



희망의 동반자, 사회변화의 주역이 되어 국가발전에 기여하는 지장협

문경시 중증장애인 자립지원센터

수신 내부결재

(경유)

제목 2018년 상반기 이용자 만족도 조사 결과 보고

문경센터19-046(2019. 1. 3)호에 의거해 실시한 센터 2018년도 하반기 이용자 만족도 조사 결과를 다음과 같이 보고합니다.

1. 조사일자: 2019. 1. 7(월) ~ 1. 10(목)
2. 조사대상 및 참여인원 : 자립반 이용자 9명 및 전체 이용자의 보호자 19명
3. 조사방법
 - 가. 조사도구: 이용만족 파악을 위해 구조화된 설문지 활용
 - 나. 조사방법
 - 1) 자립반 이용자: 설문조사
 - 2) 이용자 보호자: 구글(인터넷) 설문지 문자 또는 카톡으로 배포
 - 다. 조사내용
 - 1) 자립반 이용자: 만족도 측정을 위한 10문항
 - 2) 이용자 보호자: 만족도 측정을 위한 13문항
 - 라. 분석방법: 문항별 빈도분석
4. 조사결과: <세부내용 붙임 참조>
 - 1) 이용자 만족수준: 81.5%
 - 2) 보호자 만족수준: 96.4%

- 붙임 1. 2018년 하반기 이용자 만족도 조사결과 보고서 1부
2. 자립반 이용자 대상 설문지 9부(보호자는 구글설문지 활용으로 첨부 없음). 끝.

팀장(담당)

센터장

문경센터19 - (2019. .) 접수 - (2019. .)

우 36980 경상북도 문경시 시청2길 34 / 홈페이지 www.haenaem.or.kr

전화 (054)556-0072 전송 (054)556-0073 / jkk2570@hanmail.net / 공개

2018년도 하반기 이용자 만족도 조사 결과 보고서

1. 조사 목적

- 센터에서 제공되는 서비스 및 센터 환경 등에 대한 만족정도를 측정하여 그 결과를 센터운영에 반영하고자 함

2. 조사 한계

본 조사는 다음과 같은 한계점을 가지고 있음

- 첫째, 자립반 이용자의 경우, 문자 해독력이 낮은 경우에는 사회복지요원이 대신 읽어주고 기입하는 방법으로 진행함에 따라 긍정적 답변을 했을 수 있음
- 둘째, 보호자의 경우, 무기명인 구글설문지를 이용하였지만 본인 노출의 가능성을 염려하여 긍정적 답변을 했을 수 있음

3. 조사방법

가. 조사대상 및 참여인원: 센터 자립반 이용자 9명 및 전체 이용자의 보호자 19명

나. 조사일자: 2019. 1. 7(월) ~ 1. 10(목)

다. 조사도구

- 본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 설문지를 작성함.
- 자립반 이용자의 경우, 총13개 문항으로 구성하였으며, 각 프로그램별 만족정도 측정은 3점 ~ 5점 척도로 구성하였음. 그리고 각 프로그램별 만족정도가 낮은 경우 그 이유에 대해서 기술하는 것으로 구성함<표-1>. 보호자의 경우에는 이용자 대상으로 하는 조사와 달리 보호자 중심에서 응답할 수 있는 설문지로 내용을 구성함<표-2>

<표-1> 자립반 이용자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
조사문항	①해냄터에 다니는 흥미정도 ②센터 프로그램에 대한 만족 정도 ③가장 선호하는 프로그램 ④센터 화장실 시설 만족 정도 ⑤프로그램실의 쾌적정도 ⑥센터 내부 생활온도의 적절성 ⑦담당교사의 친절정도 ⑧사무실 직원의 친절정도 ⑨ 타 이용자와 친하게 지내는 정도 ⑩센터 이용이 생활에 도움이 되는 정도 ⑪취업욕구 ⑫센터 지속이용 의사	13	1~2, 4~9, 12번 문항 5점척도 10~11 3점 척도

〈표-2〉 보호자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
조사문항	①이용서비스 ②해냄터에 다니는 흥미정도 ③프로그램에 대한 만족정도 ④시설환경 만족 정도 ⑤센터 이용이 자립에 도움이 되는 정도 ⑥담당교사와 소통하는 정도 ⑦담당교 사와 소통을 통한 문제해결 정도 ⑧향후 센 터에 보낼 의향 ⑨가정에서 자립과 관련된 훈련 실시 여부 ⑩센터에 하고 싶은 내용	10	

