



10/2025

# 2024- 2025년 고객 및 가족 경험과 만족도 조사

결과 보고서

## 2024/2025 회계연도 고객 및 가족 경험과 만족도 조사

### 결과 보고서

10/2025

#### 배경

Harbor Regional Center (Harbor)의 업무는 Harbor 의 비전, 미션 및 가치에 따라 진행됩니다. 추가로, 3/2022 에 Harbor 이사회에서 채택한 2023-2026 년 전략 계획의 지침을 따르고 있습니다. 계획은 다음과 같은 몇 가지 주요 분야에 초점을 둡니다: 고객 및 가족의 경험과 만족도 증진, 서비스 조정 강화, 자원 개발 확대 및 지역사회 참여 강화. Harbor 의 [홈페이지](#) 내 "회사 소개" 에서 이 안내문을 읽어볼 것을 권장합니다.

우리는 서비스를 제공하는 고객 및 가족들의 의견에 귀를 기울이고, 피드백을 받기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위한 방법 중 하나는 설문조사이며, 이는 전략적 계획에 대한 우리의 노력이 서비스를 제공하는 고객과 가족들에게 긍정적인 영향이 있는지 확인하기 위한 기본 척도입니다.

Harbor 는 4/2025 및 5/2025 에 서비스를 제공하는 모든 고객 및 가족들에게 연간 고객 및 가족 경험과 만족도 설문조사를 배포했으며, 이 설문조사는 다음과 같은 4 개의 영역에 초점을 둡니다:

**커뮤니케이션 및 정보 전달:** 설문 조사 내 이 영역은 Harbor 에서 제공하는 정보의 내용이 쉽게 접근 가능하고 이해할 수 있는지, 그리고 서비스와 지원에 대해 정보를 바탕으로 한 의사 결정을 내리는데 도움을 줬는지 피드백에 대해 질문합니다.

**고객 서비스:** 이 영역은 지난 6 개월 동안 Harbor 직원을 통해 받은 고객 서비스의 질에 대한 견해를 물어보며, 특히 전문성, 긍정적인 태도, 존중 및 커뮤니케이션에 대해 물어봅니다.

**인간 중심 서비스 계획:** 이 영역은 개별 가족 서비스 계획 (IFSP) 또는 개별 프로그램 계획 (IPP) 미팅 중 인간 중심 서비스 계획 절차에 대한 경험에 초점을 둡니다. 인간 중심 서비스 계획 절차의 목적은 고객에게 중요한 사항을 포함하는 고객 주도 IFSP 또는 IPP 를 수립하기 위해 고객, 가족 및 서비스 코디네이터를 포함한 도움을 주는 사람들을 지원하는 것입니다.

**Harbor 서비스 제공자 커뮤니티의 다양성:** 사례 관리와 함께 Harbor 지원 서비스를 받는 고객에 대해, 설문 조사 내 이 영역은 Harbor 서비스 제공자, 특히 Harbor 에서 서비스를 제공하는 고객을 지원하는 Harbor 서비스 제공자의 다양성에 대해 의견을 묻는데 초점을 둡니다.

설문 조사가 배포되기 전에, 우리는 이메일 커뮤니케이션을 제작해 서비스를 제공하는 모든 고객 및 가족에게 공유했습니다. 설문 조사는 4 월 중순에 서비스를 제공하는 모든 고객 및 가족에게 여러 언어로 이메일 및/또는 우편으로 배포되었습니다. 설문 조사는 5 월 중순까지 온라인을 통해 참여 가능하도록 했으며, 결과를 요약하기 전에 6 월 초까지 설문 조사가 매일로 도착하기를 기다렸습니다. 또한 참여율을 높이기 위해 설문 기간 동안 알림 이메일을 수시로 발송하였습니다.

### 주요 결과

결과에 대한 세부 내용은 이 요약과 함께 제공되며, 제공되는 주요 내용은 다음과 같습니다.

**응답:** 912 건의 설문 답변을 받았으며, 이는 6%의 응답률에 해당합니다. 설문 조사는 익명으로 진행되었지만, 참가자들은 설문 마지막에 Harbor 의 연락을 요청할 수 있으며, 연락처 정보를 포함할 수 있습니다. 받은 912 건의 설문 답변 중, 110 명 (15%)의 응답자들이 연락을 요청해 Harbor 의 사례 관리 매니저 중 한 명으로부터 연락을 받았습니다.

**인구 통계:** 설문 응답자의 4 분의 3 (76%)은 가족 구성원이었으며, 20%는 Harbor 를 통해 직접 서비스를 받는 고객이었습니다. (44%)가 10 년 이상 Harbor 로부터 서비스를 받고 있다고 응답하였으며, (61%)는 21 세 이하의 고객들이었습니다. 설문 조사 응답자의 인종과 주로 사용하는 언어는 일부 예외를 제외하고 전반적으로 Harbor 에서 서비스를 제공하는 모든 사람의 인종 및 주로 사용하는 언어와 일치했습니다. 설문 조사 응답자의 31%가 히스패닉계라고 응답한 반면, Harbor 에서 서비스를 제공하는 전체 고객 중 50%는 히스패닉계인 것으로 확인되었습니다. 또한 설문 조사 응답자의 26%가 아시아계라고 응답한 반면, Harbor 에서 서비스를 제공하는 전체 고객 중 18%는 아시아계인 것으로 확인되었습니다. Harbor 에서 서비스를 제공하는 고객들이 사용하는 2 가지 주요 언어 중, 82%는 영어이며, 16%는 스페인어입니다. 설문 조사에 참여한 응답자 중, 85%는 영어를 주로 사용한다고 응답했으며, 9%는 스페인어를 주로 사용한다고 응답했습니다.

