이용자 기초조사/센터시설 및 환경/운영지원부 직원

# 만족도조사 결과보고

2021. 03.

서울시 발달장애 사회적응 지원센터

# 『1차 이용자만족도조사 결과보고』

## Ⅰ. 조사목적

서울시 발달장애 사회적응 지원센터의 설립 취지에 따라서 발달장애 이용자에게 쾌적한 교육환경을 제공하고 이용자에 대한 운영지원부 직원의 서비스를 개선한다.

## Ⅱ. 조사목표

1) 본 센터 이용자들의 가정환경 및 교육서비스 이용에 대한 기초조사를 실시한다.
2) 본 센터의 시설 및 환경에 대한 만족도를 조사한다.
3) 본 센터의 운영지원부 직원에 대한 만족도를 조사한다.

## Ⅲ. 조사개요

1) 조사명 : 1차 이용자 기초조사 / 센터시설 및 환경 / 운영지원부 직원 만족도조사
2) 대　상 : 센터 이용자(보호자 작성)
3) 기　간 : 2021.02.15.(월)~03.05.(금)
4) 방　법 : 설문지 작성(보호자)
5) 분　석 : 엑셀 프로그램 통계를 사용한 빈도분석
6) 인　원 : 62명(85%) ⇨ 목표 73명 대비 62명(85%) 만족도조사 참여

## Ⅳ. 조사일정

| 조사일정 | 내 용 |
|---|---|
| 2021.02.08.(월)~02.09.(화) | 이용자만족도조사 설문지 작성 및 계획 수립 |
| 2021.02.15.(월)~03.05.(금) | 이용자만족도조사 설문 실시 |
| 2021.03.08.(월)~03.23.(화) | 설문지 통계 결과분석 및 보고서 작성 |

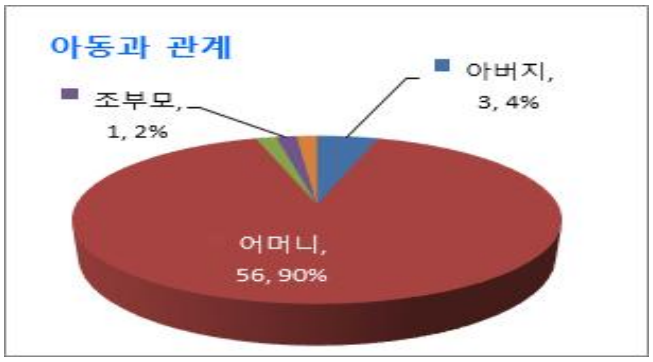
## Ⅴ. 이용자 기초조사 결과분석

## Ⅵ. 이용자 기초조사 결과분석

### 【자녀 혹은 부모님에 관한 질문】

문1-1. 이용자와 귀하의 관계는?

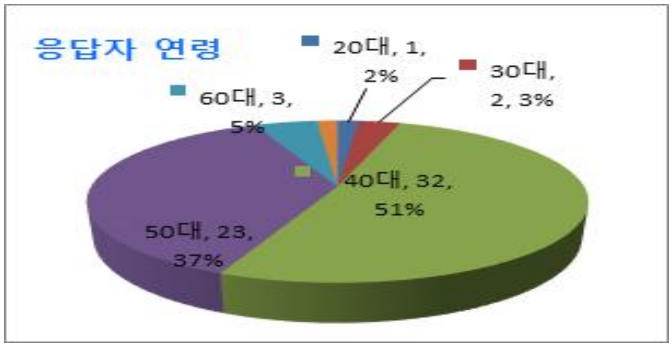
| 관계 | 아버지 | 어머니 | 형제자매 | 조부모 | 기타 | 무응답 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 빈도 | 3 | 56 | 1 | 1 | 0 | 1 |




- 설문 참여자와 아동과의 관계는 어머니 56명(90%)으로 가장 높았으며 아버지 3명(4%), 조부모 1명(2%), 형재자매 1명(2%),무응답 1명(2%)순으로 조사되었다.

문1-2. 응답자의 연령은?

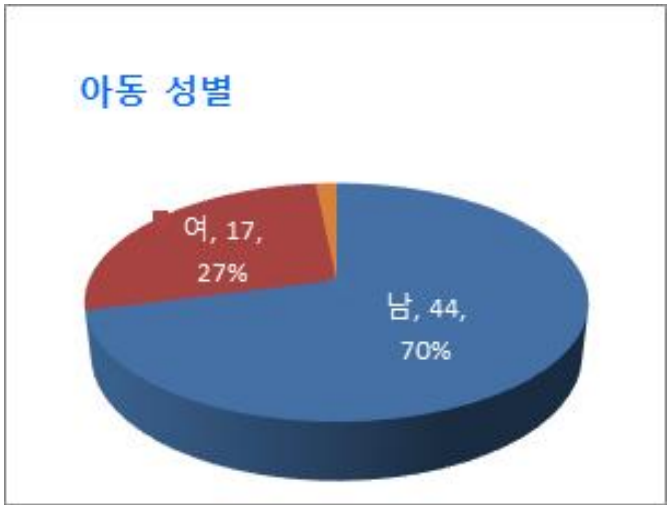
| 연령 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대 | 무응답 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 빈도 | 1 | 2 | 32 | 23 | 3 | 1 |




- 설문 참여자의 연령은 40대 32명(51%), 50대 23명(37%), 60대 3명(5%), 30대 2명(3%), 20대 1명(2%), 무응답 1명(2%) 순으로 조사되었다.

문1-3. 아동의 성별은?

