

2019년

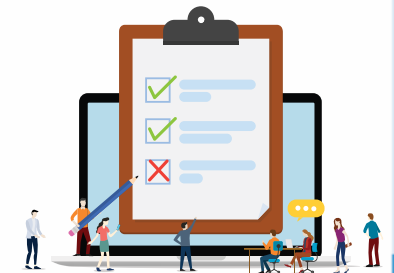
# 서울시 장애인직업재활시설 이용자만족도 조사 사전설명회

2019. 9. 4.



# 목차

1	조사개요	02
2	조사 주요 절차	03
3	조사 수행	04
4	조사 전 제출서류	11
5	만족도 조사 항목	12
6	관련 문의사항	15



# 1. 조사 개요

## → 조사목적:

- 2019년 서울시 장애인직업재활시설의 이용자 만족도 수준을 파악하고,  
그 결과를 바탕으로 서비스품질 향상과 이용자 만족도 제고에 기여하고자 함

## → 조사기간: 2019년 9월17일(화) ~ 10월11일(금)

## → 조사대상: 서울시 소재 장애인직업재활시설 118개소의 근로장애인과 훈련장애인

## → 조사내용:

- 이용자 대상 현장 조사, 보호자 대상 전화조사, 시설 관계자 좌담회(FGI)

## 2. 조사 주요 절차



### 3. 조사수행

현장조사

전화조사

#### 1) 현장조사 수행

➔ 조사대상: 시설별 조사 당일 출근한 근로장애인과 훈련장애인 10~15명

- 조사 당일 설문조사 응답이 가능한 이용자 전원 명단 준비(당일 이용자 컨디션 고려)
- 조사 당일 출근 이용자 중 응답 가능자가 10명 미만인 경우는 전원 조사

<서식3>

#### 현장조사 대상자 명단(이용자 출근 명단)

당일 제출 서류

시설명	
조사일	2019년 월 일

No.	이용자 성명	성별	연령	장애유형	이용기간
1					
2					
3					
4					
5					
6					

### 3. 조사수행

현장조사

전화조사

→ 조사방법: 조사원 2인1조로 진행

- 외부와 분리된 공간에서 이용자와 조사원만 배석하여 조사진행 (시설 담당자는 이용자 안내만 협조)
- 조사원 1명은 조사문항을 설명하고, 다른 조사원 1명은 응답내용을 기록하는 방식으로 수행
- 만족도 조사 응답자 답례품 1인 1개 증정

#### 회의실 or 휴게실

조사원1 : 설문문항 설명

조사원2 : 응답 기록



### 3. 조사수행

현장조사

전화조사

➔ 조사방법: 조사원 2인1조로 진행

- 조사문항과 그림설명이 포함된 보기카드를 활용하여 진행

보기카드 예시

조사문항. 궁금한 것을 물어보면 충분히 설명해 준다.



응답카드 예시



매우  
그렇다



그런  
편이다



그렇지  
않은 편이다



전혀  
그렇지 않다

### 3. 조사수행

현장조사

전화조사

→ 조사일정: 2019년 9월17일(화) ~ 10월11일(금) 중 1일 방문, 총 2시간 소요예상(1인 10~15분)

- 시설별 현장방문 불가일을 사전제출 받고, 현장조사원의 조사 가능일을 고려하여 확정
- 시설별 방문일정은 최소 5일전(주말 포함) 시설로 유선연락, 시설의 담당자와 확인

1단계:



시설별 현장방문

9월16일 까지 불가일 제출

2단계:

시설 제출일정과 조사원 일정을  
고려한 방문일정 수립



3단계:



시설 담당자 확인 후

방문일 확정



### 3. 조사수행

현장조사

전화조사

➔ 조사일정: 2019년 9월17일(화) ~ 10월11일(금) 중 1일 방문, 총 2시간 소요예상(1인 10~15분)

<서식1>

시설 조사담당자 및 현장방문 일정

사전 제출 서류

시설명		
담당자	성명	
	연락처	
	이메일	

현장방문 불가일		방문이 불가한 날짜에 표시 'O' 해 주십시오.																							
9/17	9/18	9/19	9/20	9/21	9/22	9/23	9/24	9/25	9/26	9/27	9/28	9/29	9/30	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7	10/8	10/9	10/10	10/11	

\* 불가피한 날짜만 체크해주시기 바랍니다.

