

# 2020년도 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 9명 및 전체 이용자의 보호자 11명
- 나. 조사기간: 2021. 1. 14.(목) ~ 1. 20.(수)
- 다. 조사도구 및 내용
  - 본 조사의 목적을 달성하기 위하여 센터에서 자체적으로 구조화된 설문지 제작
  - 자립반 이용자의 경우, 총17 문항으로 만족문항 11개, 욕구문항 6개로 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 ③센터 이용이 도움이 되는 정도 ④지속 이용의향 ⑤타 이용자와 친하게 지내는 정도 ⑥담당교사의 친절정도 ⑦사무실직원이 친절 정도 ⑧화장실 청결정도 ⑨프로그램실 청결정도 ⑩센터 온도의 적절정도 ⑪코로나로 인한 외부에서 구입한 도시락에 대한 만족	11	5점 척도
욕구문항	① 가장 좋아하는 프로그램 ②취업욕구 ③코로나로 인한 외부활동 지양에 대한 의견 ④여름캠프 진행관련 ⑤자립생활데이 진행 관련 ⑥추후에도 도시락으로 중식하는 것에 대한 문항	6	

〈표-2〉 보호자 설문지 문항

조사내용	문항내용	문항 수	비고
조사문항	①이용서비스 유형 ②센터 다니는 흥미 ③프로그램 만족도 ④해냄터가 도움이 되는 이유 ⑤담당교사와 소통여부 ⑥담당교사와 소통이 도움이 되는 정도 ⑦코로나 상황에서 센터에 보는 것에 대한 부담정도 ⑧코로나 휴관시 가정에서 지원받고 싶은 부분 ⑨감염증으로 외부활동을 자제하는 것에 대한 부모들의 의견 휴관한 것에 대한 의견 ⑩상반기 중 부모간담회 개최시 참석 의사 ⑪ 센터 이용관련 기타 의견	13	만족문항 ②, ③, ⑥

라. 설문조사 방법

- 자립반 이용자의 경우, 설문지를 배포하고 본인이 직접 작성함. 문해능력이 어려운 이용자는 사회복지요원이 문항을 읽어주고 체크하는 것으로 함
- 보호자의 경우, 원활한 회수를 위하여 인터넷설문지(구글독스)를 활용함

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 9명, 보호자 11명임

나. 센터 이용에 대한 만족도 분석

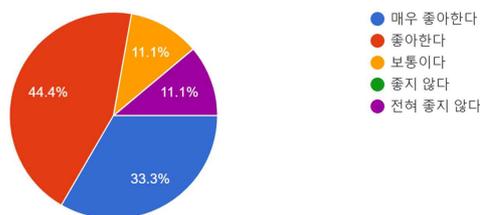
① 자립반 이용자 응답 분석

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

○ 센터에 다니는 것을 좋아하는 정도 (만족문항)

‘좋아한다’ 4명(44.4%), ‘매우 좋아한다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’와 ‘전혀 좋지 않다’가 각 1명(11.1%) 순으로 나타남 (만족도 77.7%)

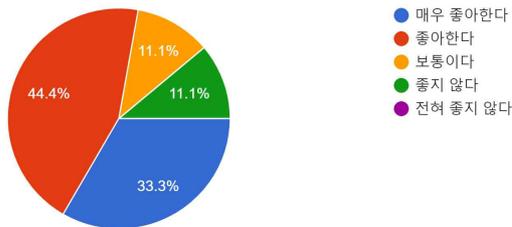
센터 다니는 것을 좋아합니까  
 응답 9개



○ 전체 프로그램에 대한 만족도 (만족문항)

‘좋아한다’ 4명(44.4%), ‘매우 좋아한다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’와 ‘좋지 않다’가 각 1명(11.1%)순으로 나타남 (전체 프로그램 만족도 77.7%)