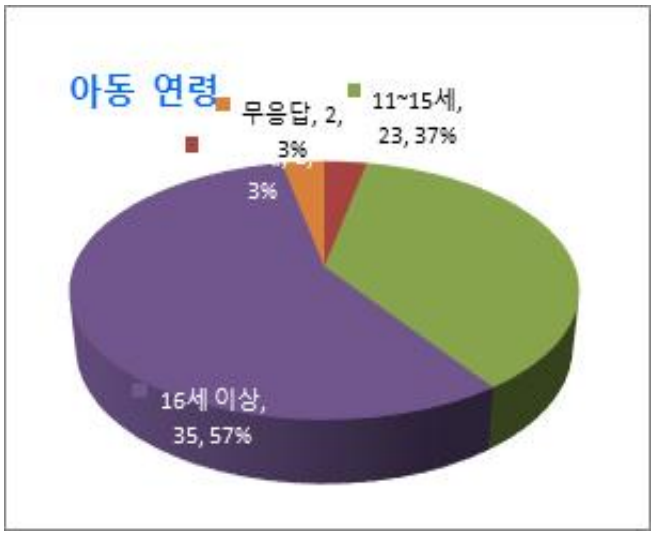
| 성별 | 남자 | 여자 | 무응답 |
|---|---|---|---|
| 빈도 | 44 | 17 | 1 |




- 센터 이용자의 성별은 남자아동 44명(70), 여자아동 17명(27%), 무응답 2명(3)로 조사되었다.

문1-4. 아동의 연령은?

| 연령 | 1~5세 | 6~10세 | 11~15세 | 16세 이상 | 무응답 |
|---|---|---|---|---|---|
| 빈도 | 0 | 2 | 23 | 35 | 2 |




- 센터 이용자의 연령은 16세 이상 35명(57%), 11~15세 23명(37%), 6~10세 2명(3%), 무응답이 2명(3%), 1~5세 0명(0%)로 조사되었다.

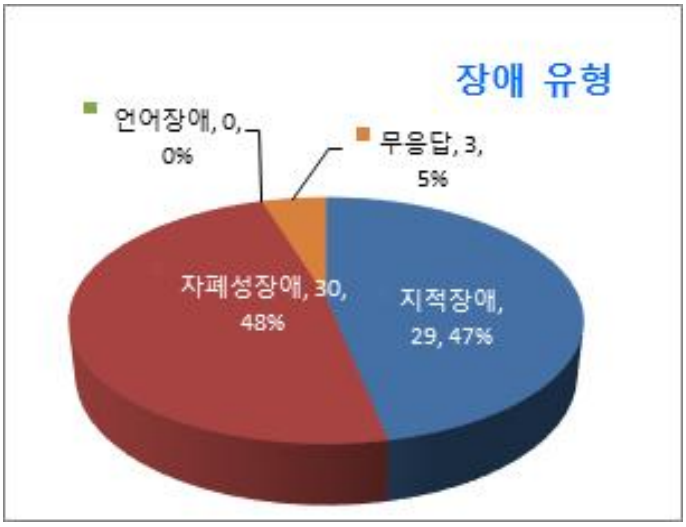
문1-5. 이용자의 장애유무

| 장애유무 | 장애 | 미등록 | 무응답 |
|---|---|---|---|
| 빈도 | 60 | 1 | 1 |

- 센터 이용자의 장애 유무는 장애 60명(97%), 미등록 1명(1%), 무응답 1명(2%)로 조사되었다.

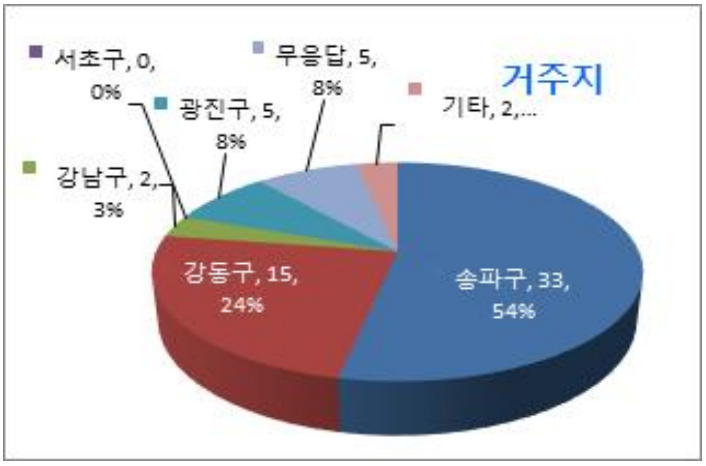
문1-6. 이용자의 장애유형은?

| 장애유형 | 지적장애 | 자폐성장애 | 언어장애 | 뇌병변장애 | 미등록 | 무응답 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 빈도 | 29 | 30 | 0 | 0 | 0 | 3 |




- 센터 이용자의 장애 유형은 자폐성장애가 30명(48%)로 가장 많았고 지적장애는 29명(47%). 미응답자가 3명(5%) 로 조사되었다.

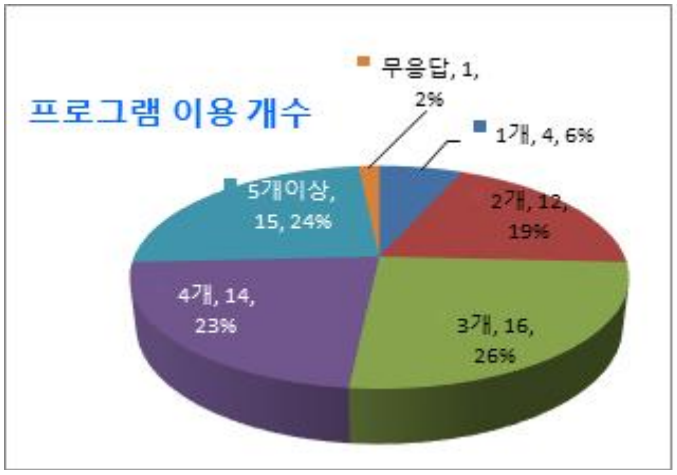
문1-7. 귀하의 거주지는?




