

1차 이용자 기초조사/센터시설 및 환경/행정팀 직원
만족도조사 결과보고

2016. 03.

서울시 발달장애 사회적응 지원센터

『1차 이용자만족도조사 결과보고』

I. 조사목적

서울시 발달장애 사회적응 지원센터의 설립 취지에 따라서 발달장애 이용자에게 쾌적한 교육 환경을 제공하고 이용자에게 대한 행정팀 직원의 서비스를 개선한다.

II. 조사목표

- 1) 본 센터를 이용하고 있는 이용자들의 가정환경과 교육적 서비스 경험을 조사할 수 있다.
- 2) 본 센터의 시설에 대한 기초조사를 실시할 수 있다.
- 3) 본 센터의 행정팀 직원에 대한 기초조사를 실시할 수 있다.

III. 조사개요

- 1) 조사명 : 1차 이용자 기초조사 / 센터시설 및 환경 / 행정팀 직원 만족도조사
- 2) 대 상 : 센터 이용자(보호자 작성)
- 3) 기 간 : 2016.02.22.(월)~03.04.(금)
- 4) 방 법 : 질문지를 이용한 설문조사
- 5) 분 석 : 엑셀 프로그램 통계를 사용한 빈도분석
- 6) 인 원 : 116명 → 132명 목표 대비 116명(87.8%) 만족도조사 참여

IV. 조사일정

조사일정	내 용
2016.02.15.(월)~02.19.(금)	이용자만족도조사 설문지 작성 및 계획 수립
2016.02.22.(월)~03.04.(금)	이용자만족도조사 설문 실시
2016.03.07.(월)~03.31.(목)	설문지 통계 결과분석 및 보고서 작성

V. 이용자 기초조사 결과분석



VI. 이용자 기초조사 결과분석

【자녀 혹은 부모님에 관한 질문】

문1-1. 이용자와 귀하의 관계는?

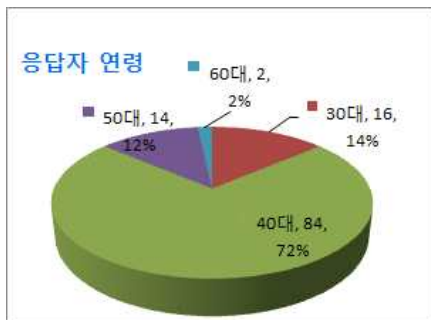
관계	아버지	어머니	형제자매	조부모	기타	무응답
빈도	4	111	0	1	0	0



- 어머니 111명(96%), 아버지 4명(3%), 조부모 1명(1%)

문1-2. 응답자의 연령은?

연령	20대	30대	40대	50대	60대	무응답
빈도	0	16	84	14	2	0



- 40대 84명(72%), 30대 16명(14%), 50대 14명(12%), 60대 2명(2%)

문1-3. 아동의 성별은?

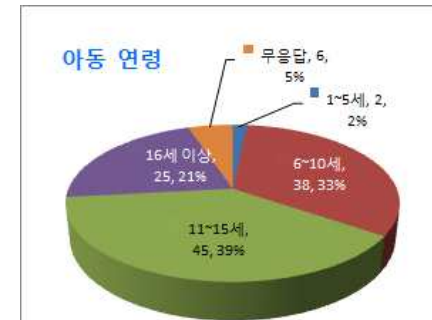
성별	남자	여자	무응답
빈도	73	42	1



- 남자아동 73명(63%), 여자아동 42명(36%)

문1-4. 아동의 연령은?

연령	1~5세	6~10세	11~15세	16세 이상	무응답
빈도	2	38	45	25	6



- 11~15세 45명(39%), 6~10세 38명(33%), 16세 이상 25명(21%), 1~5세 2명(2%)

문1-5. 이용자의 장애유무

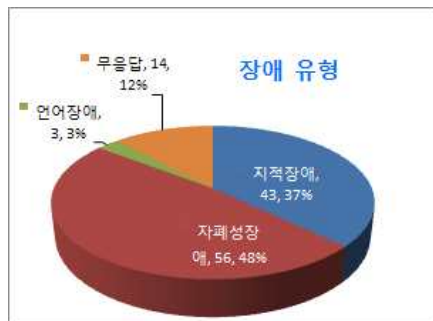
장애유무	장애	미등록	무응답
빈도	107	8	1



- 장애 107명(92%), 미등록 8명(7%)

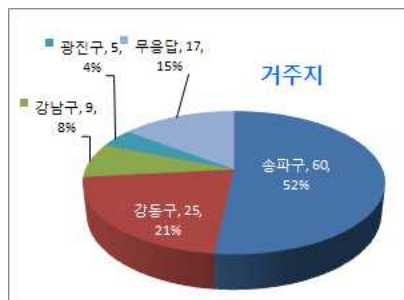
문1-6. 이용자의 장애유형은?