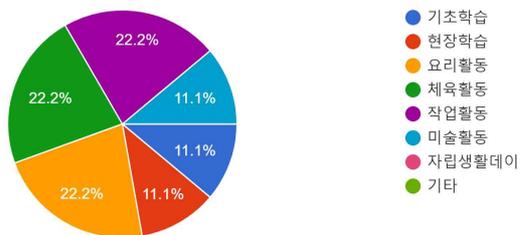
해냄터 프로그램에 대해서 좋아합니까  
응답 9개



○ 가장 선호하는 프로그램 (욕구문항)

‘요리활동’, ‘체육활동’, ‘작업활동’이 각 2명(22.2%), ‘미술활동’과 ‘현장학습’ 그리고 ‘기초학습’이 각 1명(11.1%) 순으로 나타남

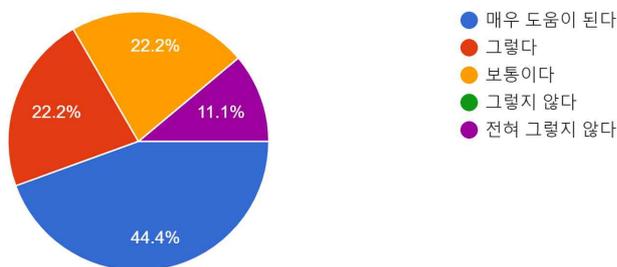
본인이 가장 좋아하는 해냄터 프로그램  
응답 9개



○ 센터 다니는 것이 생활에 도움이 되는 정도 (만족문항)

‘매우 도움이 된다’ 4명(44.4%), ‘그렇다’와 ‘보통이다’가 각 2명(22.2%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

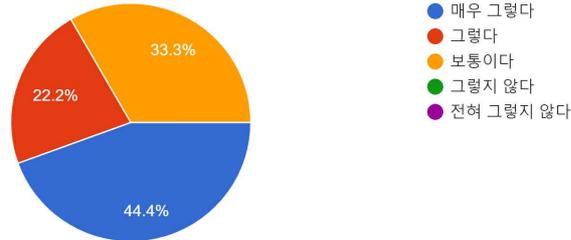
해냄터 다니는 것에 본인 생활에 도움이 되는지?  
응답 9개



○ 해냄터 계속 다닐 의향 (만족문항)

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

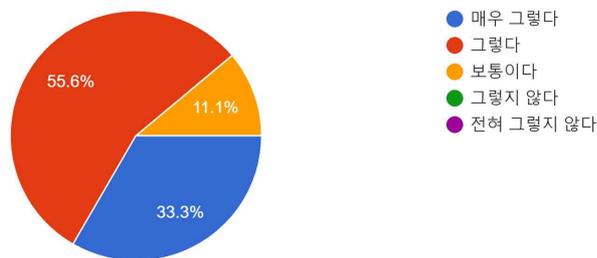
앞으로도 계속 센터에 다닐 생각인지?  
응답 9개



○ 타 이용자와 친하게 지내는 정도 (만족문항)

‘그렇다’ 5명(55.6%), ‘매우 그렇다’ 3명(33.3%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

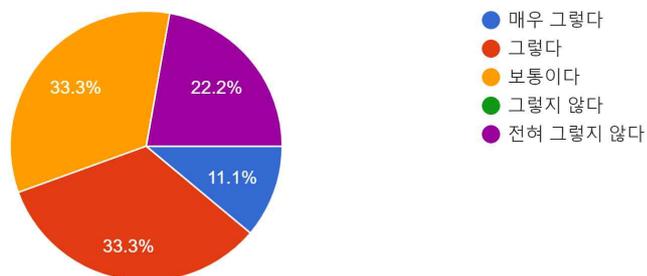
타 이용자와 친하게 지내는지  
응답 9개



○ 취업에 대한 욕구 (욕구문항)