### 주요 결과:

**전반적인 결과:** Harbor 에 대한 전반적인 경험과 만족도를 평가해 달라는 질문에 대해, 총 87%가 '좋음', '우수' 또는 '탁월'하다고 응답했습니다.

**커뮤니케이션 및 정보 전달:** 총 82%가 Harbor 에서 제공하는 정보 및 자료에 대해 만족 또는 매우 만족한다고 응답했습니다.

**고객 서비스:** 지난 6 개월 동안의 고객 서비스 경험에 대해 평가해 달라는 질문에 대해, 총 87%가 좋음, 우수 또는 탁월하다고 응답했습니다.

**인간 중심 서비스 계획:** 개별 가족 서비스 계획 (IFSP) 또는 개별 프로그램 계획 (IPP)을 수립하는데 있어 담당 서비스 코디네이터가 능력이 있는지, 그리고 해당 IFSP/IPP 가 인간 중심인지 물어봤을 때, 총 88%가 이에 동의하거나 매우 동의한다고 응답했습니다.

*Harbor* 서비스 제공자 커뮤니티의 다양성: 본인의 필요 사항 및 선호 사항을 최대한 충족할 수 있는 서비스를 결정하기 전에 선택할 수 있는 여러 서비스 제공자가 있었는지 물어봤을 때, 62% 이에 동의하거나 매우 동의한다고 응답했습니다. 총 86%가 커뮤니티의 다양한 문화적 및 언어적 요구사항을 충족할 수 있는 서비스 제공자가 *Harbor*에 있다는 믿음에 대해 동의하거나 매우 동의한다고 응답했습니다.

### 요약

소중한 피드백을 공유해 준 모든 고객, 가족 및 도움을 준 사람들께 감사 드립니다. 일년 내내 진행되는 설문 조사, 청취 세션, 그리고 표본 집단 설문 조사를 통해 계속해서 여러분의 피드백을 공유해 주시기 바랍니다.

*Harbor* 전략 계획을 실행하기 위해 계속 노력하면서, 우리는 모든 영역을 개선하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 전략적 목표 및 목적을 위한 당사의 진행 사항에 대한 업데이트 사항은 이사회 회의를 통해 분기별로 공유됩니다.

*Harbor* 이사회, 직원 및 저를 대표하여, *Harbor Regional Center* 의 미래를 함께 만들어 갈 수 있도록 협조해주셔서 감사 드립니다.



Patrick Ruppe  
Harbor Regional Center  
이사  
[Patrick.Ruppe@harborrc.org](mailto:Patrick.Ruppe@harborrc.org)

# 배경

## 2023-2026년 Harbor 전략 계획

- 이사회에서 채택 3/2022

<https://www.harborrc.org/strategic-plan>

- 주요 영역, 목표 및 목적
  - 고객 및 가족 경험과 만족도 향상\*
  - 서비스 조정 강화\*
  - 자원 개발 증진\*
  - 커뮤니티 참여 강화

\* 설문조사에서 다룬 주요 영역



# 배경

## 설문 과정

- 4/2024에 Harbor 서비스를 받고 있는 모든 고객 및 가족에게 이사가 이메일을 송부했습니다.
- 4/2024 중순에 고객 및 가족들에게 다국어로 다국어로 작성된 설문조사를 이메일 및/또는 우편으로 발송하였습니다.
- 설문조사는 5/2024까지 진행되었습니다.
- 설문조사 종료 시 회신을 요청한 응답자 110명과 통화했습니다.





