

# 2023년도 하반기 이용자(보호자) 욕구 및 만족도 조사 결과 보고서

## 1. 조사 목적

- 센터에서 제공되는 서비스에 대하여 이용자(보호자)들의 만족 정도 및 욕구 파악하여 향후 센터 사업에 반영함으로써 효율적인 운영을 목적으로 함

## 2. 조사 한계

본 조사는 다음과 같은 한계점을 가지고 있음

첫째, 자립반 이용자의 경우, 설문내용을 잘 이해하지 못하고 정확한 답변을 하지 못했을 가능성 있음

둘째, 보호자의 경우, 선의(善義)의 응답 여지가 있음

## 3. 조사방법

가. 조사대상 및 참여인원: 센터 자립반 이용자 10명 및 전체 이용자의 보호자 15명

나. 조사기간: 2024. 1. 8.(월) ~ 1. 12.(금)

다. 조사도구 및 내용

- 본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 구조화된 설문지 제작
- 자립반 이용자의 경우, 총16 문항으로 만족문항 13개, 욕구문항 3개로 구성함<표-1>. 보호자의 경우에는 이용자 대상으로 하는 조사와 달리 보호자 입장에서 응답할 수 있는 문항으로 욕구 및 만족 문항을 포함하여 11개 문항으로 구성함<표-2>.

<표-1> 자립반 이용자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
만족문항	①해냄터에 다니는 재미정도 ②프로그램 전반에 대한 만족정도 ③가장 좋아하는 프로그램 ④센터 이용이 도움이 되는 정도 ⑤지속 이용의향 ⑥타 이용자와 친하게 지내는 정도 ⑦취업욕구 ⑧담당교사의 친절정도 ⑨사무실직원이 친절정도 ⑩화장실 청결정도 ⑪프로그램실 청결정도 ⑫센터 온도의 적절정도 ⑬점심에 대한 만족정도	13	5점 척도
욕구문항	①조별 요리활동 참여에 대한 만족 정도 ②캠프 진행관련 만족 정도 ③자립생활데이 진행관련 ④기타 의견 수렴	3	

〈표-2〉 보호자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
조사문항	①이용서비스 유형 ②센터 다니는 흥미 ③프로그램 만족도 ④해냄터가 도움이 되는 이유 ⑤시설환경에 대한 만족도 ⑥담당교사와 소통여부 ⑦담당교사와 소통이 도움이 되는 정도 ⑧센터 지속적 이용 의향 ⑨자립과 관련된 가정 교육 이나 훈련 실시여부 ⑩ 부모와 함께하는 프로그램 참석 의 사 ⑪ 센터 이용관련 기타 의견	11	만족문항 ②, ③, ⑤, ⑦

라. 설문조사 방법

- 자립반 이용자의 경우, 설문지를 배포하고 본인이 직접 작성함. 문해능력이 어려운 이용자는 담당교사가 문항을 읽어주고 체크하는 것으로 함
- 보호자도 설문지를 배포하고 이용인을 통하여 회수함.

마. 자료분석 방법

본 설문지의 자료 분석은 빈도분석을 실시함  
 일반적인 빈도를 측정하고 자립반 이용자의 경우에는 만족을 측정하는 문항을 취합(합산)하여 전체 만족 정도를 분석하고 욕구와 관련된 문항에 대해서는 내용을 파악하여 기술하는 것으로 함

4. 자료분석

가. 응답자의 인구학적 특성

자립반 이용자 10명, 보호자 15명임

나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

① 자립반 이용자 응답 분석

각 영역별 조사한 내용을 분석해 본 결과, 자립반 이용자를 대상으로 한 조사 결과는 다음과 같음

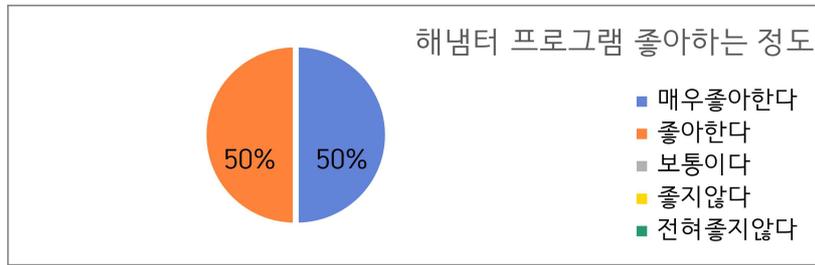
○ 센터에 다니는 것을 좋아하는 정도 (만족문항)