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

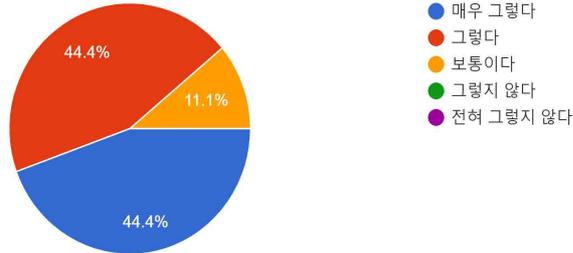
취업하고 싶은 생각  
응답 9개



○ 담당 교사의 친절정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 각 4명(44.4%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

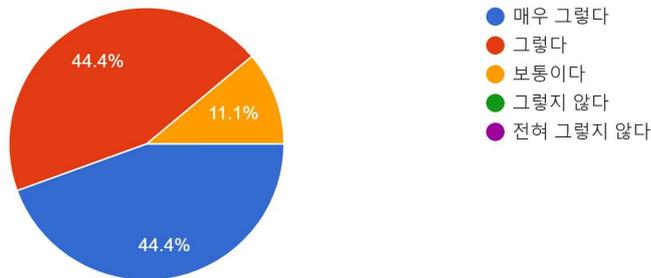
담당 선생님은 항상 친절하게 대해 주는지  
응답 9개



○ 사무실 직원의 친절정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 각 4명(44.4%), ‘보통이다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

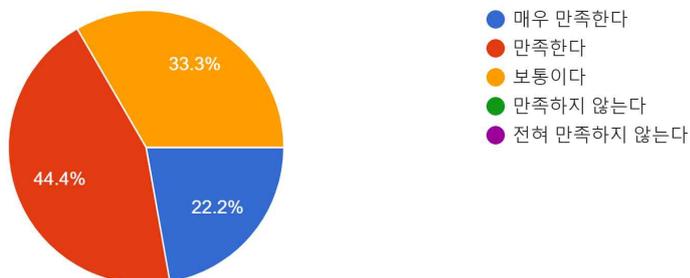
사무실 직원들도 친절하게 대해 주는지  
응답 9개



○ 센터 화장실 청결에 대한 만족정도 (만족문항)

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

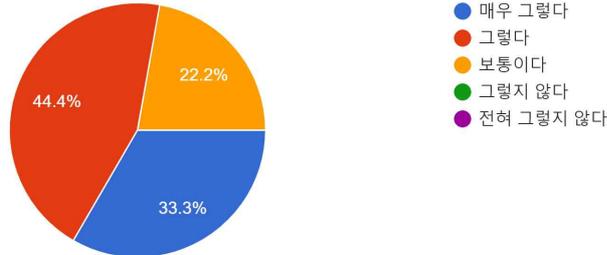
화장실 청결에 대한 만족은  
응답 9개



○ 프로그램실 청결에 대한 만족정도 (만족문항)

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

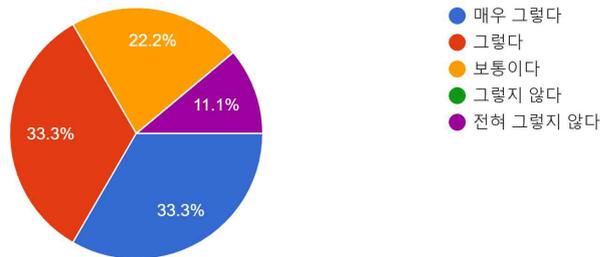
프로그램실 정리 및 청소가 잘 되어 있는지  
응답 9개



○ 센터 내부의 온도가 생활하는데 적절한 정도 (만족문항)

‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 각 3명(33.3%), ‘보통이다’ 2명(22.2%), ‘전혀 그렇지 않다’가 1명(11.1%) 순으로 나타남