10/2025

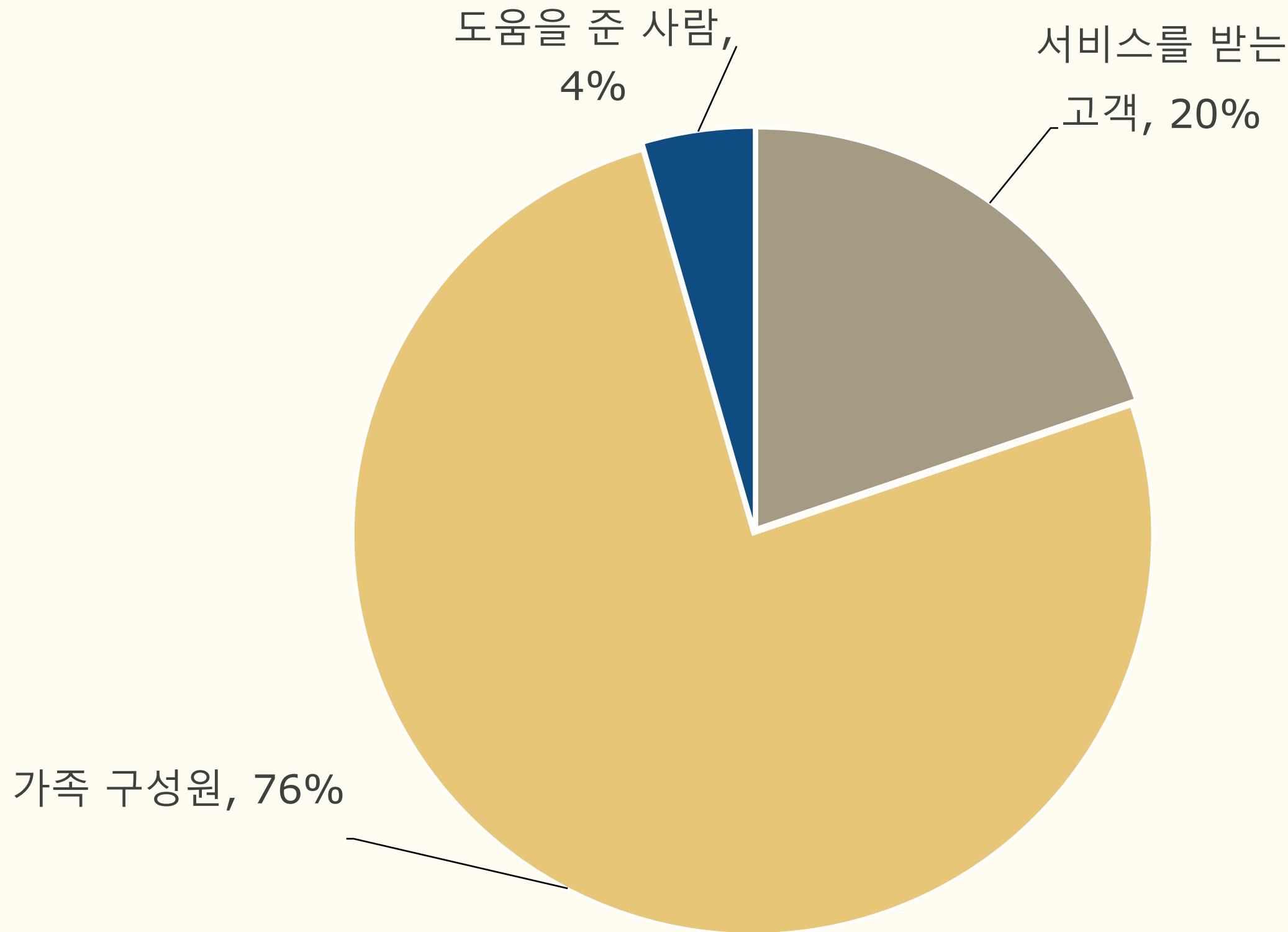
# 설문조사 응답자의 인구 통계

912개 설문 응답 수령



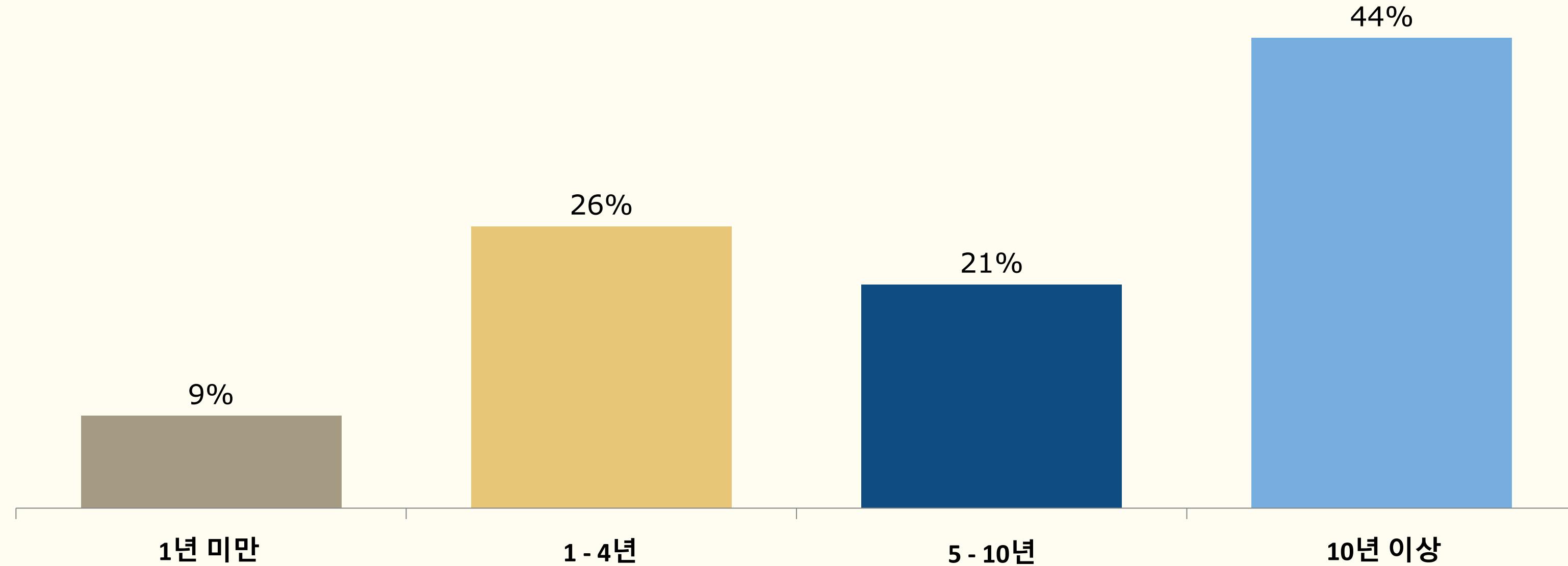


# 다음 중 귀하를 가장 잘 설명하는 내용은 무엇인가요?



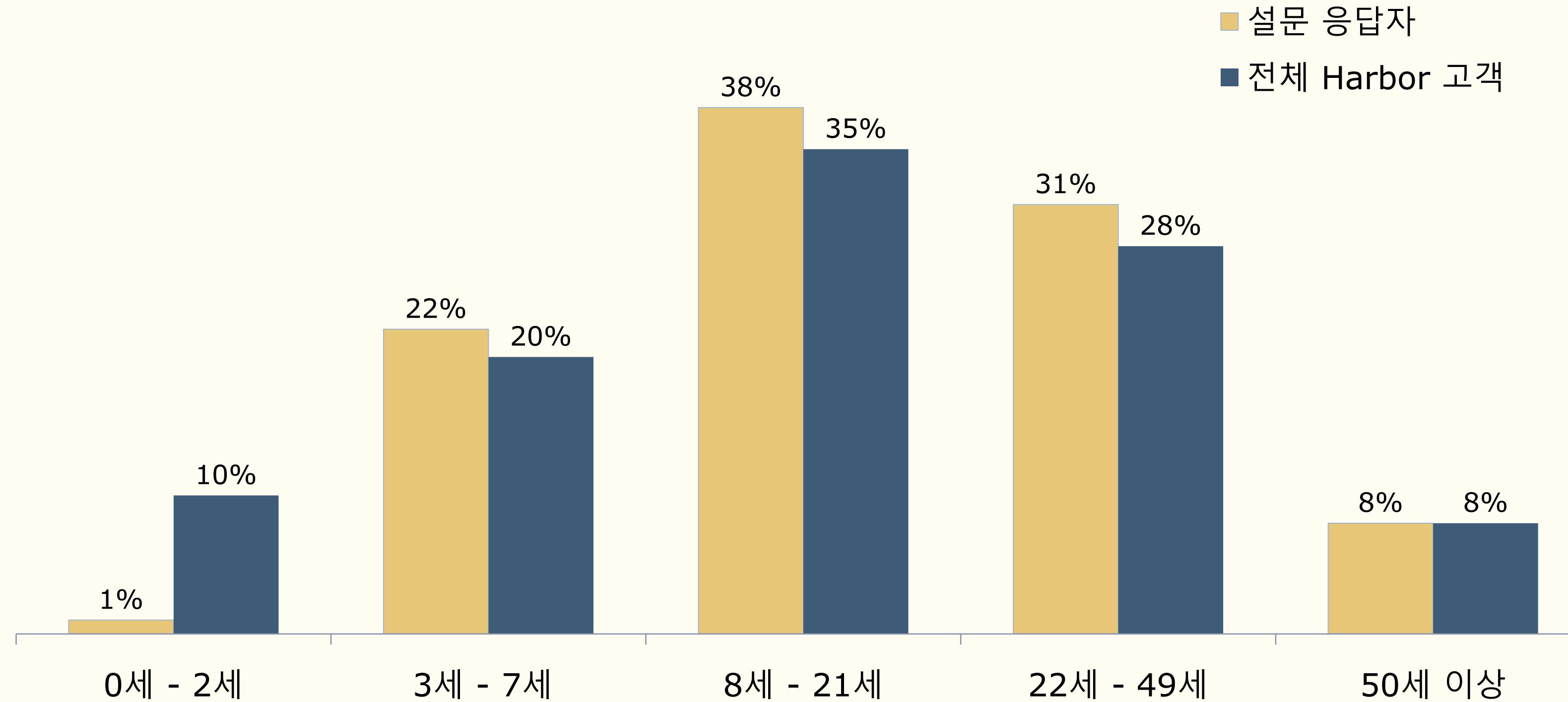


