

목 차

2025 금천발달장애인평생교육센터 이용자 만족도 및 욕구조사

금천발달장애인평생교육센터 2025 이용자 만족도 및 욕구조사

I. 서론	3
II. 조사방법	3
1. 조사대상	3
2. 조사과정	3
3. 조사도구	3
4. 조사방법	4
III. 조사결과	5
■ 서비스 만족도	5
■ 욕구	12
■ 응답자	15
IV. 결론	16
1. 결과 요약	16
2. 제언	18

금천발달장애인평생교육센터

2025 이용자 만족도 및 욕구조사

I. 서론

2024년 이용자 만족도 및 욕구조사 결과로 각 반별 욕구를 반영하여 지역사회활동, 신체활동 등의 외부 활동 프로그램이 더욱 증가하였다. 또한 다양한 지역사회 연계를 위해 기존 연계 프로그램 외에도 각 반별, 특성화 프로그램에서 지역사회 참여활동을 기획하여 사업계획에 반영하였다. 이 외에도 구체적인 의견 중 먹을 것에 대해 민감한 특성이 많은 점을 반영한 프로그램에 대해 다양한 식재료를 경험해 보는 요리활동을 진행중이고 금천구어린이·사회복지급식관리지원센터와 연계하여 영양교육을 진행하였다.

전년도 조사에서 이용자(보호자)의 의견 반영 노력에 대한 긍정 응답이 매우 높게 나타나 이러한 의견 반영의 지속적 노력과 중장기 계획의 변화에 따라 이용자 고충처리를 위한 어울림위원회, 이용자 간담회 ‘내 목소리로 만드는 우리 센터’ 등의 신규 사업을 계획하여 운영중에 있고 이를 통해 이용자(보호자)의 자기결정과 참여가 더욱 강화될 것으로 기대한다.

이러한 이용자 만족도 및 욕구 조사결과를 토대로 ①2025년 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

2025년 9월 18일~2025년 10월 2일(2주간)까지 이루어 졌다. 총 30명을 대상으로 실시한 결과, 31명 참여(중복 응답 1명)하여 총 103.3%의 응답율을 나타냈다.

조사 방법으로는 구조화된 설문지를 활용하여 인쇄된 설문지와 모바일 설문지를 가정에 배부하여 보호자가 작성할 수 있도록 하여 결과를 수거함으로 회수하였다. 온라인으로는 18명 응답, 종이설문지로 13명이 응답하였다.

3. 조사도구

설문지는 질문의 내용에 따라 리커트 5점 척도(Likert scales)를 중심으로 구성하였으며, 폐

쇄형 질문을 주로 하되 구체적인 이용자의 의견을 듣고 싶은 문항에 대해서는 개방형 질문을 병행하여 제시하였다.

구체적인 설문지 구성은 (1)서비스 만족도 (2) 욕구 (3)응답자 일반사항 등의 총 3개의 영역으로 구분하여 조사하였다. 각각 부분별로는 서비스 16문항, 프로그램 4문항, 응답자 2문항 등 총 20개의 문항으로 구성하였다.

< 2025 만족도 조사 질문지 구성 >

no	항목	문항수	⇒세부문항
I	서비스 만족도	16문항	1. 욕구에 맞춘 평생교육 프로그램 2. 반별 이용자 수준 및 특성에 따른 운영 3. 개별 특성에 따른 지원 4. 담당 직원의 노력 5. 상담과 소통 6. 서비스 진행 내용에 대한 안내 7. 서비스 공간의 쾌적함 8. 서비스 공간의 안전성 9. 의견의 반영 노력 10. 인권 보호 노력 11. 지역사회 자원 연계 및 참여 12. 신규 프로그램 의미 공감 정도 13. 도움이 된 점 14. 만족하는 프로그램 15. 전반적인 만족도 16. 추천의사
II	욕구	2문항	17. 향후 센터에 바라는 점(프로그램/환경/기타) 18. 센터에 하고 싶은 말
III	응답자 현황	2문항	19. 설문 응답자 20. 소속 반

4. 조사방법

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

III. 조사결과

■ 서비스 만족도 (16문항)

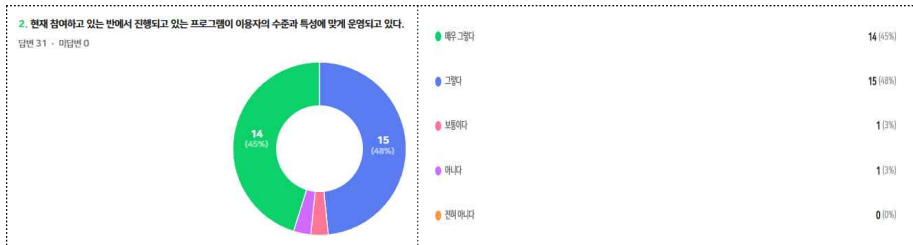
1. 이용자의 욕구에 맞춘 평생교육 서비스 제공

이용자의 욕구에 맞추어 평생교육 서비스 제공 노력을 하고 있는지에 '매우 그렇다'가 48%, '그렇다'가 45%로 나타나 대체적으로 이용자 욕구에 맞춘 평생교육 서비스를 제공하고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.



