

금천발달장애인평생교육센터
2024 이용자 만족도 및 욕구조사



사회복지법인 상금

금천발달장애인평생교육센터

목 차

2024 금천 발달장애인 평생교육센터 이용자 만족도 및 욕구조사

I .서론	3
II .조사방법	3
1.조사대상	3
2.조사과정	3
3.조사도구	4
4.조사방법	4
III .조사결과	5
■ 서비스 전반	5
■ 프로그램	10
■ 응답자	16
IV .결론	17
1. 결과요약	17
2. 제 언	19

금천발달장애인평생교육센터

2024 이용자 만족도 및 욕구조사

I. 서론

전년도 만족도 및 욕구조사결과를 반영하여 2024년에는 개인 특성에 따른 평생교육 지원을 강화하기 위해 ‘개인별 맞춤 활동’을 운영하였고 2024년 만족도 조사 결과, 만족하는 것으로 나타났다. 또한 2023년 하반기 6개 프로그램으로 운영한 특성화 프로그램의 만족도를 기반으로 2024년에는 특성화 프로그램을 주2회로 확대 운영하였고 건의 사항이었던 진행 과정과 참여에 대한 정보제공 요청은 상·하반기 밴드/안내문을 통해 안내하여 보완하였다. 이외에도 컴퓨터 활용 교육에 대한 의견을 반영하고 이용자의 선호 및 강점을 토대로 특성화반에 정보화 교육을 추가 운영하였다.

센터에서 진행되고 있는 프로그램의 보완할 점으로 프로그램의 세부 내용 안내와 당일 참여 상담 등 소통에 대한 의견이 있었는데 2024년 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 응답이 44%에서 75%로 상담과 소통에 있어 만족도가 매우 향상된 것으로 나타났다.

시설 환경/안전에서는 교실 및 심리안정실의 쾌적한 관리유지에 대한 의견이 있어, 기존 심리안정실의 카페트를 청결 유지가 용이한 장판으로 교체하였고 노후화된 5층 및 6층 바닥의 왁스작업과 장판교체 시공으로 더욱 안전하고 쾌적한 서비스 환경이 되도록 개선하였다. 또한 CCTV 추가 설치 의견에 따라, 각 교실과 현관의 사각지대에 CCTV를 추가 설치하였다.

이러한 이용자 만족도 및 욕구 조사결과를 토대로 ①2024년 진행된 서비스에 대한 개선을 통한 이용자 만족도 제고, ②이용자 의견과 욕구를 반영한 서비스를 계획해 나가고자 한다.

II. 조사방법

1. 조사대상

조사대상은 본 복지관을 이용하는 이용자(보호자)를 대상으로 한다.

2. 조사과정

2024년 9월 2일-2024년 9월 13일(2주일간)까지 이루어 졌다. 총 27명을 대상으로 실시한 결과, 24명 참여하여 총 88.9%의 응답율을 나타냈다.

조사 방법으로는 구조화된 설문지를 활용하여 인쇄된 설문지와 모바일 설문지를 가정에 배부하여 보호자가 작성할 수 있도록 하여 결과를 수거함으로 회수하였다.

3. 조사도구

설문지는 질문의 내용에 따라 리커트 5점 척도(Likert scales)를 중심으로 구성하였으며, 폐쇄형 질문을 주로 하되 구체적인 이용자의 의견을 듣고 싶은 문항에 대해서는 개방형 질문을 병행하여 제시하였다.

구체적인 설문지 구성은 (1)서비스 전반 (2) 프로그램 (3)응답자 일반사항 등의 총 3개의 영역으로 구분하여 조사하였다. 각각 부분별로는 서비스 12문항, 프로그램 10문항, 응답자 2문항 등 총 25개의 문항으로 구성하였다.

< 2024 만족도 조사 질문지 구성 >

no	항목	문항수	세부문항
I	서비스 전반	13문항	1. 욕구에 맞춘 평생교육 프로그램 2. 개별 특성에 따른 지원 3. 담당 직원의 노력 4. 상담과 소통 5. 서비스 진행 내용에 대한 안내 6. 서비스 공간의 쾌적함 7. 서비스 공간의 안전성 8. 의견의 반영 노력 9. 인권 보호 노력 10. 도움이 된 점 11. 전반적인 만족도 12. 추천의사 13. 건의할 점
II	프로그램	10문항	<input type="checkbox"/> 반별 평생교육 프로그램 14. 이용자 수준 및 특성에 따른 운영 15. 만족하는 프로그램 16. 더 필요한 프로그램 <input type="checkbox"/> 특성화 프로그램 17. 이용자의 필요한 부분에 도움 정도 18. 만족하는 점/ 건의할 점 <input type="checkbox"/> 지역사회 연계 프로그램 19. 다양한 평생교육 경험 20. 만족하는 점/ 건의할 점 <input type="checkbox"/> 동아리 활동 21. 이용자의 즐거운 일상에 도움 정도 22. 만족하는 점/ 건의할 점 23. 센터에 하고 싶은 말
III	응답자 현황	2문항	24. 설문 응답자 25. 소속 반

4. 조사방법

수집된 자료의 분석을 위한 도구로는 설문 문항의 내적 일관성을 확인하기 위하여 주로 기술적 통계치인 빈도분석을 실시하였다.

III. 조사결과

■ 서비스 전반 (13문항)

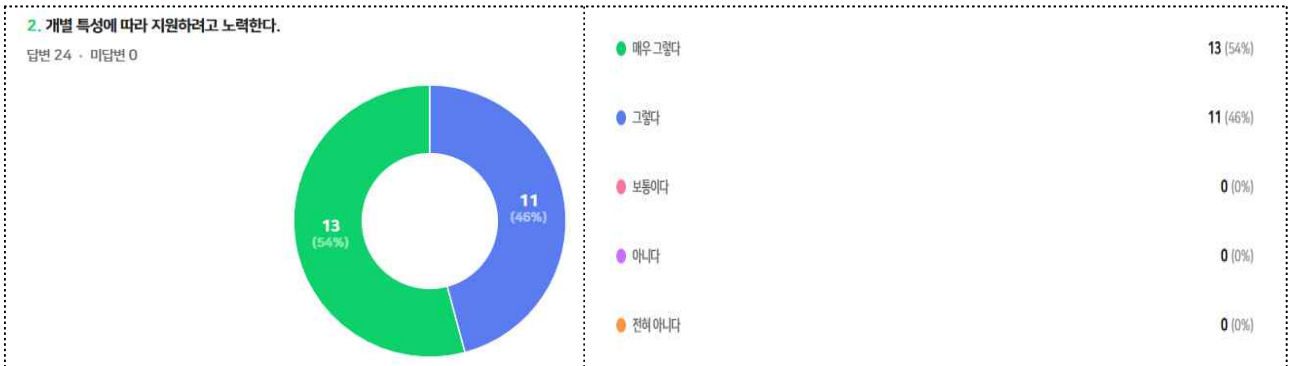
1. 이용자의 욕구에 맞춘 평생교육 서비스 제공

이용자의 욕구에 맞추어 평생교육 서비스 제공 노력을 하고 있는지에 ‘매우 그렇다’가 67%, ‘그렇다’가 33%로 나타나 대체적으로 이용자 욕구에 맞춘 평생교육 서비스를 제공하고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.



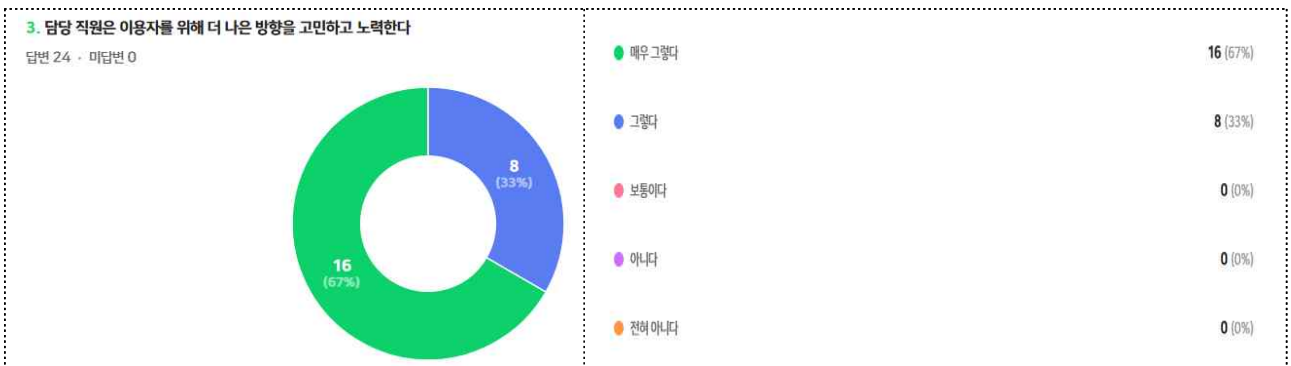
2. 개별 특성에 따른 지원

개별 특성에 따라 지원하고 있는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’가 54%, ‘그렇다’가 46%로 나타나 대체적으로 개별 특성에 따른 지원이 이루어지고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.