# 얼마나 Harbor Regional Center로부터 서비스를 받았나요?



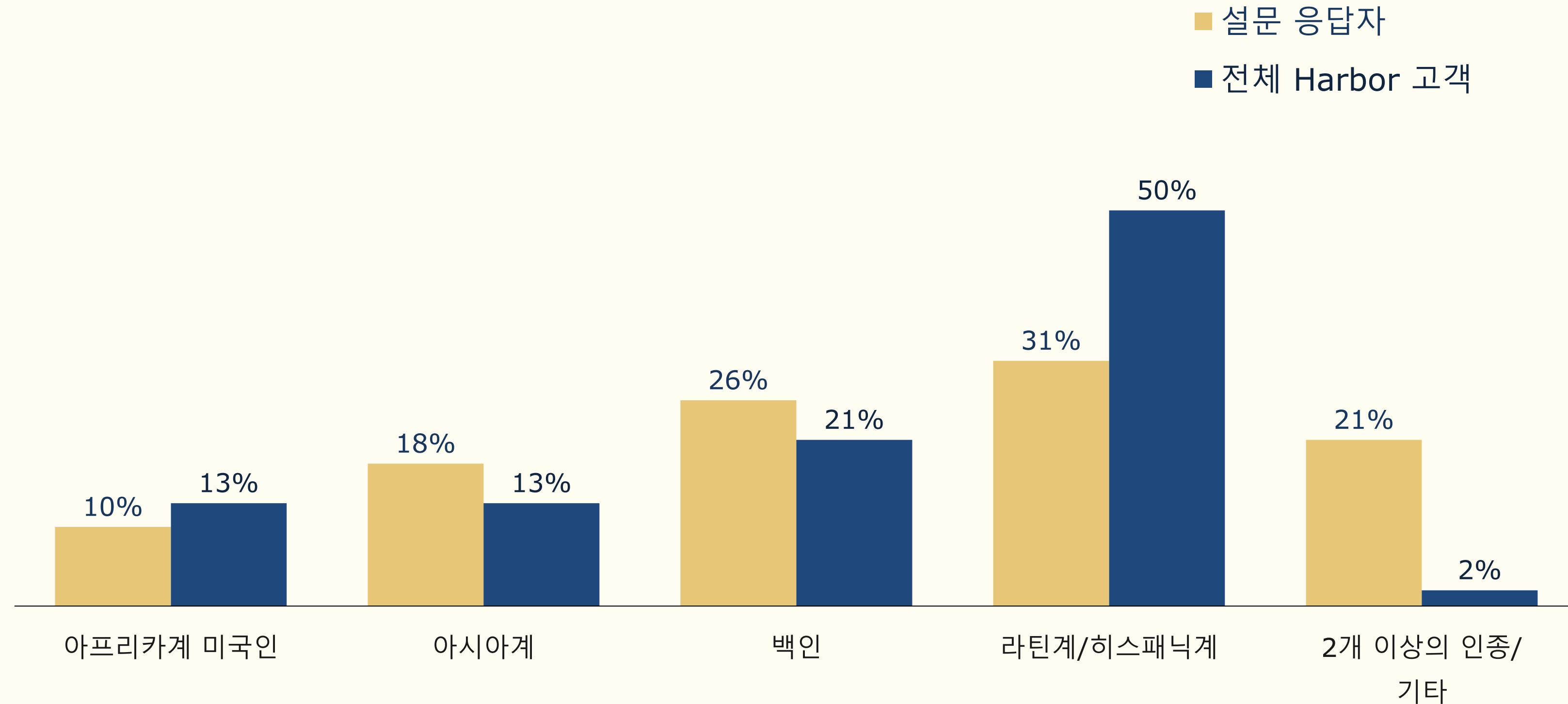


# Harbor에서 서비스를 제공하는 모든 고객의 연령 대비 설문조사에 응답한 고객들의 연령



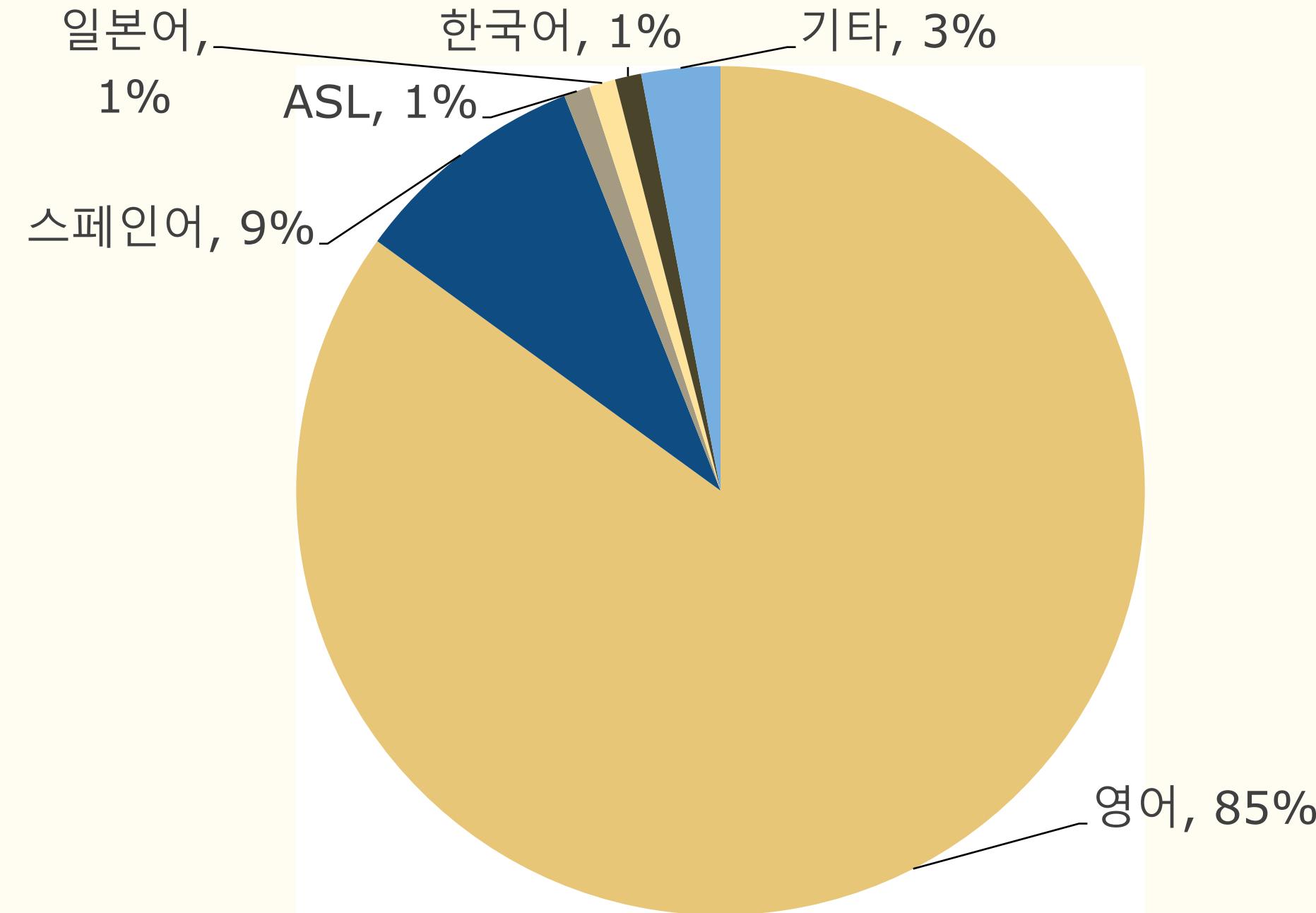