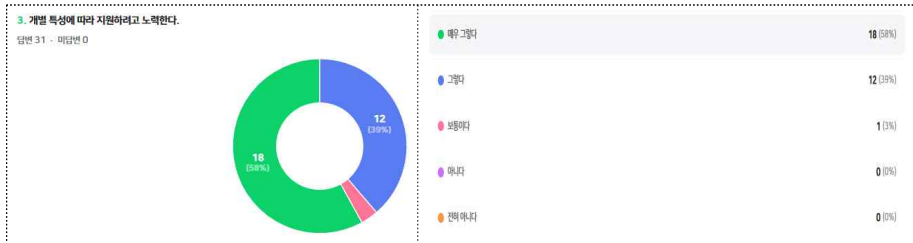
2. 현재 참여하고 있는 반의 프로그램 만족도(이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있다)

현재 참여하고 있는 반의 프로그램이 이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있는지 묻는 질문에 '매우 그렇다'가 45%, '그렇다'가 48%로 나타나 대체적으로 반 프로그램에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 '아니다' 의견도 1명으로 나타났으며 한글 학습을 원하는 보호자의 의견이 반영된 것으로 확인하였다. 각 반을 살펴보면 5반이 4.7점으로 가장 높게 나타났다.



3. 개별 특성에 따른 지원

개별 특성에 따라 지원하고 있는지 묻는 질문에 '매우 그렇다'가 58%, '그렇다'가 39%로 나타나 대체적으로 개별 특성에 따른 지원이 이루어지고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.



4. 담당 직원의 이용자 지원 노력

담당 직원이 이용자를 위해 더 나은 방향을 고민하고 노력하는지에 '매우 그렇다'가 58%, '그렇다'가 39%로 나타나 대체적으로 담당 직원의 이용자 지원 노력에 긍정적으로 응답하였다.



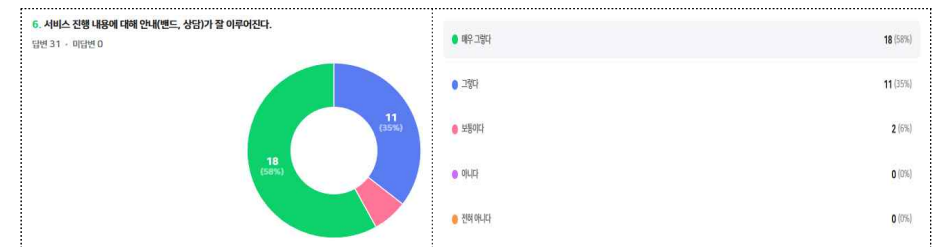
5. 서비스 과정에 대한 상담과 소통

서비스 과정에 대한 상담과 소통이 원활하게 이루어지는지에 '매우 그렇다'가 45%, '그렇다'가 48%로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였다. '보통'의 의견은 2반과 5반에서 각 1명씩 응답되었다.



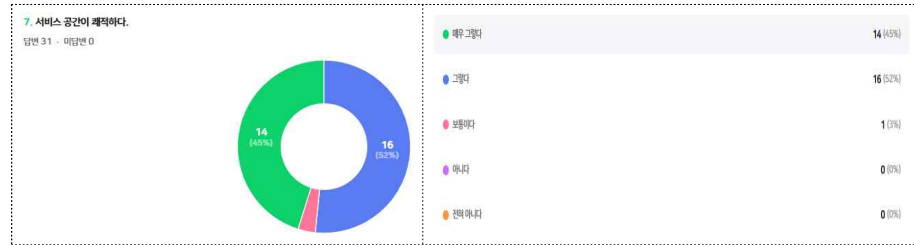
6. 서비스 진행 내용에 대한 안내(밴드,상담)

서비스 진행 내용에 대한 안내(밴드, 상담)가 잘 이루어지는지에 대해 '매우 그렇다'가 58%, '그렇다'가 35%로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였다. '보통'의 의견은 2반과 5반에서 각 1명씩 응답되었다.



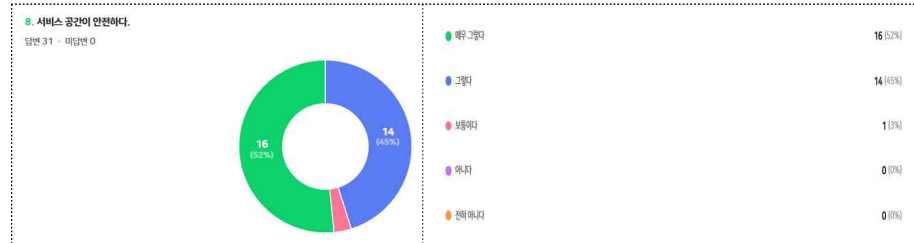
7. 서비스 공간의 쾌적함

서비스 공간이 쾌적한지에 대해 '매우 그렇다'가 45%, '그렇다'가 52%로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였다.



