

발 간 등 록 번 호

11-1352000-001142-11

정책보고서 2019-064

2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사



박세경 외



보건복지부
Ministry of Health and Welfare

KIHASA
한국보건사회연구원
Korea Institute for Health and Social Affairs

【책임연구자】

박세경 한국보건사회연구원 연구위원

【주요저서】

커뮤니티케어 선도사업 모델 개발 연구
보건복지부-한국보건사회연구원, 2018(공저)

사회서비스 정책진단과 고도화 전략 연구
보건복지부-한국보건사회연구원, 2016(공저)

【공동연구진】

함영진 한국보건사회연구원 연구위원

김유휘 한국보건사회연구원 부연구위원

안수란 한국보건사회연구원 부연구위원

이한나 한국보건사회연구원 부연구위원

이정은 한국보건사회연구원 전문연구원

이주민 한국보건사회연구원 연구원

김은정 부경대학교 행정학과 교수

이재윤 명지대학교 문헌정보학과 교수

박성준 서울시립대학교 사회복지학과 시간강사

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한 (2019.06.18.) 『2019년 사회서비스
수요·공급 실태조사』의 최종보고서로 제출합니다.

2019년 12월
한국보건사회연구원 원장
조 흥 식

목 차

요 약	1
제1장 서 론	33
제1절 조사의 배경 및 목적	35
제2절 연구의 구성	40
제2장 사회서비스 연구 동향	47
제1절 계량서지분석의 이해	49
제2절 사회서비스 관련 KCI논문의 계량서지분석	54
제3절 소결	100
제3장 사회서비스 수요 실태의 분석	103
제1절 조사의 개요 및 표본설계	105
제2절 조사 대상 가구의 일반적 특성	122
제3절 사회서비스 욕구와 이용 실태	140
제4절 사회서비스 이용 의향	184
제5절 사회서비스 인지도와 정책 관련 의견	195
제6절 심층분석: 사회서비스의 선택가능성과 접근성 및 효과성	222
제4장 사회서비스업의 산업적 특성	251
제1절 분석의 개요	253
제2절 사회서비스업 사업체의 기본 현황	261
제3절 사회서비스업 사업체의 고용 현황	292
제4절 사회서비스업 사업체 근로자의 특성	304
제5절 소결	313

제5장 사회서비스 공급 실태의 분석: 제공기관 및 인력317

제1절	조사의 개요 및 표본 설계	319
제2절	조사대상 사회서비스 사업체의 기본 현황	334
제3절	주사업 내용 및 서비스 공급 실태	348
제4절	사회서비스 사업 제공 여건	363
제5절	공급자 관점의 사회서비스 인지도와 정책 관련 의견	369
제6절	고용 및 재무실태	379
제7절	부가조사 결과: 제공인력 조사	400

제6장 결 론439

제1절	주요 연구결과	441
제2절	결론 및 시사점	455

참고문헌465

부 록470

1. 2019년도 사회서비스 수요 실태조사 조사표: 일반가구용
2. 2019년도 사회서비스 공급 실태조사 조사표: 제공기관용
3. 2019년도 사회서비스 공급 실태조사 조사표: 부가조사-제공인력용
4. 사회서비스 관련 KCI 논문 목록 (2004~2019)

표 목차

〈표 1-2-1〉 2019년도 사회서비스 수요실태조사의 사회서비스 유형 및 내용	45
〈표 1-2-2〉 2019년도 사회서비스 공급 실태조사의 대상 사회서비스 유형	46
〈표 2-1-1〉 계량서지분석의 핵심 기법	50
〈표 2-2-1〉 사회서비스 관련 논문이 5건 이상 게재된 30종 저널의 연도별 논문 수	55
〈표 2-2-2〉 사회서비스 관련 논문이 4건 이하 게재된 213종 저널	56
〈표 2-2-3〉 학문분야별 사회서비스 관련 논문 수	57
〈표 2-2-4〉 사회서비스 논문 동시인용 네트워크에서 인용횟수 상위 논문	62
〈표 2-2-5〉 사회서비스 논문 동시인용 네트워크에서 가중페이지랭크(WPR) 상위 논문	63
〈표 2-2-6〉 사회서비스 논문 동시인용 네트워크에서 이웃중심성(NC) 상위 논문	64
〈표 2-2-7〉 5회 이상 출현한 저자키워드 76종	68
〈표 2-2-8〉 키워드 군집별 주요 관련 논문	74
〈표 2-2-9〉 핵심 키워드의 연도별 보정가중치 합계	81
〈표 2-2-10〉 24개 소군집별 소속 키워드의 연도별 보정가중치 평균	87
〈표 2-2-11〉 4개 대군집별 소속 키워드의 연도별 보정가중치 평균	88
〈표 2-2-12〉 사회서비스 ‘일자리 잘’ 관련 논문	91
〈표 3-1-1〉 2019년도 사회서비스 수요 실태조사 조사내용	107
〈표 3-1-2〉 사회서비스 수요 실태조사 모집단 현황_17개 시도별 세대 수	108
〈표 3-1-3〉 사회서비스 수요 실태조사 표본추출틀 현황	109
〈표 3-1-4〉 모집단 층화변수의 특성	110
〈표 3-1-5〉 서울특별시 및 경기도 권역별 해당 구 현황	111
〈표 3-1-7〉 4,000가구 표본크기에 대한 특성	112
〈표 3-1-8〉 각 권역별 표본배분 현황	113
〈표 3-1-9〉 각 권역별 모비율 추정에 대한 95% 신뢰수준 오차의 한계	113
〈표 3-1-10〉 세부 층별 표본배분 결과	114
〈표 3-1-11〉 가구 통계 유의사항 표기 및 해석	118
〈표 3-1-12〉 사회서비스 수요 실태조사 조사완료 현황	121
〈표 3-2-1〉 조사 대상 가구의 생애주기 구분 및 기준	122
〈표 3-2-2〉 본 조사 대상 가구의 가구유형 구분	123
〈표 3-2-3〉 본 조사 대상 가구의 생애주기 구분 및 기준	124