- 센터 이용자의 거주지는 송파구 33명(54%), 강동구 15명(24%), 광진구 5명(8%), 무응답 5명(8%), 강남구 2명(3%), 기타 2명(3%)로 센터와 인접해 있는 송파구와 강동구 거주자가 가장 많았다.

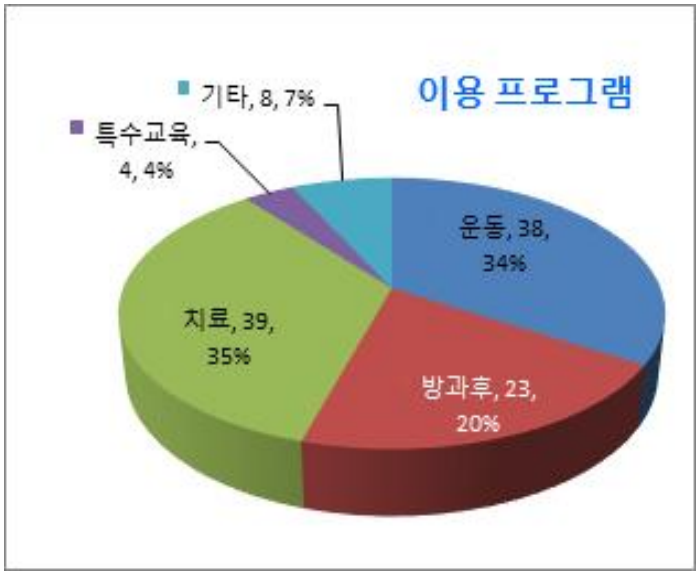
【아동의 참여 프로그램 이용에 대한 질문】

문2-1. 현재 아동이 참여하고 있는 프로그램의 개수는?(타기관 포함)



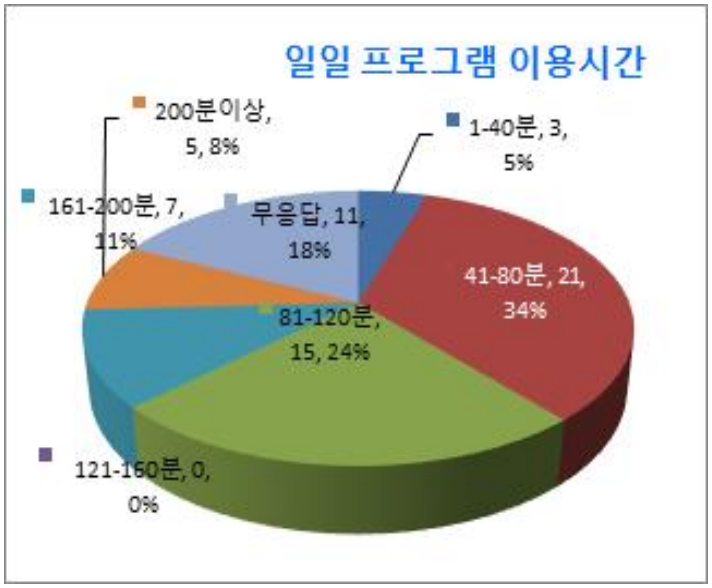

- 센터 이용자의 프로그램(타기관 포함) 이용 개수는 3개 이상 이용 16명(26%), 5개 이용 15명(24%), 4개 이용 14명(23%), 2개 이용 12명(19%), 1개 이용 4명(6%), 무응답 1명(2%) 순으로 대부분의 이용자가 다양한 프로그램을 이용하고 있으며, 5개 이상 프로그램이 가장 높은 비중을 차지했던 지난해 대비 코로나로 인해 이용프로그램 개수가 감소한 것으로 조사되었다.

문2-2. 현재 이용자가 참여하고 있는 교육프로그램은 무엇인가?



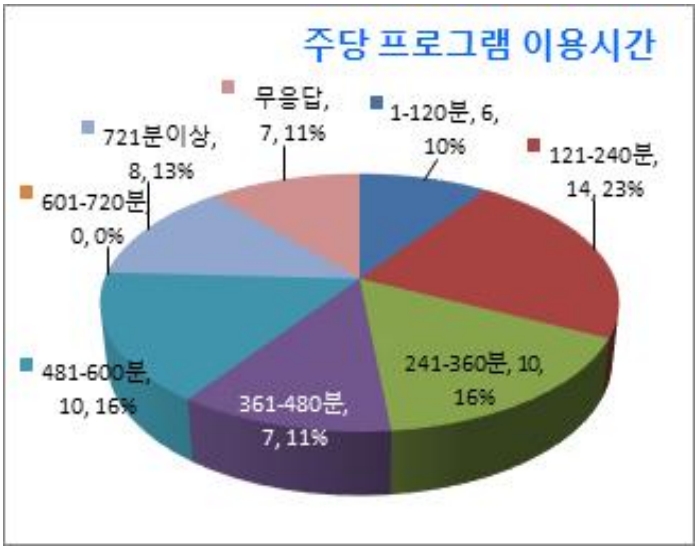

- 현재 이용자가 참여하고 있는 교육프로그램은 치료프로그램 39명(35%), 운동프로그램 38명(34%), 방과 후 프로그램 23명(20%), 특수교육 4명(4%) 그 밖의 음악, 미술 등 기타프로그램 8명(7%)순으로 조사되었다.