‘매우 좋아한다’ 6명(60%), ‘좋아한다’ 4명(40%), 순으로 나타남 (만족도 100%)



○ 전체 프로그램에 대한 만족도 (만족문항)

‘매우 좋아한다’ 5명(50%), ‘좋아한다’ 5명(50%) 순으로 나타남 (전체 프로그램 만족도 100%)



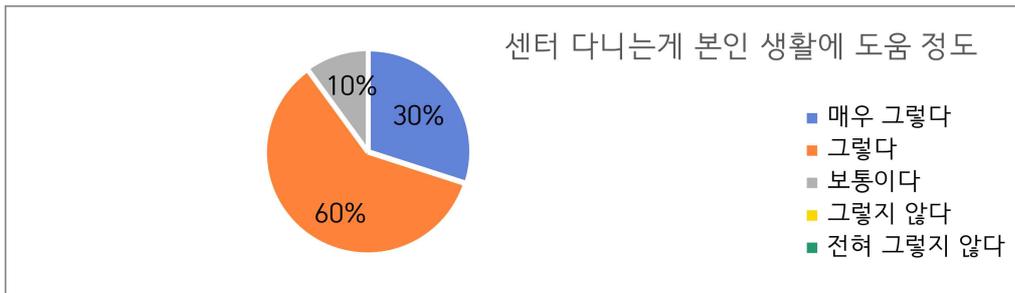
○ 가장 선호하는 프로그램 (육구문항)

‘요리활동’이 4명(40%), ‘현장학습’과 ‘미술활동’이 각2명(20%), ‘기초학습’과 ‘작업활동’이 각 1명(10%) 순으로 나타남.



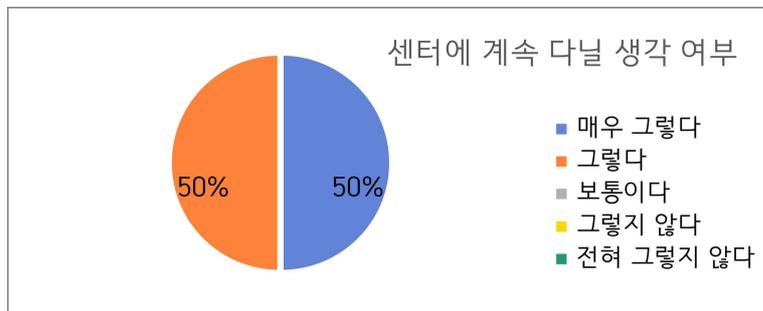
○ 센터 다니는 것이 생활에 도움이 되는 정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’ 3명(30%), ‘그렇다’가 6명(60%), ‘보통이다’가 1명(10%) 순으로 나타남



○ 해냄터 계속 다닐 의향 (만족문항)

‘매우 그렇다’ 5명(50%), ‘그렇다’ 5명(50%) 순으로 나타남



○ 타 이용자와 친하게 지내는 정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’ 3명(30%), ‘그렇다’ 5명(50%), ‘보통이다’가 2명(20%) 순으로 나타남



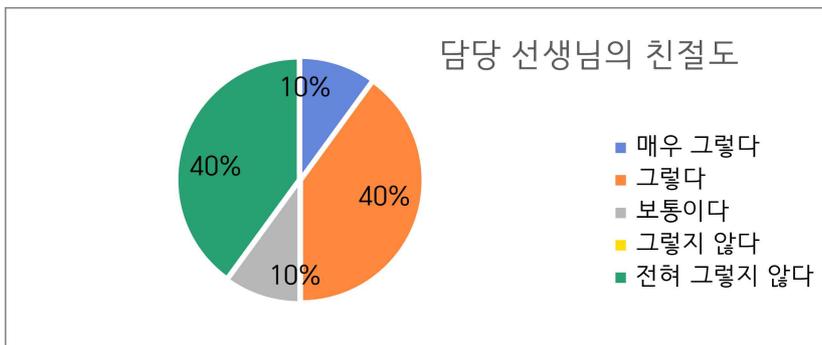
○ 취업에 대한 욕구 (욕구문항)

‘매우 그렇다’가 3명(30%), ‘그렇다’가 4명(40%), ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’가 각 1명(10%) 순으로 나타남