라. 설문조사 방법

- 자립반 이용자의 경우, 설문지를 배포하고 본인이 직접 작성함. 소수의 이용자는 문자해독이 어려워 사회복지무요원이 읽어주고 체크하는 것으로 함
- 보호자의 경우, 원활한 회수를 위하여 구글설문지를 활용함

마. 자료분석 방법

본 설문지의 자료 분석은 빈도분석을 실시함

일반적인 빈도를 측정하고 조사대상자의 만족문항을 취합하여 전체 만족정도를 분석함
이용자 및 보호자의 만족문항은 다음과 같음〈표-3〉

〈표-3〉 설문 문항 중 만족측정을 위한 문항내용

조사내용	문항내용	문항 수	비고
자립반 이용자 만족문항	해냄터에 다니는 재미정도 센터 프로그램에 대한 만족정도 센터 이용이 본인 생활에 도움이 되는 정도	3	
보호자 만족문항	해냄터에 다니는 흥미정도 프로그램에 대한 만족정도 센터 이용이 자립에 도움이 되는 정도	3	

4. 자료분석

가. 응답자의 인구학적 특성

센터 전체 이용자 수는 자립반 9명, 보호자 20명임

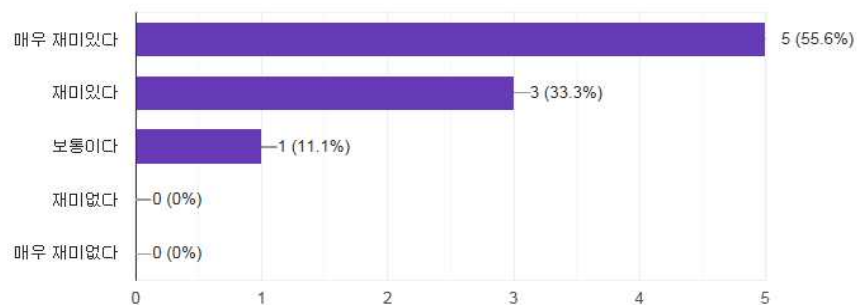
나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

① 자립반 이용자 만족도 분석

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

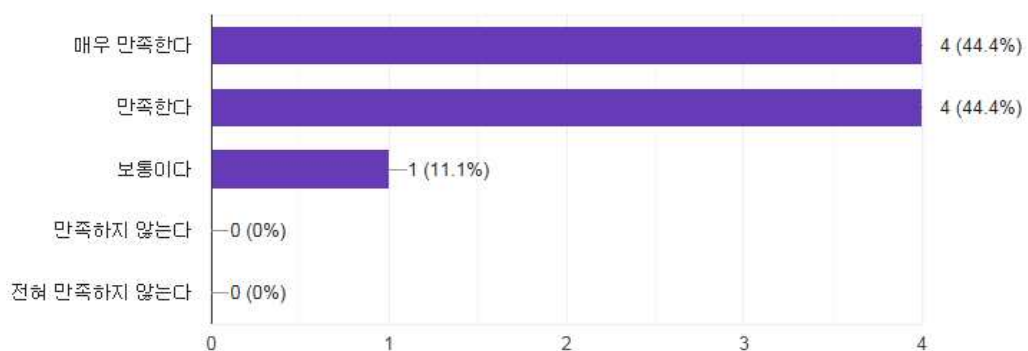
○ 센터에 다니는 것에 대한 재미 (만족도 측정문항)

‘매우 재미있다’ 5명(55.6%), ‘재미있다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’ 1(11.1%) 순으로 나타남 (재미에 대한 만족도 88.9%)