문2-3-1. 현재 아동이 참여하고 있는 프로그램의 일일 이용시간은?



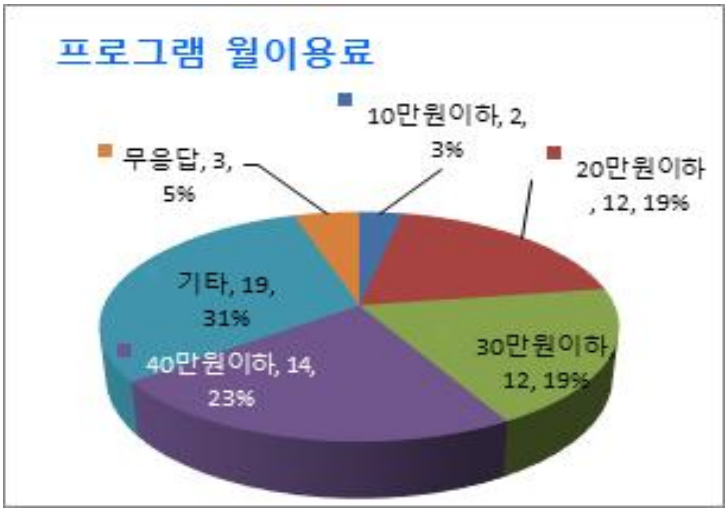

- 이용자의 프로그램 일일 참여 시간은 41~80분 21명(34%), 81~120분 15명(24%), 무응답 11명(18%), 161~200분 7명(11%), 200분이상 5명(8%), 1~40분이상 3명(5%), 121~160분 0명(0%) 순으로 조사되었다.

문2-3-2. 현재 아동이 참여하고 있는 프로그램의 주당 이용시간은?



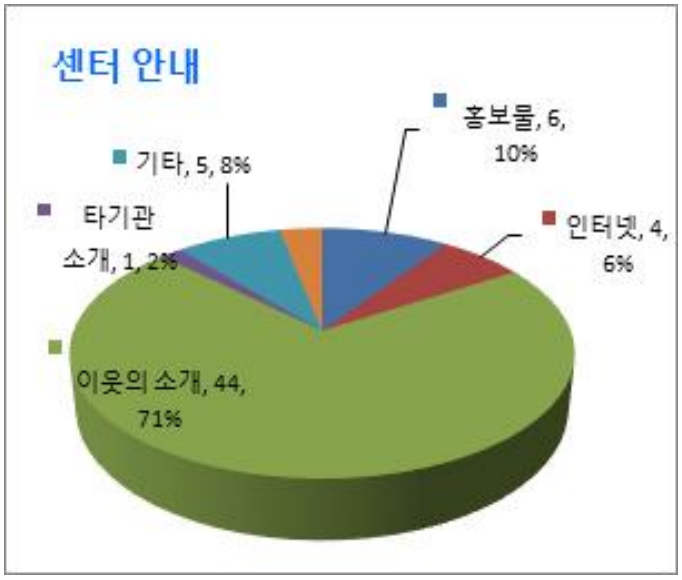

- 이용자의 프로그램의 주당 참여 시간은 121~240분 14명(23%), 241~360분 10명(16%), 481~600분 10명(16%), 721분 이상 8명(13%), 361~480분 7명(11%), 무응답 7명(11%), 1~120분 6명(10%), 601~720분 0명(0%) 순으로 조사되었다.

문2-4. 현재 이용자가 참여하고 있는 모든 교육 프로그램의 월 이용료는?



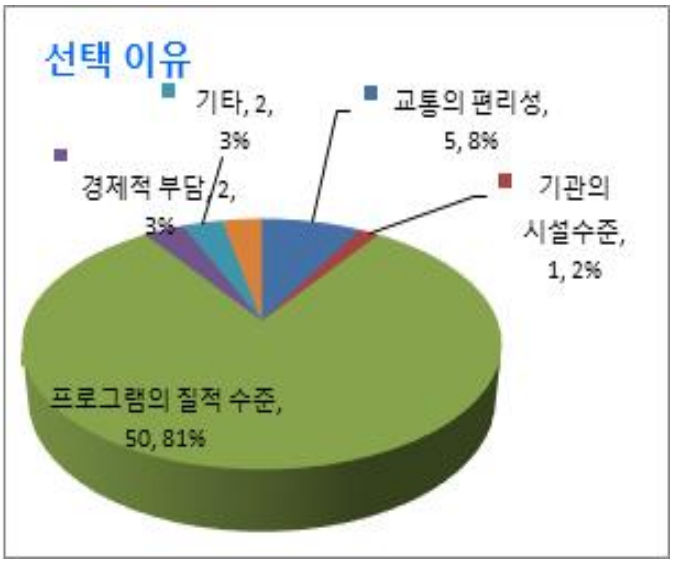

- 현재 이용자가 참여하고 있는 모든 교육프로그램의 월 이용료는 40만원 이상의 기타 19명(31%), 40만원이하 14명(23%), 30만원이하 12명(19%), 20만원이하 12명(19%), 무응답 3명(5%), 10만원이하 2명(3%)로 순이며. 40만원이상 기타 의견에는 최소 45만원에서 최대 96만원으로 조사되었다.

3. 본 센터를 어떠한 경로를 통하여 처음으로 알게 되었나요?




- 최초의 센터를 이용하게 된 계기는 이웃의 소개 44명(71%)로 방문하는 경우가 가장 많았으며, 홍보물 6명(10%), 기타 5명(8%), 인터넷 4명(6%), 무응답 2명(3%), 굿네이버스,복지관 등 타기관 소개 1명(2%) 순으로 조사되었다.