#### 2) 보호자 전화조사 수행

➔ 조사대상: 시설 이용자의 보호자 10명

- 시설별 개인정보동의를 얻은 이용자의 보호자 10명 이상 명단 준비  
(전화조사임을 고려해 응답이 가능하신 보호자 명단 제출)
- 응답 가능한 보호자가 5명 미만인 경우는 전원 조사

➔ 조사방법: 전화조사

- 시설별 제출된 보호자 명단 중 무작위로 5명에 대해 조사 진행

➔ 조사일정: 2019년 9월23일(월) ~ 10월11일(금)

### 3. 조사수행

현장조사

전화조사

<서식2>

#### 보호자 조사 대상 명단

시설명	
-----	--

사전 제출 서류

No.	이용자 성명	보호자 성명	보호자 연락처	이용자와의 관계	비고
1					
2					
3					
4					
5					

10					
11					
12					
13					
14					
15					

위 보호자 명단은 본 조사와 관련하여 개인 정보 동의를 받은 명단입니다.

## 4. 조사 전 제출서류

### → 사전 제출 서류

<서식1> 평가시설별 담당자 및 조사 불가 일정 제출

<서식2> 보호자 조사 대상 명단 제출

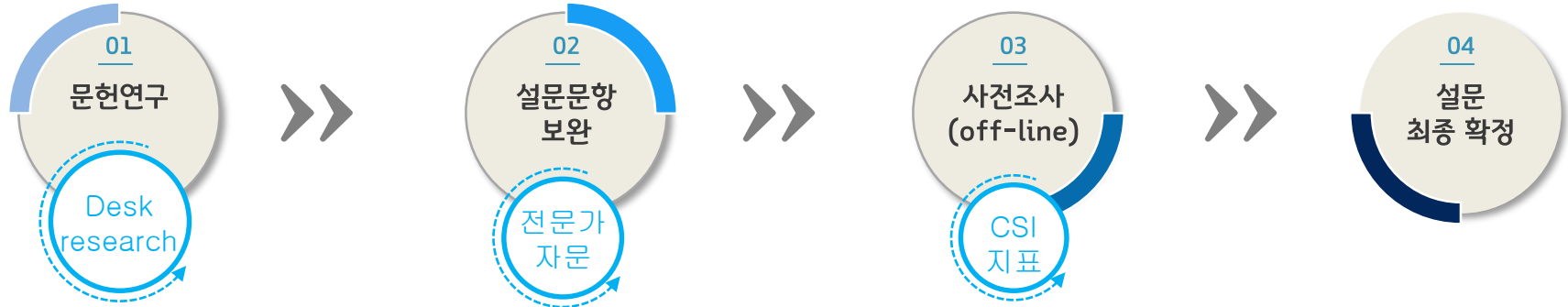
- 보호자 대상 조사 인원 10명 이상 제출
- 보호자 개인정보 동의 서류는 기관에서 보관(별도 제출 필요 없음)

### → 자료제출

- 담당자 : 글로벌알앤씨연구소(주) 차화연 대리
- 연락처 : 02-3438-1703
- 메일주소 : hycha@globalri.co.kr
- 제출기한 : **2019년 9월16일 오전12시(정오)까지**

# 5. 만족도 조사 항목

## 1) 만족도 모델 개발



### 기존 CSI모델 검토 및 유사 사업 검토

- 기존 설문/보고서 분석 (모델 및 설문항목의 타당성과 적합성 검토)
- 재단 실무자 의견수렴**
- 벤치마킹 자료의 조사항목, 모델 구성 등 상세 내역 분석