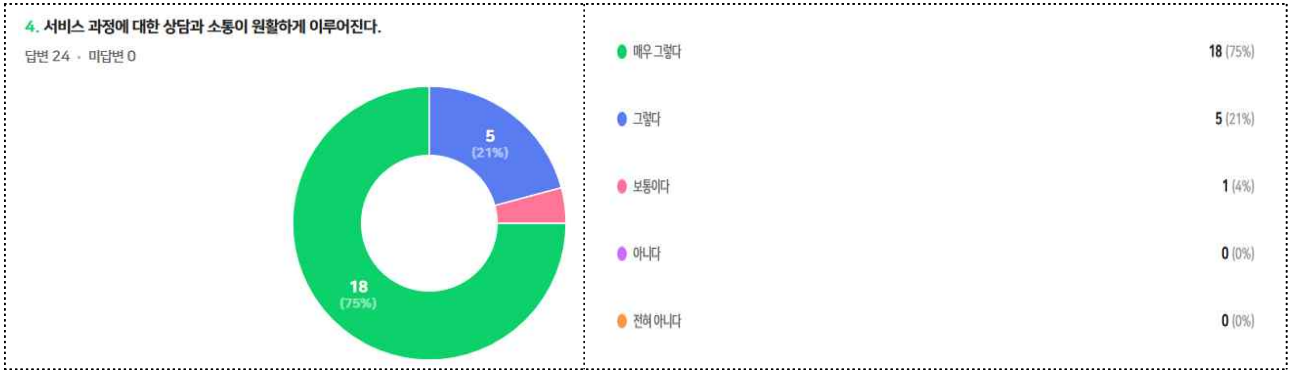
3. 담당 직원의 이용자 지원 노력

담당 직원이 이용자를 위해 더 나은 방향을 고민하고 노력하는지에 ‘매우 그렇다’가 67%, ‘그렇다’가 33%로 나타나 대체적으로 담당 직원의 이용자 지원노력에 긍정적으로 응답하였다. 또한 전년도 담당 직원에 대한 만족도 질문에 ‘매우 그렇다’ 응답이 52%에서 64%로 만족하는 응답이 증가하였다.



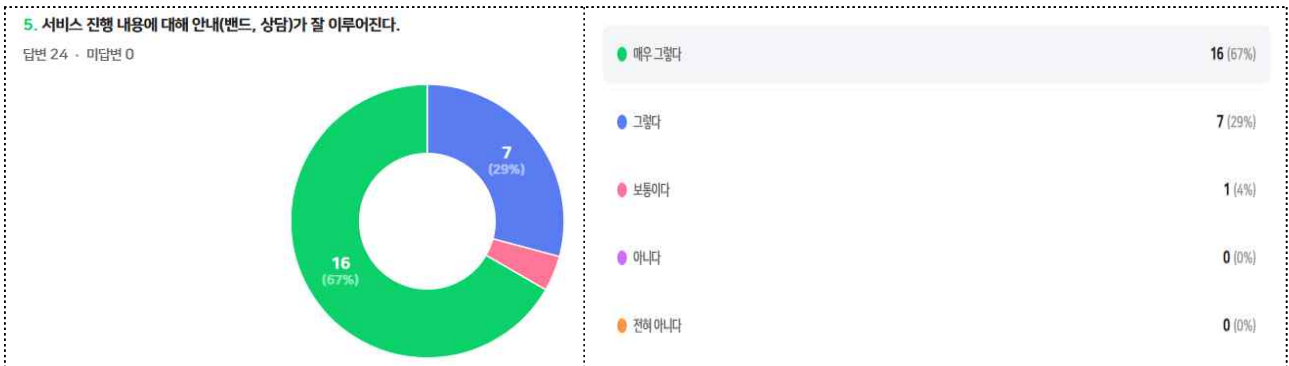
4. 서비스 과정에 대한 상담과 소통

서비스 과정에 대한 상담과 소통이 원활하게 이루어지는지에 ‘매우 그렇다’가 75%, ‘그렇다’가 21%로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였다. 전년도 관련 문항에 대한 ‘매우 그렇다’ 응답 44%에서 75%로 상담과 소통에 있어 만족도가 매우 증가한 것으로 나타났다. ‘보통’의 의견은 5반에서 1명 응답되었다.



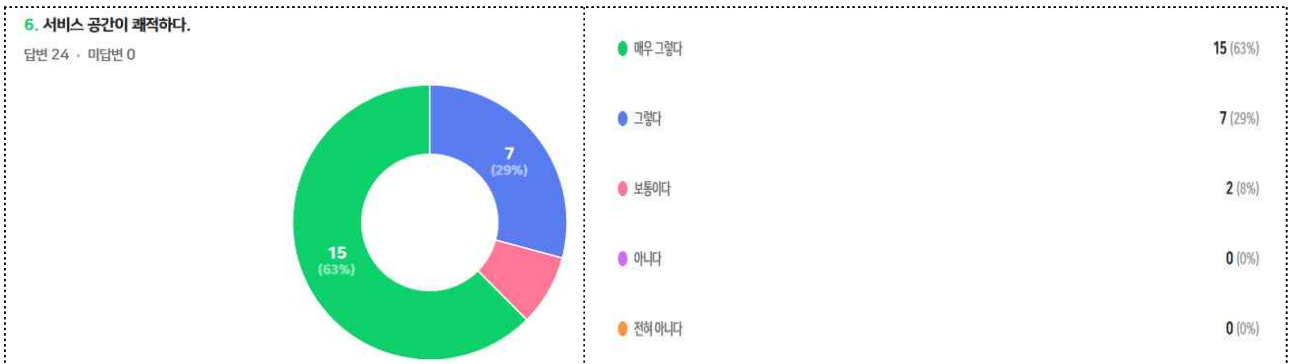
5. 서비스 진행 내용에 대한 안내(밴드, 상담)

서비스 진행 내용에 대한 안내(밴드, 상담)가 잘 이루어지는지에 대해 ‘매우 그렇다’가 67%, ‘그렇다’가 29%로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였다. ‘보통’의 의견은 5반에서 1명 응답되었다.



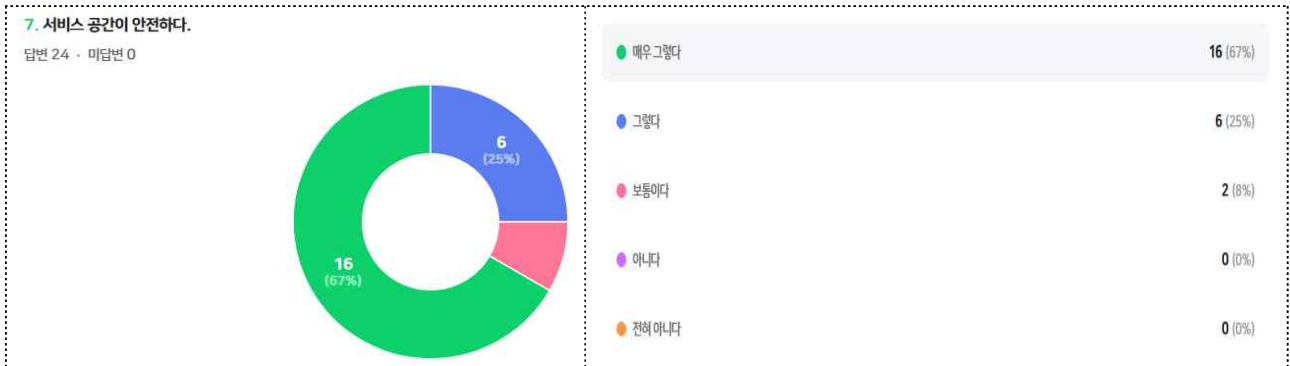
6. 서비스 공간의 쾌적함

서비스 공간이 쾌적한지에 대해 ‘매우 그렇다’가 63%, ‘그렇다’가 29%로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였다. 하지만 ‘보통’의 의견은 4반과 5반에서 각각 1명 응답되었다.