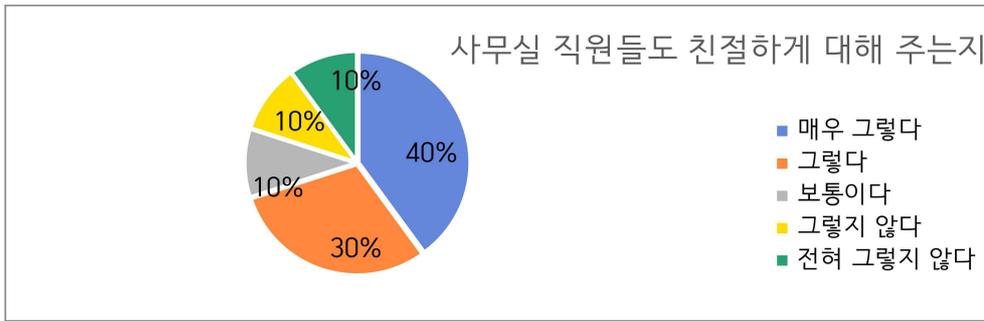
○ 담당 교사의 친절정도 (만족문항)

‘그렇다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각 4명(40%), ‘매우그렇다’와 ‘보통이다’가 각 1명(10%) 순으로 나타남



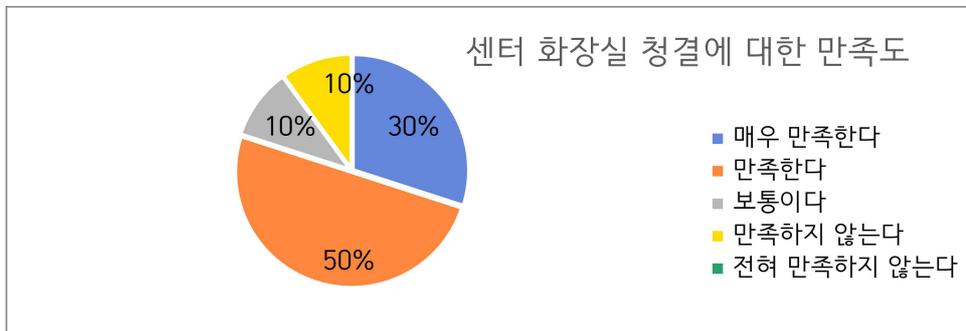
○ 사무실 직원의 친절정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’가 4명(40%), ‘그렇다’가 3명(30%), ‘보통이다’, ‘그렇지않다’, ‘전혀그렇지않다’가 각 1명(10%) 순으로 나타남



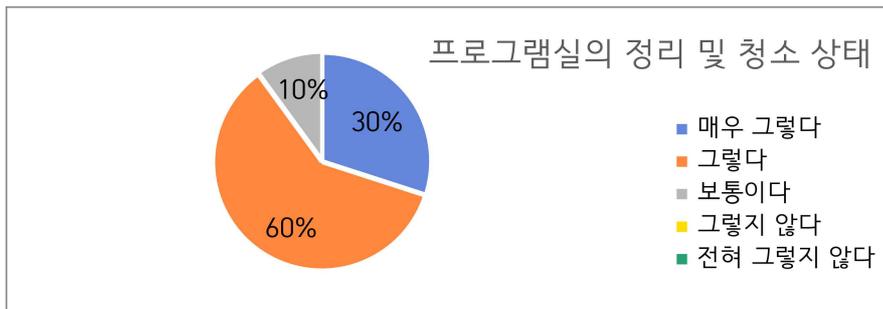
○ 센터 화장실 청결에 대한 만족정도 (만족문항)