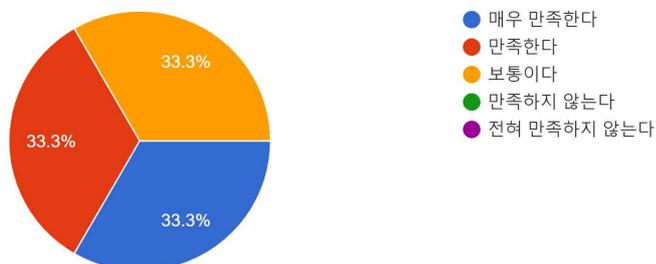
센터 안의 온도가 적절한지  
응답 9개



○ 외부에서 구입한 도시락으로 중식하는 것에 대한 만족정도 (만족문항)

‘매우 만족한다’, ‘만족한다’, ‘보통이다’ 각 3명(33.3%)로 나타남

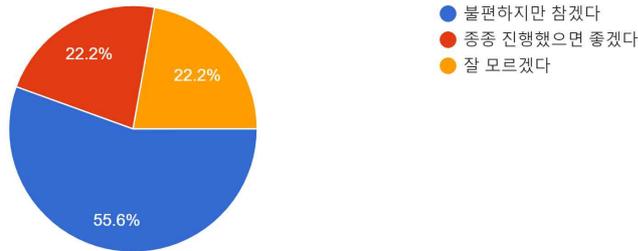
외부에서 구입한 도시락에 대한 만족정도  
응답 9개



○ **코로나19로 외부 프로그램을 하지 못하는 것에 대한 생각 (육구문항)**

‘만족한다’ 5명(55.6%), ‘보통이다’ 4명(44.4%) 순으로 나타남

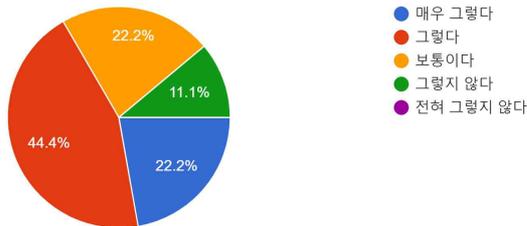
코로나19로 외부활동을 하지 못하는 것에 대한 생각  
응답 9개



○ **코로나19 상황에서 1박2일 여름캠프 진행하는 것에 대한 생각 (육구문항)**

‘그렇다’ 4명(44.4%), ‘매우 그렇다’와 ‘보통이다’가 각 2명(22.2%), ‘그렇지 않다’ 1명(11.1%) 순으로 나타남

1박 2일 여름 캠프를 진행하는 것이 좋을까요  
응답 9개



○ **코로나 상황으로 자립생활데이를 진행하기 어려운데 어떻게 생각하는지?(육구문항)**

‘횡수를 줄여서라도 진행했으면 한다’ 3명(33.3%), ‘꼭 진행했으면 좋겠다’와 ‘진행하지 않았으면 좋겠다’, ‘잘 모르겠다’가 각 2명(22.2%) 순으로 나타남

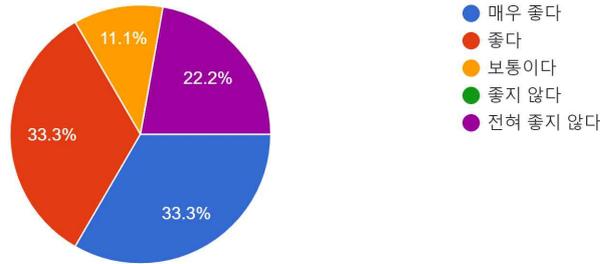
매월 자립생활데이를 진행하지 못하고 있는데 여기에 대해서 어떻게 생각하는지  
응답 9개



○ 올해 상반기에도 점심으로 도시락을 먹는 것을 어떻게 생각하는지 (육구문항)

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

상반기에도 점심을 도시락으로 먹는 것에 대해서 어떻게 생각하는지  
응답 9개



〈표-3〉 자립반 이용자 만족도 측정 문항 합계

문항	구분	N	%
11개 만족도 문항	합계	99	100
	매우 만족	36	36.4
	만족	39	39.4
	보통	20	20.2
	불만족	1	1.0
	매우 불만족	3	3.0