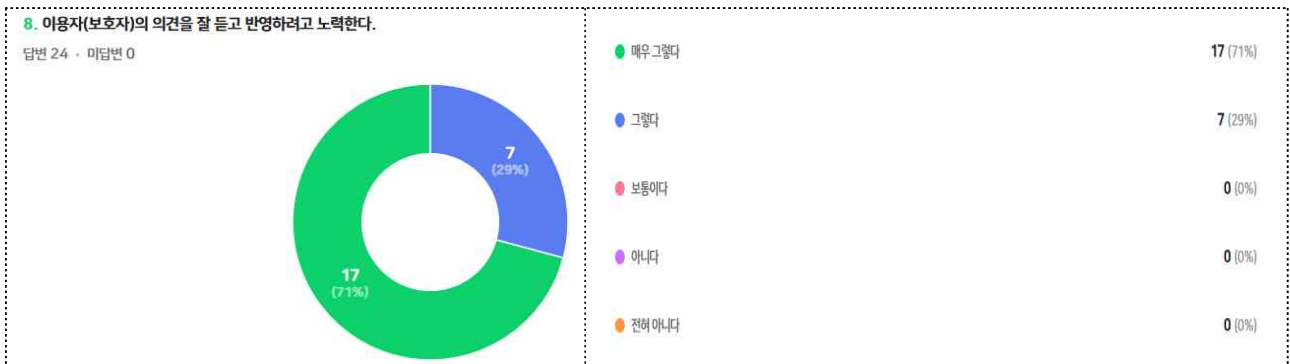
7. 서비스 공간의 안전성

서비스 공간이 안전한지에 대해 ‘매우 그렇다’가 67%, ‘그렇다’가 25%로 나타나 대체적으로 서비스 공간이 안전하다고 느꼈다. ‘보통’의 의견도 2반과 4반에서 각각 1명 응답되었다.



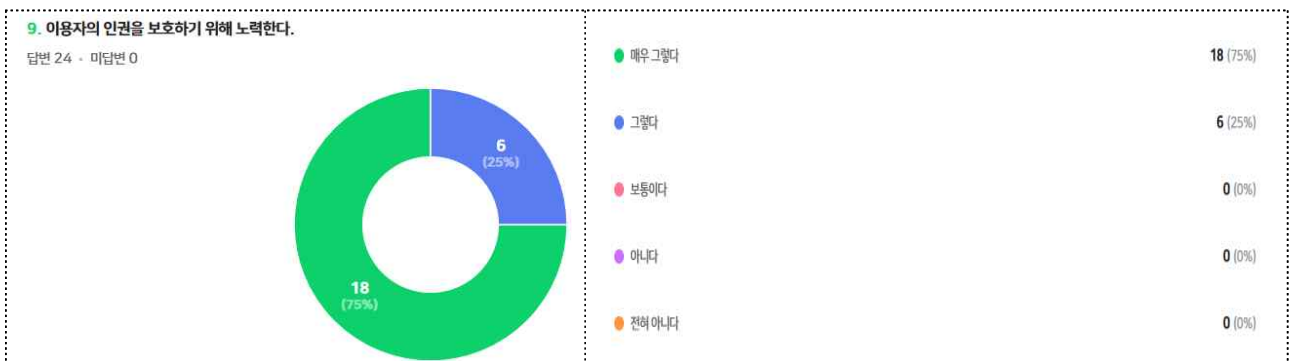
8. 이용자(보호자)의 의견 반영 노력

이용자(보호자)의 의견 반영 노력에 ‘매우 그렇다’가 71%, ‘그렇다’가 29%로 나타나 대체적으로 센터가 이용자(보호자)의 의견 반영을 위해 노력하고 있다고 느꼈다. 또한 전년도 의견 반영에 대한 ‘매우 그렇다’ 응답이 40%에서 75%로 나타나 의견 반영에 대한 만족도가 매우 증가한 것으로 나타났다.



9. 이용자의 인권 보호 노력

이용자의 인권을 보호하기 위해 노력하는지에 대해 ‘매우 그렇다’가 75%, ‘그렇다’가 25%로 나타나 대체적으로 센터가 이용자의 인권을 보호하기 위해 노력하고 있다고 느꼈다. 또한 전년도 이용자의 인권 보호 노력에 대한 ‘매우 그렇다’ 응답이 44%에서 71%로 나타나 만족도가 매우 증가한 것으로 나타났다.



10. 센터를 이용하면서 도움이 된 점

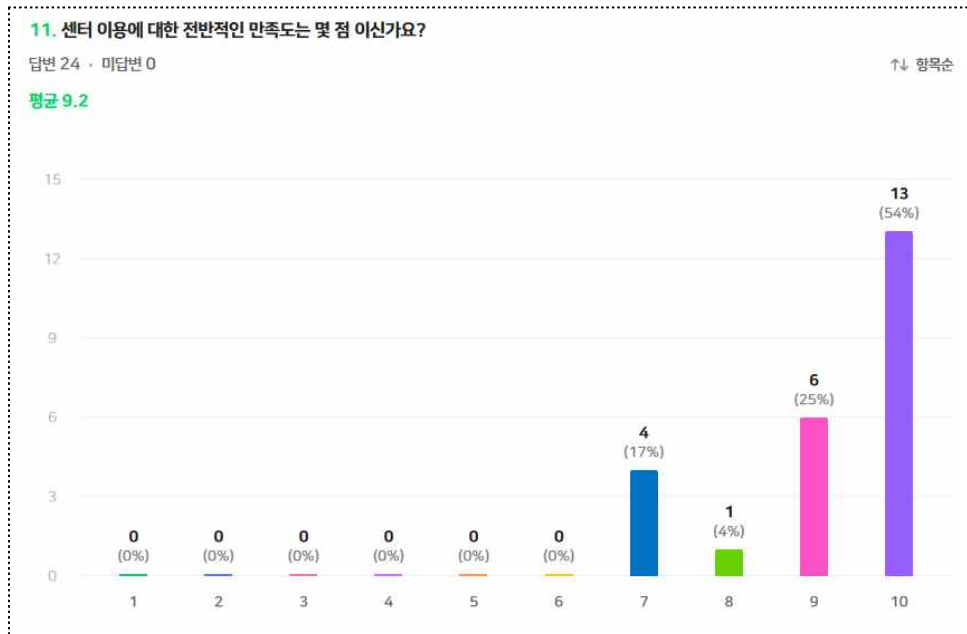
1반	이용자 편에서 항상 생각하셔서 이용에 매우 만족합니다.
	안전하게 배울 수 있고 사회적응에 조금씩 긍정적인 면이 보인다.
	일상생활 적응을 위해 평교에서 헌신적으로 노력해 주셔서 감사합니다.
2반	건강하게 하루하루 보낼 수 있어 너무 좋아요
	집에서 도전해 보기 힘든 활동들을 센터에서 경험할 수 있도록 기회를 주셔서 감사합니다. (예) 청소하기, 물놀이 등등
	설거지 연습을 통해 집에서 설거지를 잘하게 되었다. 금/토/일 설거지 당번입니다
	과제 내주면 수행하려고 노력하는 모습이 일상생활에 도움이 되고 있다
	즐겁게 생활하면서 행복해 합니다.
3반	장기적으로 매우 괄목할 만 한 향상이 있었습니다.
	코로나 등으로 인해 심리적으로 매우 불안정한 상태에서 센터에 들어가게 되었는데 센터에서 교육받는 동안 활동에도 잘 참여하고 안정된 모습을 보임
	규칙적인 생활을 통해 루틴이 형성되고 기분 고조에 따라 달라져도 습관이 이뤄지는 걸 보면 중요하고 필요하다는 걸 느낌
	오갈 곳 없는 장애인의 사회 경험만으로도 감사히 생각 합니다
	이용자가 센터에 오는 것을 즐거워하고 열심히 하려고 노력하는 모습입니다
4반	다른 무엇보다 선생님들께서 많이 예뻐해 주시고 사랑해주셔서 정서적 교감이 잘 이루어진 듯합니다.
	아이가 스스로 할 수 있는 것이 늘었다
	아이가 언어가 되지 않아도 센터 생활에 만족하고 즐겁게 생활하는 것을 피부로 느낄 수 있었습니다. 아이가 행복해 하는 모습에 만족 합니다
	이용자가 많이 좋아함
	아이가 즐거워하고 의미 있는 시간을 보내며 조금씩 발전하는 모습을 볼 수 있어서 좋았음
5반	프로그램에 참여하는 태도 및 참여율이 향상되었으며 안심하고 낮 활동을 맡길 수 있다
	그날그날의 컨디션이나 수업내용, 적응태도 등을 상세히 설명해 주셔서 아이를 훨씬 잘 돌볼 수 있게 되었습니다. 감사합니다.
	아이의 일상에 기쁨을 주고 삶의 질이 향상됨
	크게 변화된 모습을 보진 못하지만 생활하는데 조금씩 안정되어 가고 있습니다.

11. 센터 이용에 대한 만족도 점수

센터 이용에 대한 만족도 점수에 대해 10점을 준 응답자가 13명, 54%로 가장 많았고, 9점은 6명, 7점 4명, 8점 1명 순으로 나타났다. 총 평점은 2022년 8.8점에서 2023년 9.04점보다 0.16점 향상된 9.2점으로 나타나, 매년 향상되고 있음을 알 수 있다.

