

# 2024년도 상반기 이용자 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, 타 이용자의 응답에 동화되어 동일답변을 했을 가능성이 있음

둘째, 보호자의 경우, 응답률이 100%로 매우 높으며 매번 하던거라서 형식적으로 설문지를 작성할 가능성이 있음.

## 3. 조사방법

가. 조사대상 및 참여인원: 센터 자립반 이용자 10명 및 전체 이용자의 보호자 16명

나. 조사기간: 2024. 7. 1.(월) ~ 7. 12.(금) 2주간 진행될 예정이었으나 설문지가 조기 회수되어 종료함.

### 다. 조사도구

- 본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 설문지를 작성함.
- 자립반 이용자의 경우, 총16개 문항으로 만족문항 13개, 욕구문항 5개로 구성하였으며, 각 프로그램별 만족측정은 5점 척도로 함<표-1>.

보호자의 경우에는 이용자 대상으로 하는 조사와 달리 보호자 입장에서 응답할 수 있는 문항으로 욕구 및 만족문항을 포함하여 12개문항 5점 척도로 구성함<표-2>

〈표-1〉 자립반 이용자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
만족문항	①해냄터에 다니는 재미정도 ②프로그램 전반에 대한 만족 정도 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 ⑬점심의 만족 정도	13	1~2, 4~13, 5점척도 3 7점 척도
욕구문항	①외부활동 프로그램 중 하반기 계속 진행되길 바라는 프로그램에 대한 문항 ②여름캠프 진행관련 ③자립생활데이 진행관련 ④향후 바라는 프로그램⑤기타	5	14~15 5점 척도 16 4점 척도 17~18 기술형

〈표-2〉 보호자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
조사문항	①이용서비스 유형 ②센터 다니는 흥미 ③프로그램 만족도 ④시설환경 만족도 ⑤센터 프로그램이 자립에 도움이 되는 정도 ⑥담당교사와 소통여부 ⑦담당교사와 소통이 도움이 되는 정도 ⑧담당교사의 친절정도 ⑨지속적으로 센터에 보낼 의향 정도 ⑩가정에서 자립과 관련된 전문 훈련의 유무파악 ⑪하반기 부모여행 참석여부 파악 ⑫기타	12	2~10 5점 척도  11 3점 척도  12 기술형

## 라. 설문조사 방법

- 자립반 이용자의 경우, 설문지를 배포하고 본인이 직접 작성함. 문해능력이 안 되는 이용자는 담당교사가 읽어주고 체크하는 것으로 함
- 보호자의 경우, 원활한 회수를 위하여 설문지를 활용함

## 마. 자료분석 방법

본 설문지의 자료 분석은 빈도분석을 실시함

일반적인 빈도를 측정하고 자립반 이용자의 경우에는 만족을 측정하는 문항을 취합(합산)하여 전체 만족정도를 분석하고 욕구와 관련된 문항에 대해서는 내용을 파악하여 기술하는 것으로 함

#### 4. 자료분석

##### 가. 응답자의 인구학적 특성

자립반 이용자 10명, 보호자 16명임

##### 나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

###### ① 자립반 이용자 응답 분석

각 영역별 조사한 내용을 분석해 본 결과, 자립반 이용자들에 대한 조사결과는 다음과 같음

###### ○ 센터에 다니는 것을 좋아하는 정도 (만족문항)

‘매우좋아한다’ 5명(50%), ‘좋아한다’ 5명(50%) 순으로 나타남 (만족도 100%)



###### ○ 전체 프로그램에 대한 만족도 (만족문항)

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



###### ○ 가장 선호하는 프로그램

‘현장학습’ 이 6명(60%), ‘요리활동’ 이 2명(20%), ‘체육활동’ 과 ‘자립생활데이’ 가 각각 1명(10%) 순으로 나타남



○ 센터 다니는 것이 생활에 도움이 되는 정도

‘매우 그렇다’가 6명(60%), ‘그렇다’가 4명(40%), 순으로 나타남



○ 해냄터 계속 다닐 의향 (만족문항)

‘매우 그렇다’ 6명(60%), ‘그렇다’ 4명(40%), 순으로 나타남



○ 타 이용자와 친하게 지내는 정도

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



○ 취업하고 싶은 생각이 있는가

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



○ 담당교사의 친절정도 (만족문항)

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



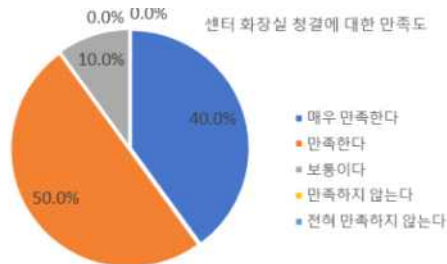
○ 사무실 직원에 대한 친절정도 (만족문항)

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



○ 센터 화장실 청결에 대한 만족정도 (만족문항)

‘만족한다’ 가 5명(50%), ‘매우 만족한다’ 가 4명(40%), ‘보통이다’ 가 1명(10%) 순으로 나타남



○ 프로그램실 청결정도에 대한 만족정도 (만족문항)