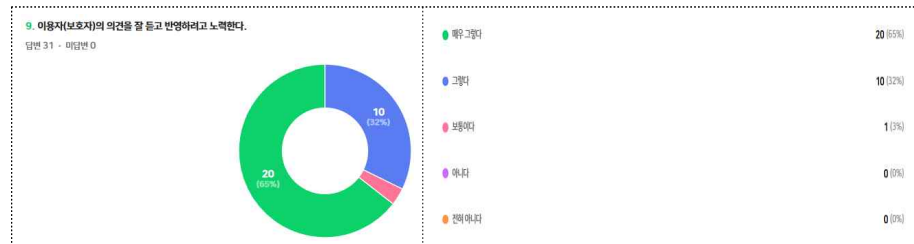
8. 서비스 공간의 안전성

서비스 공간이 안전한지에 대해 '매우 그렇다'가 52%, '그렇다'가 45%로 나타나 대체적으로 서비스 공간이 안전하다고 느꼈다.



9. 이용자(보호자)의 의견 반영 노력

이용자(보호자)의 의견 반영 노력에 '매우 그렇다'가 65%, '그렇다'가 32%로 나타나 대체적으로 센터가 이용자(보호자)의 의견 반영을 위해 노력하고 있다고 느꼈다.



10. 이용자의 인권 보호 노력

이용자의 인권을 보호하기 위해 노력하는지에 대해 '매우 그렇다'가 55%, '그렇다'가 42%로

나타나 대체적으로 센터가 이용자의 인권을 보호하기 위해 노력하고 있다고 느꼈다.



11. 지역사회 자원 연계와 참여가 잘 이루어지고 있다

지역사회 자원 연계와 참여가 잘 이루어지는지에 대해 '매우 그렇다'가 52%, '그렇다'가 39%로 나타나 대체적으로 센터가 지역사회 자원 연계와 참여를 위해 노력하고 있다고 느꼈지만 '아니다' 응답도 1명 나타났다.



12. (신규 프로그램) 개인중심계획 실천 프로그램- 내가 만드는 좋은 날 '오늘 뭐할까'를 통해 이용자의 선택과 자기결정 기회가 확대되었다고 느낀다.

신규 프로그램으로 진행된 개인중심계획 실천 프로그램 - 내가 만드는 좋은 날 '오늘 뭐할까'를 통해 이용자의 선택과 자기결정 기회가 확대되었는지 묻는 질문에 '매우 그렇다'가 45%, '그렇다'가 52%로 나타나 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다. 각 반별로 살펴보았을 때, 1반이 4.8점으로 '오늘 뭐할까' 프로그램에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.



13. 센터를 이용하면서 도움이 된 점

1반	상호작용 및 다양한 수업을 통한 긍정적 자극
	선생님들의 열정으로 늘 감사드립니다
	각자의 맞춤 교육을 해주시므로 모든 면에서 이용자의 활동이 향상되었음을 느낍니다. 감사합니다
	식습관과 행동이 너무 많이 변해 놀랍고 새로운 도전을 기대합니다
	다양한 활동으로 인해 따로 치료실을 안 다니게 됨.
2반	맞춤형 프로그램과 자립생활할 수 있는 교육이 잘 진행됨이 만족합니다
	다양한 프로그램으로 매우 만족
	즐겁고 규칙적인 하루를 보내며 생활리듬을 만들어갈 수 있어서 좋다
	체력보강에 도움이 되었다
3반	사회성을 기르는데 도움이 되었습니다
	다양한 프로그램을 배울 수 있는 점
	센터를 이용하며 스스로 할 수 있는 것이 생기고 사람들과 함께 하는 것을 배울 수 있었음.
	매우 만족합니다
	항상 최선을 다해 배려하고 지원해주셔서 어려운 시기도 잘 넘겨온 것 같습니다. 더 오래오래 다닐 수 없어 아쉽습니다.
	사회성 발달
	사회적 교감
4반	1. 타인과 잘 조화를 이루며 고집이 아주 많이 줄어듬. 2. 인지 기능이 향상되어 주변 상황에 따라 잘 대처함 3. 무엇보다 센터 생활을 즐거워하며 센터 가는 것을 좋아함.
	이용자 수준에 맞게 지원해주어서 좋습니다
	신체활동(특수체육 등)으로 건강에 도움을 준 것 같습니다
	규칙적인 생활을 할 수 있어요
	혼자서 해보려는 의지가 생긴 것 (물론 도움을 주어야 하지만 그래도 하려는 의지가 생기고 성공률이 높다)
5반	다양한 활동과 프로그램을 통해 새로운 경험을 하고 친구들과 함께 활동을 하면서 조금씩 성장하고 있어 감사합니다
	도전적인 행동이 좋고 사회성이 향상되고 이해하는 마음이 생긴 것 같아 이대로만 갔으면 합니다
	인지 향상과 사회성의 발전
5반	센터를 다니며 혼자할 수 있는 일이 생기고 더 적극적이고 밝아짐
	반찬만들기
	자기계발을 꾸준히 할 수 있었다.