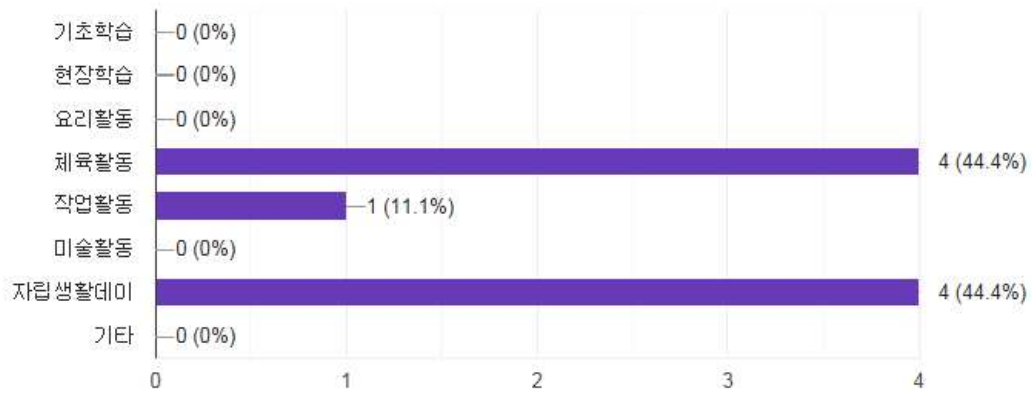
○ 전체 프로그램에 대한 만족도 (만족도 측정 문항)

‘매우 만족한다’와 ‘만족한다’가 각 4명(44.4%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남 (전체 프로그램 만족도 88.8%)



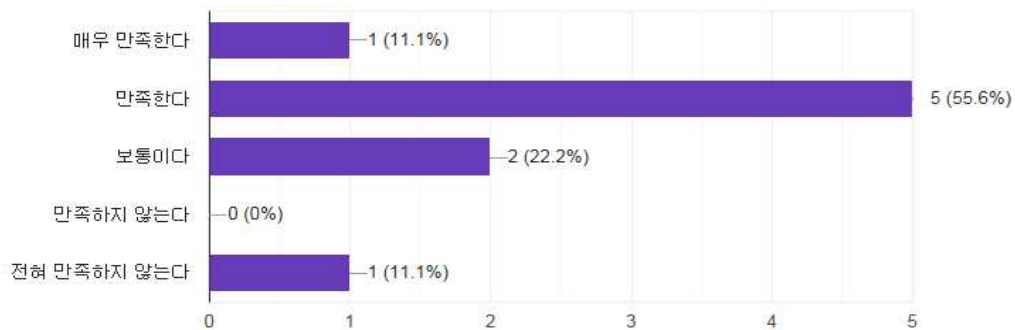
○ 가장 선호하는 프로그램

‘체육활동’과 ‘자립생활데이’가 각 4명(44.4%), 작업활동 1명(11.1%) 순으로 나타남



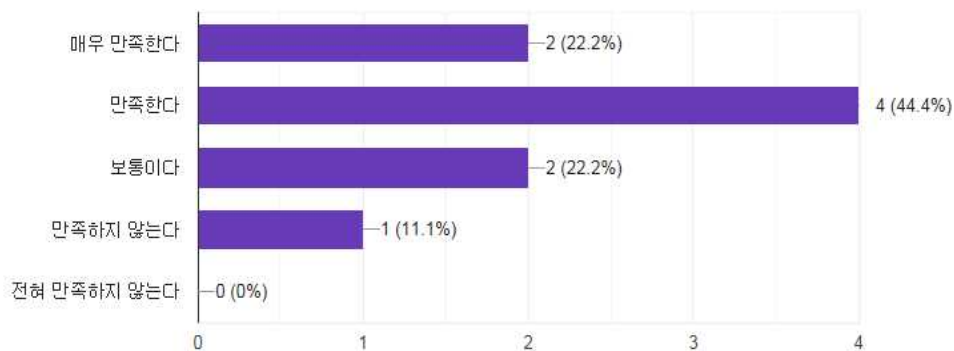
○ 센터 화장실 만족도

‘만족한다’ 5명(55.6%), ‘보통이다’ 2명(22.6%), ‘매우 만족한다’와 ‘전혀 만족하지 않는다’가 각 1명(11.1%)의 순으로 나타남