# Harbor에서 서비스를 제공하는 모든 고객의 인종 대비 설문조사에 응답한 고객들의 인종





# Harbor에서 서비스를 제공하는 모든 고객의 선호 언어 대비 설문조사에 응답한 고객들의 선호 언어





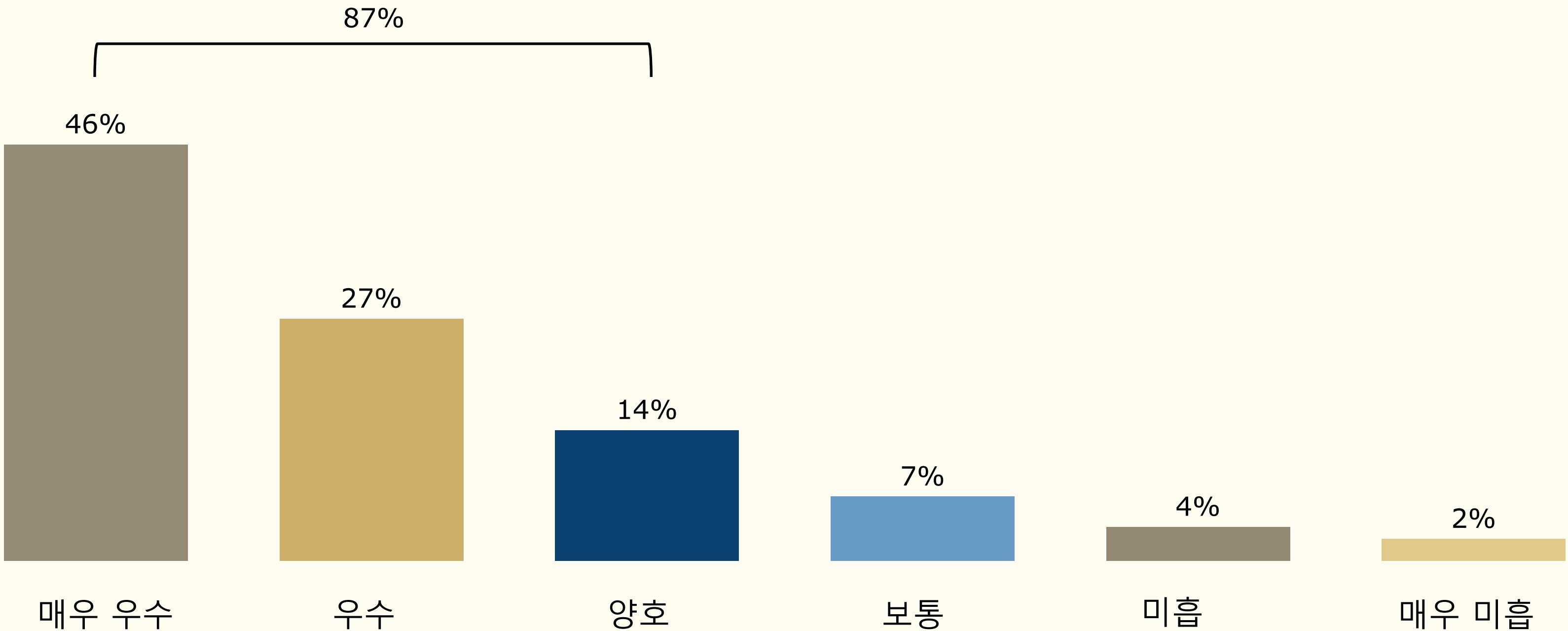
# 전반적인 경험 및 만족도





# *Harbor Regional Center에 대한*

## 