‘매우 만족한다’가 3명(30%), ‘만족한다’가 5명(50%), ‘보통이다’와‘만족하지 않는다’가 각1명(10%)순으로 나타남



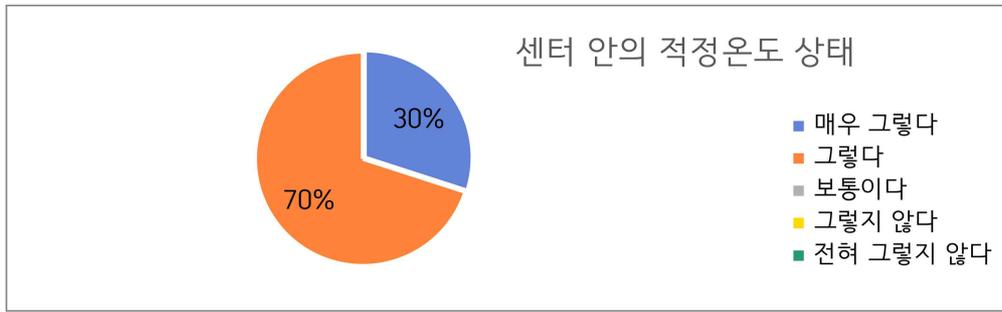
○ 프로그램실 청결에 대한 만족정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’ 3명(30%), ‘그렇다’ 6명(60%), ‘보통이다’ 1명(10%) 순으로 나타남



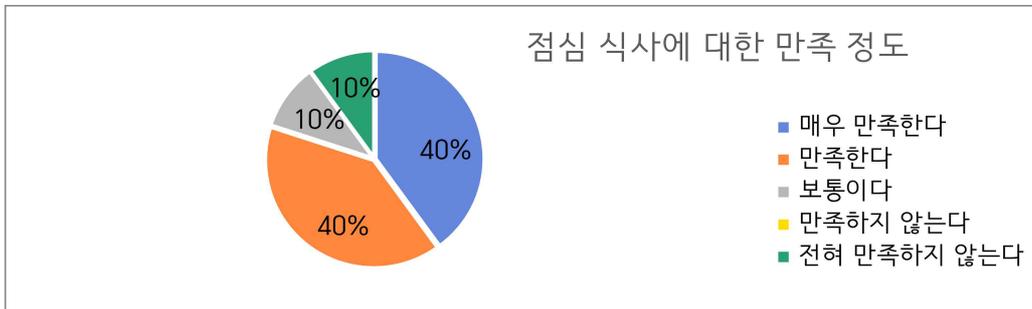
○ 센터 내부의 온도가 생활하는데 적절한 정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’가 3명(30%), ‘그렇다’가 7명(70%) 순으로 나타남



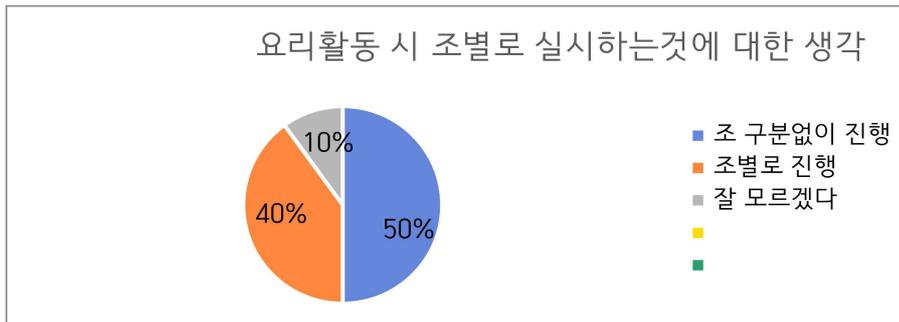
○ 복지관 식당의 점심을 먹는 것에 대한 만족정도 (만족문항)

‘매우 만족한다’와 ‘만족한다’가 각 4명(40%), ‘보통이다’와 ‘전혀만족하지 않는다’가 각 1명(10%) 순으로 나타남



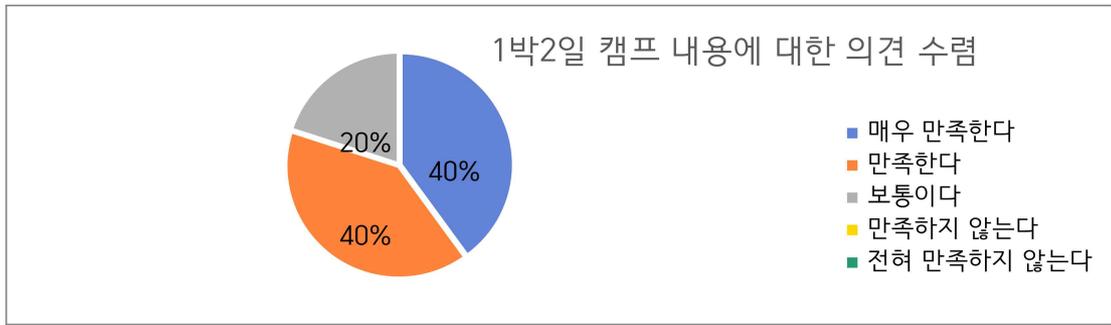
○ 요리활동 시 조별진행에따른 이용인의 생각 (육구문항)