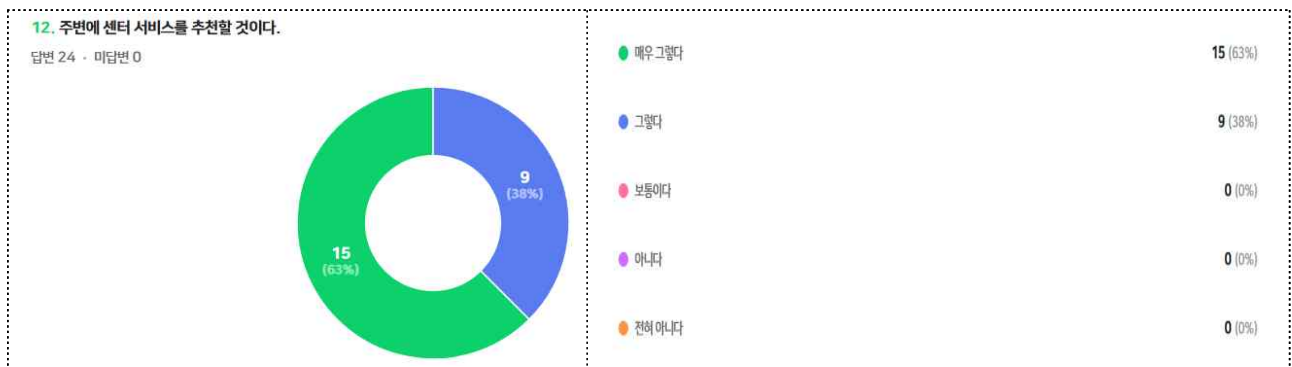
반별 만족도 점수는 다음과 같이 변화가 있었으며, 2반은 전년 대비 1.5점 점수가 향상하여 서비스에 대한 만족도가 가장 많이 증가한 것을 알 수 있었다.

연 도	1반	2반	3반	4반	5반
2023	9.3	8.1	9.7	9.0	8.0
2024	9.3	9.6	9.0	9.5	8.3



12. 센터 서비스 추천 의사

센터 서비스를 주변에 추천할 것인지에 대해 ‘매우 그렇다’가 63%, ‘그렇다’가 38%로 나타나 대체적으로 센터 서비스 추천에 긍정적으로 응답하였다.



13. 센터 서비스에 건의할 점 (프로그램 / 시설 / 기타)

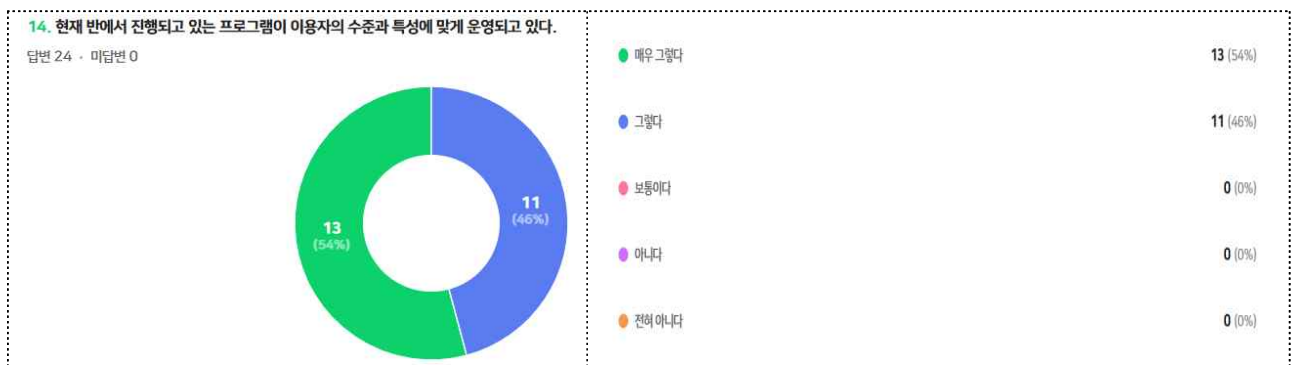
반	프로그램	시설	기타
1반	만족 합니다		
2반	지금도 너무 좋아요		
	사회성기술/ 직접 이용시설 가서 물건 구매해 보는 시간이 많았으면 좋겠어요		
	현재 운영되고 있는 프로그램에 만족한다	2층 남여 분리되도록 칸막이가 되었으면 좋겠다	월요일만 차량운행 해줬으면 한다
프로그램 / 시설 모두 만족스러우며 좋음			

3반	지금처럼 꾸준히 잘 유지 되었으면 좋겠습니다. 센터의 모든 분들의 열정과 헌신적인 노력에 감사드립니다.		
	개인의 상황에 따라 요구하는 것이 다르겠지만 활동적이고 에너지를 소모하는 프로그램		교사의 잦은 교체는 욕에 티
4반	선생님들 이동이 많아서 조금 걱정이기는 하지만 그래도 선생님들께서 최선을 다하시는 모습에 늘 감사한 마음입니다		
	직업연계 및 기초반		수업연한이 5년이 아닌 더 길게 이용하고 싶습니다
	프로그램, 시설에 만족함		안전사고에 조심해주세요
	지역사회활동/ 다양한 경험을 할 수 있고 아이가 즐거워 할 듯		
5반	안전하게 활동 가능하다면 연 2회 정도 (여름,겨울) 계절에 맞는 프로그램 추가 부탁드립니다		
	야외활동		
		주차장 확보	선생님들의 복지가 좋아졌으면 합니다

■ 프로그램 (10문항)

14. 현재 반에서 진행되고 있는 프로그램이 이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있다.

현재 반에서 진행되고 있는 프로그램이 이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있는지에 대해 ‘매우 그렇다’가 54%, ‘그렇다’가 46%로 나타나 대체적으로 긍정 응답이 많았다.



15. 반별 가장 만족하는 프로그램 (프로그램 / 만족하는 이유)

각 반별 가장 만족하는 프로그램은 신체활동 프로그램으로 나타났고 일상생활교육과 지역사회활동, 개인별 맞춤 활동이 높은 빈도로 만족하는 프로그램으로 나타났다. 신체활동, 일상생

활교육, 지역사회활동은 매년 만족하는 프로그램으로 나타나고 있고 이러한 만족도 결과는 욕구가 기반 되어 있음을 알 수 있다. 올해 각 반별 개인별 맞춤 활동이 확대되면서 이러한 부분에 대한 만족 응답이 높게 나타난 점이 전년도와 다른 결과이다.

1반	외부견학과 실습을 많이 해주셔서 감사합니다	
	일상생활교육	
	일상생활교육	집에서 적용이 잘 됩니다
2반	신체활동	
	산책, 신체활동	집에서 하기에는 한계가 있으나 센터에서 함께 활동하니 너무 좋습니다
	일상생활교육, 요리활동	정은씨 : 점심 후 이승희 선생님과 수학공부가 좋아요. 금금마켓 최고예요.
	공예활동	작품 완성하여 가지고 오면 뿌듯해서
	개인별 맞춤 활동(학습)	걷기, 스트레칭 발전적임
3반	지역사회활동	사회 적응력 향상
	특수체육, 일상생활교육, 캠프	꼭 필요한 교육이라 큰 도움이 된다
	산책, 신체활동	누구의 도움 없이는 외부활동이 쉽지 않은데 규칙적으로 진행되므로
	개인별 맞춤 활동	'단체'라는 개념에서 다소 벗어나 '특별함'에 대한 만족도가 높습니다
	개인별 맞춤 활동	개인이 집중력을 향상시킬 수 있는 시간이기 때문입니다
4반	특수체육	
	산책, 신체활동	여유 있는 편안한 프로그램이어서
	특수체육	가정에서 하기에는 어려움이 있습니다
	특수체육	이용자가 많이 부족하고 집에서도 할 수 있는게 한정되어 있지만 특수체육으로 인해 경험할 수 있어 만족함
	지역사회활동	다양한 경험을 할 수 있고 아이가 즐거워할듯
5반	지역사회활동	사회성 향상과 새로운 경험의 기회 부여, 체력향상
	산책, 신체활동	아무래도 외부활동이 부족한데 많은 도움이 되는 듯 합니다
	요리활동	본인이 좋아하고 흥미를 느껴서

16. 반별 더 필요한 프로그램 (프로그램 / 필요한 이유)