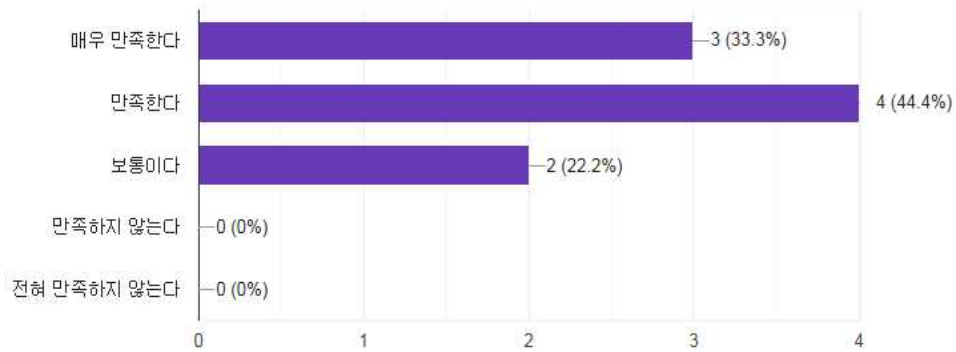
○ 프로그램실 환경에 대한 만족도

‘만족한다’ 4명(44.4%), ‘매우 만족한다’와 ‘보통이다’가 각 2명(22.2%), ‘만족하지 않는다’ 1명(11.1%)의 순으로 나타남



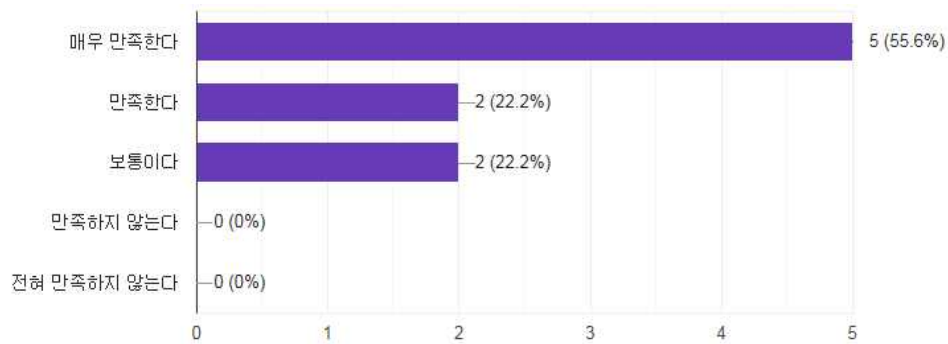
○ 센터 프로그램실 온도의 적정성

‘만족한다’ 4명(44.4%), ‘매우 만족한다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남



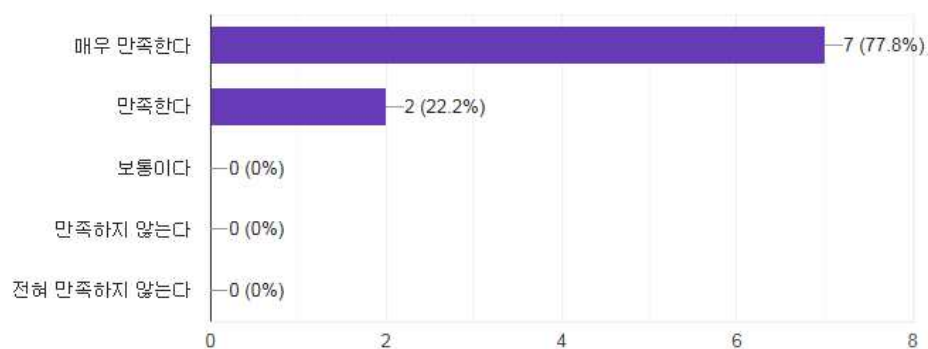
○ 담당교사의 친절정도

‘매우 만족한다’ 5명(55.6%), ‘만족한다’와 ‘보통이다’가 각 2명(22.2%) 순으로 나타남



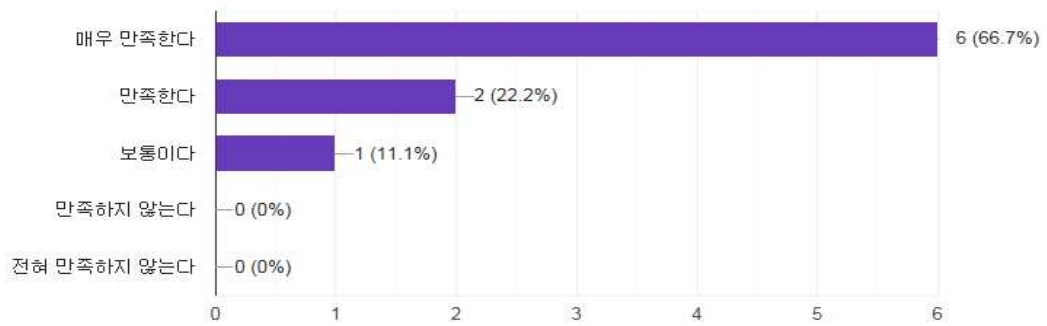
○ 사무실 직원의 친절정도

‘매우 만족한다’ 7명(77.8%), ‘만족한다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남



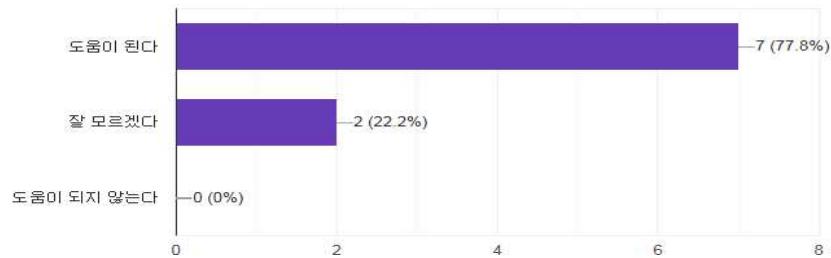