문4. 본 센터를 선택하게 된 가장 큰 이유는?

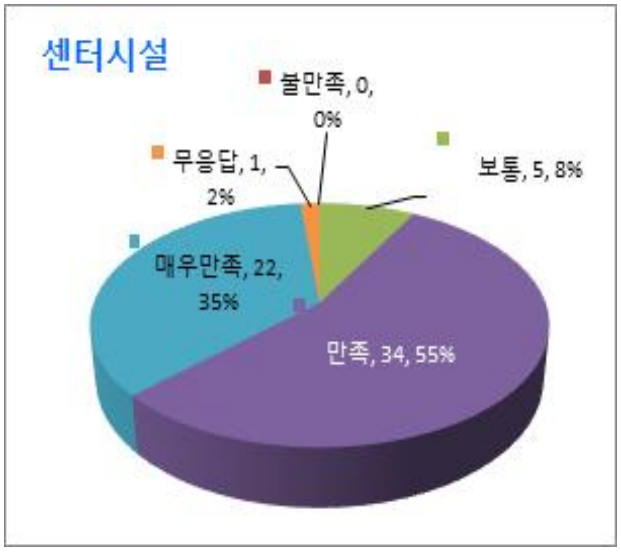



- 센터를 이용하는 가장 중요한 이유로는 프로그램의 질적 수준 50명(81%)과 교통의 편리성이 5명(8%), 경제적 부담 2명(3%), 기관의 시설수준 1명(2%), 선생님과 기관의 신뢰성, 치료를 시작할 수 있어서 라는 기타의견 2명(3%), 무응답 2명(3%)이 센터를 이용하는 이유로 조사되었다.

## Ⅶ. 센터시설 및 환경 결과분석

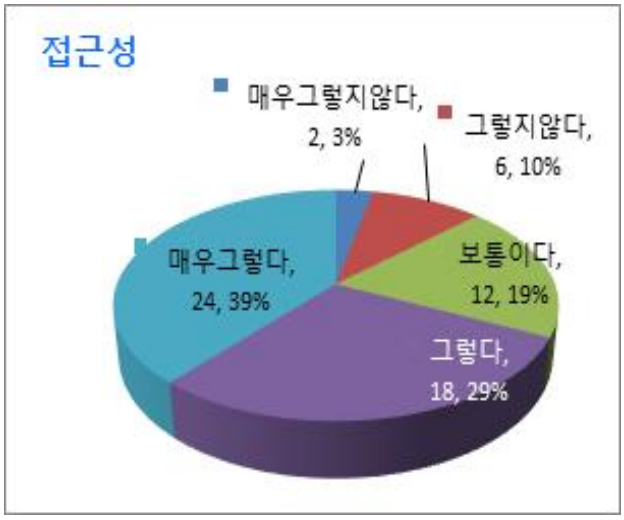
### 【센터환경 및 환경에 관한 질문】

문5. 센터 시설에 전반적으로 만족하는가?



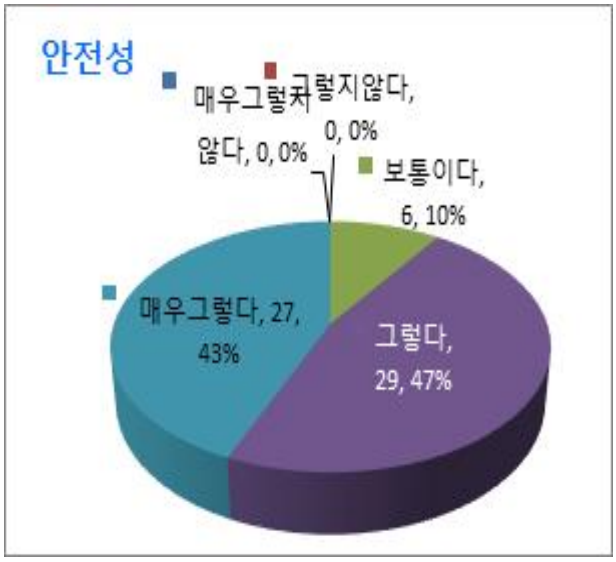

- 센터 내 시설에 대하여 매우 만족한다 22명(35%), 만족한다 34명(55%), 보통이다 5명(8%), 무응답 1명(2%)으로 조사되었다.
- 센터 내 시설과 환경에 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

문5-1. 센터의 위치는 집에서 이용하기 편리한가? (접근성)



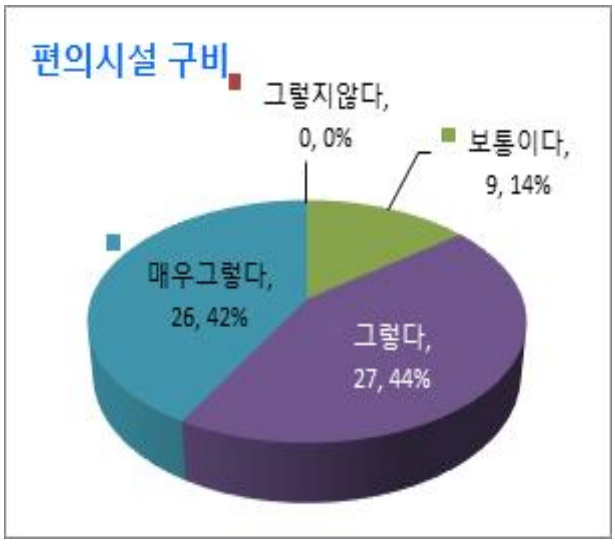

- 센터의 접근성에 대하여 매우 그렇다 24명(39%), 그렇다 18명(29%), 보통이다 12명(19%), 그렇지 않다 6명(10%), 매우 그렇지 않다 2명(3%) 로 조사되었다.
- 접근성에 대한 **만족도점수는 0.9점**으로 조사되었다.