### 만족도 모델 초안 구성

- 이용자만족도 설문항목 초안 작성 및 실무 담당자 검토
  - 재단 실무팀
  - 글로벌알앤씨연구소 실무진
- 복지, 통계분야 전문가 의견수렴**
- 이용자만족도 설문지 초안 작성



### 본 조사 대비 사전조사

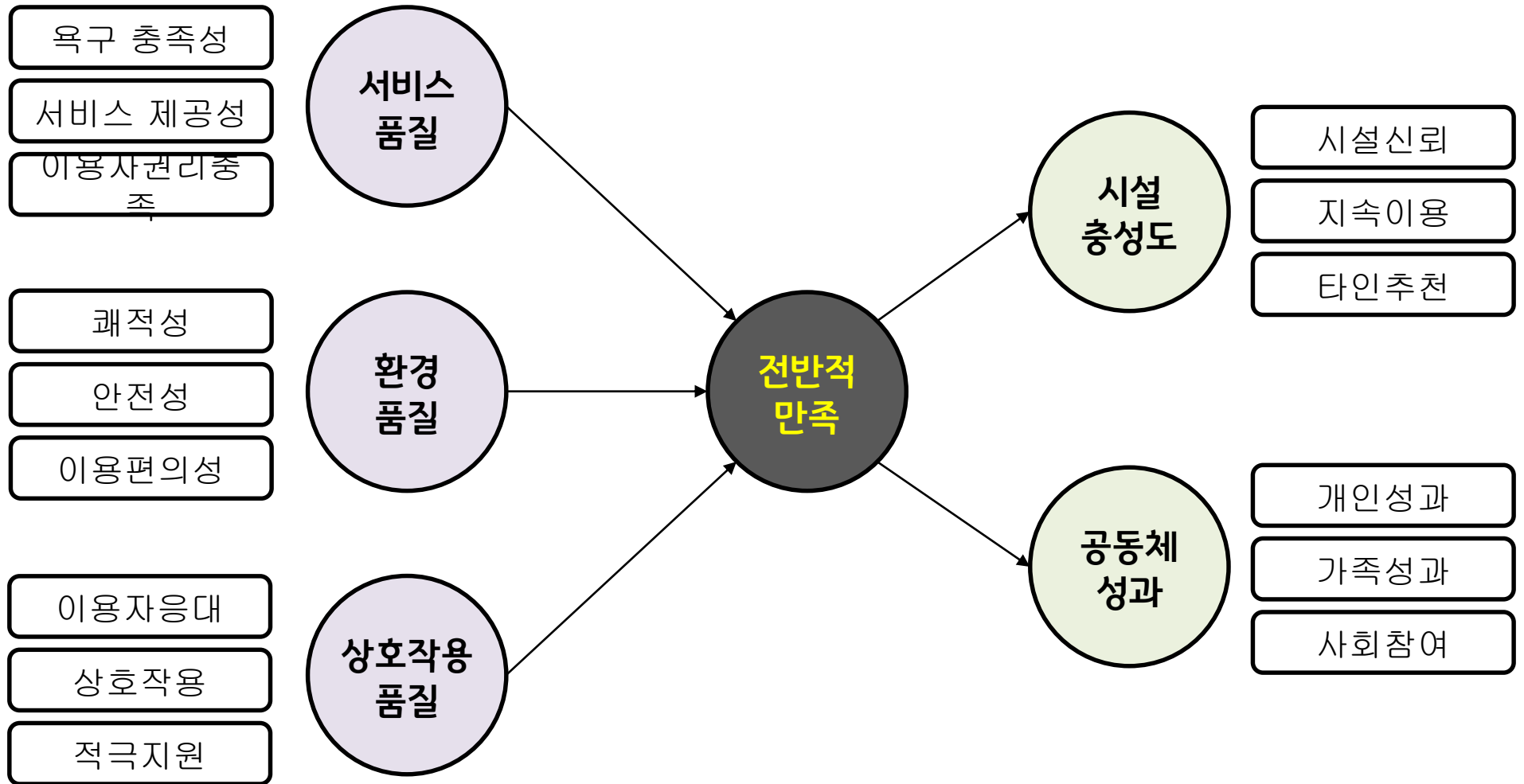
- 사전 조사 실시**
  - 3개 시설 39명
- 응답 타당성 및 편의성 검토
  - 용어 이해도 및 문제점 점검
  - 설문항목 개선안 마련



