

금천발달장애인평생교육센터
2023 이용자 만족도 및 욕구조사



사회복지법인 상금

금천발달장애인평생교육센터

목 차

2023 금천발달장애인평생교육센터 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 만족도	5
■ 정보제공	12
■ 시설환경과 안전	14
■ 참여·인권보장	16
■ 응답자 일반사항	18
IV .결론	19
1. 결과 요약	19
2. 제 언	21

금천발달장애인평생교육센터

2023 이용자 만족도 및 욕구조사

I. 서론

우리 센터는 서울시에서 20번째로 개소한 발달장애인 평생교육센터로 2020년 12월부터 평생교육 서비스를 제공하여왔다. 2020년 12월부터 2022년 12월까지 약 3년 여 간 센터 중장기 계획에 따라 1단계 ‘평생교육 서비스 체계 구축’을 위해 노력해 왔다. 운영 및 서비스에 있어 기본적 체계를 구축하고 인력 및 이용자 개편, 다양한 평생교육 프로그램 시도 등을 통해 평생교육 서비스의 방향을 세웠다. 또한 센터 내 의사소통 체계 정비, 균형적인 업무분장 및 행정업무 절차의 간소화, 직원 복지 등 다양한 제도 신설 등으로 조직 운영의 효율성 및 안정성 향상을 꾀하였다.

2023년부터는 센터 중장기 계획의 2단계인 ‘특화된 평생교육 프로그램 개발’, 이용자의 기능향상 중심’으로 전환하여 개인의 특성에 더욱 주목하는 평생교육을 실현하기 위한 노력으로 이용자 강점과 요구에 기반한 특성화반 확대, PCP를 지속 실천하였다. 또한 평생교육 서비스의 다양화를 위해 지역사회 유관기관과 연계·협력을 확대하였다.

2024년에는 이러한 방향을 유지하면서 2023년 진행된 서비스에 대한 만족도 및 앞으로 진행될 서비스에 대한 욕구를 조사하여 운영을 위한 자료로 활용하고자 한다.

이에 본 조사를 통해 ①개선을 통한 이용자 만족도 제고 ②이용자 의견을 반영한 서비스 운영방향을 수립하고자 한다.

II. 조사방법

1. 조사대상

조사대상은 본 복지관을 이용하는 이용자(보호자)를 대상으로 한다.

2. 조사과정

2023년 10월 25일-2023년 11월 1일(1주일간)까지 이루어 졌다. 총 25명을 대상으로 실시한 결과, 25명 참여하여 총 100.0%의 응답율을 나타냈다.

조사 방법으로는 구조화된 설문지를 활용하여 인쇄된 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 (2) 정보제공 (3)시설환경과 안전 (4)참여/인권보장 (5)응답자 일반사항 등의 총 5개의 영역으로 구분하여 조사하였다. 각각 부분별로는 서비스 9문항, 정보제공 4문항, 시설환경과 안전 3문항, 참여/인권보장 3문항, 응답자 일반사항 1문항 등 총 20개의 문항으로 구성하였다.

< 2023 만족도 조사 질문지 구성 >

no	항목	문항수	세부문항
1	서비스	9문항	☐ 센터 이용 만족도 / 만족하는 이유 또는 불만족하는 이유 ☐ 서비스 점수 / 가장 만족하는 프로그램 ☐ 가장 만족하는 점 ☐ 가장 좋은 점(효과적인 점) ☐ 직원에 대한 만족도 (2문항) ☐ 특성화 프로그램 만족도/ 만족하는 이유 또는 건의사항 ☐ 동아리 활동 만족도/ 만족하는 이유 또는 건의사항 ☐ 프로그램 보완점 ☐ 활성화 또는 추가 희망 프로그램
2	정보제공	4문항	☐ 밴드 방문 횟수/ 방문하지 않는 이유 ☐ 서비스 정보 제공 만족도 ☐ 가장 만족하는 점 ☐ 보완해야 할 점
3	시설환경과 안전	3문항	☐ 시설물 안전 관리 여부 ☐ 시설물에 대한 만족도 ☐ 개선이 필요한 공간
4	참여·인권보장	3문항	☐ 이용자 참여에 대한 만족도 ☐ 인권보장에 대한 만족도 ☐ 센터에 하고 싶은말 / 희망하는 의견
5	응답자 일반사항	1문항	☐ 설문응답자 / 소속그룹

4. 조사방법

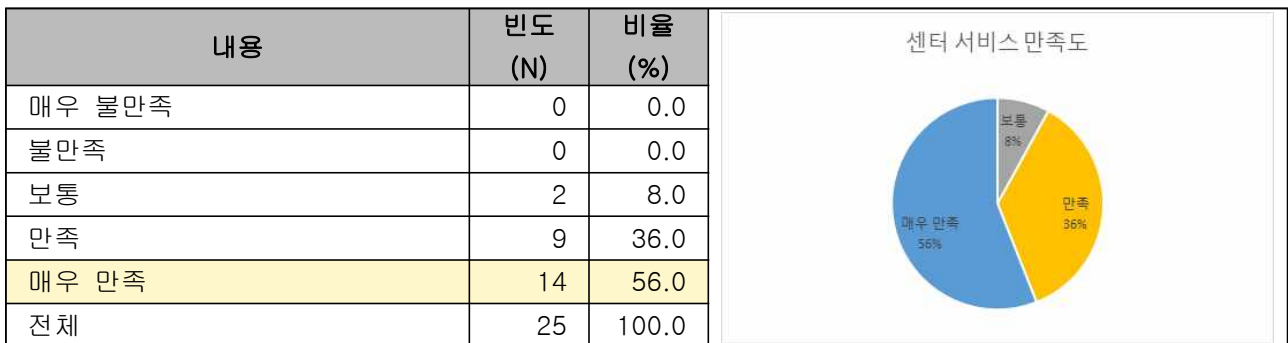
수집된 자료의 분석을 위한 도구로는 설문 문항의 내적 일관성을 확인하기 위하여 주로 기술적 통계치인 빈도분석을 실시하였다.

III. 조사결과

■ 서비스

1. 센터 서비스 이용에 대한 만족도

서비스 전반에 대해 ‘매우 만족’이 56.0%, ‘만족’이 36.0%로 나타나 대체적으로 진행 내용에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 전년 ‘매우 만족’ 41.7% 보다 서비스 이용에 대해 매우 만족하는 응답이 증가하였다. ‘보통’의 의견은 2반과 4반에서 각각 1명 씩 응답되었다.



1-1. 센터 서비스를 만족하는 이유

1반	다양한 프로그램과 안전함
	문화여가 (현장활동) 중심으로 사회적 상호작용을 증진시킨다
2반	선생님들의 관심과 학습에 만족합니다
	소영이가 복지관 가는 것을 좋아해요
	사회성과 인지 능력이 업 되었습니다
	직원분 모든 분들께서 사랑으로 해주신 것 같습니다
	다양한 프로그램 활동이 만족합니다
	혜영이가 즐거워하고 많이 좋아졌어요
3반	선생님들의 열의가 높고 프로그램이 알차다
	교사와 교직원들이 열정을 갖고 최선을 다함
	아이에 대한 엄마의 니즈를 잘 파악하십니다
	다양한 프로그램을 할 수 있어서
	소신과 열정으로 지도(이용자 상황에 맞게) 해 주시는 선생님에게 최고의 찬사와 감사를 드립니다
4반	아이들을 위한 프로그램이 알차서
	선생님들께서 친절하시고 프로그램이 알차서
	지원이 어려운 상황도 많으실텐데 개인에 맞는 지원을 해주셔서 매우 만족
	프로그램이 다양해서 좋고 선생님들 열정과 따뜻한 사랑이 느껴져서 좋습니다
	아이가 센터 가는 걸 좋아함
5반	다양한 프로그램으로 새 배움의 기회를 줌
	다양한 프로그램으로 경험하게 된다
	다양한 프로그램과 담당 선생님

1-1. 센터 서비스를 불만족하는 이유

1반	개별 특성의 지원이 아쉽다(부모의 의사반영)
4반	선생님이 너무 자주 바뀌는 것 같음
5반	개개인의 대한 관심과 배려 부족
	주차가 원활하지 않을 때가 많다

2. 진행되는 서비스에 대한 점수

현재 참여하고 있는 센터 서비스에 대한 점수를 10점 만점 중 10점을 준 응답자가 12명으로 48.0%로 나타났고 9점도 24.0%로 나타나 대체적으로 좋은 점수를 받았다. 총 평점은 9.04점으로 전년 8.8점에서 0.24점 향상되었다. 각 반별로는 3반 9.7점, 1반 9.3점, 4반 9점, 2반 8.1점, 5반 8점 순으로 나타났다.