○ 타 이용자들과 친하게 지내는 정도

‘매우 만족한다’ 6명(66.7%), ‘만족한다’ 2명(22.2%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남



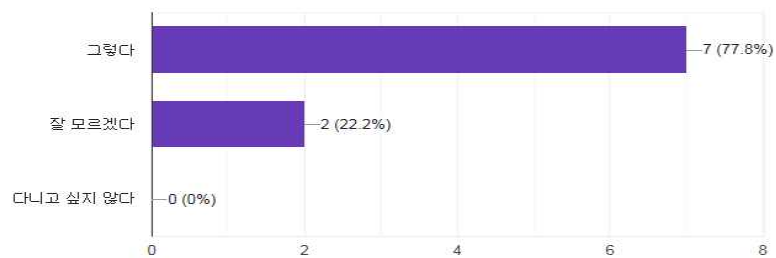
○ 센터 다니는 것이 생활에 도움이 되는 정도 (만족도 측정 문항)

‘도움이 된다’ 7명(77.8%), ‘잘 모르겠다’ 2명(22.2%)순으로 나타남



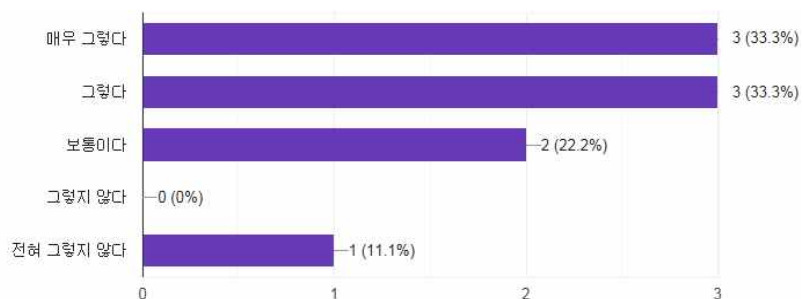
○ 향후 이용지속 여부

‘그렇다’ 7명(77.8%), ‘잘 모르겠다’ 2명(22.2%) 순으로 나타남



○ 취업에 대한 욕구

‘매우 하고 싶다’ 와 ‘하고 싶다’ 가 각 3명(33.3%), ‘보통이다’ 2명(22.2%), ‘전혀 하고 싶지 않다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남



<표-4> 자립반 만족도 측정 문항 합계

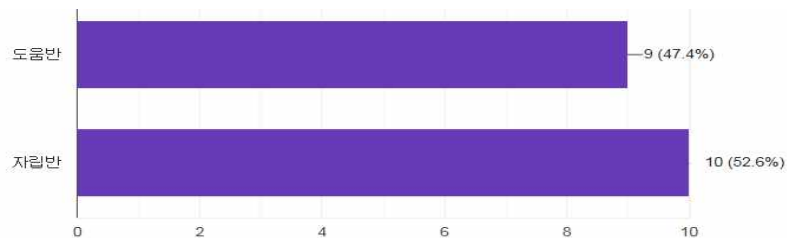
문항	구분	N	%
만족도	매우 만족	16	59.2
	만족	7	25.9
	보통	4	14.8