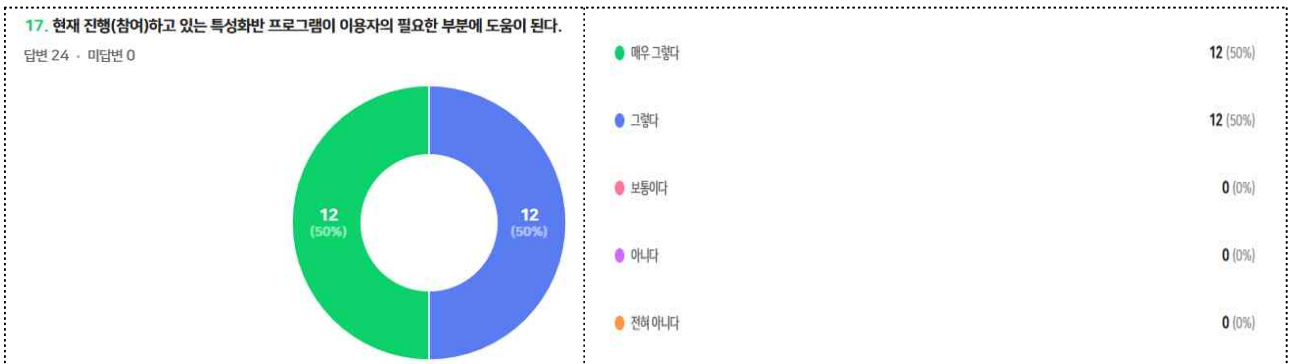
응답자 대부분 사회성 프로그램, 지역사회활동에 대한 욕구가 높은 것으로 파악되어 차년도 각 반별 운영에 반영하여 프로그램 계획이 필요하다.

1반	사회성 프로그램	보다 나은 사회적응을 위해
	TV 시청 방법, 핸드폰 사용 교육 부탁드립니다	

2반	사회성 기술, 지역사회활동	자주 나가서 물건 구매하고 싶어요. 가게 사장님과 대화하는게 재미있어요
	일상생활 및 가사활동	식생활 정리와 자기 방 정리할 수 있도록 훈련이 필요해서
	만족함	
3반	직업교육	조금이라도 독립심, 자력 생활의 가능성을 높이기 때문
	사회성 프로그램	대부분 친구들이 자기 안에 갇혀 있고 타인에 대한 배려나 관심이 부족해서
	문화체험	여러 가지 문화를 체험할 수 있는 좋은 시간을 가졌으면 합니다
4반	개인별 맞춤	
	감각활동 및 놀이	늘 항상 감각을 추구하여서
	만족함	
5반	반 구성원들이 함께 하는 활동(공동작업), 지역사회활동	친구들 특성 상 옆에 친구들에 대한 관심과 인식이 없으므로 사회성 향상 및 규칙습득을 위한 프로그램
	특수체육	신체활동 부족
	대체적으로 다양하게 잘 진행되고 있다고 생각합니다	

17. 현재 진행(참여)하고 있는 특성화반 프로그램이 이용자의 필요한 부분에 도움이 된다.

현재 진행(참여)하고 있는 특성화반 프로그램이 이용자의 필요한 부분에 도움이 되는지에 대해 ‘매우 그렇다’가 50%, ‘그렇다’가 50%로 나타났고 전년도 ‘매우 그렇다’ 36.0%보다 긍정적 응답이 증가하였다. 작년 하반기 주1회 운영에서 올 해 주2회, 연간 운영으로 확대되어 특성화 프로그램에 대한 인식이 높아진 것으로 파악된다.



18. 특성화 프로그램에 만족하는 점 또는 건의할 점

특성화 프로그램에 만족하는 이유는 개개인의 자질이나 선호도가 다른 점을 파악하여서 진행되고 다양하게 진행되는 점, 아이들에게 필요한 프로그램을 선정해 준 점, 본인의 선호에 따

라 유연성을 갖게 하는 점으로 정리해 볼 수 있다.

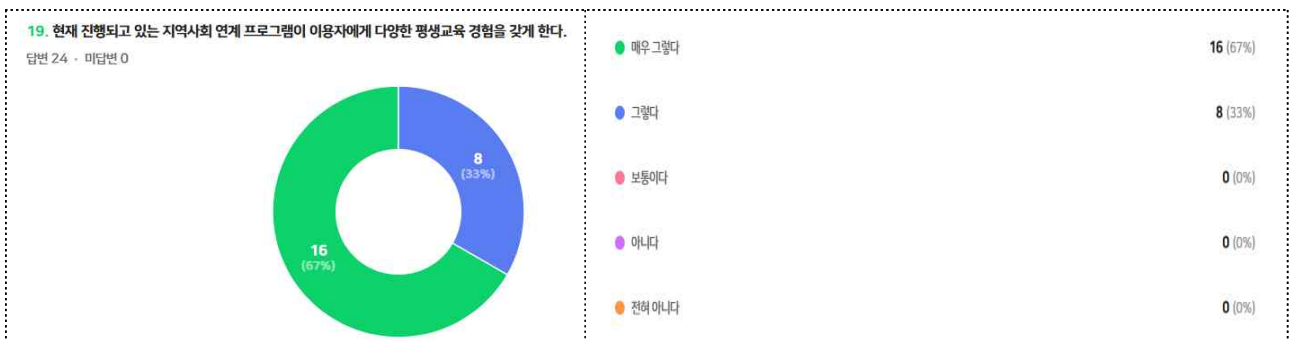
건의할 점으로는 자격증 반이나 선수반을 제외하고 다양하게 경험할 수 있도록 주기적으로 이동에 대한 의견, 먹을 것에 민감한 특성들이 많은데 건강한 음식 알기, 건강하게 먹는 법에 대해 알려주는 프로그램에 대한 의견이 있었다.

특성화 프로그램별 만족하는 이유를 정리하면 다음과 같다.

일상생활 심화반	<ul style="list-style-type: none"> - 자립생활의 기본임 - 평소 집에서 못하는 것들을 도와주셔서 고맙습니다 - 사진 찍는 게 좋았어요 / 사진 찍으러 또 가고 싶어요 - 아이에게 꼭 필요한 수업입니다
감각놀이반	<ul style="list-style-type: none"> - 선생님의 열정과 가르침으로 이용자가 즐겁게 참여함 - 아이에게 꼭 필요한 수업입니다 - 집에서 할 수 없는 다양한 활동에 만족함
바리스타	<ul style="list-style-type: none"> - 매주 새로운 음료수 만들어 가는 과정이 재미있다/ (바리스타) 일년 내내 하고 싶다 - 사회생활에 필요한 기술을 하나라도 익히고, 또 흥미가 많은 것 같습니다 - 커피 만들 수 있는 시간을 집중할 수 있는 점입니다 / 계속 이어졌으면 합니다
아트반	<ul style="list-style-type: none"> - 그림그리기 만족
정보화반	<ul style="list-style-type: none"> - 재능을 찾아서 발전시킬 수 있게 기회를 제공해준다
술련	<ul style="list-style-type: none"> - 나름 열심히 하는 듯 보입니다 - 선생님께서 잘 지도해주셔서 조금씩 방법을 알아가고 즐거워하는 것 같아 좋았습니다

19. 현재 진행되고 있는 지역사회 연계 프로그램이 이용자에게 다양한 평생교육 경험을 갖게 한다.

현재 진행되고 있는 지역사회 연계 프로그램이 이용자에게 다양한 평생교육 경험을 갖게 하는지에 대해 ‘매우 그렇다’가 67%, ‘그렇다’가 33%로 나타났다.



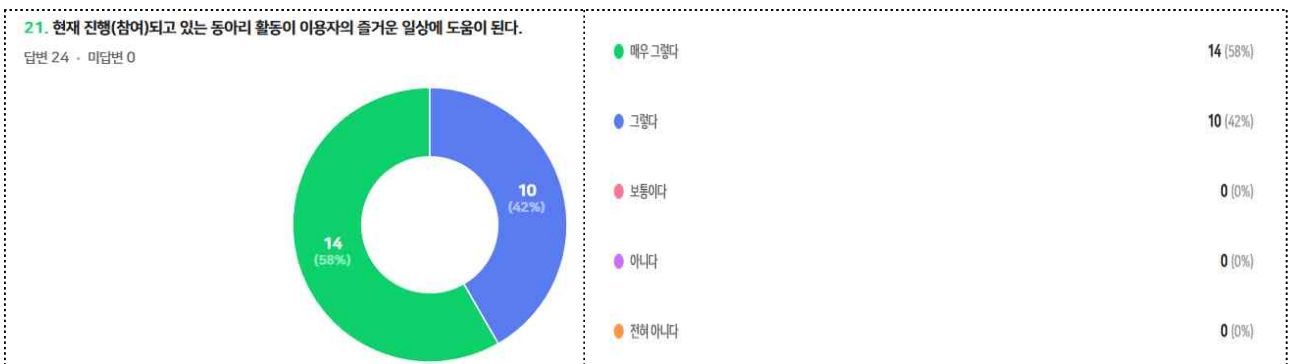
20. 지역사회 연계 프로그램에 만족하는 점 또는 건의할 점

지역사회 연계프로그램이 매년 확대되고 있는 시점에서 올해 처음으로 만족도 조사를 실시하였고 긍정적 응답이 매우 많이 나타났다.