내용	빈도 (N)	비율 (%)	
1	0	0.0	
2	0	0.0	
3	0	0.0	
4	0	0.0	
5	1	4.0	
6	0	0.0	
7	1	4.0	
8	5	20.0	
9	6	24.0	
10	12	48.0	
전체	25	100.0	

2-1. 가장 만족하는 프로그램

1반	숲체험, 연계 프로그램(어울림체조, 책놀이 등)	감각을 익히고 다양한 놀이가 좋아요
	지역사회활동	사회적 상호작용 증진 시킨다
	함께 하는 단체놀이	조금씩이라도 사회성을 배우는 듯 합니다
2반	외부활동 (사회성 키우기), 마트에 가서 물건구입하는 프로그램	
	동물교감	애완견과 교감하는 것 같아서
	체육활동	신체활동이 적은 우리 친구들에게 적합한 활동이어서
	미술과 음악	한 손으로 할 수 있고 음악은 목소리로 하는 것이어서
3반	체육활동	운동을 좋아해요
	운동	운동 부족인데 운동 프로그램을 통해 건강관리와 스트레스 해소에 도움이 된다
	캠프	동료들과 함께 하는 외박의 즐거움을 아는 듯함
	스트레스 해소 및 여가활동	스트레스 해소, 집중력 강화, 체력 단련
	직업 체험 프로그램	여러 직업 체험을 통해 직접 해 볼 수 있는 기회를 주셔서 좋습니다

	운동시간과 바리스타반	체력을 기르고 자격증을 따서 취업문에 한발짝 다가갈 수 있기 때문입니다
	특수체육이나 지역사회활동 및 외부 탐방	혼자가 아닌 여러 사람들과 함께 행동하고 경험할 수 있기에
4반	캠핑 활동	친구들과 어울려서 즐거움을 매우 느낌
	숲체험	자연 속에서는 아이도 편안하고 즐거워해서
	캠프	서울에서 벗어난 곳으로 친구들과 같이 가서
	캠프	당사자의 만족도가 가장 높음
	트램폴린, 음악	아이들이 즐겁게 참여하는 것 같아 좋았습니다
	일상생활	반복학습이 집에서나 센터에서 중요하다고 생각해서 만족함
5반	일상생활훈련	집에서 가르쳐도 잘 되지 않는 부분을 교육센터에서 새롭게 접근할 수 있어서
	지역사회활동	다양한 경험
	지역사회활동	다양한 경험과 스트레스 해소

3. 센터에서 가장 만족하는 점 (2개 응답)

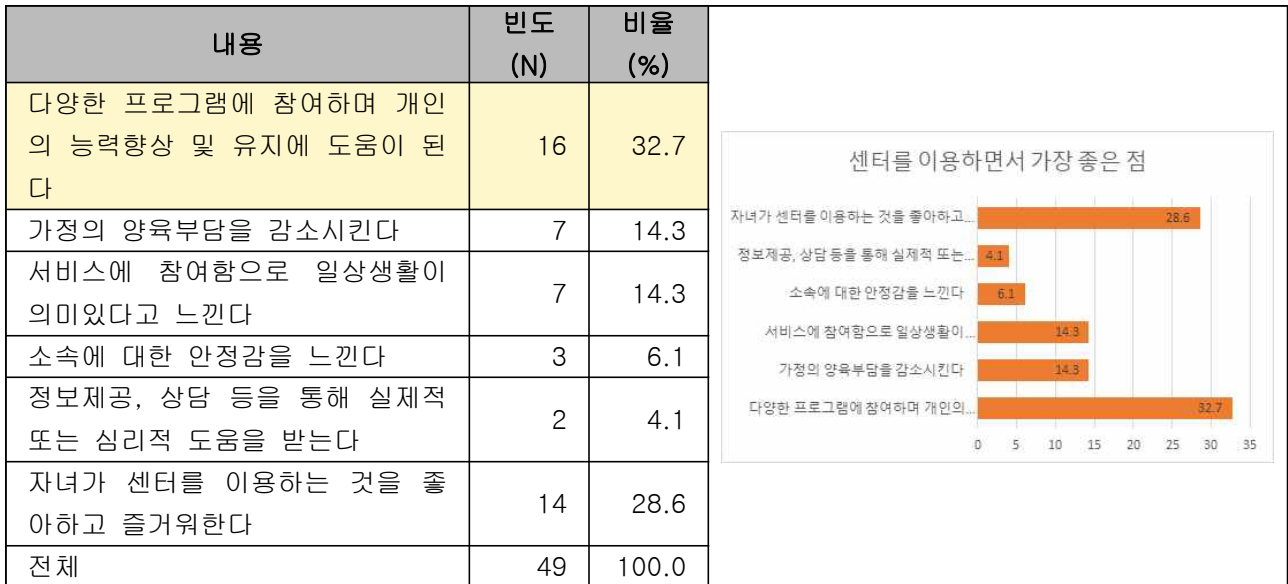
센터를 이용하면서 가장 만족하는 점은 ‘평생교육 프로그램 내용’이 41.7%로 가장 높게 나타났고 다음으로 ‘개별 특성에 따른 지원’이 22.9%로 나타났다. 전년에 이어 ‘프로그램’에 대한 만족도는 여전히 가장 만족하는 점으로 나타났고 전년보다 ‘개별 특성에 대한 지원’에 대한 만족도가 12% 향상되었다. 이는 중장기 운영계획에 따라 개인 능력 향상에 초점을 둔 반 운영에 대한 결과로 분석된다.

내용	빈도 (N)	비율 (%)
평생교육 프로그램 내용(일상생활, 사회성, 자립, 문화여가 등)이 알차고 유익하다	20	41.7
프로그램 상담 및 가정 연계 등 의사소통이 원활하다	5	10.4
담당 교사의 지원 역량이 우수하다	5	10.4
개별 특성에 따른 지원이 잘 이루어진다	11	22.9
서비스 공간(환경)이 청결하고 안전하다	5	10.4
활용 교구 및 기자재가 적절히 활용되고 있다	0	0.0
밴드 운영을 통한 정보제공이 잘 이루어진다	2	4.2
기타	0	0.0
전체	48	100.0



4. 센터를 이용하면서 가장 좋은 점(효과적인 점)(2개 응답)

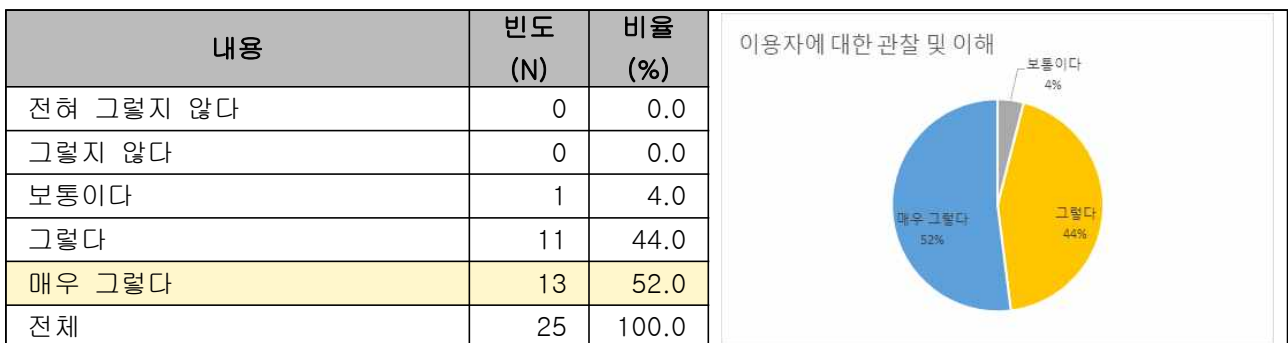
센터를 이용하면서 좋은 점은 ‘다양한 프로그램에 참여하며 개인의 능력 향상 및 유지에 도움이 된다’가 32.7%로 가장 많은 응답율을 보였다. 다음으로 ‘자녀가 센터를 이용하는 것을 좋아하고 즐거워 한다’가 28.6%로 나타나 전년과 비슷한 결과로 나타났다.