장애유형	지적장애	자폐성장애	언어장애	미등록	무응답
빈도	43	56	3	0	14



- 센터이용 아동 중 자폐성장애가 56명(48%)로 가장 많았고 지적장애는 43명(37%). 그 밖에 언어장애 3명(3%)로 조사되었다.

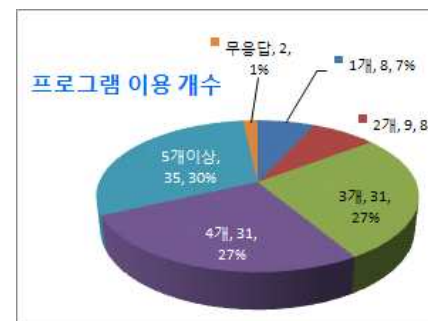
문1-7. 귀하의 거주지는?



- 센터이용자 중 송파구 60명(52%), 강동구 25명(21%)로 센터와 인접해 있는 송파구와 강동구 거주자가 가장 많았다.

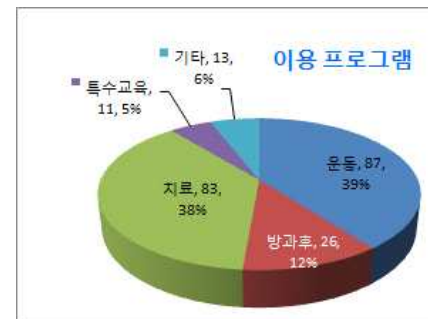
【아동의 참여 프로그램 이용에 대한 질문】

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



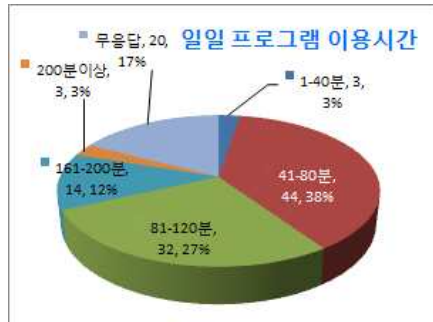
- 센터 이용아동의 프로그램(타기관 포함) 개수는 5개이상 이용 35명(30%), 4개 이용 31명(27%), 3개 이용 31명(27%), 2개 이용 9명(8%), 1개 이용 8명(7%)순으로 대부분의 아동들이 다양한 프로그램을 이용하는 것으로 조사되었다.

문2-2. 현재 이용자가 참여하고 있는 교육프로그램은 무엇인가?



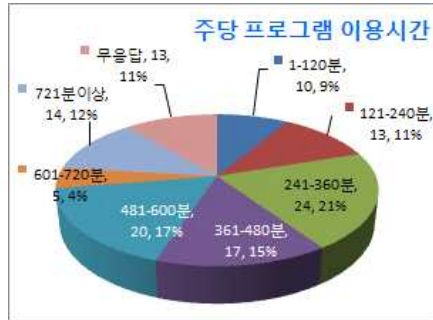
- 현재 이용자가 참여하고 있는 교육프로그램은 운동프로그램 87명(39%), 치료 프로그램 83명(38%), 방과후 프로그램 26명(12%), 특수교육 11명(5%) 그 밖의 기타 프로그램 13명(6%)순으로 조사되었다.

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



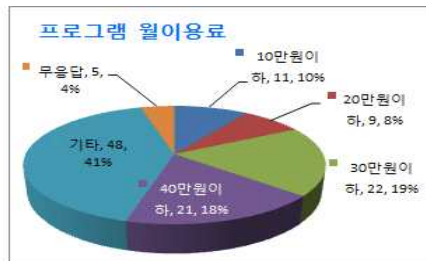
- 프로그램의 일일 이용시간은 41~80분 44명(38%), 81~120분 32명(27%), 161~200분 14명(12%), 200분 이상 3명(3%), 1~40분 이상 3명(3%) 순으로 조사되었다.