‘조를 나누지 않고 같이 했으면 좋겠다’가 5명(50%), ‘조를 나누어 진행했으면 좋겠다’가 4명(40%), ‘잘 모르겠다’가 1명(10%) 순으로 나타남



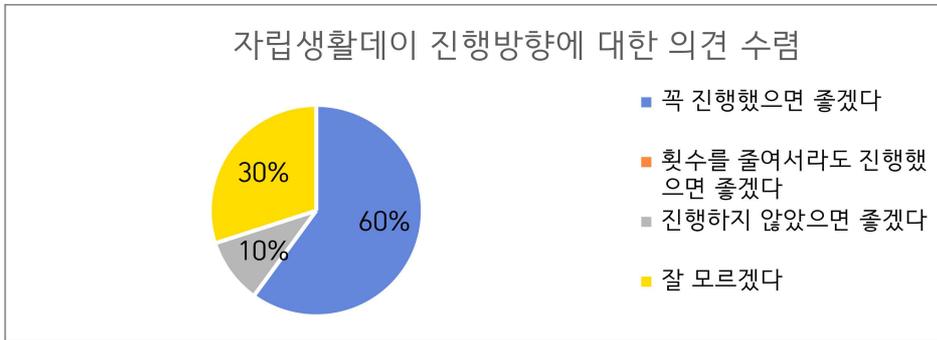
○ 1박2일 캠프 내용에 대한 생각 (육구문항)

‘매우 만족한다’와 ‘만족한다’가 각 4명(40%), ‘보통이다’가 2명(20%) 순으로 나타남



○ 자립생활데이 진행에 대한 생각 (육구문항)

‘꼭 진행했으면 좋겠다’ 6명(60%), ‘잘 모르겠다’ 3명(30%), ‘진행하지 않았으면 좋겠다’가 1명(10%) 순으로 나타남



<표-3> 자립반 이용자 만족도 측정 문항 합계

문항	구분	N	%
12개 만족도 문항	합계	120	100
	매우 만족	49	40.8
	만족	51	42.1
	보통	9	7.5
	불만족	6	5
	매우 불만족	5	4.2

N = 9명이 12개 문항에 응답한 점수를 합산 표기

이상으로 자립반 이용자(응답자)의 만족 정도를 알아보기 위하여 만족도 측정 문항을 합산한 결과, ‘매우 만족’이 49명(40.8%), ‘만족’ 51명(42.1%), ‘보통’ 9명(7.5%), ‘불만족’ 6명(5%), ‘매우 불만족’ 5명(4.2%)으로 조사 됨. 전반적으로 센터 이용에 대한 만족 정도 수준을 ‘만족’ 이상으로 했을 땐 82.9% 수준이나 ‘보통’ 이상을 기준으로 했을 땐 90.4% 수준으로 나타남 <표-3>.

그 외, 응답자가 가장 선호하는 프로그램은 요리활동, 현장학습, 미술활동, 기초학습, 작업활동인 것으로 조사되었으며, 보호자의 육구인 체육활동에는 반응이 없는 것으로 나타남. 취업에 대한 육구는 많은 수준이며, 2명의 경우에는 취업에 대해 전혀 관심이 없는 것으로 나타남.

### 응답자의 욕구를 살펴보면 다음과 같음

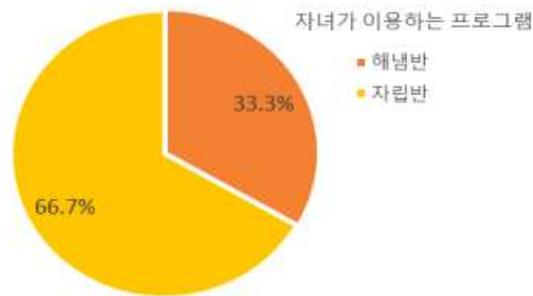
요리활동시 조별로 실시하는 것 보다는 같이 하는것에 대해 긍정적인 반응이었으며 협소한 환경적인 조건으로 여러명이 번잡스럽게 움직이지만 불편해도 함께 요리활동에 참여하기를 희망하는 편임. 관광 위주로 진행된 1박 2일은 대다수가 만족한 것으로 나타나 차기년도의 캠프 방향도 여행하면서 많은 추억을 남기는 힐링의 개념으로 진행하고자 함.