5. 담당 직원에 대한 만족도

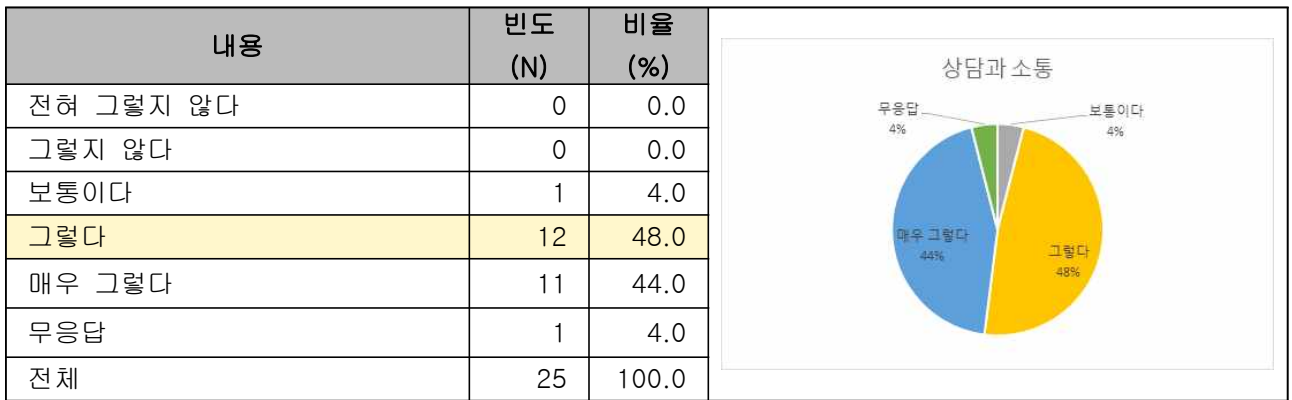
5-1. 이용자에 대한 관찰 및 이해를 토대로 한 적절한 서비스 제공

담당 직원은 이용자에 대한 관찰 및 이해를 토대로 한 서비스 제공을 하고 있는 지 묻는 문항에 ‘매우 그렇다’가 52.0%, ‘그렇다’도 44.0%로 나타나 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.



5-2. 프로그램 진행 내용, 참여도 등 관련 상담과 소통의 원활

담당 직원은 프로그램에 대한 진행 내용, 참여도 등 관련 상담과 소통을 원활히 하는지 묻는 문항에 ‘그렇다’가 48.0%, ‘매우 그렇다’가 44.0%로 나타나 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.



6. 특성화 프로그램에 대한 만족도

2023년에 이용자 강점과 요구를 반영하여 운영되고 있는 특성화 프로그램에 대한 만족도를 묻는 질문에 ‘매우 만족’이 36.0%, ‘만족’과 ‘보통’이 각각 28.0%로 나타났다. 대체적으로 만족하는 의견이지만 ‘보통’의 의견이 많은 점에 대해 특성화 프로그램의 건의사항을 잘 반영해야 할 것이며 특히 특성화 프로그램에서 진행된 내용에 대한 가정 전달이 중요할 것으로 파악된다.



6-1. 특성화 프로그램의 만족하는 이유

1반	개별 특성에 맞는 프로그램이다
	복지관 가는 것을 즐거워합니다
2반	체력단련
	학업 생활에 만족합니다
	놀이 경험을 부모와 아닌 친구들과 선생님들과 함으로서 재미가 배가됨
	혜영이가 미술을 좋아해서 만족함(아트반)
3반	직업적응능력 향상
	실질적인 개선이 이루어짐
	아이에게 동기화를 부여해주고 즐겁게 할 수 있도록 합니다
	즐겁게 배우면서 익힐 수 있기 때문입니다
4반	가정에서 하기 힘든 것을 해주셔서
	특수학교에서는 받지 못한 특수성이 있어서
	일상생활 자립준비 프로그램이 개인 수준에 적합
	활동을 통해 조금씩 발전하고 성장하는 것 같아서
	다른 것에 집착만 할 줄 알았는데 때론 잘 따라 한다고 하니 만족

6-2. 특성화 프로그램의 건의사항

1반	개별 특성화 계발에 많은 지도 바랍니다 부모의 특성화 프로그램 반 요구 반영 시켜줬음 좋겠다. 부모들이 자기 아이 특성을 잘 알고 있다고 생각합니다.
2반	한 손을 못 쓰니까 많이 답답하지만 잘 부탁드립니다
4반	개별화 교육의 필요성을 느낌
5반	특성화 프로그램에 대한 내용을 잘 전달받지 못했습니다. 전달을 밴드에 보긴 했지만 자세한 내용은 잘 받지 못했습니다 어떻게 반응했는지 어떤 변화가 있는지 등을 알려주시면 좋겠습니다

7. 동아리 만족도

2023년 운영된 동아리 활동에 대한 만족도를 묻는 질문에 ‘만족’이 56.0%, ‘매우 만족’이 28.0%로 나타났다. ‘보통’의 의견도 12.0%로 나타나 동아리 활동에 대한 건의사항이 차년 운영에 반영되도록 해야 할 것이다.

내용	빈도 (N)	비율 (%)	동아리 만족도
매우 불만족	0	0.0	
불만족	0	0.0	
보통	3	12.0	
만족	14	56.0	
매우 만족	7	28.0	
무응답	1	4.0	
전체	25	100.0	

7-1. 동아리 만족하는 이유

1반	개별 특성에 맞는 활기찬 활동이다
2반	집중력과 감각조절에 도움이 됨. 계속하고 싶다
	소영이가 프로그램을 좋아함
	스트레스가 해소될 듯 합니다
	몸을 다 쓸수 없는데 미술이나 음악을 좋아하니깐요
3반	스트레스 해소 및 건강증진
	이용자에게 즐거움을 주고 건강하게 함
	동아리 하는 날을 기다리고 스트레스를 해소하는 것 같습니다
	학습 면에서 벗어나 여유를 가지고 배울 수 있는 시간을 가질 수 있기 때문입니다
4반	성격이 부정적에서 긍정적으로 변하고 있음
	아이가 즐거워하고 다양해서
	프로그램이 다양해서
	아이가 좋아하고 즐겁게 참여하는 것 같아서
	많이 좋아하고 느낄 수 있어서 만족
5반	집에서 해 줄 수 없는 부분이기 때문
	좋아하는 동아리라 잘 참여하고 있다고 들었습니다
	본인이 좋아하는 활동 위주로 매칭된 점

7-1. 동아리 건의사항

1반	아이들의 필요로 하는 (즐거게) 할 수 있는 프로그램을 부모님과 상의(소통)해서 동아리 활동을 선택했으면 좋겠습니다
2반	선생님 말씀을 잘 듣는 편이니 선생님 잘 부탁드립니다
4반	외부 강사의 수업에 대한 준비가 좀 더 잘 되었으면. 시간엄수
5반	(간식천국) 활동 후 반응 및 결과에 대해 주 단위가 어려우면 월 단위라도 알려주시면 좋겠습니다

8. 프로그램의 보완할 점

센터에서 진행되는 프로그램의 보완점에 대해 ‘없다’ 라고 응답한 비율이 32.0%로 가장 높게 나타났다. ‘프로그램 세부 내용 안내’가 이루어졌으면 좋겠다는 의견은 24.0%, ‘당일 참여도 상담’ 16.0%, ‘프로그램의 가정 연계 상담’ 16% 순으로 나타났다. 각 반에서 프로그램 내용이 나 당일 및 연계 상담 등에 있어 더 보완해 나가야 할 것이다. 전년도 나왔던 의견 중 ‘강사에 대한 소개’는 올 해 반영하여 연초 위촉된 강사 소개를 진행하고 있다.

내용	빈도 (N)	비율 (%)	
진행되는 프로그램에 대한 세부 내용 안내	7	28.0	프로그램의 보완할 점 기타 0 없음 32 센터에서 진행되고 있는 프로그램의... 16 당일 진행되는 프로그램과 이용자... 24 진행되는 프로그램에 대한 세부 내용 안내 28
당일 진행되는 프로그램과 이용자 참여도에 대한 상담	6	24.0	
센터에서 진행되고 있는 프로그램의 가정 연계 상담	4	16.0	
없음	8	32.0	
기타	0	0.0	
전체	25	100.0	

9. 활성화 또는 추가를 희망하는 프로그램

희망하는 프로그램에 대한 의견으로는 일상생활, 문화 여가, 지역사회, 사회성 프로그램 순으로 의견이 많았다. 기존 정규반 운영 프로그램과 중복되지만 일상생활교육은 개인별 수준에 따른 단계별 맞춤, 지역사회와 문화여가에서는 자기결정, 사회성 프로그램은 그룹 특성에 맞는 자체 프로그램 개발 등 발전적 방안으로 그룹별 보완해 나가고자 한다.

이외 컴퓨터 교육, 음악 활동에 대한 의견도 있었다.