지역사회 연계 학습으로 사회로 한 발 더 나아가는 모습을 볼 수 있었다
규칙적인 생활, 보호자 수발부담 완화, 사회성 향상, 지역사회 활동능력 향상 등

14. 프로그램 중 가장 만족하는 프로그램

반	프로그램명 또는 내용	만족하는 이유
1반	지역사회 시설 이용	
	운동프로그램	집에서 할 수 없는 스트레칭도 해주셔서 좋아요. 각 프로그램 다 좋아요
	오늘 뭐할까	한 사람을 위해 반 전체가 하루를 보내는 활동이지만 모두에게 만족을 주는 하루가 되는 것 같아 너무 좋은 프로그램이라고 생각합니다
	특성화, 동아리 프로그램	많은 결석임에도 좋아하는 모습에서 선생님의 많은 노력이 헛되지 않았음에 찬사드립니다
2반	오늘 뭐할까	평소에 가보고 싶어도 가기 힘든 곳을 인적, 물적 지원을 동원해주셔서 안전하고 즐겁게 다녀올 수 있어서 만족도 최고임.
	소방안전교육	구체적으로 이용자의 맞춤으로 진행되어서 만족합니다
2반	요리하기	몇 번을 해도 지나치지 않은 안전교육을 반복해서 진행주셔서 감사합니다
	컬링	맛있는 거 먹어서
	뷰티 프로그램	재미있어서, 잘하면 선수로 발탁되어서
	뷰티 프로그램	뷰티프로그램을 진행하였을 때 관심이 많아 보이고 열심히 참여하였습니다
3반	오늘 뭐할까 프로그램	자기 이름을 걸고 자신감과 책임감을 배울 수 있는 점입니다
	보치아게임	
	다양한 프로그램 할 수 있어서 좋음	
	오늘 뭐할까	스스로 하고 싶은 활동을 생각하고 결정하는 기회가 되고, 여러 친구들이 다양한 계획을 세워서 풍성한 경험을 할 수 있었음.
	요리	
3반	특성화반 (스마트기기 활용)	
	바리스타 자격증반	열심히 참여하며 자격증도 따서 매우 좋아하고 집에서도 음료 만들기를 잘함
4반	나들이 가는 것을 좋아합니다	
	오늘 뭐할까	
	외부 프로그램	아이가 좋아해요

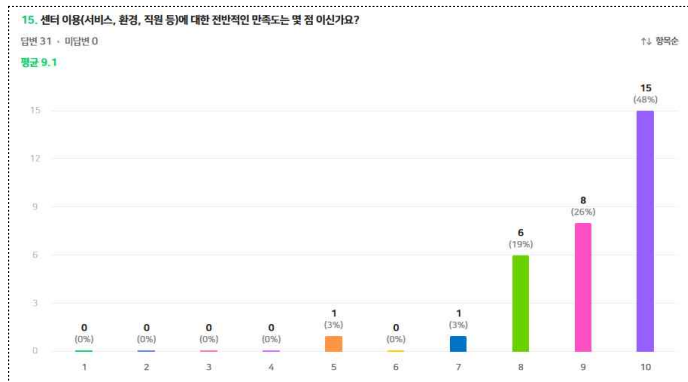
	감각놀이, 체육활동	아이의 성향이 잘 움직이지 않아 감각놀이나 체육활동이 아이에게 긍정적인 영향을 주는 것 같아 좋습니다
	트램폴린	아이가 즐겁게 참여하고 행복해 하는 것 같아서
	지역사회 참여활동	
	특수체육, 요리활동, 감각교구 학습 등	상연이에게 필요한 맞춤 프로그램이어서 만족합니다
5반	외부활동(지역사회활동) 산책 등	새롭고 실내가 아닌 더 넓은 환경을 접할 수 있어서 좋음
	목욕하기	신체적으로 골고루 아픈데를 관찰할 수 있었기 때문
	지역사회	어려운 가운데도 사회로 나아갈 수 있어서 좋았다
	지역사회활동	특히 다양하게 여러 부분을 체험할 수 있고 시야를 넓힐 수 있어서

15. 센터 이용(서비스, 환경, 직원 등)에 대한 전반적인 만족도

센터 이용에 대한 만족도 점수에 대해 10점을 준 응답자가 15명, 48%로 가장 많았고, 9점은 8명, 8점은 6명, 7점 1명, 5점 1명 순으로 나타났다. 총 평점은 2024년 9.2점보다 0.1점 하락한 9.1점으로 나타났다.

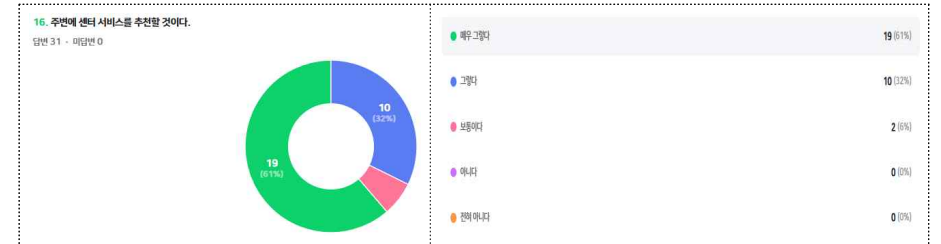
반별 만족도 점수는 다음과 같이 변화가 있었으며, 1반은 9.4점으로 가장 높은 평점을 보였고 5반은 전년 대비 0.7점 점수가 향상하여 서비스에 대한 만족도가 가장 많이 증가한 것을 알 수 있었다.