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



○ 센터 내부의 온도가 생활하는데 적절한 정도(만족문항)

‘그렇다’가 6명(60%), ‘매우 그렇다’가 4명(40%) 순으로 나타남



○ 중식을 복지관 식당에서 구입해 먹는데, 이에 대한 음식의 만족정도 (만족문항)

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



○ 외부활동 프로그램 중 하반기에도 계속되길 원하는 의견 (욕구문항)

‘현장학습’이 4명(40%), ‘영화관람’과 지역축제행사참여가 각각 2명(20%), ‘온누리체육관이용’과 ‘잘 모르겠다’가 각각 1명(10%) 순으로 나타남

하반기 계속되었으면 하는 프로그램에 대한 욕구



○ 1박 2일 캠프를 진행하는 것이 좋을가?(욕구문항)

‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 각각 5명(50%), 순으로 나타남



○ 자립생활데이 하반기 진행 방향에 대한 의견 (욕구문항)

‘매월 1회 진행했으면 좋겠다’가 4명(44.4%), ‘2개월에 1회 진행했으면 좋겠다’와 ‘잘 모르겠다’가 각각 2명(22.2%), ‘진행하지 않았으면 좋겠다’가 1명(11.1%), 순으로 나타남

자립생활데이 진행방향에 대한 의견 수렴



<표-3> 자립반 이용자 만족도 측정 문항 합계

문항	구분	N	%
만족도	매우 만족	62	51.7
	만족	48	40
	보통	6	5
	불만족	2	1.7
	매우 불만족	2	1.7

이상으로 자립반 이용자(응답자)의 만족정도를 알아보기 위하여 만족도 측정 문항을 합산한 결과, ‘매우 만족’이 62명(51.7%), ‘만족’ 48명(40%), ‘보통’ 6명(5%), ‘불만족’이 2명(1.7%), ‘매우 불만족’이 2명(1.7%)로 나타남. 전반적으로 센터 이용에 대한 만족 정도 수준을 ‘만족’ 이상으로 했을 때 91.7% 수준이나 ‘보통’ 이상을 기준으로 했을 때 96.7% 수준으로 나타남 <표-3>.

그 외, 응답자가 가장 선호하는 프로그램은 현장학습, 요리활동, 체육활동, 자립생활데이인 것으로 조사 되었으며, 전년도에 가장 선호했던 기초학습에 대한 선호도는 사라졌으며 작업활동에 대한 선호도도 없어졌다. 답답한 공간을 벗어나 센터 외부에서 진행되는 프로그램에 대한 욕구가 많이 생긴 것으로 파악되며 실외의 활동적인 프로그램을 선호하는 것으로 파악됨.

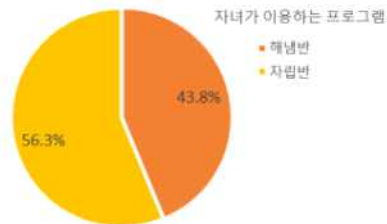
응답자의 욕구를 살펴보면 다음과 같음

외부활동을 희망하는 욕구로는 현장학습이 가장 많았으며 극장에서의 영화관람이 뒤를 이었고 답답한 교실에서 보내는 기초학습, 작업활동, 미술활동에 대한 욕구는 사라지는 변화가 나타났고 주로 외부활동에 대한 프로그램 욕구가 많이 반영되어지길 바라는 결과가 나타남.

## ② 보호자 응답 분석

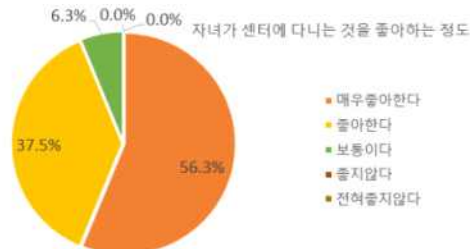
### ○ 조사에 응한 보호자 유형

해냄반 이용자 7명(43.8%), 자립반 이용자 9명(56.3%)으로 전체 인원은 16명이 설문지를 제출함.



### ○ 센터를 다니는 것에 대한 자녀의 만족정도 (만족문항)

‘매우 좋아한다’가 9명(56.3%), ‘좋아한다’가 6명(37.5%), ‘보통이다’가 1명(6.3%) 순으로 나타남



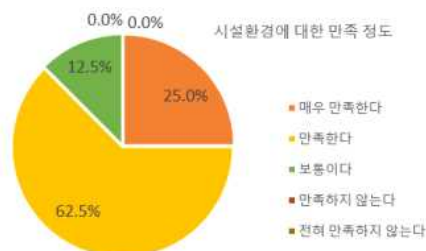
### ○ 센터 교육 전반에 대한 만족정도 (만족문항)