1반	조금 더 알찬 평생교육 프로그램으로 활성화되었으면 합니다 컴퓨터 활용 (스마트폰 활용, 어플을 이용한 사회성 교육 / 언어표현 교육)
2반	일상생활: 반복적인 학습이 아이들의 미래 홀로서기 도움 기대
	문화여가 영역의 평생교육 프로그램
	일상생활
	음악활동이 더 많으면 좋겠습니다
	사회성 프로그램

3반	문화 여가 영역
4반	일상생활 - 홀로 해결할 수 있는 능력 키우기 (머리감기, 뒤통리 등)
	문화 여가 영역
	문화 여가 영역: 반별 또는 동아리별 문화여가 영역이 여행 프로그램으로 확대되면 좋을 듯 일상생활과 지역사회 프로그램이 좀더 활성화 됐으면 합니다
5반	지역사회활동
	개별활동과 함께 사회성 향상을 위한 프로그램(놀이 함께 하며 순서지키기, 규칙지키기 등)
	문화 여가 활동 예) 외부에서 여가활동 어려울 경우 내부에서 시도 해보기-> 영화 관람과 비슷한 분위기로 꾸며 체험해 보기 등

■ 정보제공

10. 밴드에 방문하는 횟수

밴드에 방문하는 횟수는 주 2~3회가 48.0%로 가장 많았고, 다음으로 ‘1일 1회 정도’, ‘하루에도 여러번’이 각각 20.0%로 나타났다. 전년에는 ‘주 1회 이하’가 21.7%로 나타났는데 금년에는 8%로 감소하여 보호자의 밴드 방문이 증가하였음을 알 수 있었다.



10-1. 밴드에 방문하지 않는 이유

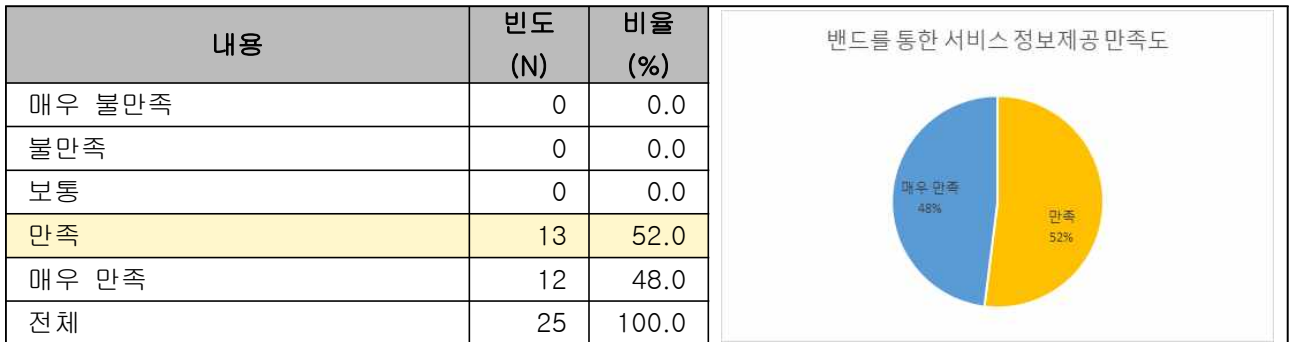
밴드에 방문하지 않는 이유는 ‘밴드를 방문하고 싶으나 밴드 활용이 어렵다’ 2명이 있었고 2반의 고령 보호자의 응답으로 파악된다. 이에 따라, 밴드에 공지된 정보에 대해 별도의 지면 안내가 필요하므로 반 담당자의 정보 전달에 대한 확인이 필요하다.



기타의견	센터에 대한 신뢰도가 높다 보니 믿고 맡기는 마음으로 잊어버리고 생활하다 보니 밴드 방문이 소홀했던 것 같은데 앞으로는 자주 방문토록 하겠습니다
------	--

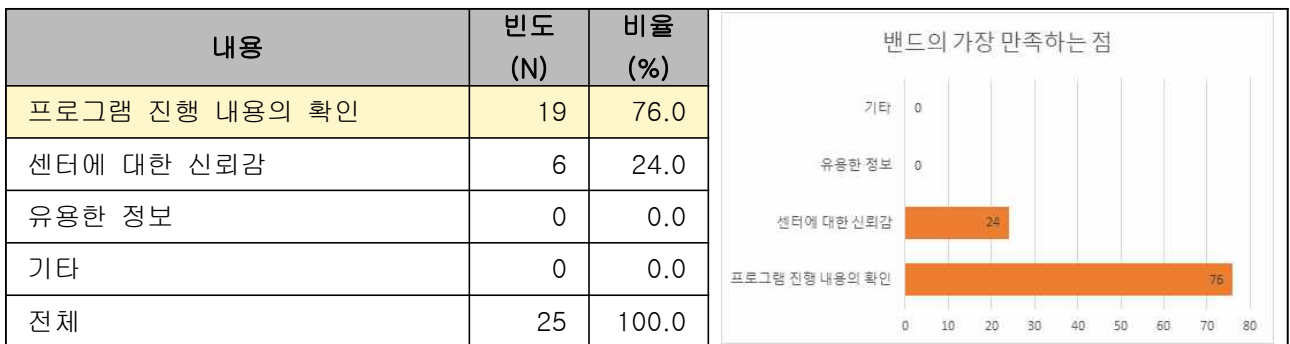
11. 밴드를 통한 서비스 정보제공 만족도

밴드를 통해 서비스 정보를 제공하는 것에 대해 ‘만족’이 52.0%, ‘매우 만족’ 48.0%로 대체적으로 만족하시는 것으로 나타났고 전년과 비슷한 응답율을 보였다.



12. 밴드 이용의 가장 만족하는 점

밴드 이용의 가장 만족하는 점으로는 ‘프로그램 진행 내용의 확인’이 76.0%로 나타났고 다음으로 ‘센터에 대한 신뢰감’이 24.0%로 나타났다. ‘프로그램 진행 내용의 확인’에 대한 만족도가 전년 43.5%에 비해 32.5%나 향상된 결과였다. 2022년에는 사진과 프로그램 명으로 활동 내용이 공지되었는데 2023년에는 사진과 관련 설명, 이용자 참여도 등 반 별 주간 활동 안내에 대한 설명이 보완된 결과로 보여진다.



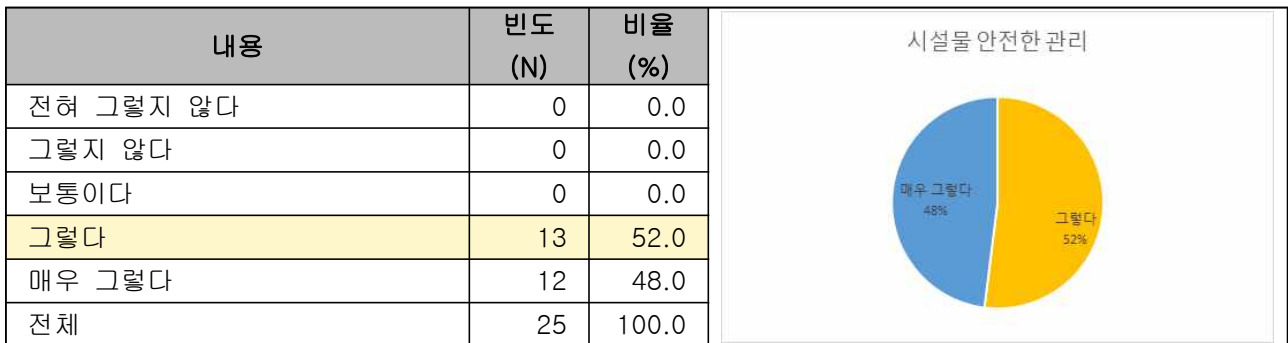
13. 밴드 운영에서 보완해야 할 점

1반	밴드 수동적으로 정보, 내용, 프로그램 보여주기만 한다. 반 운영되는 대화방이 있었으면 좋겠다. 부모들과 정보 공유도 되고 주고 받는 능동적 어플이 필요하다 예) 카톡
2반	만족한다 교육하는 모습을 한 사람만 찍지 말고 참여자 다 찍어 보여주세요

■ 시설 환경과 안전

14. 센터 시설물의 안전한 관리

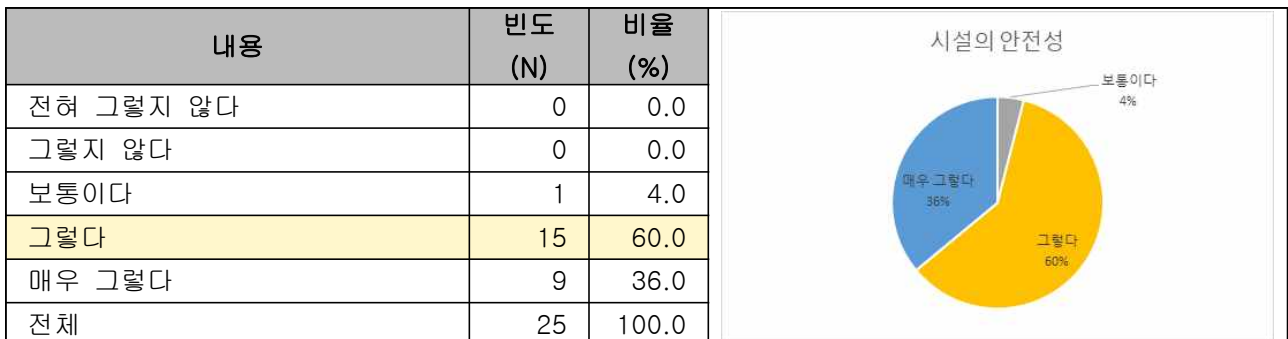
센터 시설물이 안전하게 잘 관리되고 있는지 묻는 문항에 ‘그렇다’ 52.0%, ‘매우 그렇다’ 48.0%로 나타나 대체적으로 시설물이 안전하게 관리되고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.