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



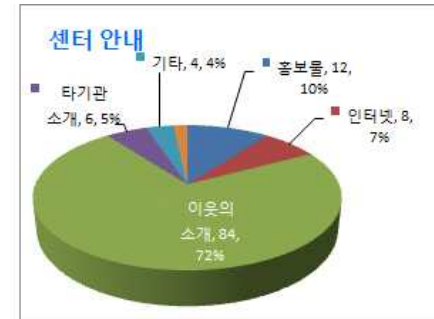
- 프로그램의 주당 이용시간은 241~360분 24명(21%), 481~600분 20명(17%), 361~480분 17명(15%), 721분 이상 14명(12%), 121~240분 13명(11%), 1~120분 10명(9%), 601~720분 5명(4%) 순으로 조사되었다.

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



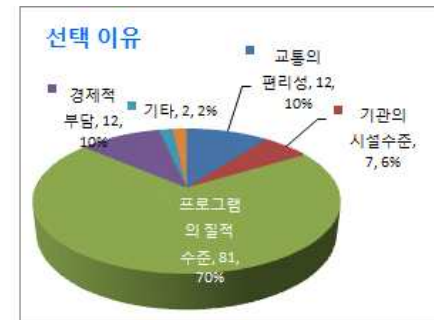
- 현재 이용자가 참여하고 있는 모든 교육프로그램의 월이용료는 기타 48명(41%), 30만원 이하 22명(19%), 40만원 이하 21명(18%), 20만원 이하 9명(8%), 10만원 이하 11명(10%)로 조사되었다.

문3. 본 센터를 어떠한 경로를 통하여 처음으로 알게 되었나요?



- 최초의 센터이용 계기는 이웃의 소개 84명(72%), 홍보물 12명(10%), 인터넷 8명(7%), 타기관 소개 6명(5%), 기타 4명(4%) 순으로 조사되었다.

문4. 본 센터를 선택하게 된 가장 큰 이유는?

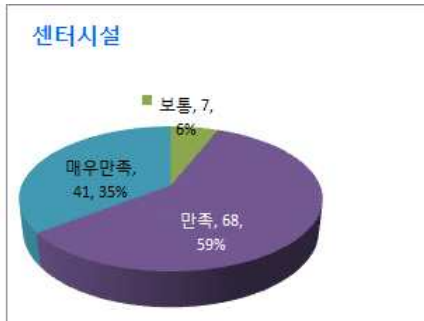


- 프로그램의 질적 수준 81명(70%)과 경제적 부담과 교통의 편리성이 각각 12명(10%), 기관의 시설수준 7명(6%)가 센터를 이용하는 선택 이유로 조사되었다.

Ⅶ. 센터시설 및 환경 결과분석

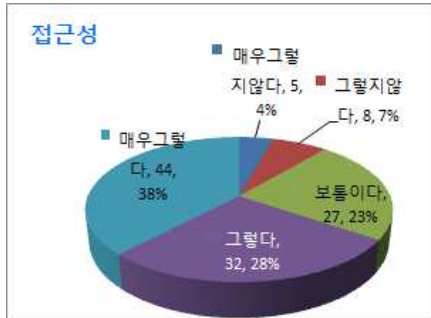
【센터환경 및 환경에 관한 질문】

문5. 센터 시설에 전반적으로 만족하는가?



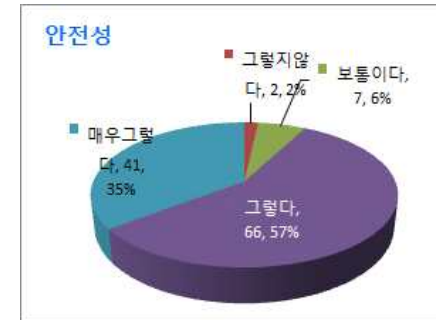
- 센터 내 시설에 대하여 만족한다 68명(59%), 매우 만족한다 41명(35%), 보통이다 7명(6%)로 조사되었다.
- 센터 내 시설과 환경에 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

문5-1. 센터의 위치는 집에서 이용하기 편리한가? (접근성)