문5-2. 센터 내부 시설(승강기, 계단, 출입문 등)은 이용하기에 안전한가(안전성)?



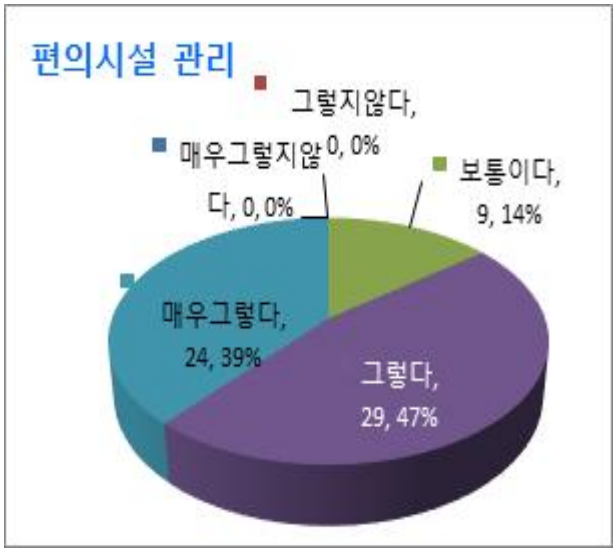

- 내부 시설은 이용하기에 안전한가에 대하여 매우 그렇다 27명(43%), 그렇다 29명(47%), 보통이다 6명(10%) 로 조사되었다.
- 내부 시설 안전성에 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

문5-3. 센터 내부에 식수대, 화장실, 휴게실 등의 편의시설이 잘 구비되어 있는가? (편의시설 구비)




- 센터 내부의 편의시설 구비에 대하여 그렇다 27명(44%), 매우 그렇다 26명(42%), 보통이다 9명(14%)로 조사되었다.
- 내부 편의시설 구비 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

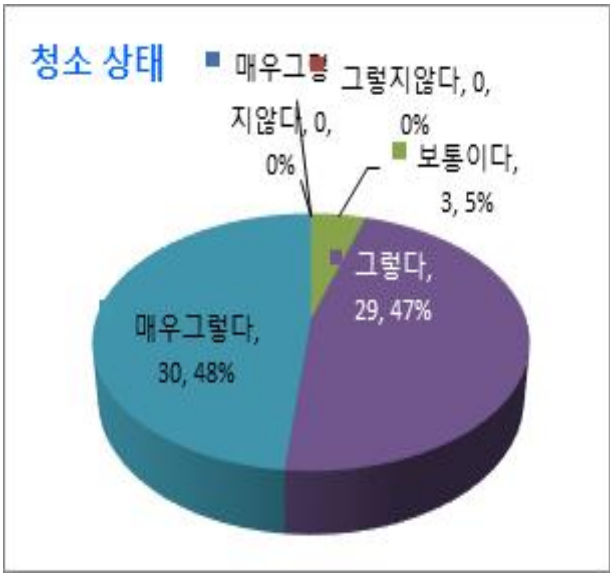
문5-4. 센터 내부의 편의 시설은 잘 관리되고 있는가? (편의시설 관리)



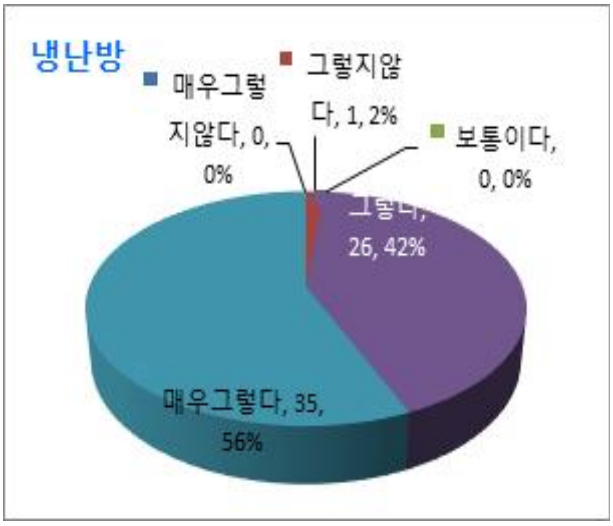

- 센터 내 편의시설 관리에 대하여 그렇다 29명(47%), 매우 그렇다 24명(39%), 보통이다 9명(14%)로 조사되었다.
- 편의시설에 대한 **만족도점수는 1.2점**으로 조사되었다.

문5-5. 전반적으로 센터 내부의 청소상태는 양호한가? (청소상태)

- 센터 내부의 청소상태에 대하여 매우 그렇다 30명(48%), 그렇다 29명(47%), 보통이다 3명(5%)로 조사되었다.
- 청소상태에 대한 **만족도점수는 1.4점**으로 조사되었다.



문5-6. 센터의 냉난방은 잘 되는가?(냉난방)




- 센터의 냉난방시설에 대하여 매우 그렇다 35명(56%), 그렇다 26명(42%), 그렇지 않다 1명(2%)로 조사되었다.
- 냉난방에 대한 **만족도점수는 1.5점**으로 조사되었다.