1번	여러 기관의 관계자분들의 프로그램 진행에 만족함 어울림체조, 숲체험이 도움이 됩니다	
2번	다 마음에 들어요. 내년에도 다 공부하고 싶어요 어울림체조 / 일주에 1회보다 매일 프로그램 시작하기 전 체조를 하고 프로그램 시작했으면 한다 어울림체조	
3번	어울림 체조/ 재미있는 신체활동은 언제나 좋습니다. 다양한 프로그램을 찾아서 참여기회를 제공해주심에 감사 한다 인지 훈련 프로그램, 경제교육이 도움이 됩니다 지역사회에서 다양한 체험을 할 수 있는 점입니다	
4번	어느 프로그램 하나 뿐 수가 없네요. 모든 지역사회 연계 프로그램이 오랫동안 이어지길 바랍니다 다양하게 경험해 주시는 점이 좋습니다 다양한 프로그램을 통해 경험하며 인지하는 것에 만족합니다 이용자가 잘 못해도 원예 프로그램에 만족함 (집에 있는 식물을 좋아함)	
5번	지역사회 연계 프로그램을 통한 다양한 경험과 정서적 지원을 하는 점 지역사회 연계를 위해 애써주신 점 감사드립니다. 매우 만족합니다	지속적으로 다양한 프로그램 연계 부탁드립니다

21. 현재 진행(참여)하고 있는 동아리 활동이 이용자의 즐거운 일상에 도움이 된다.

현재 진행(참여)하고 있는 동아리 활동이 이용자의 즐거운 일상에 도움이 되는지에 대해 ‘매우 그렇다’가 58%, ‘그렇다’가 42%로 나타났다.



22. 동아리 활동에 만족하는 점 또는 건의할 점

동아리 활동에 건의 할 점으로 관심이 없더라도 다양한 경험을 위해 동아리 활동이 주기적으로 변경되었으면 하는 의견이 있었다. 그러나 개인의 선호와 즐거움을 바탕으로 선택하여 참여하는 활동이기에 논의가 필요하다.

1반	참여율이 좋은 동아리 진행에 만족합니다	조금 관심이 없는 듯 한 동아리활동도 했으면 합니다
	미술활동, 음악활동이 즐거움을 줍니다	
2반	다 재미있어요	2025년에도 방송댄스반 넣어주세요
	방송 댄스 추고나면 스트레스 해소가 되어 기분 좋다	
	컬링 매우 재밌음	
3반	컬링을 하면서 집중력과 팀플레이를 이해하고 증진할 수 있음	
	바리스타 자격증반 활동을 했었는데 취미반 동아리를 통해 계속할 수 있어서 좋다, 컬링동아리를 통해 재능을 발견하고 스포츠에 흥미를 갖게 되었다	
	본인의 특성에 맞춘 활동을 함 배우면서 즐겁게 즐길 수 있는 시간입니다	
4반	태권점핑 때문에라도 즐겁게 운동 할 수 있어 다행이란 생각을 해 봅니다	
	아이들 눈높이에 맞추어 동아리 활동을 선택할 수 있는 점	
	동아리활동을 통해 정서적인 면에도 도움이 되어 만족합니다	
	점점 경험할 수 있는 활동들이 없어지는데 동아리활동으로 경험할 수 있어 만족함	
	이용자 분들이 즐겁게 참여하고 좋아하는 것 같아서 만족합니다	
5반	센터 활동과 감각활동을 고르게 할 수 있어서	무리되지 않는 범위 내에서 로테이션(주기적) 다양한 경험을 하면 좋겠습니다

23. 센터에 하고 싶은 말, 전하고 싶은 이야기

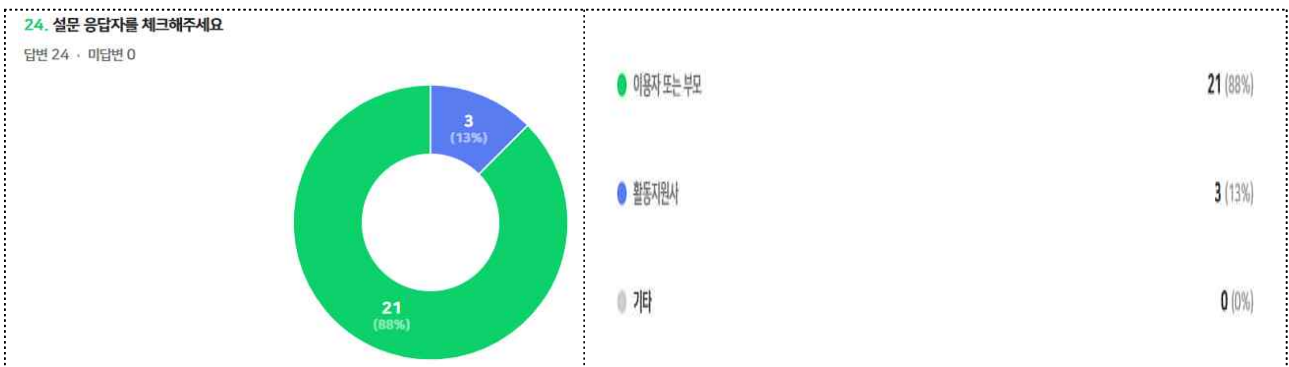
1반	카톡으로 이용자 상태를 알려드리는데 불편하지 않으셨으면 좋겠습니다
2반	늘 감사드립니다
	센터에 오는게 재밌어요
	센터 선생님들께 감사하고 고맙다
	감사합니다
3반	늘 만족하고 금천센터를 선택한 걸 행운으로 생각하고 있습니다.
	5년 기한이 지난 뒤가 걱정스럽네요. 센터 가는 것을 좋아하고 활동에 잘 참여하고 있어서 다행입니다. 센터 다닌 후로 안정되고 발전된 모습을 보이고 있어서 감사한 마음입니다. 어려움이 있을 때마다 담임 선생님, 센터장님, 팀장님 모두 열심히 도와주셔서 조금씩 극복할 수 있었습니다. 감사합니다.

	외부 활동 시 귀가시간을 준수해 주셨으면 좋겠습니다
	장애인에 대한 이해도가 타 기관보다 훨씬 높고 어려움 속에서도 노력하는 선생님들의 모습에 항상 감사한 마음입니다. 고맙습니다.
	지금처럼 이용자의 개인별 특성에 맞게 배울 수 있는 시간이 계속 이어졌으면 좋겠습니다
4반	식상한 말이 되겠지만 선생님들 항상 아이들 위해 애써주셔서 감사합니다♡
	방학을 일주일을 하고 명절 연휴에 더해서 쉬는 날을 분배했으면 하는 바람이 있습니다
	프로그램에 만족하고 센터에 환경과 안전에도 만족합니다. 다만, 5년이 아닌 좀 더 이용하고 싶은 마음 간절합니다. 고맙습니다
	이용자 분들을 위해 다양한 좋은 프로그램을 고민해주시고 제공해 주심에 감사드리고 개개인의 눈높이에 맞춰 지도해주시고 애써 주심에 감사드립니다. 이용자 분들을 따뜻한 사랑으로 돌봐주시고 늘 고생하시는 선생님들께 항상 감사드립니다
5반	담임 선생님들의 적극적인 태도와 이용인에 대한 전문가적인 시선을 갖고 어려운 친구들을 활동에 잘 참여시키고 지도해주셔서 감사합니다
	매우 잘 이용하고 있습니다. 감사합니다
	반 담임 선생님이 자주 바뀌고 힘드신 것 같은데 선생님들의 복지가 물질적, 정신적 등 여러 가지로 향상되어야 할 듯 합니다. 아이들을 위해서 무엇보다 그게 중요할 것 같습니다
	바쁘시더라도 보호자와의 소통 더 긴밀히 이루어졌으면 합니다

■ 응답자 일반사항

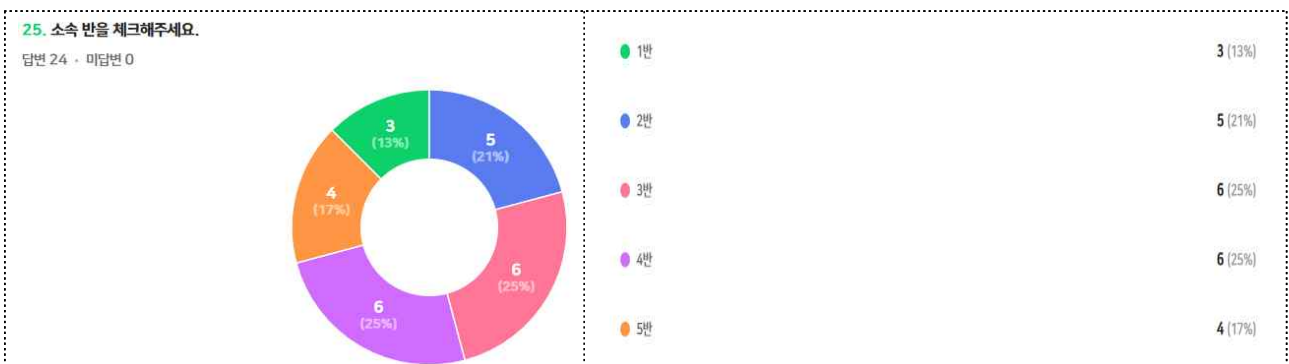
24. 설문 응답자

설문 응답자는 대다수 ‘이용자 또는 부모’ 88%로 나타났고 활동지원사도 3명 응답하였다.