‘만족한다’가 13명(81.3%), ‘매우 만족한다’ 3명(18.8%), 순으로 나타남



### ○ 시설환경에 대한 만족정도(만족문항)

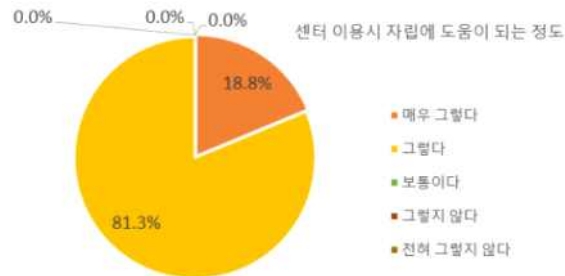
‘만족한다’ 10명(62.5%), ‘매우 만족한다’ 4명(25%), ‘보통이다’ 2명(12.5%) 순으로 나타남





○ 센터 이용이 자녀의 자립능력에 도움이 되는 정도 (만족문항)

‘그렇다’가 13명(81.3%), ‘매우 그렇다’가 3명(18.8%) 순으로 나타남



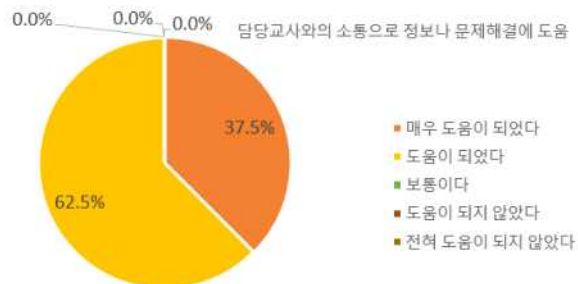
○ 담당교사와 소통(전화, 밴드, 카톡, 문자 등)하는 정도

‘주 1회 정도’와 ‘한달에 한번 정도한다’ 각각 5명(31.3%), ‘2주에 1회정도한다’와 ‘주 1회 정도’가 각각 3명(18.8%), 순으로 나타남



○ 담당교사와 소통하는 것이 도움이 되는 정도(만족문항)

‘도움이 되었다’가 10명(62.5%), ‘매우 도움이 되었다’가 6명(37.5%), 순으로 나타남



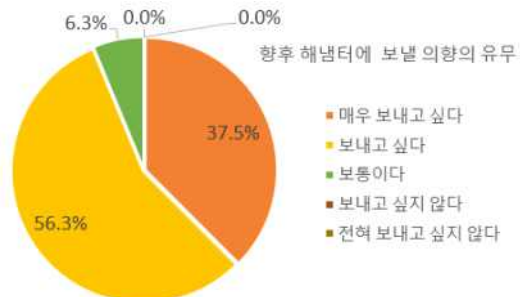
○ 담당교사와 전화 또는 면담시 친절 정도(만족문항)

‘매우 친절하다’ 10명(62.5%), ‘친절하다’가 6명(37.5%) 순으로 나타남.



○ 향후 해냄터에 보낼 의향이 있는지에 대한 의견(만족문항)

‘보내고 싶다’ 9명(56.3%), ‘매우 보내고싶다’ 6명(37.5%), ‘보통이다’가 1명(6.3%) 순으로 나타남



○ 가정에서 자립과 관련된 훈련을 하고 있는지 여부

‘그렇다’가 8명(50%), ‘보통이다’ 5명(31.3%), ‘그렇지 않다’가 2명(12.5%), ‘매우 그렇다’가 1명(6.3%), 순으로 나타남.



○ 하반기 부모여행 프로그램에 참여 의사가 있는지에 대한 의견

‘참여하겠다’가 7명(43.8%), ‘참여하지않겠다’가 2명(12.5%), ‘모르겠다’가 4명(43.8%) 순으로 나타남



○ 센터에 바라는 점 (자유기술)

- 발달장애인의 특성을 고려하여 직원 충원이 더 필요하다고 생각합니다.
- 자녀가 센터에 다니는 것에 대해 자부심을 갖고 있으며 직원의 노고에 감사를 드립니다.
- 도전적행동이 있을때마다 미안한 마음이 있으며 직원들의 애쓰는 모습에 마음이 아픕니다. 해냄터 다니면서 말도 많이 늘고 좋아지는 듯해 뿌듯하고 감사합니다.
- 항상 걱정 해 주시고 신경을 써주셔서 감사합니다.
- 늘 직원분들께 감사를 드립니다.

<표-4> 보호자 만족도 문항 합계

문 항	구 분	N	%
만족도	매우 만족	41	36.3
	만족	67	59.3
	보통	4	3.5
	불만족	0	0
	매우 불만족	1	0.9

이상으로 보호자(응답자)의 만족정도를 알아보기 위하여 만족도 측정문항(7개 문항)을 합산한 결과, ‘매우 만족’ 이 41명(36.3%), ‘만족’ 이 67명(59.3%), ‘보통’ 4명(3.5%), ‘불만족’ 이 0명(0%), ‘매우 불만족’ 이 1명(0.9%)로 나타남. 전반적으로 센터 이용에 대한 만족 정도 수준을 ‘만족’ 이상으로 했을 땐 95.6% 수준이나 ‘보통’ 이상을 기준으로 했을 땐 99.1% 수준으로 높게 나타남 <표-4>.