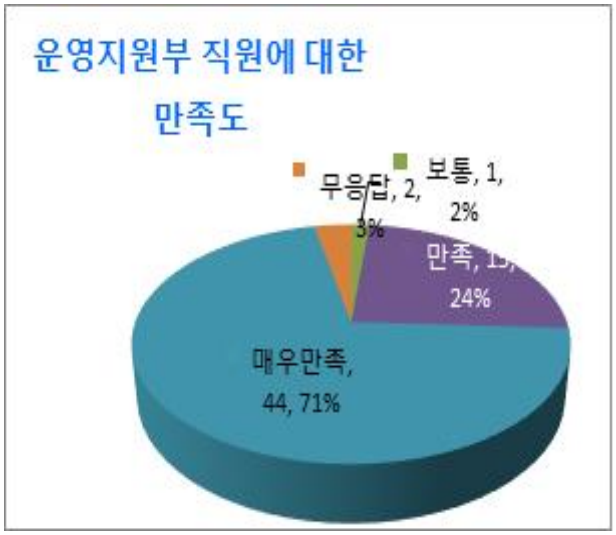
**【결론】**

「**센터환경 및 운영에 관한 질문**」에서 접근성(0.9점), 안전성(1.3점), 편의시설구비(1.3), 편의시설 관리(1.2점), 청소상태(1.4점), 냉난방시설(1.5점)으로 **센터시설 및 환경에 대한 만족도 점수는 1.3점으로 '만족한다'로 조사**되었다.

## Ⅷ. 운영지원부 직원 결과분석

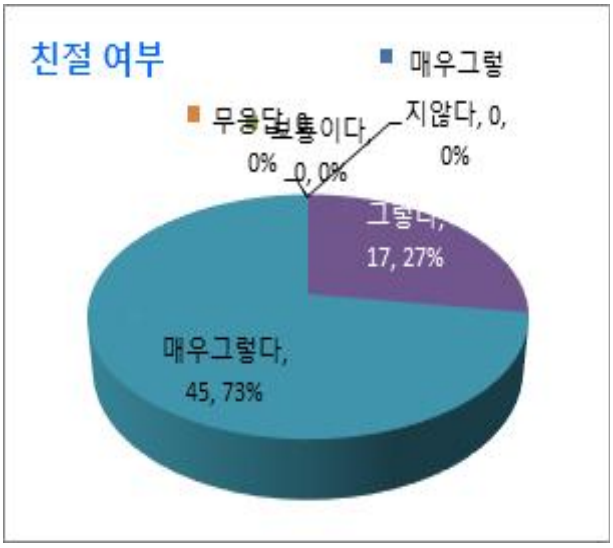
【운영지원부 직원에 관한 질문】

문6. 전반적으로 운영지원부 직원에게 만족하는가?



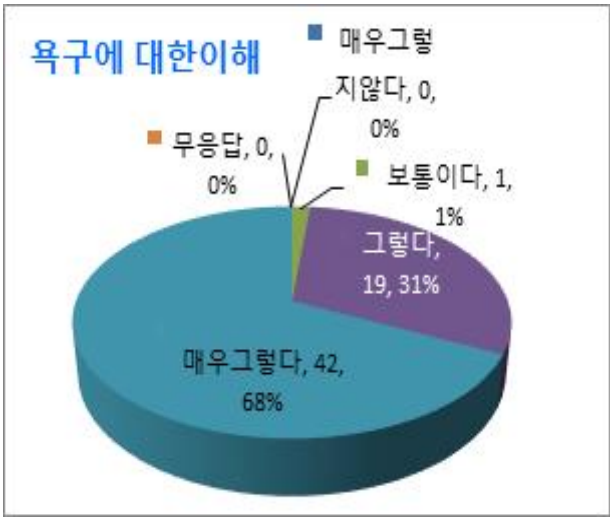

- 서비스만족에 대하여 매우 만족한다 44명(71%), 만족한다 15명(24%), 무응답2명(3%), 보통이다 1명(2%)로 조사되었다.
- 서비스만족에 대한 **만족도점수는 1.7점**으로 조사되었다.

문6-1. 운영지원부 직원은 상담시 이용자와 보호자에게 친절하게 응대하는가? (친절여부)



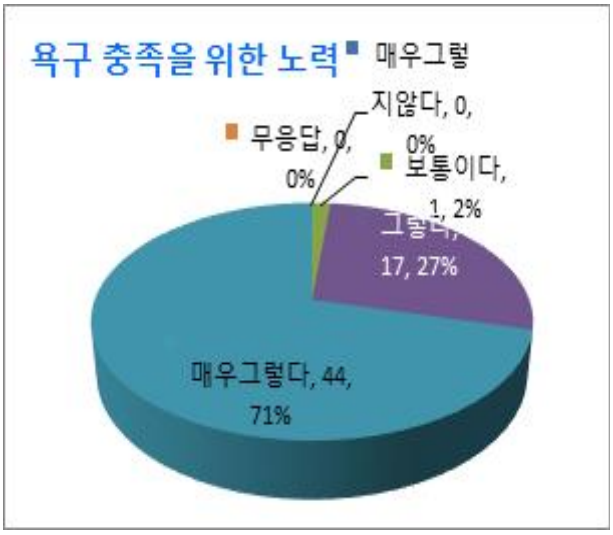

- 운영지원부 직원의 상담 시 친절성에 대하여 매우 그렇다 45명(73%), 그렇다 17명(27%)로 조사되었다.
- 운영지원부 직원에 대한 친절성에 대한 **만족도점수는 1.7점**으로 조사되었다.