15. 센터 시설물에 대한 만족도

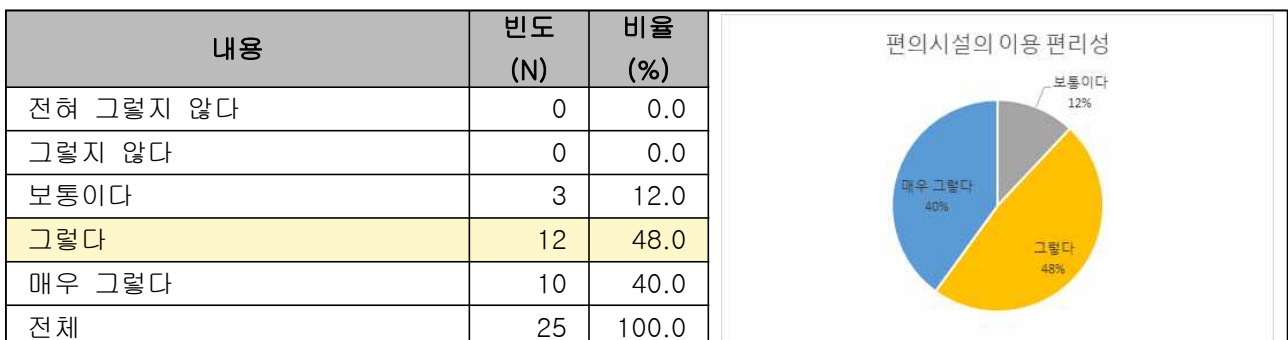
15-1. 시설(피난안내, 비상구, 구조대, 소화기 등)의 안전성

시설의 피난안내, 비상구, 구조대, 소화기 등 피난 시설이 안전하다고 느끼는지 묻는 문항에 ‘그렇다’ 60.0%, ‘매우 그렇다’ 36.0%로 나타나 대체적으로 피난시설에 대해 안전하게 느끼는 것으로 나타났다.



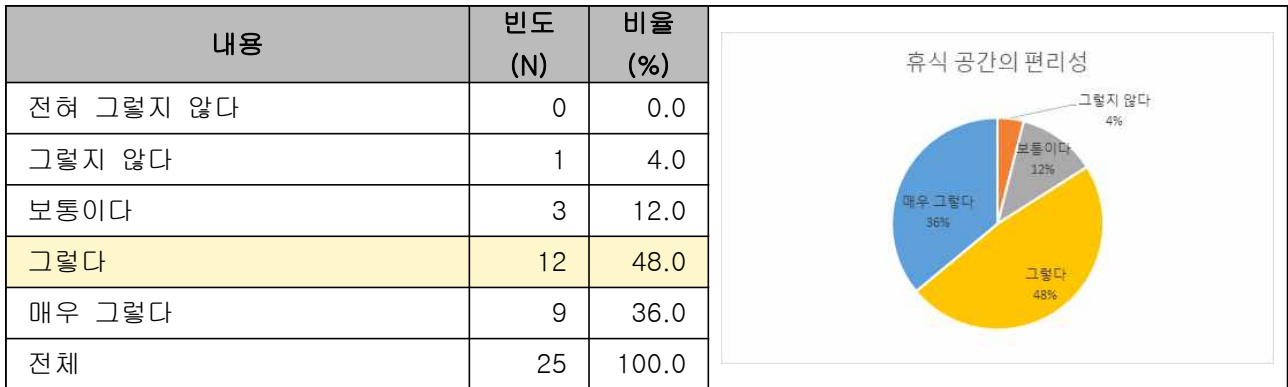
15-2. 편의시설(엘리베이터, 장애인용 화장실, 도움벨 등)의 이용 편리성

엘리베이터, 장애인용 화장실, 도움벨 등 편의시설이 장애인이 이용하기에 불편함이 없는지 묻는 문항에 ‘그렇다’ 40.0%, ‘매우 그렇다’ 48.0%로 나타나 대체적으로 편의시설에 불편함이 없는 것으로 나타났다.



15-3. 휴식 공간(1층 어울림카페, 어울림홀, 심리안정실, 5층 다목적라운지 등)의 편리성

시설 내 휴식공간이 편리한지 묻는 문항에 ‘그렇다’가 48.0%, ‘매우 그렇다’ 36.0%로 나타나 대체적으로 만족하고 있지만 매년 휴식 공간에 대한 만족도는 상대적으로 낮음을 알 수 있다.



16. 센터 공간 중 개선이 필요하다고 생각하는 부분

센터 공간 중 개선이 필요하다고 생각하는 부분은 다음과 같다. 주로 주차장에 대한 의견이었다. 센터 주차 공간이 협소하다보니 매년 제기되는 의견으로 매년 주변 기관과 협의하여도 해결이 어려워 방문객들의 고충이 반복되는 상황이다. 이에 따라 직원 차량에 대한 협의와 유관 기관에 협조 요청을 차년에 진행할 계획이다. 이 외에도 카페, 교실과 심리안정실의 환경 유지 관리, CCTV에 대한 의견이 있었다. CCTV는 이미 2022년에 이용자 동선 및 활동 공간을 고려하여 CCTV를 보완 설치하였음을 보호자 간담회를 통해 안내 드릴 예정이다.

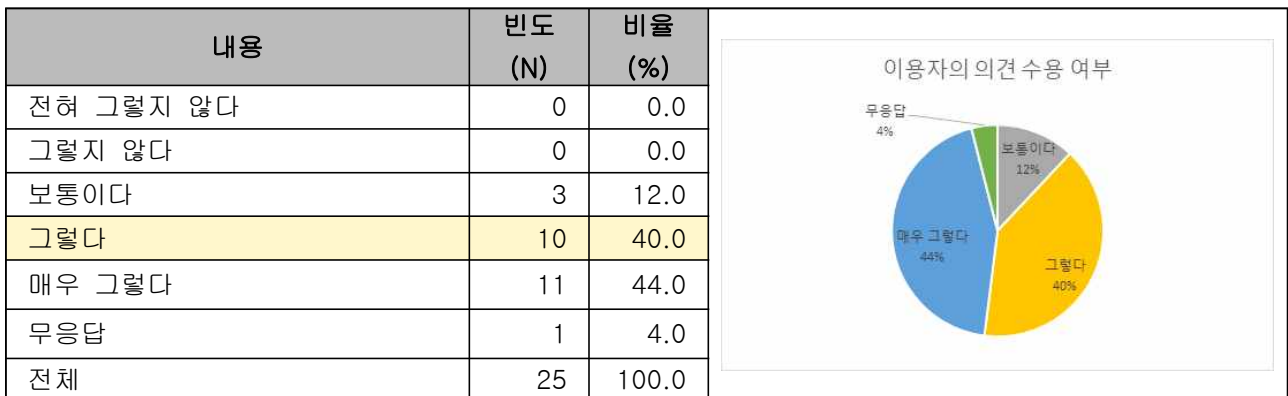
1번	금천구청이나 경찰서 협의로 이용할 수 있었으면 좋겠습니다 (주차장 쉼터링)
2번	벤치가 있었으면 한다. 카페 테이블 추가
	심리 안정실이 많이 확대되었으면 좋겠습니다
	주차공간이 부족한 것 (들어가고 나올 때 조금 불안함)
3번	주기적으로 환기시켜서 내부와 외부의 공기 환원이 원활할 수 있도록 이불이나 담요의 세탁도 자주 해주시면 좋겠습니다
4번	CCTV 사각지대를 조금만 더 줄여보면 어떨까요. 입출을 관리하는 6층 입구와 송영하는 6층 엘리베이터 안쪽 등 필요해 보입니다
5번	주차할 때에 관리해주는 선생님이 계셨으면 합니다. 엉킬 때는 도로에 정차하는 경우가 많았습니다. 1층 주위에 주차를 했는데 신고가 들어 왔다는 이야기를 들었습니다

