

소비자 인식 조사(CONSUMER PERCEPTION

SURVEY, CPS)란 무엇인가요? 소비자 여러분이 저희 서비스에 대해 어떻게 느끼시는지 의견을 듣기 위해 매년 한 번 실시하는 비공개 설문조사입니다.

CPS는 7가지 분야에 대한 정보를 수집합니다

- 만족도
- 서비스 이용 편의성
- 문화적 배려
- 서비스 결과
- 기능 향상
- 치료 계획 참여
- 사회적 유대감

소비자의 의견은 LACDMH 서비스 개선에 도움이 됩니다

- ✓ 개선이 필요한 부분 파악
- ✓ 서비스 개선 목표 설정
- ✓ 서비스 제공 방식 개선에 활용
- ✓ 고객 여러분에게 더 나은 서비스 제공



CPS 2025

- 가족 응답자는 총 **4,712**개의 설문을 완료했으며, 이는 LACDMH가 수집한 전체 설문 **13,181**개 중 **35.7%**에 해당합니다.
- 가족 응답자의 **66.9%**는 영어로 설문에 참여했으며, **31.8%**는 스페인어, **0.7%**는 중국어, **0.3%**는 한국어로 설문에 참여했습니다.

소비자 응답*

만족도

- 자녀가 받은 서비스에 만족합니다 – **94.1%**
- 우리 가족은 자녀를 위해 원했던 도움을 받을 수 있었습니다 – **92.2%**

서비스 이용 편의성

- 위치 접근성이 좋았습니다 – **94.2%**
- 서비스 이용 시간은 편리했습니다 – **94.0%**



문화적 배려

- 직원들은 내 종교적 신념을 존중해 주었습니다 – **96.4%**
- 직원들은 내 문화적 배경을 존중해 주었습니다 – **95.4%**

서비스 결과(서비스 이용 후 변화)

- 자녀가 학교나 직장에서 더 잘 생활하고 있습니다 – **78.0%**
- 자녀가 문제가 생겼을 때 더 잘 대처할 수 있게 되었습니다 – **76.4%**



일상생활 기능 인식 변화

- 자녀가 일상생활을 더 잘 해낼 수 있게 되었습니다 – **82.7%**



치료 계획

- 나는 자녀의 치료 목표를 정하는 데 직접 참여했습니다 – **92.2%**

사회적 유대감

- 위기 상황이 생기면 가족이나 친구로부터 필요한 도움을 받을 수 있다고 느낍니다 – **90.1%**



선호 언어

- 자녀가 원하는 언어로 서비스와 문서를 제공받았습니다 – **97.1%**

원격 치료 서비스

- 원격 치료 서비스는 대면 서비스만큼 도움이 되었습니다 – **32.3%**



고객 의견

- “딸을 더 잘 이해하고 도와줄 수 있게 되었습니다.”
- “이용 가능한 시간대와 요일이 더 많아졌으면 좋겠습니다.”
- “치료 덕분에 아들이 감정과 불안을 더 잘 조절할 수 있게 되었습니다.”