이용자 전체의 만족정도를 알아보기 위하여 설문지의 만족도 측정 문항을 합산한 결과, ‘매우 만족’ 이 16명(59.2%), ‘만족’ 7명(25.9%), ‘보통’ 4명(14.8%)인 것으로 나타남. 전반적으로 센터 이용에 대한 만족 정도가 85.1%로 나타남<표-4>.

② 보호자 만족도 분석

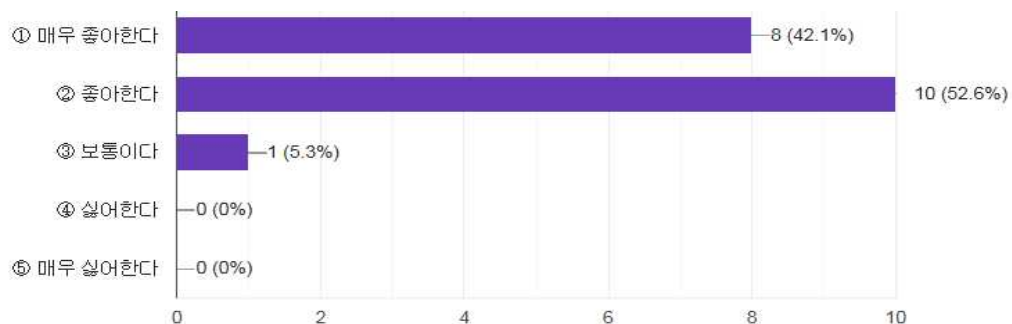
○ 조사에 응한 보호자 유형

도움반 이용자 9명(47.4%), 자립반 이용자 10명(52.6%)으로 전체 인원은 19명으로 나타남



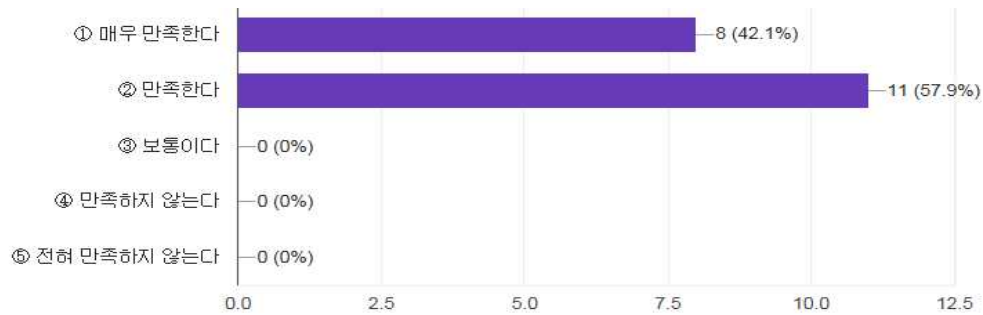
○ 센터를 다니는 것에 대한 자녀의 만족정도

‘좋아한다’ 10명(52.6%), ‘매우 좋아한다’ 8명(42.1%), ‘보통이다’ 1명(5.3%) 순으로 나타남



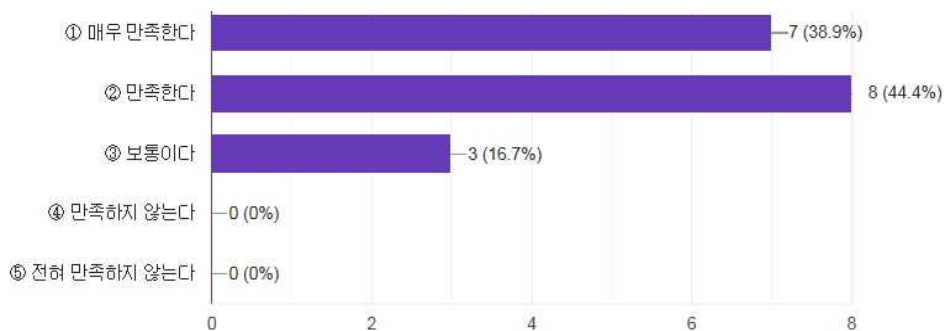