■ 참여 / 인권보장

17. 이용자 참여에 대한 만족도

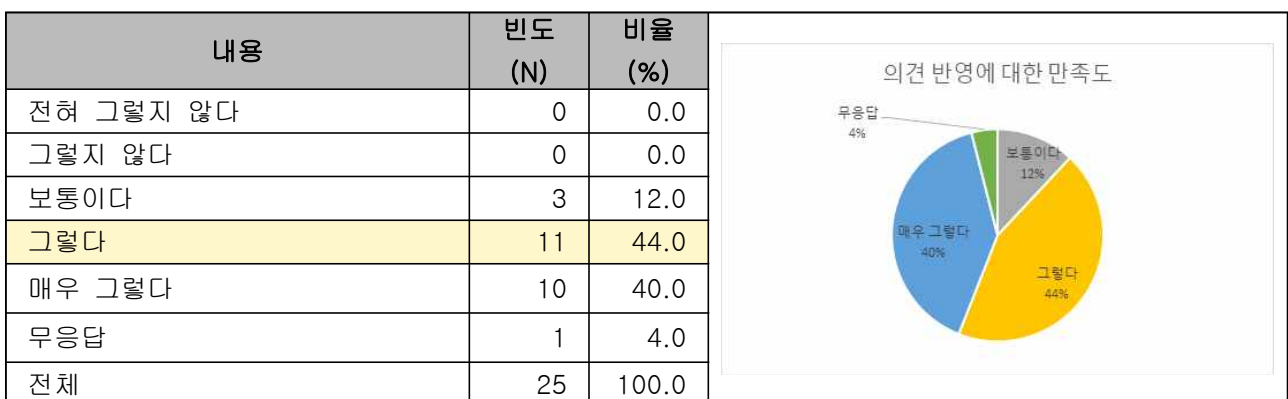
17-1. 이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 있는지 여부

센터는 이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 있는지 묻는 질문에 ‘그렇다’가 40.0%, ‘매우 그렇다’가 44.0%로 나타나 대체적으로 이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 있다고 응답하였다. 전년도 ‘매우 만족 33.3%’ 대비 금년 만족도가 상승한 것으로 나타났다.



17-2. 의견 반영에 대한 만족도

센터는 이용자(보호자)의 의견을 잘 반영하고 있는지 묻는 문항에 ‘그렇다’가 44.0%, ‘매우 그렇다’가 40.0%로 나타나 대체적으로 이용자(보호자)의 의견을 잘 반영하고 있다고 생각했다.



18. 인권보장에 대한 만족도

18-1. 센터의 이용자(보호자)에 대한 인권 보호 노력

센터는 이용자(보호자)의 인권을 보호하기 위해 노력하는지 묻는 질문에 ‘그렇다’가 48.0%, ‘매우 그렇다’가 44.0%로 나타나 대체적으로 이용자의 인권을 보호하기 위해 노력하고 있다고 느꼈다.

내용	빈도 (N)	비율 (%)	
전혀 그렇지 않다	0	0.0	이용자에 대한 인권보호 노력
그렇지 않다	1	4.0	
보통이다	0	0.0	
그렇다	12	48.0	
매우 그렇다	11	44.0	
무응답	1	4.0	
전체	25	100.0	

18-2. 이용자의 직원에 대한 인권 보호 노력

이용자(보호자)들도 직원의 인권을 잘 보호해 주고 있는지 묻는 질문에 ‘그렇다’가 44.0%, ‘매우 그렇다’가 48.0%로 나타나 대체적으로 이용자도 직원의 인권을 잘 보호해주고 있다고 생각하고 있었다.

내용	빈도 (N)	비율 (%)	
전혀 그렇지 않다	0	0.0	직원에 대한 인권 보호 노력
그렇지 않다	0	0.0	
보통이다	1	4.0	
그렇다	11	44.0	
매우 그렇다	12	48.0	
무응답	1	4.0	
전체	25	100.0	

19. 센터에 하고 싶은 말/ 희망하는 의견

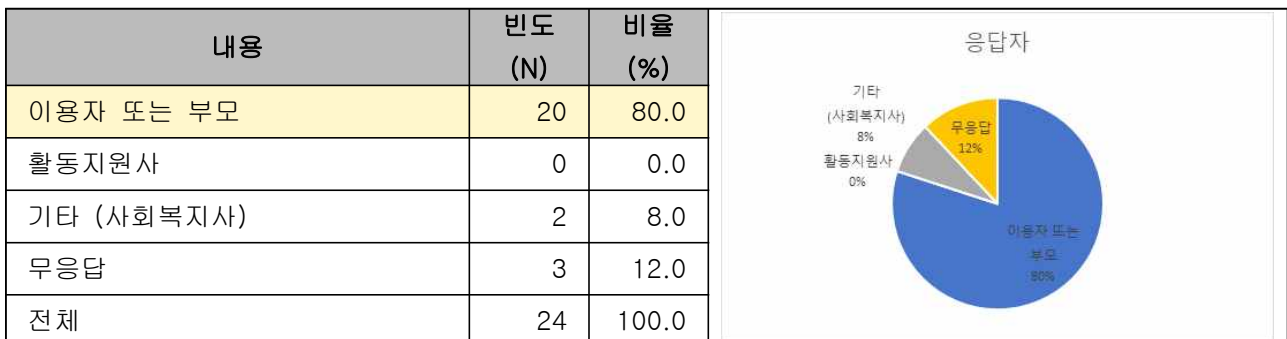
1반	앞으로도 저희 이용자들을 위하여 수고해 주세요
	당사자 (이용자) 두고 담당 선생님과 부모의 소통 중요하다고 생각합니다. 특성화 프로그램, 동아리 활동으로 함께 담당 선생님 판단해서 선택하지 마시고 부모님 (가정) 소통 하였으면 좋겠습니다
2반	외부 활동 자제 및 내부 활동 적극적으로 지지
	장애인들이 생활하는 공간이 미흡한 것 같아요
	담당하는 선생님들이 만족감이 높으셔서 오래 계셨으면 합니다 감사합니다
3반	프로그램 기획과 운영에 열성적으로 임해주시고 이용인 교육에 정성을 다해 주셔서 항상 감사하고 있습니다
	지금처럼 이용자들이 행복한 센터로 만들어주세요
	가정에서의 케어는 한계가 있는데 그래도 센터가 있으므로 유용한 사회와의 소통 창구가 되어줌에 다행이고 감사한 마음입니다. 이용자 개개인의 능력에 맞는 체계적 프로그램이나 활동으로 (미약하나마) 성장의 발판이 되었으면 하는 바램입니다

4반	아이들을 위해 늘 애써주시고 고생하시는 선생님들께 감사드립니다. 아이들이 좋아하고 행복해 하니 종결 없이 계속 아이들도 선생님들도 모두 즐겁고 행복한 센터가 되길 기원합니다. 항상 감사합니다
5반	- 캠프 시 담당 선생님을 배정해 주셨으면 합니다. - 선생님들의 휴가를 반영해서 일정을 올려 주셨으면 합니다. - 변경되는 프로그램의 일정이 가끔씩 있었습니다. - 반 배정이 안정적으로 계속 진행되면 좋겠습니다. - 만족도 및 욕구조사를 모바일로 해도 좋을 것 같습니다. 그리고 익명으로 진행하는 것이니 가방에 넣어서 달라고 하면 안 될 것 같습니다 (캠프 만족도 조사 시) 2023년도가 얼마 남지 않았네요. 그 동안 수고 많으셨습니다. - 새 해가 되었을 때 중요 행사 등 연간 계획을 알려주시면 좋겠습니다. - 그리고 센터 교육 및 운영에 큰 변화가 있을 때는 미리 안내 부탁드립니다 - 겨울 방학 2주간은 부담스럽습니다. 여름방학은 직장에 휴가가 있지만 겨울방학은 양육에 부담이 많이 됩니다.

■ 응답자 일반사항

20. 응답자

설문 응답자는 대다수 '이용자 또는 부모'로 나타났다.



IV. 결 론

1. 결과요약

1) 서비스 만족도 / 욕구

센터 서비스 이용에 대한 긍정 의견은 92% 였으며 현재 참여 중인 서비스에 대한 점수는 9.04점으로 전년 8.8점 대비 0.24점 향상되었다. 서비스를 만족하는 이유는 다양한 프로그램, 개인 능력의 향상, 교사의 친절과 열정적인 지원, 센터 이용을 즐거워 함 등으로 나타났고 불만족의 이유(25명 중 4명)는 개인 특성에 따른 지원의 아쉬움, 교사의 잦은 변경, 불편한 주차 등으로 나타났다.