전반적인 경험 및 만족도 평가



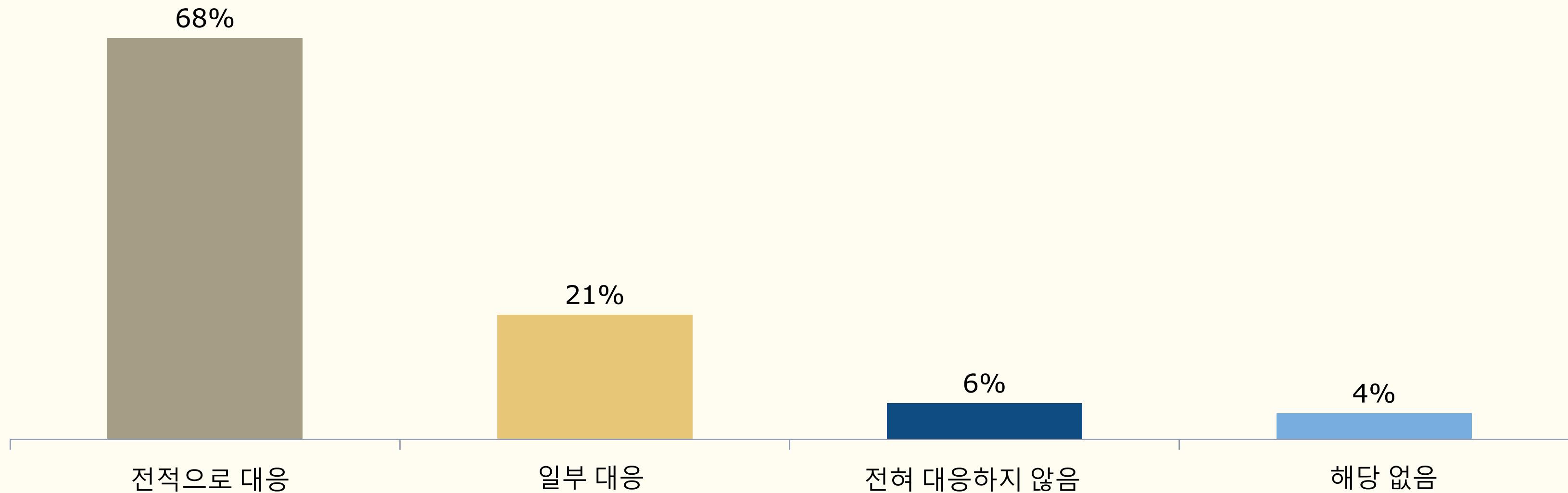


## 정보 및 의사소통

설문조사 내 이 영역은 Harbor에서 제공하는 정보의 내용이 쉽게 접근 가능하고 이해할 수 있는지, 그리고 서비스와 지원에 대해 고객 및 가족들이 정보를 바탕으로 한 의사 결정을 내리는데 도움을 줬는지 피드백에 대해 질문합니다.