연도	평균	1반	2반	3반	4반	5반
2023	8.8	9.3	8.1	9.7	9.0	8.0
2024	9.2	9.3	9.6	9.0	9.5	8.3
2025	9.1	9.4	8.6	9.3	9.1	9.0



16. 센터 서비스 추천 의사

센터 서비스를 주변에 추천할 것인지에 대해 '매우 그렇다'가 61%, '그렇다'가 32%로 나타나 대체적으로 센터 서비스 추천에 긍정적으로 응답하였다.



■ 욕구 (2문항)

17. 향후 센터 서비스에 바라는 점

	프로그램	환경	기타
1반	활동한 프로그램을 사진으로 올려주셔서 감사해요. 가끔 활동한 결과물도 (그림이나 작품) 받아봤으면 해요. 급식 메뉴에 냉동식품이나 자극적(매운 것)인 것을 조금 줄여주세요.		
			지금도 과하게 좋아서 없음
	오늘뭐할까 프로그램은 계속되었으면 합니다		주차장 문제가 해결되었으면 합니다
	다양한 프로그램을 접할 수 있는 기회가 많았으면 합니다		
	외출이 힘들기는 하지만 센터의 공간이 협소해 답답할 것 같아 짧게나마 외부활동이 자주 있었으면 좋겠음		
2반	연령대에 맞는 대상별 특화 교육 신설		각자 다른 점이 있겠지만 잘 진행하고 있습니다
	한글수업		오래오래 다니게 해주세요
	뷰티관련 프로그램 수강시간이 짧은 시간으로 좀더 시간배정이 늘어나면 좋겠습니다	배우는 장소가 지금보다 정리 정돈 및 청결했으면 좋겠습니다.	분야별 취업알선(승계)
3반	스스로 할 수 있는 프로그램을 계속 이어나갔으면 합니다		

	한글 학습 프로그램을 주1회 실시했으면 좋겠음		
	외부활동을 많이 했으면 합니다		
	다양한 프로그램		만족합니다
	지금 진행하고 있는 프로그램 만으로도 충분하다고 생각합니다. 오히려 이를 수행하지 못하는 자녀를 둔 부모 생각합니다^^		
			개원 후 5년이 다 되어 가는 동안 센터 직원과 봉사하시는 분들의 따뜻한 마음과 열정을 항상 느꼈습니다. 센터에 가면 늘 편안하고 안심이 되었습니다. 지금까지처럼 초심을 잃지 않고 늘 밝고 열심히 임해주시기 바랍니다.
4반	이용인에게 개인위생을 더욱 가르쳐주면 좋겠습니다		
			잘 하고 있는 것 같아요
			외부활동 시 이동 차량이 인원에 비해 좁아서 아이가 힘들어 하는 것 같아 차량을 더 지원 해주셨으면 하는 바람입니다
			지금처럼만 해주시면 발전되어 가는 아이 행동에 감사드립니다
			평생 다니고 싶습니다
5반	이용인이 한글을 모르기 때문에 이름쓰기와 간단한 단어 읽기 등을 학습할 수 있는 한글 프로그램을 주1회 구성했으면 좋겠음		
	이용자가 조금 더 적극적으로 참여할 수 있는 프로그램이 있으면 좋겠다		
	직업연계 프로그램		
		강박 성향이 심한 성현이에게서 늘 감사합니다. 5반 선생님 변화를 좀 부탁드립니다	5반 선생님들 수고가 너무 커서 늘 감사합니다. 5반 선생님들 가산 점수 주세요.