또한 매월 실시하는 자립생활데이는 꼭 진행하기를 원하는 욕구가 많았으며, 중식을 복지관 식당을 이용하는 것에 대한 의견에서는 대부분 만족하는 수준이었음.

## ② 보호자 응답 분석

### ○ 조사에 응한 보호자 유형

해냄반 이용자 보호자 5명(33.3%), 자립반 이용자 보호자 10명(66.7%)으로 전체 인원은 15명으로 나타남



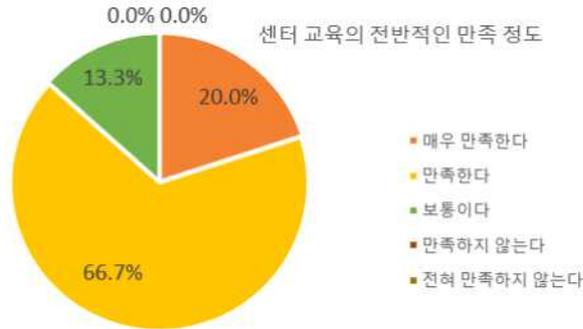
### ○ 센터를 다니는 것에 대한 자녀의 만족정도 (만족문항)

‘매우 좋아한다’와 ‘좋아한다’ 가 각 7명(46.7%), 보통이다가 1명(6.7%) 순으로 나타남



○ 센터 프로그램 전반에 대한 만족정도 (만족문항)

‘매우 만족한다’ 3명(20%), ‘만족한다’ 10명(66.7%), ‘보통이다’ 2명(13.3%) 순으로 나타남



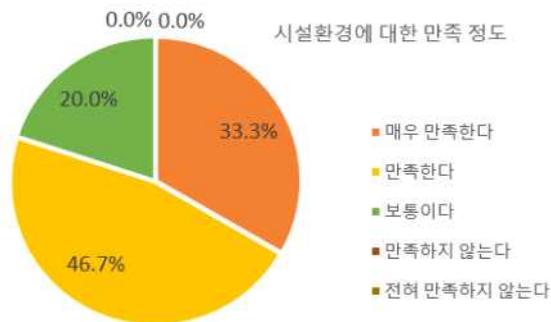
○ 귀 자녀가 센터를 다님으로써 도움이 되는 부분

‘일상생활능력 향상’이 7(46.7%), ‘보호자의 돌봄부담 경감’이 4명(26.7%), ‘사회적응’과 ‘대인관계’가 각 2명(13.3%) 순으로 나타남



○ 시설 환경에 대한 만족정도 (만족문항)

‘만족한다’ 7명(46.7%), ‘매우 만족한다’ 5명(33.3%), ‘보통이다’ 3명(20%) 순으로 나타남



○ 담당교사와 소통(전화, 밴드, 카톡, 문자 등)하는 정도

‘한달에 한번 정도한다’ 8명(53.3%), ‘2주에 1회 정도’ 4명(26.7%), ‘주 1회 정도’ 2명(13.3%), ‘2주에 1회 정도’가 1명(6.7%) 순으로 나타남



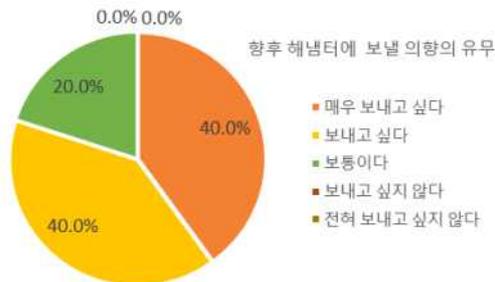
○ 담당교사와 소통하는 것이 도움이 되는 정도 (만족문항)

‘도움이 되었다’ 8명(53.3%), ‘매우 도움이 되었다’ 5명(33.3%), ‘보통이다’와 ‘도움이 되지 않는다’가 각 1명(6.7%) 순으로 나타남