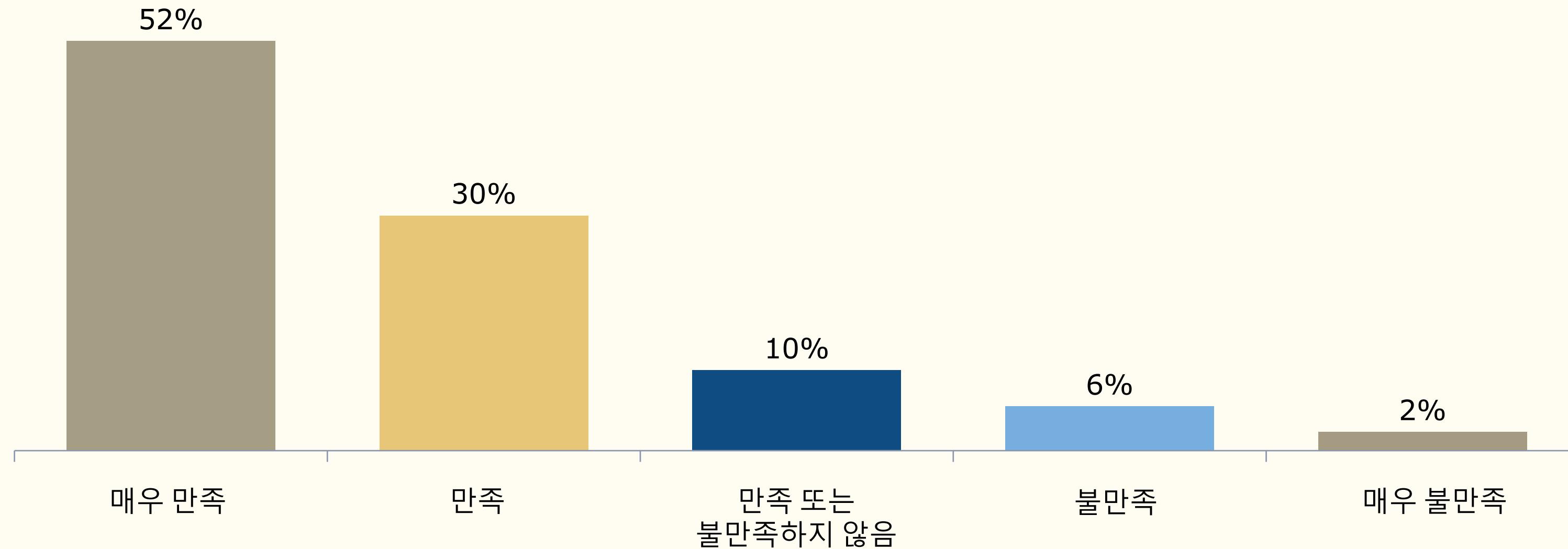


# 정보 또는 자료 요청에 대해 **Harbor**는 얼마나 (빠르고 긍정적으로) 즉각 대응하나요?





# Harbor에서 제공하는 정보 및 자료에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?





## Harbor에서 제공하는 정보는...

동의

전적으로  
동의

서비스 및 지원에 대해 정보를 바탕으로 한 의사 결정을 내리는데 도움을 줍니다.

33%

50%

본인의 문화를 존중하는 방식으로 제공됩니다.

31%

52%

인간 중심적입니다 (본인의 필요 사항, 가치 및 선호도에 초점을 둠).

33%

50%

이해하기 쉽습니다.

36%

50%

본인과 관련이 있습니다.

34%

48%

Harbor 커뮤니티의 문화적 다양성에 민감한 방식으로 제공됩니다.

31%

48%



# 선호하는 수신 방식 대비 Harbor에서 제공하는 정보는 어떻게, 어디에서 받고 있습니까?

정보 수신 방식	현재	선호
이메일	65%	72%
Harbor 서비스 코디네이터	58%	53%
Harbor 뉴스레터	25%	22%
Harbor 전단지 및 브로슈어	28%	27%
Harbor 자료표	19%	19%
Harbor 홈페이지	13%	10%
다른 Harbor 직원	9%	7%
문자 메시지	8%	21%
페이스북	3%	4%
블로그	2%	2%
인스타그램	1%	3%