25. 소속 반

설문 대상 27명 중, 2반, 3반, 5반에서 각각 1명씩 미응답 하였다.



IV. 결 론

1. 결과요약

1) 서비스 전반

서비스 전반은 총 13문항으로 조사가 진행되었다. 이용자 욕구에 맞추어 평생교육 서비스를 제공 노력, 개별 특성에 따른 지원, 담당 직원이 이용자를 위해 더 나은 방향을 고민하고 노력하는 지 등 모두 긍정 응답으로 나타났다.

서비스 과정에 대한 상담과 소통, 서비스 진행 내용에 대한 안내(밴드, 상담)에 대해서는 대다수 만족한다는 의견이지만, 각각 ‘보통’의 의견이 1명씩 응답되었다. 전년도 관련 문항과 비교했을 때에는 ‘매우 그렇다’의 응답이 증가한 것으로 나타났다.

서비스 공간의 쾌적함, 공간의 안전성을 묻는 문항에도 ‘매우 그렇다’의 응답율이 높았지만, ‘보통’의 의견도 문항별 1명~2명 있었다.

이용자(보호자)의 의견 반영 노력과 이용자의 인권 보호 노력은 모두 긍정 응답으로 나타났고 ‘매우 그렇다’의 응답율이 전년도 40%대에서 70%대로 높아져 의견 반영 및 인권 보호 노력에 대해 만족도가 매우 증가한 것으로 나타났다.

센터를 이용하면서 도움이 된 점으로는 이용자의 발전하는 모습에 대해 만족하는 의견이 가장 많았고 이 외 상세한 설명으로 자녀 돌봄에 도움이 된 점, 자녀가 즐거워하는 점에 대한 의견도 있었다.

센터 이용에 대한 만족도 점수는 평점 9.12점으로 전년 9.04점 대비 0.16점 향상되었고, 반별 만족도 점수에서 가장 많이 상승한 반은 2반으로 나타났다. 센터 서비스를 주변에 추천할 것인지에 대다수 긍정 응답하였고 ‘매우 그렇다’ 15명, ‘그렇다’ 9명으로 나타났다.

센터 서비스에 건의할 점으로는 주로 지역사회활동, 야외 활동 등 활동적인 프로그램에 대한 의견이 많았다.

2) 프로그램

프로그램에 대한 문항은 총 10문항으로 조사가 진행되었다. 반별 프로그램, 특성화 프로그램, 지역사회 연계 프로그램, 동아리 프로그램 등 4개로 나누어 질문하였다.

전반적으로 현재 반에서 진행되고 있는 프로그램이 이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있다고 느끼고 있었으며 각 반별 가장 만족하는 프로그램은 신체활동 프로그램으로 나타났고, 일상생활교육과 지역사회활동, 개인별 맞춤 활동도 높은 빈도로 만족하는 프로그램으로 나타났다. 올해 각 반별 개인별 맞춤 활동이 확대되면서 이러한 부분에 대한 만족 응답이 높게 나

타난 점이 전년도와 다른 결과이다. 응답자 대부분 사회성 프로그램, 지역사회활동에 대한 욕구가 높은 것으로 파악되어 차년도 각 반별 운영에 반영하여 프로그램 계획이 필요하다.

현재 진행(참여)하고 있는 특성화반 프로그램이 이용자의 필요한 부분에 도움을 주고 있다고 느끼고 있으며 전년도 보다 만족도가 증가한 것으로 보아 작년 하반기 주1회 운영에서 올 해 주2회, 연간 운영으로 확대된 특성화 프로그램에 대한 인식이 높아진 것으로 파악된다. 특성화 프로그램에 만족하는 이유는 개개인의 자질이나 선호도가 다른 점을 파악하여서 진행되고 다양하게 진행되는 점, 아이들에게 필요한 프로그램을 선정해 준 점, 본인의 선호에 따라 유연성을 갖게 하는 점으로 정리할 수 있다. 건의할 점으로는 자격증 반이나 선수반을 제외하고 다양하게 경험할 수 있도록 주기적으로 이동에 대한 의견, 먹을 것에 민감한 특성들이 많은데 건강한 음식 알기, 건강하게 먹는 법에 대해 알려주는 프로그램에 대한 의견이 있었다.

지역사회 연계프로그램이 올해 더욱 확대되어 처음으로 만족도 조사를 실시하였고 현재 진행되고 있는 지역사회 연계 프로그램이 이용자에게 다양한 평생교육 경험을 갖게 한다고 느끼고 있었다. 만족하는 점으로 다양한 프로그램의 참여 기회에 만족한다는 의견이 대다수이며, 지속적으로 연계되기를 희망하였다.

현재 진행(참여)하고 있는 동아리 활동이 이용자의 즐거운 일상에 도움이 되는지에 대해 묻는 질문에 모두 그렇다고 응답하였고 건의 할 점으로 관심이 없더라도 다양한 경험을 위해 동아리 활동이 주기적으로 변경되었으면 하는 의견이 있었다.

3) 응답자 일반사항

설문 응답자는 대다수 ‘이용자 또는 부모’ 88%로 나타났고 활동지원사도 3명 응답하였다. 설문 대상 27명 중, 2반, 3반, 5반에서 각각 1명씩 미응답이 있었다.

2. 제 언

이상에서 살펴본 2024 만족도 및 욕구조사 결과 내용을 토대로 2025년 센터 사업 및 운영 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

가. 각 반별 욕구를 반영한 프로그램 강화

조사 결과, 신체활동, 지역사회활동과 같이 활동적인 프로그램에 대한 만족도 및 욕구가 높게 나타났고 가정에서 도움이 되는 일상생활 프로그램에 대한 욕구도 지속적으로 나타났다. 각 반별 프로그램의 활동성을 높이고 자기관리 및 가정생활 측면에서의 일상생활교육이 이어지도록 할 예정이다. 또한 사회성 프로그램에 대한 욕구도 높게 나타나 주변 환경과 사람에 대한 관심이 적은 이용자를 위해 각 반별 구성원들 간 관심과 교류를 향상하고 상황에 따라 적절한 행동을 배워 나갈 수 있는 프로그램을 계획하여 운영하고자 한다.

기존 동아리 활동이 개인의 선호와 선택을 반영하여 운영되었지만 다양한 경험을 위해 순환에 대한 의견이 있어 내년에는 선호와 선택을 반영하되 기존과 다른 활동에도 참여할 수 있도록 기회를 제공할 예정이다.

나. 다양한 지역사회 연계 및 참여 모색

지역사회 기관과 연계한 프로그램들이 매년 다양해지고 있다. 2024년에는 연간 8개의 연계 프로그램(일회성 프로그램 제외)이 진행되었고, 이러한 기관 간 연계에 대한 보호자의 긍정적 의견을 바탕으로 연계 프로그램 뿐만 아니라, 센터 및 당사자 주최의 더욱 적극적인 형태의 지역사회 연계 활동을 기획해 나가고자 한다. 각 반별 이용자 특성과 강점을 고려하여 지역사회에서의 다양한 활동을 모색하여 우리 센터의 가치인 지역사회와의 '어울림'을 구체적인 모습으로 실현해 나가고자 한다.

다. 중장기 계획 변화에 따른 사업 운영

1차 중장기 계획(2020~2024)에서 2차 중장기 계획(2025~2030)으로 변화에 따라 사업 운영에도 변화가 필요하다. 기존 진행되고 있는 평생교육 프로그램을 새로 수립된 비전에 맞추어 재편하여 방향성이 확실한 평생교육 프로그램을 진행하고, 개인중심 계획의 실천을 위한 신규 프로그램을 운영하여 매년 보완·발전해 나가고자 한다. 또한 당사자의 자기결정과 참여를 더욱 강화해 나가기 위해 직원의 관련 역량을 향상해 나가고자 한다.