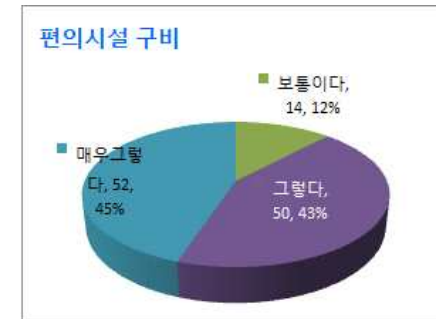
- 센터의 접근성에 대하여 매우 그렇다 44명(38%), 그렇다 32명(28%), 보통이다 27명(23%), 그렇지 않다 8명(7%), 매우 그렇지 않다 5명(4%)로 조사되었
- 접근성에 대한 **만족도점수는 0.9점**으로 조사되었다.

5-2. 센터 내부 시설(승강기, 계단, 출입문 등)은 이용하기에 안전한가(안전성)?



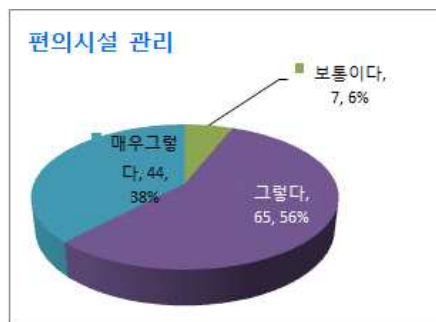
- 내부 시설은 이용하기에 안전하가에 대하여 그렇다 66명(57%), 매우 그렇다 41명(35%), 보통이다 7명(6%), 그렇지 않다 2명(2%)로 조사되었다.
- 내부 시설 안전성에 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

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



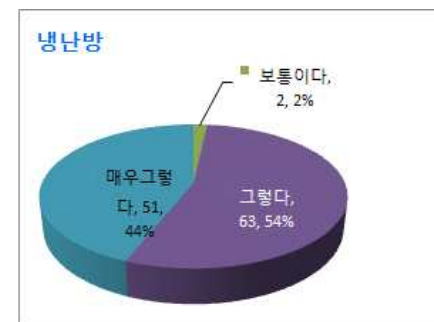
- 센터 내부의 편의시설 구비에 대하여 매우 그렇다 52명(45%), 그렇다 50명(43%), 보통이다 14명(12%)로 조사되었다.
- 내부 편의시설 구비에 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

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



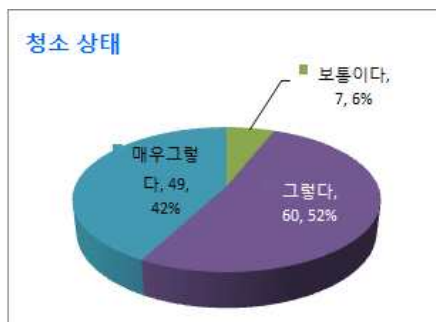
- 센터 내 편의시설 관리에 대하여 그렇다 65명(56%), 매우 그렇다 44명(38%), 보통이다 7명(6%), 로 조사되었다.
- 편의시설에 대한 **만족도점수는 1.3점**으로 조사되었다.

문5-6. 센터의 냉난방은 잘 되는가?(냉난방)



- 센터의 냉난방시설에 대하여 그렇다 63명(54%), 매우 그렇다 51명(44%), 보통이다 2명(2%) 로 조사되었다.
- 냉난방에 대한 **만족도점수는 1.4점**으로 조사되었다.

문5-5. 전반적으로 센터 내부의 청소상태는 양호한가? (청소상태)



- 센터 내부의 청소상태에 대하여 그렇다 60명(52%), 매우 그렇다 49명(42%), 보통이다 7명(6%)로 조사되었다.
- 청소상태에 대한 **만족도점수는 1.4점**으로 조사되었다.

【결론】

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

VIII. 행정팀 직원 결과분석

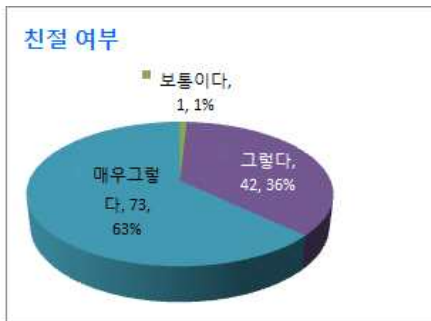
【행정팀 직원에 관한 질문】

문6. 전반적으로 행정 직원의 서비스에 만족하는가?