가장 만족하는 프로그램은 체육 활동, 지역사회활동, 캠프 등 활동적인 프로그램에 대해 만족도가 높았고 이 외에도 일상생활교육, 숲체험, 음악 활동 등도 만족하는 것으로 나타났다. 센터에서 가장 만족하는 점은 '평생교육 프로그램 내용'이 41.7%로 가장 높게 나타났고 다음으로 '개별 특성에 따른 지원'이 22.9%로 나타나 전년 보다 개별 특성에 따른 지원에 대한 만족도가 12%나 향상된 것을 볼 수 있었다. 센터를 이용하면서 가장 좋은 점(효과적인 점)은 '다양한 프로그램에 참여하며 개인의 능력 향상 및 유지'에 도움이 된다가 32.7%로 가장 많은 응답율을 보였으며 전년과 비슷한 결과였다.

담당 직원에 대해서도 긍정 응답이 96%로 전년 92% 대비 긍정적 응답이 많아졌음을 알 수 있었다.

이용자 강점과 요구를 반영하여 2023년 확대 운영되고 있는 특성화 프로그램에 대한 만족도는 '매우 만족'과 '만족'이 64%로 나타났으며 만족하는 이유로는 '개별 특성에 맞는 프로그램이다', '실질적 개선이 이루어진다', '특수학교에서는 받지 못한 특수성이 있다', '활동을 통해 조금씩 발전하고 성장하는 것 같다' 등이 있었다. '보통' 의견은 28%로 나타나 관련 건의사항에 대한 검토 및 반영이 필요하며 진행 과정과 참여에 대한 상담이 보완되어져야 함을 확인했다.

동아리 활동에 대한 만족도에서는 긍정 응답이 84%로 대체적으로 만족하는 것으로 나타났으며 만족하는 이유로는 '개별 특성에 맞는 활기찬 활동이다', '즐거움을 주고 스트레스를 해소시킨다', '본인이 좋아하는 활동 위주로 매칭된 점'이 있었다. 반면 건의 사항으로는 동아리 선택 시 이용자, 교사의 의견에 보호자 의견도 중요하게 고려되었으면 하는 점과 활동에 대한 반응과 결과를 현재 보다 보완해주었으면 하는 의견이다.

센터에서 진행되고 있는 프로그램의 보완할 점으로는 의견이 없는 응답자가 32%로 가장 많았지만 '프로그램 세부 내용 안내', '당일 참여도 상담' 등의 의견도 있어 보호자와의 지속적인

소통이 중요함을 확인하였다.

내년 활성화 및 추가를 희망하는 프로그램으로 제시된 의견의 빈도를 정리해 보면 일상생활, 문화여가, 지역사회, 사회성 프로그램 순으로 나타났고 기존 정규반에서 운영중인 프로그램과 중복되는 의견이 대다수 였다. 이외 컴퓨터 활용 교육에 대한 의견이 있었다.

2) 정보제공

밴드를 통한 정보제공에 대한 만족도를 조사하였다. 밴드에 주 2~3회 방문한다는 응답이 48%로 가장 많았고 다음으로 '1일 1회 정도', '하루에도 여러번' 순으로 나타나 전년 대비 금년에는 보호자의 밴드 방문 횟수가 증가하였음을 알 수 있었다. 밴드를 방문하지 않는 이유는 밴드를 방문하고 싶으나 밴드 활용이 어려운 경우가 있었고 고령 보호자의 의견으로 파악되어 맞춤 정보 제공이 필요함을 확인하였다. 밴드를 통한 서비스 정보 제공 만족도에서는 전체 〇 긍정 응답을 하여 밴드 운영에 대한 만족도가 높음을 확인하였다. 밴드를 이용하면서 가장 만족하는 점은 '프로그램 진행 내용의 확인'이 76%로 매우 높은 만족도를 보였다.

3) 시설환경 / 안전

센터 시설물이 안전하고 관리되고 있다고 생각하는 의견이 100%로 나타났으며 '시설(피난안내, 비상구, 구조대, 소화기 등)의 안전성' 96%, '편의시설(엘리베이터, 장애인용 화장실, 도움벨 등)의 이용 편리성'은 88%, '휴식공간(1층 어울림카페, 어울림홀, 심리안정실, 5층 다목적라운지 등)의 편리성'에 대해 84%의 긍정 응답이 있었다. 센터 공간의 협소함으로 휴식 공간은 전년에 이어 상대적으로 낮은 만족도를 나타냈다. 개선에 대한 의견으로 주차장, 교실 및 심리안정실의 쾌적한 관리유지, CCTV 추가 설치 등의 의견이 있었다. 관련하여 금년 하반기 보호자 간담회 시 개선 방안에 대한 센터 의견을 안내할 예정이다.

4) 참여 / 인권보장

'이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 있는지'와 '반영'에 있어 각각 84%가 긍정 응답을 하였고 '매우 만족'의 의견이 전년대보다 상승하였다. '센터의 이용자(보호자)에 대한 인권 보호'와 '이용자의 직원에 대한 인권 보호' 노력 또한 긍정 응답이 92%로 나타났다.

7) 센터에 하고 싶은 말 / 희망하는 의견

기타 의견으로 중요 행사 등 연간 일정 공지, 변화 사항에 대한 사전 안내 보완, 변경되는 프로그램 일정 안내, 부모와의 지속적인 소통, 교사의 장기 근속 등에 대한 의견이 있었으며 이외 감사와 격려의 의견이 있었다.

2. 제 언

이상에서 살펴본 2023 만족도 및 욕구조사 결과 내용을 토대로 2024년 센터 사업 및 운영 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

가. 개인별 평생교육 지원 사례연구

2023년 만족도 결과에 있어 눈에 띄는 변화는 ‘개별 특성에 따른 지원’에 대한 만족도가 전년 대비 매우 향상되었다는 것이다. 센터 중장기 계획에 따라 2단계 과정의 중점 방향인 ‘특화 평생교육 프로그램 개발’, ‘이용자 기능향상 중심’과 맥락을 같이 하는 1차년 결과로 볼 수 있다. 차년에도 개인 능력 향상에 초점을 둔 반 운영을 지속하며 이에 대한 반별 사례연구를 통해 개인별 평생교육 서비스의 성과를 정리하고자 한다. 이를 통해 개인별 특성에 따른 평생교육 지원에 대한 이용자 및 보호자의 만족도를 향상하고 더 나아가 25년 말 종결자에 대한 전이 계획을 구체화 해 나가고자 한다.

나. 특성화 프로그램의 확대

개인 특성에 따른 평생교육 지원을 위해 2023년에는 반 개편과 더불어 이용자 강점과 요구에 기반한 심화 지원을 위해 특성화 프로그램을 기존 1개(바리스타 자격증반)에서 6개로 확대하였다. 사업운영평가 결과 이용자에 대한 긍정적 영향이 관찰되었고 만족도 욕구조사 결과에서도 개별 특성에 맞고 실질적 개선이 이루어지는 특수성이 있다는 보호자의 긍정적 의견을 토대로 차년에는 주 2회로 확대 운영하고자 한다. 이를 통해 정규반 운영의 보완적 역할을 하여 이용자 개별 특성에 대한 다각적 지원을 할 계획이다.

다. 지역사회와의 지속적 협력

센터 중장기 계획에 따라 코로나 거리두기 해제 후 지역사회와 연계 노력을 지속하고 있다. 특히, 2023년에는 금천50플러스센터와 연계한 3가지(인지훈련, 어울림체조, 책놀이) 연계 프로그램을 연중 진행하며 이용자분들에게 평생교육 서비스를 다양하게 제공할 수 있었고 자치구와의 협의를 통해 차년부터 금천구 수급 이용자 면제율을 20%로 확대할 예정이다.

앞으로도 발달장애인 욕구에 따른 지역사회의 평생교육 인프라를 매년 확대해 나가고 자치구와의 협력으로 금천구 지역적 특성과 발달장애인 및 가족의 경제적 상황을 고려한 서비스 비용 지원 확대에 대해서도 논의해 나가고자 한다.

금천발달장애인평생교육센터 2023년 이용자 만족도 및 욕구조사

우리 센터를 이용하고 있는 이용자에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 2023년 평생교육 센터 서비스에 대한 만족도와 서비스 욕구를 조사하고자 하오니 한 문항도 빠짐 없이 응답 해주시면 감사하겠습니다.

* 응답기간: 2023. 10. 25.(수) ~ 2023. 11. 01.(수) 1주일간

- 문항을 읽고 해당되는 것에 √ 표시해주세요 -

서 비 스

■ 서비스 만족도에 대한 질문입니다.