### 최종 설문항목 확정

- 모델 타당성 검증
- 이용자 응답난이도 고려
- 최종 32개 설문 항목 확정**

## 5. 만족도 조사 항목



# 5. 만족도 조사 항목

## 2) 만족도 조사 항목

구분	조사항목	평가
1. 서비스 품질	1-1. 일을 하면서 나의 능력개발을 도와주었다.	4점 척도
	1-2. 현재 하고 있는 일이 즐겁다.	4점 척도
	1-3. 현재 받고 있는 월급에 만족한다.	4점 척도
	1-4. 시설을 이용하기까지 절차가 간편하다.	4점 척도
	1-5. 다양한 직업재활 프로그램을 제공한다.	4점 척도
	1-6. 시설에서 하고 있는 프로그램들을 좋아한다	4점 척도
	1-7. 하고 싶은 것을 자유롭게 이야기 할 수 있다.	4점 척도
	1-8. 일을 하면서 나의 의견이 반영되었다.	4점 척도
	1-9. 선생님들은 이용자의 권리를 위해 노력한다.	4점 척도
	1-10. 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	4점 척도
2. 환경 품질	2-1. 일하는 곳의 온도는 덥지도 않고, 춥지도 않고 좋다.	4점 척도
	2-2. 작업하기에 좋은 환경을 갖추고 있다	4점 척도
	2-3. 일하고 생활하는데 위험하지 않다.	4점 척도
	2-4. 안전을 위한 시설/장비를 잘 갖추고 있다.	4점 척도
	2-5. 위험한 일에 대해 충분히 설명을 해준다.	4점 척도

구분	조사항목	평가
3. 상호작용 품질	3-1. 선생님들은 나의 말을 잘 들어준다.	4점 척도
	3-2. 선생님들은 필요한 정보를 알려준다.	4점 척도
	3-3. 궁금한 것을 물어보면 충분히 설명해 준다.	4점 척도
	3-4. 선생님들과 이야기를 많이 한다.	4점 척도
	3-5. 이용자들의 문제를 진심으로 걱정한다.	4점 척도
	3-6. 선생님들은 이용자들을 적극적으로 도와준다.	4점 척도
	3-7. 선생님들과 지내는 것에 대해 전반적으로 만족 한다.	4점 척도
4. 전반적 만족 도	4-1. 시설을 이용하면서 전반적으로 만족한다.	4점 척도
5. 기관충성도	5-1. 현재 이용하고 있는 시설의 믿을 수 있다.	4점 척도
	5-2. 계속해서 이곳에서 일하고 싶다.	4점 척도
	5-3. 현재 이용하고 있는 시설을 친구들에게 추천하 고 싶다.	4점 척도
6. 공동체성과	6-1. 일을 하면서 나의 자존감이 높아졌다.	4점 척도
	6-2. 일을 하면서 우리 가족이 더 행복해졌다.	4점 척도
	6-3. 이용자의 사회참여에 도움을 준다.	4점 척도
14	총 32문항	

## 6. 관련 문의사항

구분	서울시복지재단	글로벌알앤씨연구소(주)
담당자	김정연 주임	김병용 부장
연락처	02-6353-0338 dayjung@welfare.seoul.kr	02-3438-1714 bykim@globalri.co.kr



# Q & A

감사합니다