○ 센터 프로그램에 대한 만족정도

‘만족한다’ 11명(57.9%), ‘매우 만족한다’ 8명(42.1%) 순으로 나타남



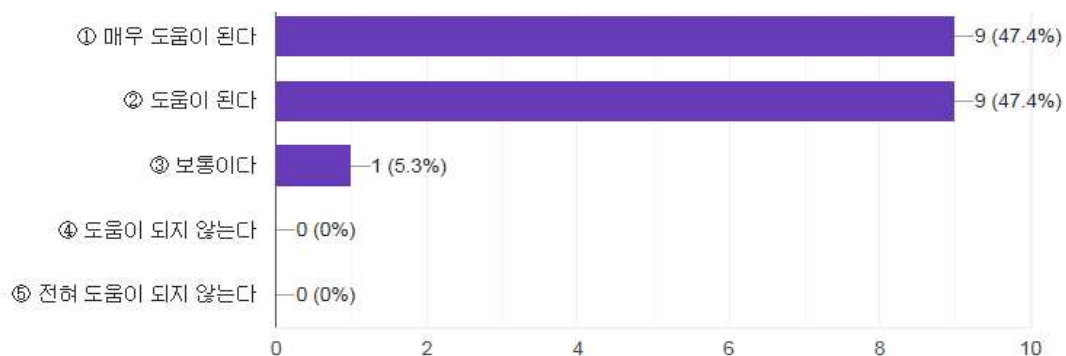
○ 시설환경에 대한 만족정도

‘만족한다’ 8명(44.4%), ‘매우 만족한다’ 7명(38.9%), ‘보통이다’ 3명(16.7%) 순으로 나타남



○ 센터 이용이 자녀의 자립능력에 도움이 되는 정도

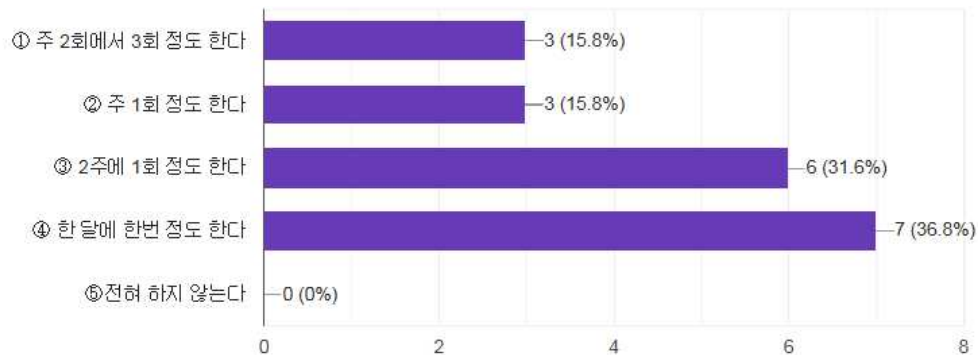
‘매우 도움이 된다’ 9명(47.4%)와 ‘도움이 된다’가 각 9명(47.4%), ‘보통이다’ 1명(5.3%) 순으로 나타남



○ 담당교사와 소통(전화, 밴드, 카톡, 문자 등)하는 정도

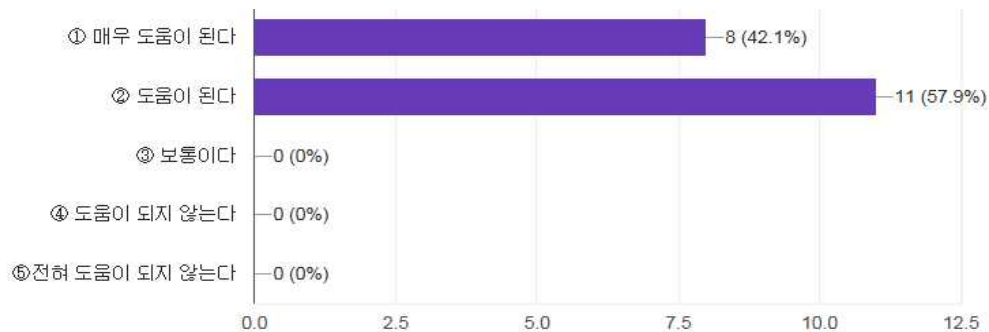
‘한 달에 한번 정도’ 7명(36.8%), ‘2주에 1회 정도’ 6명(31.6%), ‘주1회 정