문6-2. 운영지원부 직원은 센터시설 및 이용절차에 대한 이용자의 욕구에 대하여 잘 이해 한다고 생각하는가? (욕구에 대한 이해)



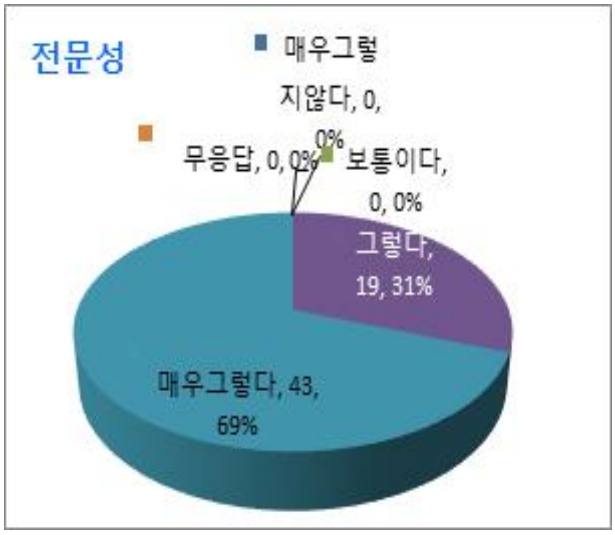

- 운영지원부 직원은 센터 시설 및 이용절차에 대한 이용자의 욕구에 대한 이해 대하여 매우 그렇다 42명(68%), 그렇다 19명(31%), 보통이다 1명(1%)로 조사되었다.
- 욕구에 대한 이해에 대한 **만족도점수는 1.7점**으로 조사되었다.

문6-3. 운영지원부 직원은 이용자의 욕구를 충족시키기 위하여 노력한다?
(욕구충족을 노력)



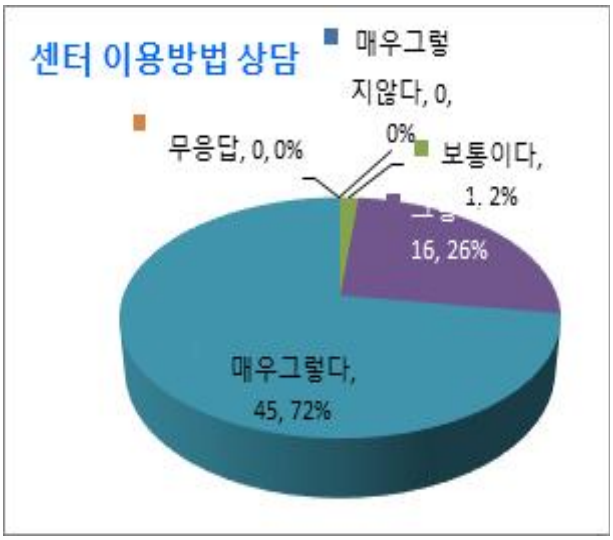

- 운영지원부 직원은 이용자의 욕구 충족을 위한 노력 대하여 매우 그렇다 44명(71%), 그렇다 17명(27%), 보통이다 1명(2%)로 조사되었다.
- 욕구 충족을 위한 노력에 대한 **만족도점수는 1.7점**으로 조사되었다.

문6-4. 운영지원부 직원은 발달장애 이용자에 대한 지식을 갖추었는가? (전문성)



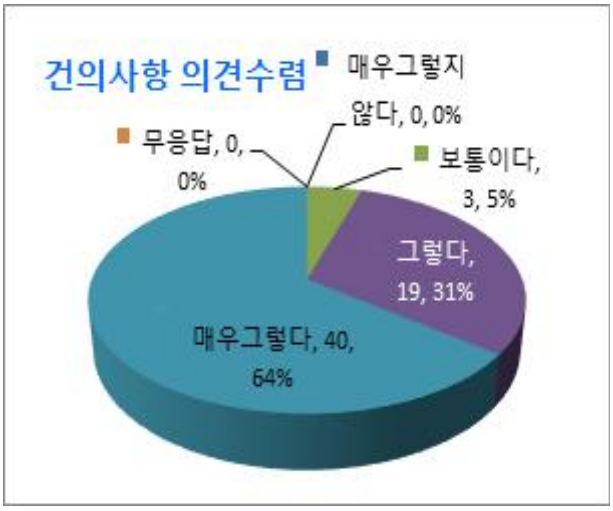

- 운영직원부 직원의 발달장애 이용자에 대한 전문성에 대하여 매우 그렇다 43명(69%), 그렇다 19명(31%)로 조사되었다.
- 발달장애 이용자에 대한 전문성에 대한 **만족도점수는 1.7점**으로 조사되었다.

문6-5. 운영지원부 직원은 이용규정 및 절차에 대해서 자세하게 응대하는가?
(센터 이용방법 상담)




- 운영지원 직원의 센터 이용방법 상담 시 응대에 대하여 매우 그렇다 45명(72%), 그렇다 16명(26%), 보통이다 1명(2%)로 조사되었다.
- 센터 이용방법 상담 시 응대에 대한 **만족도점수는 1.7점**으로 조사되었다.

문6-6. 운영지원부 직원과 센터 시설에 대한 불만 및 건의사항에 대해 충분한 의견을 나눌 수 있는가? (건의사항 의견수렴)




- 시설에의 건의 사항에 대한 의견수렴에 대하여 매우 그렇다 40명(64%), 그렇다 19명(31%), 보통이다 3명(5%)로 조사되었다.
- 건의사항 의견수렴에 대한 **만족도점수는 1.6점**으로 조사되었다.

**【결론】**

「**센터 운영지원부 직원에 관한 질문**」에서 친절여부(1.7점), 욕구에 대한 이해(1.7점), 욕구 충족을 위한 노력(1.7점), 전문성(1.7점), 센터 이용방법 상담(1.7점), 건의사항 의견수렴(1.6점)으로 **운영지원부 직원 서비스 만족도 점수는 1.7점으로 '만족한다' 로 조사**되었다.