금천발달장애인평생교육센터 2024년 이용자 만족도 및 욕구조사

우리 센터 이용자에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 평생교육센터 서비스에 대한 만족도와 서비스 욕구를 조사하고자 하오니 빠짐 없이 응답해주세요.

적어주신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 목적 외에는 사용되지 않고 비밀이 철저히 보호됩니다. 소중한 시간 내어 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다.

* 응답기간: 2024. 09. 02.(월) ~ 2024. 09. 13.(금) 2주일간

2024년 9월

금천발달장애인평생교육센터 드림

- 문항을 읽고 해당되는 것에 √ 표시해주세요 -

I. 서비스 전반

1. 이용자의 욕구에 맞추어 평생교육 서비스를 제공하려고 노력한다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

2. 개별 특성에 따라 지원하려고 노력한다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

3. 담당 직원은 이용자를 위해 더 나은 방향을 고민하고 노력한다

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

4. 서비스 과정에 대한 상담과 소통이 원활하게 이루어진다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

5. 서비스 진행 내용에 대해 안내(밴드, 상담)가 잘 이루어진다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

6. 서비스 공간이 쾌적하다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

7. 서비스 공간이 안전하다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

8. 이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 반영하려고 노력한다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

9. 이용자의 인권을 보호하기 위해 노력한다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

10. 센터를 이용하면서 도움이 된 점이 있다면 적어주세요.

도움이 된 점:

.....

.....

11. 센터 이용에 대한 전반적인 만족도는 몇 점 이신가요?

- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10

12. 주변에 센터 서비스를 추천할 것이다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

13. 매년 센터 서비스에 대해 바라는 점 등 의견을 받아 보완·발전 운영하고 있습니다. 건의할 점이 있다면 자유롭게 적어주세요.

프로그램:

시 설:

기 타:

II. 프로그램

■ 이용자 특성을 고려한 반별 평생교육 프로그램 (주5일, 반별 프로그램 구성)

• 개인별 맞춤활동/학습	• 특수체육 (주1~2회, 외부강사)
• 일상생활교육	• 스트레스·여가활동
• 사회성 프로그램	• 지역사회활동
• 요리활동	• 경제교육
• 문화체험	• 직업교육
• 산책/신체활동	• 금금마켓 (주1회, 주간활동 보상프로그램)

14. 현재 반에서 진행되고 있는 프로그램이 이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

15. 반별로 진행되고 있는 프로그램 중, 가장 만족하는 프로그램은 무엇인가요?

프로그램:

만족하는 이유:

16. 현재 반에서 진행되고 있는 프로그램 중, 더 필요한 프로그램은 무엇인가요?

프로그램:

필요한 이유:

■ 이용자 강점과 요구를 반영한 특성화 프로그램 (주2회, 합반)

- 특성화반은 2023년 6월부터 주1회 진행되고 있으며 만족도사 조사 결과, 부모님들의 긍정적 의견을 토대로 2024년부터는 주2회로 확대 운영중입니다.
- 또한, 작년 건의사항을 반영하여 안내가 부족하였던 진행 및 관찰 내용에 대해 반기별 지면 또는 밴드를 통해 안내를 드리고 있습니다.

특성화반			목적	진행자
1	2022년 개설	바리스타 자격증반	바리스타 자격증 취득으로 성취감 및 직업능력 향상	센터 교사
2	2023년 개설	스포츠반 (술런선수단)	스포츠 잠재능력 향상 및 사회 참여 기회촉진	센터 교사
3	2023년 개설	아트반	발달장애인 예술가로서의 역량 키우기 및 정서적 안정	센터 교사
4	2024년 신규	정보화반	정보화기기에 관심이 있는 이용자의 컴퓨터 활용능력 향상	센터 교사
5	2023년 개설	일상생활 심화반	의사소통이 어려운 중장년 발달장애인 및 고령기 보호자를 둔 발달장애인의 일상생활 자립 준비	센터 교사
6	2023년 개설	감각놀이반	다양한 감각을 활용한 놀이 경험 및 여가 생활 확장	센터 교사 (작업치료사)

17. 현재 진행(참여)하고 있는 특성화반 프로그램이 이용자의 필요한 부분에 도움이 된다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

18. 특성화 프로그램에 만족하는 점 또는 건의할 점이 있다면 적어주세요.

특성화 프로그램:

만족하는 점:

건의할 점:

■ 다양한 평생교육 프로그램 제공을 위한 지역사회 연계 프로그램 (주1~3회, 반별)

- 이용자에게 다양한 평생교육 프로그램을 제공하기 위해 지역사회 내 유관기관과 연계 및 협력의 노력을 하고 있습니다. (※2024.08.현재)

프로그램 명	내용	연계기관	참여반
인지훈련 프로그램 (주2회)	태블릿 인지훈련 게임을 통한 시지각-운동협응 등 인지능력 향상	금천50플러스 센터	2, 3반
어울림 체조 (주1회)	즐거운 음악에 맞춘 체조와 정서교감	금천50플러스 센터	1, 2, 3, 4, 5반
책놀이 프로그램 (주1회)	그림책을 재미있게 스토리텔링하며 상호작용하는 프로그램	금천50플러스 센터	1, 2, 3, 5반
그림책과 초록세상 (10회기)	친환경ESG가드너 활동으로 그림책과 식물을 매개하는 친환경 프로그램	맑은누리도서관	2반
경제교육 (4회기)	자립을 위해 필요한 경제 이론 및 실습교육	미래경제교육 네트워크	3반
재난안전교육 (5회기)	AAC(보완대체의사소통)을 활용한 재난안전교육	사람과소통	3반
안심동행 반려식물보급사업 (3회기)	꽃, 과일 등 자연물을 활용한 원예 프로그램	금천구청 공원녹지과	4, 5반
자연과 함께 하는 에너지 충전 숲체험 (월2회)	자유롭게 자연을 탐색하고 경험하며 스트레스 해소 및 신체활동 촉진	남부교육지원청 (지원사업)	1, 4, 5반
금천을 찾아가는 사이언스 큐브 (연1회)	3D펜 체험, VR 체험 등 방문형 과학체험	금천구청 교육지원과	1, 2, 3, 4, 5반
알기 쉬운 독서문화교육 (연5회)	쉬운 도서관을 이용한 쉬운 독서 프로그램	금천장애인종합복지관	4반

19. 현재 진행되고 있는 지역사회 연계 프로그램이 이용자에게 다양한 평생교육 경험을 갖게 한다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

20. 지역사회 연계 프로그램에 만족하는 점 또는 건의할 점이 있다면 적어주세요.

만족하는 점:

건의할 점:

■ **이용자 자기결정과 흥미를 위한 동아리 활동 (주1회, 1인 2개 동아리, 합반)**

- 이용자가 참여를 원하는 동아리를 선택하여 참여 유지 또는 변경이 진행되었고, 고민되는 경우 직접 체험 후 참여를 결정하고 있습니다.

구분	동아리명	진행자	구분	동아리명	진행자
오전 (10:30~11:30)	미술	센터 교사	오후 (14:30~15:30)	방송댄스	외부 강사
	난타	외부 강사		음악	외부 강사 (음악치료사)
	태권,점핑교실	외부 강사		동물/식물교감활동	외부 강사
	바리스타취미반	센터 교사		뉴-스포츠 '컬링'	센터 교사

21. 현재 진행(참여)되고 있는 동아리 활동이 이용자의 즐거운 일상에 도움이 된다.

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 아니다 ⑤ 전혀 아니다

22. 동아리 활동에 만족하는 점 또는 건의할 점이 있다면 적어주세요.

만족하는 점:

건의할 점:

※ 센터에 하고 싶은 말, 전하고 싶은 이야기를 적어주세요.

Ⅲ. 응답자

※ 응답자의 해당하는 곳에 V표 해주세요.

설문 응답자	① 이용자 또는 부모	② 활동지원사	③ 기타 ()
소속 그룹	① 1반	② 2반	③ 3반
	④ 4반	⑤ 5반	

응답하느라 수고하셨습니다.

늘 격려와 믿음으로 함께 해주시는 부모님들께 감사드리며,
2025년에도 더 나은 서비스로 보답하겠습니다.

2024년 이용자 만족도 및 욕구조사	
지은이	금천발달장애인평생교육센터, 역자
발행인	센터장 변세현
판 쇄	2024년 10월 31일
발행처	금천발달장애인평생교육센터
	주소 : 서울 금천구 시흥대로 73길 30
	전화 :6956-3420 FAX :6956-3421

이 책의 저작권은 금천발달장애인평생교육센터에 있으며 책의 내용 중 일부 또는 전부를 저작권자의 승인 없이 무단으로 복제 또는 배포할 수 없습니다.



사회복지법인 상금

금천발달장애인평생교육센터

www.gctogether.org