18. 센터에 하고 싶은 말, 전하고 싶은 이야기

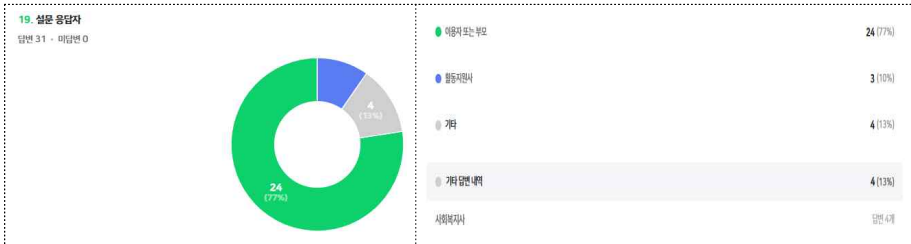
1반	급식 메뉴 일정을 주 단위 혹은 월단위로 미리 알려주세요		
	선생님들의 복리후생이 좋아야 우리 친구들에게 더 나은 서비스 해 주실거라 생각합니다		
	한 사람, 한 사람을 위해 늘 고민하고 신경 써주시며 좋은 교육 프로그램으로 애 써주시는 선생님들과 더불어 센터 모든 분들께 감사의 인사를 드립니다		
	간담회를 활성화해서 직원이 아닌 다른 일하는 이들의 의견에 귀를 기울여 주시면 감사하겠습니다(활동지원사)		
	매사에 열정적이고 친절하신 선생님들께 존경과 감사의 인사를 드립니다		
2반	센터 이용하는 것이 5년이라는 종결이 안 되었으면 합니다.		
	늘 애써주셔서 감사합니다. 다양한 프로그램을 통해 배우고 성장할 수 있기를 바랍니다(사회복지사)		
	감사합니다		
	등교시 차량운행		
3반	이용자 분들을 위해 선생님들의 노고에 감사드립니다		
	이용인들 세심하게 보살펴주시고 응대도 잘 해주셔서 감사드립니다(사회복지사)		
	늘 감사합니다(활동지원사)		
	감사합니다. 잊지 않겠습니다		
	늘 감사드려요		
	늘 수고로우신 선생님들께 감사하는 마음입니다		
지난 4년 9개월 동안 좋은 센터를 운 좋게 다니게 되어 감사한 마음입니다. 동하가 그 동안 여러모로 좋아지고 인지, 사회성이 항상 발전되어 모두 센터 덕분이라 생각합니다. 이제 5년이라는 기간이 만료되어 센터를 떠난다 생각하니 너무나 아쉽고 서운한 마음, 그리고 센터에서 헌신하시는 직원 모든 분께 감사하다는 말씀드립니다. 부모로써 제한적인 센터 체험이었지만 지난 일들이 주마등처럼 스쳐가며 헤어짐이 아쉽긴 하지만 또다른 곳에서 재미있게 생활해 나갈 것입니다. 여러 인연이 있었지만 모두 소중하다 생각하며 다음에 또 만나기를 기약합니다			
4반	감사드립니다(사회복지사)		
	평생교육센터라는 명칭처럼 평생이랑게 언제까지 일진 몰라도 그래도 5년은 더 다닐 수 있었음 싶게 좋은 우리 센터입니다. 항상 감사합니다.		
	어떤 문제가 없어도 가끔 부모들과 소통했으면 합니다		
	늘 감사합니다		
	아이들을 위해 좋은 프로그램을 고민하시고 지원해 주시는 선생님들께 감사드리고 항상 따뜻한 관심과 사랑을 주시는 선생님들의 마음을 느낄 수 있어서 감사한 마음입니다		
항상 최선을 다해주시는 선생님들께 감사하고 고맙습니다			
프로그램도 만족하고 안전성도 만족하고 평생 다니고 싶습니다			
5반	밴드에 활동사진을 올려주셔서 센터 소식을 알 수 있어서 좋고 이용인을 세심하게 살피주셔서 감사합니다(사회복지사)		

한글을 가르쳐 주는 프로그램이 있으면 좋겠다(활동지원사)
5년 수료 후에도 전원다시 다닐 수 있도록 해 주세요^^
외부 활동의 한계를 정하지 않고 다양하게 체험할 수 있게 계획해 주셔서 정말 감사합니다

■ 응답자 일반사항(2문항)

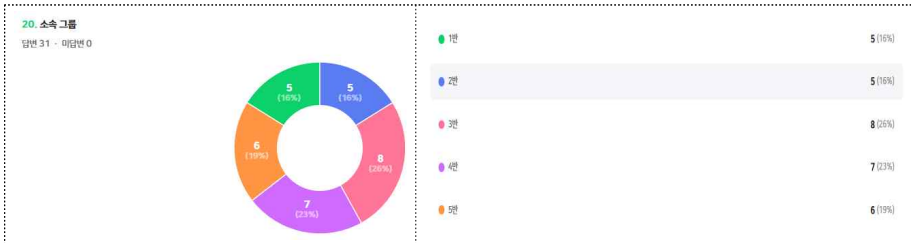
19. 설문 응답자

설문 응답자는 대다수 '이용자 또는 부모' 77%로 나타났고 활동지원사 10%, 사회복지사 13% 순으로 응답하였다. 사회복지사는 지원주택 거주자의 담당자로 파악된다.



20. 소속 반

설문 대상 30명 중, 31명 응답하였다. 1, 2, 3, 5반은 100% 응답율을 보였고 4반은 이용자 보호자의 중복응답으로 116.7% 응답율을 나타냈다.



IV. 결론

1. 결과요약

1) 서비스 만족도

서비스 만족도는 총 16문항으로 조사가 진행되었다. 이용자 욕구에 맞추어 평생교육 서비스를 제공 노력에 대해 2명을 제외하고 모두 긍정 응답으로 나타났다.

현재 참여하고 있는 반의 프로그램이 이용자의 수준과 특성에 맞게 운영되고 있는지에 대해 대다수 만족하고 있었으며 5반이 4.7점으로 반 프로그램에 대해 높은 만족도를 나타냈다. 부정 의견 중에서는 개별적인 한글 학습을 원하는데 한글 학습이 이루어지지 않아서 불만족 의견이 있었다.

개별 특성에 따른 지원, 담당 직원이 이용자 지원 노력, 서비스 과정에 대한 상담과 소통, 서비스 진행 내용에 대한 안내, 서비스 공간의 쾌적함, 공간의 안전성 모두 긍정적 응답이 대부분 이었고 각각 '보통'의 의견이 1~2명 있었다.

이용자(보호자)의 의견 반영 노력과 이용자의 인권 보호 노력 또한 대다수 긍정 응답으로 나타났다 이용자(보호자)의 의견 반영 노력은 서비스 만족도 16문항 중, '매우 그렇다'의 응답율이 65%로 가장 높은 만족도를 나타낸 문항이다.