N = 9명이 11개 문항에 응답한 점수를 합산 표기

이상으로 자립반 이용자(응답자)의 만족 정도를 알아보기 위하여 만족도 측정 문항을 합산한 결과, ‘매우 만족’이 36명(36.4%), ‘만족’ 39명(39.4%), ‘보통’ 20명(20.2%), ‘불만족’ 1명(1.0%), ‘매우 불만족’ 3명(3.0%)으로 나타남. 전반적으로 센터 이용에 대한 만족 정도 수준을 ‘만족’ 이상으로 했을 때 75.8% 수준이나 ‘보통’ 이상을 기준으로 했을 때 96.0% 수준으로 나타남 〈표-4〉.

그 외, 응답자가 가장 선호하는 프로그램은 요리활동, 체육활동, 작업활동인 것으로 조사되었으며, 취업에 대한 욕구는 보통 수준이며, 2명의 경우에는 취업에 대해 전혀 관심이 없는 것으로 나타남

응답자의 욕구를 살펴보면 다음과 같음

코로나19로 외부 프로그램을 하지 못하는 것에 대해서는 대부분 어쩔 수 없는 상황이라는 것을 인식하고 있으며,

현 상황에서 1박 2일 캠프는 진행되었으면 하는 대부분의 이용자 욕구가 있었음

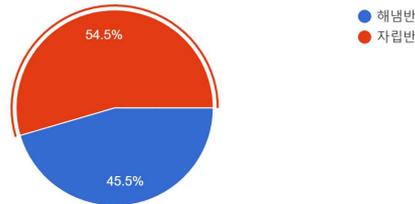
또한 매월 실시하는 자립생활데이는 진행하기를 원하는 욕구가 그렇지 않는 이용자보다 많음

코로나19로 중식을 외부 식당 도시락으로 구입해서 먹는 것에 대한 의견에서는 대부분 긍정적 반응을 표현하였지만 1명은 부정적으로 의사를 표현함

## ② 보호자 응답 분석

### ○ 조사에 응한 보호자 유형

귀하의 자녀가 이용하는 프로그램은 무엇이었습니까?  
응답 11개

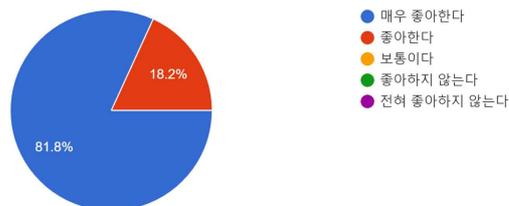


해냄반 이용자 보호자 명(45.5%), 자립반 이용자 보호자 6명(54.5%)으로 전체 인원은 11명으로 나타남

### ○ 센터를 다니는 것에 대한 자녀의 만족정도 (만족문항)

‘매우 좋아한다’ 9명(81.8%), ‘좋아한다’ 2명(18.2%) 순으로 나타남

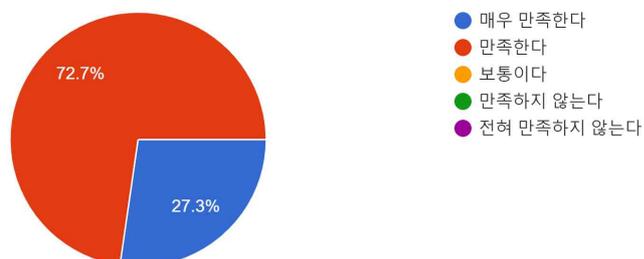
귀하의 자녀는 해냄터에 다니는 것을 좋아합니까?  
응답 11개



### ○ 센터 프로그램 전반에 대한 만족정도 (만족문항)

‘만족한다’ 8명(72.7%), ‘매우 만족한다’ 3명(27.3%) 순으로 나타남

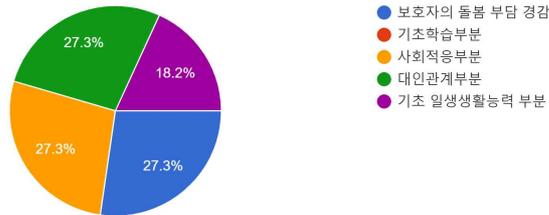
학부모님께서서는 해냄터에서 실시하고 있는 교육 전반에 대해서 어떻게 생각합니까?  
응답 11개



