

# 소비자 만족도 설문조사 요약

## 2019년 가을 - 가족 버전



LOS ANGELES COUNTY  
DEPARTMENT OF  
MENTAL HEALTH  
hope. recovery. wellbeing.

로스앤젤레스 카운티 정신건강부는 저희 이용자들이 서비스를 이용하면서 어떻게 느끼고 있는가를 알아보기 위해 연 2회 일주일 기간씩 설문조사를 시행하고 있습니다. 2019년 가을 설문조사에서는 **13,372**개의 답변을 받았습니다. **가족들이 4,262**건의 답변을 제공했으며 이는 전체 응답에서 **31.9%**에 달하는 규모입니다.



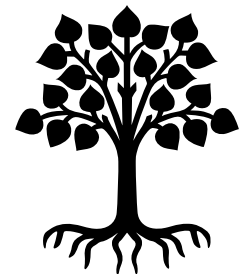
가족들 중 **97%**는 직원들이 알아듣기 쉽게 이야기를 해주어서 매우 만족스러워했습니다.



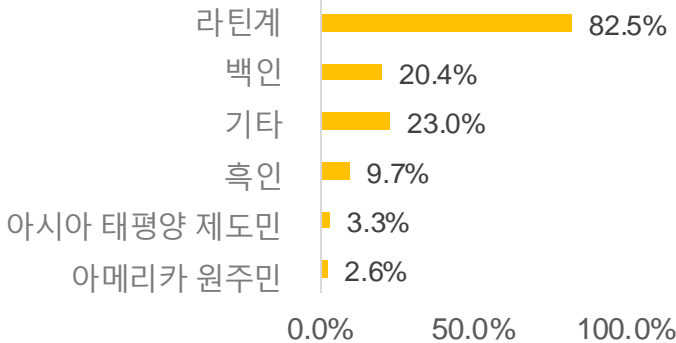
가족들 중 **97%**는 직원들이 가족들을 존중하며 응대하는 것에 매우 만족해했습니다.



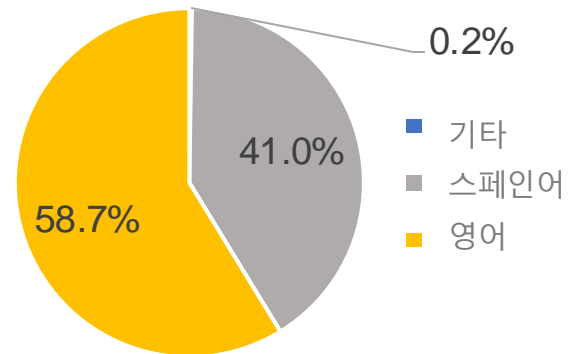
가족들 중 **71%**는 서비스 결과로 자녀들이 학교와 직장에서 보다 나은 성과를 내는 것에 대해 매우 만족해했습니다.



가족들 중 **70%**는 자녀에게 문제가 생겼을 때 서비스를 통해 더 잘 대처할 수 있기 때문에 매우 만족스러워 했습니다.



대부분의 설문조사 참여자는 라틴계였고 이는 로스앤젤레스 카운티를 반영하는 비율입니다.



설문조사 작성 언어의 대부분은 **영어** 또는 **스페인어**였습니다. 적은 비중으로 **중국어**와 **베트남어**가 사용되었습니다.