지역사회 자원연계와 참여가 잘 이루어지고 있는지에 대해 대다수 만족하였지만 '아니다'의 불만족 의견도 1명 나타났다.

신규 프로그램 개인중심계획 실천 프로그램 내가 만드는 좋은 날 '오늘, 뭐할까'를 통해 이용자의 선택과 자기결정 기회가 확대되었다고 느끼고 있었으며 구성원 모두 신체적 어려움을 가진 발달장애인으로 이루어진 1반이 4.8점으로 프로그램에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

센터를 이용하면서 도움이 된 점으로는 다른 사람과 조화를 이루어 사는 것을 배울 수 있어서 좋다는 의견과 다양한 프로그램에 참여할 수 있는 점에 대한 긍정적 의견이 많았다. 실제로 고집이나 도전적 행동이 줄어든 것, 다양한 활동으로 치료실을 안다니게 된 점을 들었다. 이 외에도 센터에 다니면서 규칙적인 생활과 신체활동을 하며 건강한 생활리듬을 만들 수 있고 보호자의 양육부담 완화에도 도움이 되었다는 의견이 있었으며 개인 수준에 맞는 맞춤 지원으로 혼자서 할 수 있는 일들이 늘어나고 해보려는 의지가 생긴 것, 조금씩 성장하는 모습 등이 도움이 된 점으로 나타났다.

센터 프로그램 중 가장 만족하는 프로그램으로는 전년도 조사결과와 비슷하게 지역사회활동, 신체활동 등 활동적인 프로그램에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 금년 신규 프로그램으로 진행된 '오늘 뭐할까' 프로그램에 대해서도 5명의 긍정적 의견이 있었다. 스스로 하

고 싶은 활동을 생각하고 결정하는 기회를 갖는 점, 반 구성원들이 다양한 계획을 세워서 함께 경험하는 점을 이유로 들었다. 이 외에도 특성화 프로그램이 긍정적 영향을 끼치고 있다고 응답하였다.

센터 이용(서비스, 환경, 직원 등)에 대한 전반적인 만족도 점수는 전년 9.2점에서 0.1점 감소한 9.1점으로 나타났고 반별 만족도에서 1반이 9.4점으로 가장 높은 평점을 보였다. 5반은 전년 대비 0.7점 점수가 향상하며 서비스에 대한 만족도가 가장 많이 증가하였다.

센터 서비스를 주변에 추천할 것인지에 대다수 긍정 응답하였고 ‘매우 그렇다’ 19명, ‘그렇다’ 10명으로 나타났다.

서비스 만족도 16문항 중 가장 만족도가 높은 문항은 ‘이용자(보호자) 의견의 반영 노력’으로 나타났고 다음으로 ‘우리 센터 서비스를 추천하고 싶은 의사’, ‘개인별 지원 노력’, ‘담당직원의 이용자 지원 노력’, ‘서비스 진행 내용에 대한 안내’에 있어 만족도가 높게 나타났다.

2) 욕구

욕구에 대한 문항은 총 2문항으로 조사가 진행되었다.

향후 센터 서비스에 바라는 점은 프로그램, 환경, 기타 영역으로 나누어 의견을 조사하였다. 우선 프로그램에 바라는 점으로는 1, 3반에서 외부활동 확대와 2, 5반에서 한글 학습을 희망하였다. 이 외에도 ‘오늘, 뭐할까’ 프로그램의 지속 요청이 있었고 각 반별 1개에서 최대 5개까지의 의견이 제안되어 각 반별 의견수렴 진행이 필요하다.

환경에 바라는 점으로는 강박 성향이 있는 이용자를 위해 주기적으로 자리 및 위치의 변화 요청이 있었고 기타 의견으로는 이용 기간 지속에 대한 의견, 주차 문제 해결, 외부 활동 시 차량 분산 탐승에 대한 의견이 있었다.

센터에 하고 싶은 말, 전하고 싶은 이야기에서는 기타 바라는 점에서 언급된 이용 기간 지속 및 연장에 대한 의견이 많았고 건의사항으로 급식 메뉴 주 또는 월 단위 안내, 차량 운행, 더 많은 소통에 대한 의견이 각각 1건씩 있었다. 이외 다수의 감사마음 전달과 더불어 밴드를 통해 센터 소식과 활동 내용을 알 수 있는 것, 외부 활동의 한계를 정하지 않고 다양하게 체험할 수 있는 것에 대해서도 긍정적 의견을 나타냈다.

3) 응답자 일반사항

설문 응답자는 대다수 ‘이용자 또는 부모’ 77%로 나타났고 활동지원사 3명, 사회복지사(지원주택 거주 지원) 4명이 응답하였다.

설문 대상 30명 중, 1반 5명, 2반 5명, 3반 8명, 4반 7명, 5반 6명 등 총 31명이 응답하였고 4반에서 중복응답이 1명 있었다.