○ 귀 자녀가 센터를 다님으로써 도움이 되는 부분

‘대인관계’, ‘사회적응’, ‘돌봄부담 경감’이 각 3명(27.3%), ‘기초 일상생활능력 향상’이 2명(18.2%)순으로 나타남

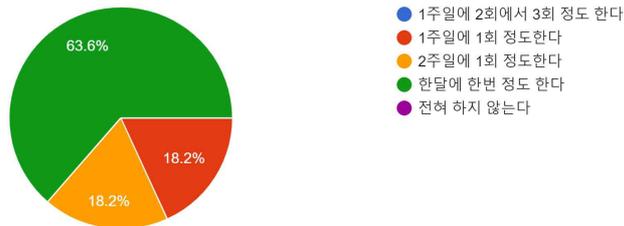
귀 자녀가 해냄터를 이용하면서 도움이 되는 부분이 있다는 어떤 부분입니까? <아래 문항 중 1가지만 선택해 주세요>  
 응답 11개



○ 담당교사와 소통(전화, 밴드, 카톡, 문자 등)하는 정도

‘한달에 한번 정도한다’ 7명(63.6%), ‘주 2회에서 1회 정도’와 ‘주 1회 정도’각 2명(18.2%) 순으로 나타남

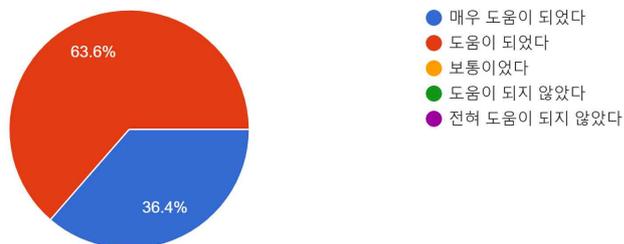
담당교사와 전화 또는 문자(카톡, 밴드)를 통하여 어느 정도 소통을 하고 있습니까?  
 응답 11개



○ 담당교사와 소통하는 것이 도움이 되는 정도 (만족문항)

‘도움이 되었다’ 7명(63.6%), ‘매우 도움이 되었다’ 4명(36.4%) 순으로 나타남

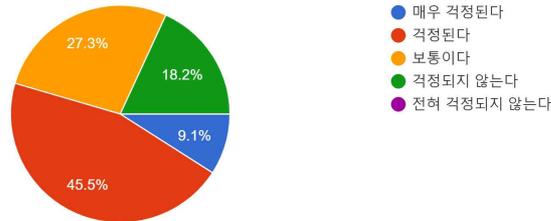
담당교사와 전화 또는 문자(카톡, 밴드)로 소통함으로써 필요한 정보취득이나 문제해결에 도움이 되었는지요?  
 응답 11개



○ **현재 코로나 상황에서 센터 보내는 것에 대한 부모들의 심리적 부담**

‘걱정된다’ 5명(45.5%), ‘보통이다’ 3명(27.3%), ‘걱정이 되지 않는다’ 2명(18.2%), ‘매우 걱정이 된다’ 1명(9.1%) 순으로 나타남

현재 코로나19 상황이 지속되고 있습니다. 이 가운데 센터를 보내는 것에 대한 부모님들의 심리적 부담은 어느 정도인지요?  
응답 11개



○ **코로나 19로 인하여 휴관 시 가정에서 자녀를 위해 센터로부터 지원받고 싶은 부분**

‘일상생활용품 지원’ 4명(36.4%), ‘센터가 제작한 동영상을 통한 교육지원’과 ‘담당교사와 이용인간 전화통화’가 각 3명(27.3%), ‘기초학습자료 제공’ 1명(9.1%) 순으로 나타남

