 1명(5.6%)순으로 조사되었다.

**자녀의 담당자에 대한 만족정도를 보면**, 만족한다 12명(66.7%), 보통이다 4명(22.2%), 매우 만족한다 2명(11.1%) 순으로 나타났다.

**센터 이용에 따른 자녀의 교육적인 효과정도를 보면**, 그렇다 12명(66.7%), 매우 그렇다와 보통이다가 각3명(16.7%)로 나타났다. 이 결과를 보면 센터 이용에 대한 교육적인 효과에 대해 부모들의 만족정도가 높은 것을 알 수 있다.

〈표-2〉 센터 이용에 대한 부모만족도

문항	구분	N	%
센터 역할에 대한 보호자의 인지정도	매우 잘 알고 있다	2	11.1
	잘 알고 있다	10	55.6
	보통이다	6	33.3
센터를 보내는 목적	집에서 보호할 사람이 없어서 살아가는데 필요한 교육습득을 위해	1	5.6
	취업훈련을 받기 위해서	15	83.3
		2	11.1
센터 이용에 대한 자녀의 만족정도	매우 만족한다	1	5.6
	만족한다	11	61.1
	보통이다	5	27.8
	만족하지 않는다	1	5.6
센터 담당자와의 상담 정도	매우 자주한다	2	11.1
	자주한다	2	11.1
	보통이다	5	27.8
	거의 하지 않는다	7	38.9
	전혀 하지 않는다	2	11.1
상담을 하지 않는 이유	상담할 만한 특이 사항이 없어서	6	54.5
	담당자와 통화하기 불편해서	1	9.1
	상담을 해도 해결이 되지 않을 것 같아서	1	9.1
	기타	3	27.3
센터 직원의 친절정도	매우 그렇다	7	38.8
	그렇다	9	50.0
	보통이다	1	5.5
	무응답	1	5.5
센터 프로그램 중 가장 선호하는 프로그램	학습지도	3	16.7
	체육활동	4	22.2
	작업활동(부품조립)	3	16.7
	요리활동, 목욕탕이용훈련	4	22.2
	현장학습	1	5.6
	지역사회적응훈련	3	16.7
		3	16.7
자녀의 담당자에 대한 만족정도	매우 만족한다	2	11.1
	만족한다	12	66.7
	보통이다	4	22.2
센터 이용에 따른 자녀의 교육적인 효과 정도	매우 그렇다	3	16.7
	그렇다	12	66.7
	보통이다	3	16.7
센터 이용료에 대한 만족 정도	저렴하다	4	22.2
	보통이다	13	72.2
	비싼 편이다	1	5.6
센터에서 강화해야 할 교육적 프로그램	학습적인 부분	3	16.7
	일상생활 부분	7	38.9
	취업관련 부분	3	16.7
	사회적응훈련	4	22.2
	부모상담	1	5.6
외부매체를 통한 센터소식인지 경험	있다	10	55.6
	없다	8	44.4
	매우 있다	2	11.1
부모교육시 참여여부	있다	8	44.4
	모르겠다	4	22.2
	참여하지 않겠다	2	11.8
	매우 그렇다	4	22.2
센터 지속 이용 여부	그렇다	11	61.1
	보통이다	3	16.37

센터 월 이용료에 대한 부모의 만족정도를 살펴보면, 보통이다 13명(72%), 저렴하다 4명(22.2%), 비싼 편이다 1명(5.6%) 순으로 나타났다. 월 100,000원의 이용료가 대체적으로 적절한 것으로 부모들은 인식하고 있는 것을 알 수 있다.

부모의 입장에서 향후 센터 프로그램으로 강화를 했으면 하는 것은, 일상생활훈련 부분 7명(38.9%), 사회적응훈련 4명(22.2%), 학습훈련과 취업관련 부분이 각 3명(16.7%), 부모상담 1명(5.6%) 순으로 나타났다.

센터 소식에 대해서 외부 매체를 통해 인지한 경험이 있는지를 살펴보면, 있다 10명(55.6%), 없다 8명(44.4%)로 나타났다. 이는 다소 센터 사업에 대한 홍보의 필요성이 제기된다.

부모교육 시 참석여부를 살펴보면, 참석하겠다 8명(44.4%), 모르겠다 4명(22.2%), 꼭 참석하겠다고와 참여하지 않겠다가 각 2명(11.8%) 순으로 조사되었다.

향후 센터 이용지속 여부를 살펴보면, 그렇다 11명(61.1%), 매우 그렇다 4명(22.2%), 보통이다 3명(16.3%), 순으로 나타났다. 이는 이용자 보호자들이 센터 이용에 대한 의존도가 높은 것을 알 수 있으며, 이번 조사결과를 통해 센터의 역할에 대해 종사자들이 책무성을 더욱 가질 필요가 있다.