도’ 와 ‘주 2회에서 3회 정도’ 가 각 3명(15.8%) 순으로 나타남



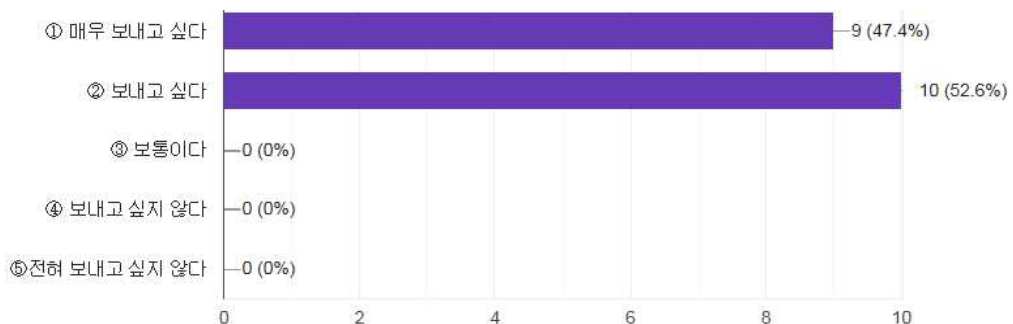
○ 담당교사와 소통하는 것이 도움이 되는 정도

‘도움이 된다’ 11명(57.9%), ‘매우 도움이 된다’ 8명(42.1%) 순으로 나타남



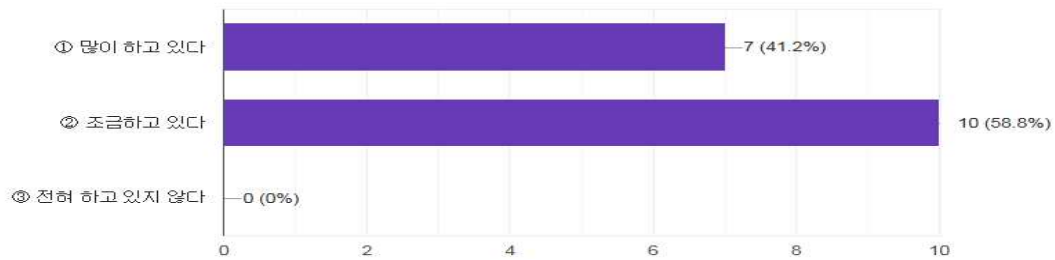
○ 계약기간 종료 이후에 센터 보낼 의향

‘보내고 싶다’ 10명(52.6%), ‘매우 보내고 싶다’ 9명(47.4%) 순으로 나타남



○ 가정에서 자녀에 대한 자립훈련 실시 정도

‘조금하고 있다’ 10명(58.8%), ‘많이 하고 있다’ 7명(41.2%)로 나타남



- 가정에서 자녀에 대한 자립훈련을 하는 경우에 어떠한 내용인지에 대한 기술
보자들이 주로 기술한 내용을 살펴보면 다음과 같음

- 청소 등 일상생활에 관한 것
- 지역사회 적응훈련
- 요리나 가정정리
- 신변처리
- 운동실시
- 예절교육
- 거짓말하지 않기, 외출 시 연락하기, 가계부 기록하기
- 재활용 분리배출
- 학습지도, 심부름
- 설거지, 방청소, 식사지도 및 화장실 사용법

- 센터에 바라는 점 (자율기술)

- 지역사회 적응 등 자립과 관련된 훈련 요구
- 이용자 증원
- 공간의 협소

<표-5> 보호자 만족도 문항 합계

문항	구분	N	%
만족도	매우 만족	25	43.8
	만족	30	52.6
	보통	2	3.5

보호자 만족정도를 알아보기 위하여 설문지의 만족도 측정문항을 분석한 결과, ‘매우 만족’ 이 25명(43.8%), ‘만족’ 30명(52.6%), ‘보통’ 2명(3.5%)으로 전반적인 만족정도가 **96.4%로 매우 높게 나타남** <표-5>