1. 우리 센터 이용에 전반적으로 만족하십니까?

① 매우불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

1-1. 센터 이용을 만족하는 이유 또는 불만족 하는 이유가 있다면 적어주세요.

만족하는 이유:

불만족하는 이유:

2. 센터에서 진행되는 서비스에 대해 10점 만점 중, 몇 점을 주시겠습니까?

(동그라미에 체크해주세요)

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10

2-1. 센터 평생교육 프로그램 중, 가장 만족하는 프로그램은 무엇인가요?

(밴드에서 활동사진을 참고해주세요)

프로그램명:

만족하는 이유:

3. 센터에서 가장 만족하는 점은 무엇인가요? (2개 선택해주세요)

()

- ① 평생교육 프로그램 내용(일상생활, 사회성, 자립, 문화여가 등)이 알차고 유익하다
- ② 프로그램 상담 및 가정 연계 등 의사소통이 원활하다
- ③ 담당 교사의 지원 역량이 우수하다
- ④ 개별 특성에 따른 지원이 잘 이루어진다
- ⑤ 서비스 공간(환경)이 청결하고 안전하다
- ⑥ 활용 교구 및 기자재가 적절히 활용되고 있다
- ⑦ 밴드 운영을 통한 정보제공이 잘 이루어진다
- ⑧ 기타 :

4. 센터를 이용하면서 가장 좋은 점(효과적인 점)은 무엇인가요? (2개 선택해주세요)

()

- ① 다양한 프로그램에 참여하며 개인의 능력향상 및 유지에 도움이 된다
- ② 가정의 양육부담을 감소시킨다
- ③ 서비스에 참여함으로 일상 생활이 의미있다고 느낀다
- ④ 소속에 대한 안정감을 느낀다
- ⑤ 정보제공, 상담 등을 통해 실제적 또는 심리적 도움을 받는다
- ⑥ 자녀가 센터를 이용하는 것을 좋아하고 즐거워한다
- ⑦ 기타 :

5. 담당 직원에 대한 만족도에 v표 하주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
5-1. 이용자에 대한 관찰 및 이해를 토대로 적절한 서비스를 제공한다					
5-2. 프로그램 진행내용, 참여도 등 관련 상담과 소통이 원활하다					

6. 우리 센터는 매년 새로운 평생교육 서비스를 선보이고 있습니다. 2022년에는 문해교육, 의사소통교육, 특수체육, 바리스타 자격증반이 새롭게 시작되었고, **2023년 6월부터는 이용자의 강점과 요구를 반영한 특성화반이 주1회** 진행되고 있습니다.

(※이 외에도 연계 프로그램으로 어울림체조, 책놀이 프로그램, 인지훈련 프로그램 등이 진행되고 있습니다.)

특성화반 프로그램에 대한 만족도에 v표 해주세요.

특성화프로그램			목적	진행자
1	2022년 개설	바리스타 자격증반	바리스타 자격증 취득으로 성취감 및 직업능력 향상	센터 교사
2	신규	스포츠 선수육성반	스포츠 잠재능력 향상 및 사회 참여 기회촉진	센터 교사
3	신규	아트반	발달장애인 예술가로서의 역량 키우기 및 정서적 안정	외부 강사 (미술치료사)
4	신규	AAC반	의사소통이 어려운 발달장애인에게 일상생활에서의 AAC 활용 능력 향상	센터 교사
5	신규	일상생활 심화반	의사소통이 어려운 발달장애인 및 고령기 보호자들 둔 발달장애인의 일상생활 자립 준비	센터 교사
6	신규	감각놀이반	다양한 감각을 활용한 놀이 경험 및 여가 생활 확장	외부강사 (작업치료사)

① 매우불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

6-1. 특성화 프로그램에 만족하는 이유 또는 건의사항이 있다면 적어주세요.

만족하는 이유:

건의사항:

7. 우리 센터는 이용자의 '자기결정'과 '즐거운 일상' 을 위해 **매주 금요일 동아리 활동을 진행하고 있으며, 오전/ 오후 1인 2개의 동아리를 선택하여 참여중입니다.**
동아리 활동에 대한 만족도에 v표 해주세요.

(뒤로 넘겨 응답해주세요)

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		동물교감활동	외부 강사
	간식천국	센터 교사		뉴-스포츠 '컬링'	센터 교사

① 매우불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

7-1. 동아리 활동에 만족하는 이유 또는 건의사항이 있다면 적어주세요.

만족하는 이유:

건의사항:

8. 2022년 프로그램 보완점으로 의견이 있었던 ①강사 진행 프로그램에 대한 강사 소개, ②밴드 활동소식에 대한 주요 설명 등이 2023년에는 반영되어 보완·운영되었습니다.

앞으로 센터에서 진행되는 프로그램에서 보완되었으면 하는 점은 무엇인가요?

(1개 선택해주세요)

- ① 진행되는 프로그램에 대한 세부 내용 안내
- ② 당일 진행된 프로그램과 이용자 참여도에 대한 상담
- ③ 센터에서 진행되고 있는 프로그램의 가정 연계 상담
- ④ 없음
- ⑤ 기타 :

9. 앞으로 더 활성화되거나 추가적으로 진행되었으면 하는 프로그램을 적어주세요.

평생교육 프로그램(일상생활/ 사회성/ 지역사회/ 문화여가 영역):

기타:

정보 제공

■ 정보제공에 대한 질문입니다.

10. 일주일에 밴드에 몇 회 정도 방문하십니까?

- ① 주 1회 이하 ② 주 2~3회 ③ 1일 1회 정도 ④ 하루에도 여러번
⑤ 방문하지 않는다

10-1. 밴드를 방문하지 않는 이유는 무엇입니까?

- ① 밴드에 가입되어 있지 않다 (※ 가입을 원하시면 담당교사에게 말씀해주세요)
② 밴드를 방문하고 싶으나 밴드 활용이 어렵다
③ 기타 :

11. 밴드를 통해 서비스 정보를 제공받는 것에 만족하십니까?

- ① 매우불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

12. 밴드를 이용하면서 가장 만족하는 점은 무엇입니까? (1개 선택해주세요)

- ① 진행되고 있는 프로그램 내용을 확인할 수 있다
② 안내되는 내용을 통해 센터에 대한 신뢰감이 느껴진다
③ 유용한 정보가 안내되어 도움이 된다
④ 기타:

13. 밴드 운영 또는 정보제공에서 보완해야 할 점이 있다면 적어주세요.

시설 환경과 안전

■ 시설 환경과 안전에 대한 질문입니다.

14. 센터 시설물은 안전하게 잘 관리되고 있다고 생각합니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

15. 센터 시설물에 대한 만족도에 v표 해주세요.

	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
15-1. 시설이 안전하다고 느낀다 (예: 긴급 상황 시 피난 안내, 비상벨, 비상구, 구조대, 소화기 등)					
15-2. 편의시설은 장애인이 이용하기에 불편함이 없다 (예: 시각장애인 유도블록, 엘리베이터, 장애인용 화장실, 도움벨 등)					
15-3. 휴식공간이 편하다 (예: 1층 어울림홀, 카페, 심리안정실, 5층 다목적 라운지)					

16. 센터 공간 중 개선이 필요하다고 생각하는 부분이 있다면 적어주세요.

(※ 우리 센터는 주차 공간이 협소하여 이용객들의 불편이 발생되어 자치구 및 인근 시설에 협조요청을 하였으나 즉각적인 개선이 어려운 상황입니다. 이 부분을 인지하고 지속적으로 노력하고 있으니 양해해 주시면 감사하겠습니다.)

참여 · 인권보장

■ 이용자 참여와 인권보장에 대한 질문입니다.

17. 이용자 참여에 대한 만족도에 v표 해주세요.

	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
17-1. 센터는 이용자(보호자)의 의견을 잘 듣고 있다고 생각한다					
17-2. 이용자(보호자)의 의견이 잘 반영되고 있는 것 같다					

18. 인권보장에 대한 만족도에 v표 해주세요.

	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
18-1. 센터는 이용자의 인권을 보호하기 위해 노력한다					
18-2. 이용자(보호자)들은 직원의 인권을 보호하기 위해 노력한다					

19. 마지막으로 센터에 하고 싶은 말 또는 희망하는 의견을 적어주세요.

응답자 일반사항

20. 다음은 응답자의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 V표 해주세요.

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

“응답하느라 수고하셨습니다.
 2023년도 격려와 믿음으로 함께 해주신 부모님들께 감사드립니다.
 더 나은 서비스로 보답하겠습니다.”

2023년 이용자 만족도 및 욕구조사	
지은이	금천발달장애인평생교육센터, 역자
발행인	센터장 변세현
판 쇄	2023년 11월 30일
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