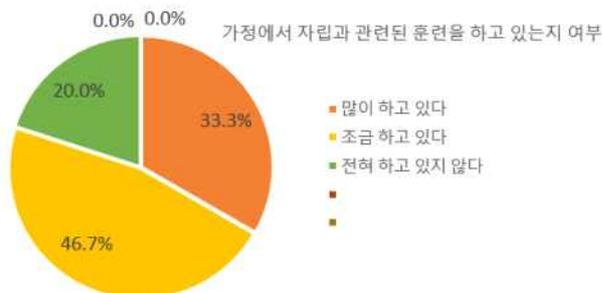
○ 향후 센터에 보낼 의향

‘매우 보내고 싶다’와 ‘보내고 싶다’가 각 6명(40%), ‘보통이다’가 3명(20%) 순으로 나타남



○ 자립과 관련된 별도의 훈련 교육 실시 여부

‘조금하고있다’ 12명(80%), ‘많이 하고 있다’ 5명(33.3%), ‘전혀 하고 있지 않다’ 3명(20%) 순으로 나타남



○ 부모님들과 함께하는 프로그램 참석 의향 조사

‘참석한다’ 7명(46.7%), ‘참여하지 않겠다’ 4명(23.7%), ‘적극 참여한다’와 ‘보통이다’가 각 2명(13.3%) 순으로 나타남



○ 센터에 바라는 점 (자유 기술)

〈자유기술 내용을 그대로 옮긴 내용임〉

- 항상 세심하게 살피주셔서 감사드립니다.
- 프로그램이 단조로우니 다양하게 확장 해 주셨으면 좋겠습니다.
- 운동하는 프로그램이 많았으면 좋겠습니다.
- 대체적으로 만족합니다.
- 체육활동으로 배드민턴, 탁구수업이 있었으면 좋겠습니다.
- 말이 많이 늘고 활발해졌습니다. 항상 감사하게 생각합니다.
- 일정표를 일일이 확인하는 경우가 없어서 현장학습, 자립데이, 나들이 등 향후 일정이 있으면 미리 밴드에 준비물, 주의사항 등을 공지해 주시기 바랍니다.
- 지난 한해동안 모든 분들 수고 많으셨습니다. 올 한해도 잘 부탁드립니다.

센터에서 실시하고 있는 교육의 전반적인 만족도는 만족이 응답자의 절반이상이 되었으며 매우만족이 보통보다 높게 나타난 것을 보면 프로그램의 만족도는 높은 편임

해냄터를 이용하면서 도움이 되는 부분은 일상생활능력의 향상이 전반적으로 매우 높게 나왔으며 다음은 보호자의 돌봄경감, 지역사회적응 훈련, 대인관계 등의 결과로 나타남.

담당교사와의 소통은 한달에한번 정도의 빈도가 제일 많았으며 그 외 주 2회에서 1회, 주에 1회, 주 2회에서 3회 정도로 담당교사가 보호자들과 지속적인 소통관계를 형성하고 있음을 알 수 있으며 그로 인해 문제해결에 많은 도움을 받고 있는 것으로 나타남.

향후 해냄터에 보낼 의향이 80%이상 보내고 싶다는 의사를 표시하였으며 가정에서 자립과 관련된 교육이나 훈련을 실시하고 있는지에 대한 대답은 80%이상이 하고 있다고 표시하셨는데 이것은 센

터에서 부족한 부분을 이용인의 자립을 위해 가정에서도 실시하고 있는 것이 전반적인 우리생활에서 일상적인 훈련이 이루어지고 있음을 알 수 있음.

부모와 함께하는 프로그램 참가여부를 조사한 결과 참여의사가 72.9%로 높게 나타났으며 참여하지 않겠다는 의사는 26.7%로 조사되어 경제적 활동으로 인하여 참여하지 못하는 아쉬움도 나타남.

〈표-4〉 보호자 만족도 문항 합계

문항	구분	N	%
4개 만족도 문항	합계	60	100
	매우 만족	20	33.3
	만족	32	53.3
	보통	7	11.7
	불만족	1	1.7
	매우 불만족	-	-

보호자 만족 정도를 알아보기 위하여 만족 관련 4문항(자녀가 센터에 다닌 만족, 센터 교육전반에 대한 만족, 담당교사와 소통에 대한 만족, 시설환경에 대한 만족)에 대한 결과를 보면, ‘만족’이 32명(53.3%), ‘매우 만족’ 20명(33.3%)으로 전반적 만족 정도는 86.6%로 나타남〈표-4〉.