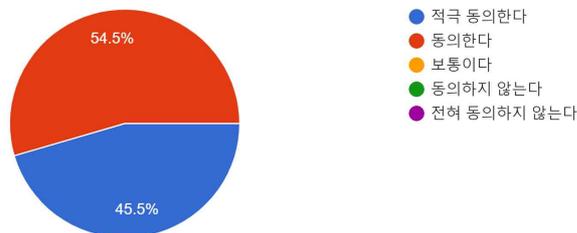
만약 코로나 19 감염증 확산으로 휴관을 했을 경우, 가정에서 자녀를 위해 센터로부터 지원받고 싶은 부분은 무엇인지요? <우선되는 한가지만 선택해 주세요>  
응답 11개



○ **코로나로 인하여 외부 프로그램을 자제하는 것에 대한 의견**

‘동의한다’ 6명(54.5%), ‘적극 동의한다’ 5명(45.5%) 순으로 나타남

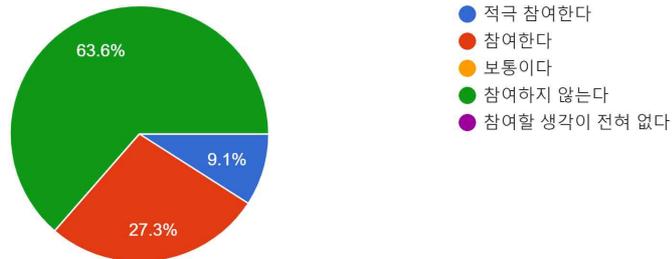
코로나19 감염증으로 인하여 외부활동(현장학습, 지역사회적응훈련, 체육활동, 캠프 등)을 자제하고 있습니다. 이 부분에 대해서 어떻게 생각하시는지요?  
응답 11개



○ **코로나 감염증 상황에서 상반기 중에 부모간담회를 개최한다면 참석할 의향이 있는지?**

‘참여하지 않겠다’ 7명(63.6%), ‘참여한다’ 3명(27.3%), ‘적극 참여한다’ 1명(9.1%) 순으로 나타남

현재 코로나 감염증 상황에서 상반기 중에서 부모간담회를 개최한다면 참석할 의향은 있는지요?  
응답 11개



코로나19 상황에서 자녀를 센터에 보내는 것에 대한 심리적 부담 정도를 보면, ‘걱정이 된다’와 ‘걱정이 되지 않는다’가 비슷하게 나타남

만약 코로나19 확산으로 휴관 시, 가정에서 자녀를 위해 센터로부터 지원받고 싶은 것으로는 ‘일상생활용품지원’이 제일 많았으며, 그 다음은 ‘센터가 제작한 동영상 교육지원’과 ‘담당교사와 이용인 간 전화통화’에 대한 욕구가 있음

코로나19 상황에서 센터가 외부활동을 자제하는 것에 대해서는 모두가 잘하고 있다고 생각하는 것으로 보임

상반기 중에 센터에서 부모간담회를 개최할 경우, 대부분의 부모들이 참여하지 않겠다고 의사표현을 함

<표-4> 보호자 만족도 문항 합계

문항	구분	N	%
만족도	합계	33	100
	매우 만족	16	48.5
	만족	17	51.5
	보통	-	-
	불만족	-	-
	매우 불만족	-	-

보호자 만족 정도를 알아보기 위하여 만족 관련 3문항(자녀가 센터에 다닌 만족, 센터 교육전반에 대한 만족, 담당교사와 소통에 대한 만족)에 대한 결과를 보면, '만족'이 17명(51.5%), '매우 만족' 16명(48.5%)으로 전반적 만족 정도는 100.0%로 매우 높게 나타남<표-4>.