2. 제 언

이상에서 살펴본 2025 만족도 및 욕구조사 결과 내용을 토대로 2026년 센터 사업 및 운영 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

가. 평생교육 서비스 및 삶의 만족도 향상

2차 중장기계획에 맞추어 중점방향으로 개인중심계획 실천을 위한 ‘오늘, 뭐할까’ 프로그램을 25년부터 신규 프로그램으로 운영하였다. 활동적이고 사회성 부분에 도움을 받을 수 있는 프로그램에 대한 욕구를 반영한 프로그램이기도 하였으며 운영 결과, 2025년 가장 만족하는 프로그램 세 번째로 나타나는 등 신규 프로그램 개발에 대한 성과가 있었다.

만족도 및 욕구가 높은 지역사회활동, 신체활동 프로그램에 대해 각 반의 특성을 고려하여 방향성을 명확히 하고, 오늘 뭐할까 프로그램의 지속 요청에 따라 프로그램을 지속하고자 한다.

센터는 이용자분들의 삶에 기반한 평생교육을 실천하기 위해 개인중심계획 삶의 모습 8가지 영역에 맞춘 프로그램 진행에 집중하며 평생교육 서비스 참여에 대한 만족이 삶의 만족으로 이어지도록 노력해 나가고자 한다.

나. 지역사회참여와 홍보 확대

전년도 만족도·욕구조사 결과로 당사자가 주체적으로 지역사회와 교류하기 위한 다양한 지역사회참여 활동을 기획하여 시도하였다. 만족도 조사결과, 서비스 진행에 대한 안내에는 만족도가 높지만 센터의 이러한 참여 노력에 대해 보호자분들에게 충분히 전달하지 못했던 것으로 나타났다. 이에 따라 차년에는 각 반의 특색있는 지역사회참여 활동과 함께 가정 뿐만 아니라, 지역사회와의 공감대 형성을 위한 홍보도 적극적으로 이루어짐이 필요하다.

금천발달장애인평생교육센터 2025년 이용자 만족도 및 욕구조사

우리 센터는 더 나은 서비스를 제공드리기 위해 여러분의 의견을 듣고자 하오니 빠짐 없이 응답해주세요.

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

* 총 문항수: 20문항

* 응답 기간: 2025. 09. 18.(목) ~ 2025. 10. 02.(목) 2주간

2025년 9월

금천발달장애인평생교육센터 드림

- 문항을 읽고 해당되는 것에 √ 표시해주세요 -

I. 서비스 만족도

1. 이용자의 욕구에 맞추어 평생교육 서비스를 제공하려고 노력한다.

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

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

자 기 결 정	긍정적 자기인식	성 장	개인 맞춤형활동	지 역 사 회	지역사회활용 (이론/역할극/실습)		
	선택하기(오늘뭐할까)		자기관리/가정생활		지 역 사 회	지역사회참여활동	
	인권교육		성 장	사회성/직업준비		지 역 사 회	지 역 사 회
				1인 1동아리(주1회): 트램폴린,식물교감,난타,댄스	1인 1특성화(주2회): 감각놀이,자립생활반,아트반, 스마트기기활용반,스포츠반, 바리스타자격증반		
			지역사회 연계프로그램				

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

3. 개별 특성에 따라 지원하려고 노력한다.

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

4. 담당 직원은 이용자를 위해 더 나은 방향을 고민하고 노력한다

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

5. 서비스 과정에 대한 상담과 소통이 원활하게 이루어진다.

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

6. 서비스 진행 내용에 대해 안내(밴드, 상담)가 잘 이루어진다.

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

7. 서비스 공간이 쾌적하다.

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

8. 서비스 공간이 안전하다.

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

9. 이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 반영하려고 노력한다.

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

10. 이용자의 인권을 보호하기 위해 노력한다.

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

11. 지역사회 자원 연계와 참여가 잘 이루어지고 있다.

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

12. (신규프로그램) 개인중심계획 실천 프로그램- 내가 만드는 좋은날 '오늘 뭐할까'를 통해 이용자의 선택과 자기결정 기회가 확대되었다고 느낀다.

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

13. 센터를 이용하면서 도움이 된 점이 있다면 적어주세요.

도움이 된 점:

14. 프로그램 중, 가장 만족하는 프로그램은 무엇인가요?

프로그램: (구체적 프로그램명 또는 내용, 밴드 참고해주세요)

만족하는 이유:

15. 센터 이용(서비스, 환경, 직원 등)에 대한 전반적인 만족도는 몇 점 이신가요?

- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10

16. 주변에 센터 서비스를 추천할 것이다.

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

II. 욕구

17. 향후 센터 서비스에 바라는 점이 있다면 자유롭게 적어주세요.

프로그램:

환 경:

기 타:

18. 센터에 하고 싶은 말, 전하고 싶은 이야기를 적어주세요.

III. 응답자

※ 응답자의 해당하는 곳에 V표 해주세요.

19. 설문 응답자 ① 이용자 또는 부모 ② 활동지원사 ③ 기타 ()

20. 소속 그룹 ① 1반 ② 2반 ③ 3반

④ 4반 ⑤ 5반

늘 격려와 믿음으로 함께 해주셔서 감사드리며,
2026년에도 더 나은 서비스로 보답하겠습니다.

2025년 이용자 만족도 및 욕구조사

지은이 금천발달장애인평생교육센터, 역자

발행인 센터장 변세현

판 쇠 2025년 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