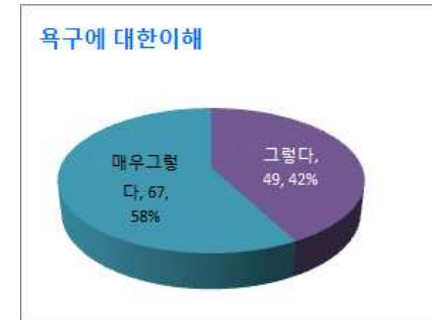
- 서비스만족에 대하여 매우 만족한다 69명(59%), 만족한다 47명(41%)로 조사되었다.
- 서비스만족에 대한 **만족도점수는 1.6점**으로 조사되었다.

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



- 행정 직원의 친절성에 대하여 매우 그렇다 73명(63%), 그렇다 42명(36%), 보통이다 1명(1%)로 조사되었다.
- 행정 직원에 대한 친절성에 대한 **만족도점수는 1.6점**으로 조사되었다.

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



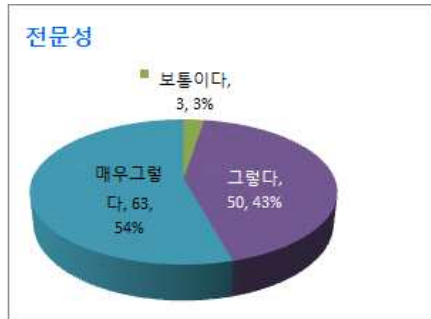
- 욕구에 대한 이해 대하여 매우 그렇다 67명(58%), 그렇다 49명(42%)로 조사되었다.
- 욕구에 대한 이해에 대한 **만족도점수는 1.6점**으로 조사되었다.

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



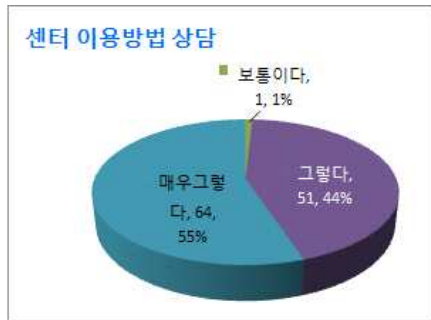
- 욕구 충족을 위한 노력 대하여 매우 그렇다 68명(59%), 그렇다 44명(38%), 보통이다 4명(3%)로 조사되었다.
- 욕구 충족을 위한 노력에 대한 **만족도점수는 1.5점**으로 조사되었다.

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



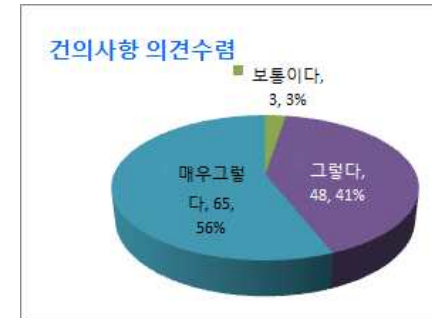
- 행정 직원의 발달장애 이용자에 대한 전문성에 대하여 매우 그렇다 63명(54%), 그렇다 50명(43%), 보통이다 3명(3%)로 조사되었다.
- 건의사항 응대에 대한 **만족도점수는 1.5점**으로 조사되었다.

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



- 행정 직원의 센터 이용방법 상담 시 응대에 대하여 매우 그렇다 64명(55%), 그렇다 51명(44%), 보통이다 1명(1%)로 조사되었다.
- 센터 이용방법 상담 시 응대에 대한 **만족도점수는 1.5점**으로 조사되었다.

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



- 시설에의 건의 사항에 대한 의견수렴에 대하여 매우 그렇다 65명(56%), 그렇다 48명(41%), 보통이다 3명(3%)로 조사되었다.
- 건의사항 의견수렴에 대한 **만족도점수는 1.5점**으로 조사되었다.

【결론】

「센터 행정팀 직원에 관한 질문」에서 친절여부(1.6점), 욕구에 대한 이해(1.6점), 용구 충족을 위한 노력(1.5점), 전문성(1.5점), 센터 이용방법 상담(1.5), 건의사항 의견수렴(1.5점)으로 **행정팀 직원 서비스 만족도 점수는 1.6점**으로 '만족한다'로 조사되었다.