10/2025

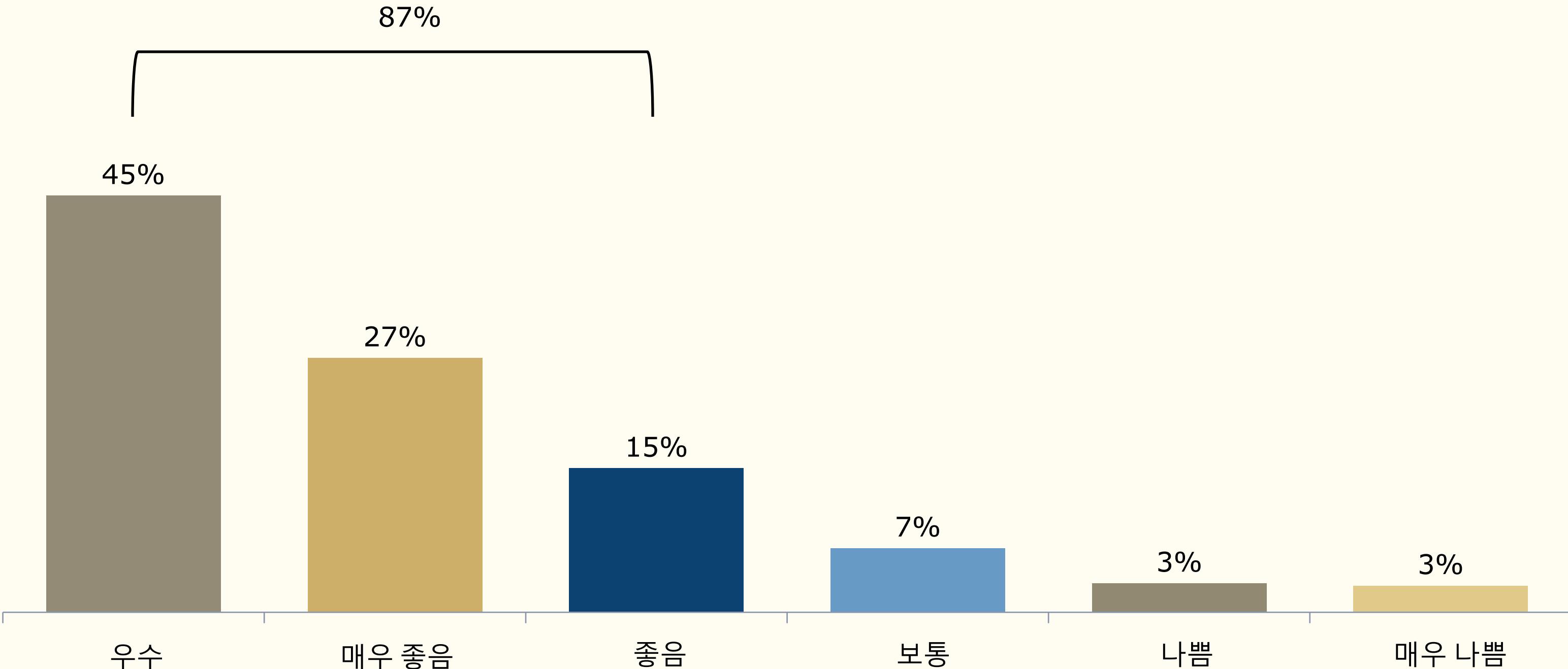
# 고객 서비스

설문조사의 고객 서비스 영역은 지난 6개월 동안 Harbor 직원을 통해 받은 고객 서비스의 질에 대한 견해를 물어보며, 특히 전문성, 긍정적인 태도, 존중 및 커뮤니케이션에 대해 물어봅니다.





# 지난 6개월 동안 귀하의 경험을 바탕으로 *Harbor*의 고객 서비스 평가





## 지난 6개월 동안 경험을 바탕으로 Harbor의 고객 서비스...

보통 해당됨      항상 해당됨

직원은 이메일, 전화 및/또는 서신에 시기 적절하게 응답합니다.	17%	62%
직원은 상호 작용하는 동안 정중한 태도를 유지했습니다.	14%	78%
누군가와 얘기하고 싶을 때 직원에게 연락하기 쉽습니다.	21%	58%
직원은 이해하기 쉬운 정확한 정보를 제공합니다.	20%	65%
직원은 본인의 문제/고민 사항을 해결하기 위해 해결책 및/또는 대안을 제공합니다.	19%	62%
직원은 본인의 문화 및 선호 사항에 민감합니다.	15%	69%
직원은 본인이 선호하는 언어로 본인과 소통합니다.	9%	86%
직원은 본인의 고민 사항에 귀를 기울입니다.	16%	43%



# 인간 중심 서비스 계획

설문조사의 세 번째 영역은 본인 또는 사랑하는 가족의 개별 가족 서비스 계획 (IFSP) 또는 개별 프로그램 계획 (IPP) 회의 중 인간 중심 서비스 계획 절차에 대한 고객 및 가족의 경험에 초점을 둡니다.



인간 중심 서비스 계획	동의	전적으로 동의
본인의 IFSP/IPP 미팅은 본인에게 편리한 시간과 장소에서 열렸습니다.	25%	69%
담당 서비스 코디네이터는 본인의 말에 경청하였습니다.	22%	72%
담당 서비스 코디네이터는 본인에게 중요한 사항에 대해 얘기하는데 도움을 주었습니다.	21%	72%
담당 서비스 코디네이터는 본인의 선택과 의견을 존중하였습니다.	21%	72%
담당 서비스 코디네이터는 본인/본인 가족 구성원의 IFSP/IPP를 수립하는데 뛰어난 능력을 가지고 있습니다.	20%	67%
본인/본인 가족 구성원의 IFSP/IPP는 인간 중심적입니다 (본인의 필요 사항, 가치 및 선호도에 초점을 둠).	21%	67%
본인/본인 가족 구성원의 IFSP/IPP는 본인/본인 가족 구성원의 필요 사항을 충족합니다.	22%	65%



# 서비스 제공자의 다양성



설문조사의 마지막 영역은 Harbor 서비스 제공자 커뮤니티의 다양성에 관한 사항입니다. 이 영역은 특히 사례 관리와 함께 Harbor에서 지원하는 서비스를 받는 사람들을 위한 것입니다. 이들에게 Harbor 서비스 제공자, 특히 이들을 지원하는 서비스 제공자의 다양성에 대한 의견에 대해 질문을 했습니다.



## Harbor 서비스 제공자 커뮤니티의 다양성

	동의	전적으로 동의
본인은 필요 사항 및 선호 사항을 가장 적절하게 만족할 수 있는 서비스 제공자를 결정하기 전에 선택할 수 있는 여러 서비스 제공자가 있었습니다.	26%	36%
본인의 서비스 제공자는 본인의 문화를 존중하는 방식으로 지원하였습니다.	29%	59%
본인의 서비스 제공자는 본인이 선호하는 언어로 본인과 소통하였습니다.	25%	70%
본인의 서비스 제공자는 이해하기 쉬운 정보와 자료를 제공하였습니다.	28%	62%
본인의 서비스 제공자는 여러 언어를 말할 수 있는 다양한 문화적 배경의 직원들이 있습니다.	29%	46%
본인은 지역 사회의 다양한 문화 및 언어적 필요성을 충족할 수 있는 서비스 제공자를 HRC가 보유하고 있다고 믿습니다.	30%	56%



10/2025

# 맺음말

01

소중한 피드백을 제공해 준 모든 고객, 가족 및 도움을 준 사람들에게 감사드립니다!

02

Harbor는 지역사회의 의견에 귀를 기울이고, 피드백을 받기 위해 최선을 다하고 있습니다. 1년 내내 진행되는 설문 조사와 집중/청취 그룹을 통해 계속해서 귀하의 의견을 공유해 주시기 바랍니다.

03

우리는 [Harbor의 전략적 계획을](#) 지속적으로 실행해 나가며, 모든 분야에서 개선을 위해 노력하고 있습니다.



**Harbor 홈페이지를  
정기적으로 방문하여 향후  
설문조사 업데이트를  
확인하세요!**