〈표 3-2-4〉 조사대상 가구의 일반적 특성	125
〈표 3-2-5〉 조사 대상 가구의 돌봄가구원 존재 여부 및 가구 특이사항	127
〈표 3-2-6〉 조사 대상 가구의 경제적 특성	128
〈표 3-2-7〉 가구원 전반의 신체 건강상태	129
〈표 3-2-8〉 가구원 전반의 신체 건강상태: 생애주기별	130
〈표 3-2-9〉 가구원 전반의 신체 건강상태: 소득수준별	131
〈표 3-2-10〉 가구원 전반의 정신 건강상태	131
〈표 3-2-11〉 가구원 전반의 정신 건강상태: 생애주기별	132
〈표 3-2-12〉 가구원 전반의 정신 건강상태: 소득수준별	133
〈표 3-2-13〉 지난 1년간 가족에게 발생한 문제 또는 갈등의 원인	134
〈표 3-2-14〉 지난 1년간 친인척 또는 친구로부터의 도움 정도	135
〈표 3-2-15〉 전반적 삶의 질	136
〈표 3-2-16〉 사회서비스 이용 여부에 따른 삶의 질 개선에 대한 기대 수준	137
〈표 3-2-17〉 지역사회 안전 수준에 대한 인식	138
〈표 3-2-18〉 사회서비스 이용 여부에 따른 안전도 개선 기대 수준	139
〈표 3-3-1〉 2019년도 사회서비스 수요 실태조사 서비스 유형 분류 기준	140
〈표 3-3-2〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 서비스 영역별	141
〈표 3-3-3〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 서비스 유형별	142
〈표 3-3-4〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 생애주기별	143
〈표 3-3-5〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 소득수준별	144
〈표 3-3-6〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 가구 유형별	146
〈표 3-3-7〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별	148
〈표 3-3-8〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 영역별	149
〈표 3-3-9〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 서비스 유형별	151
〈표 3-3-10〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 생애주기별	153
〈표 3-3-11〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 소득수준별	155
〈표 3-3-12〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 가구 유형별	157
〈표 3-3-13〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별	159
〈표 3-3-14〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 성인돌봄 및 아동돌봄 영역	162
〈표 3-3-15〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 건강 및 교육 영역	164
〈표 3-3-16〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 고용 및 취업, 사회참여, 문화및 여가, 주거 및 환경 영역 ..	166

〈표 3-3-17〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 서비스 이용 횟수 및 이용 비용	169
〈표 3-3-18〉 사회서비스 이용 비용에 대한 경제상황 대비 부담 정도	171
〈표 3-3-19〉 사회서비스의 필요 수준 대비 양적 충분성: 사회서비스 유형별	173
〈표 3-3-20〉 사회서비스 내용 및 수준 대비 지불 비용의 적절성: 사회서비스 유형별	175
〈표 3-3-21〉 사회서비스 및 제공기관의 접근성과 선택가능성: 사회서비스 유형별	177
〈표 3-3-22〉 사회서비스 이용 중단 경험 및 사유: 성인돌봄, 아동돌봄 영역	179
〈표 3-3-23〉 사회서비스 이용 중단 경험 및 사유: 건강, 교육 영역	179
〈표 3-3-24〉 사회서비스 이용 중단 경험 및 사유: 고용 및 취업, 사회참여 지원, 문화 및 여가, 주거 및 환경 영역	180
〈표 3-3-25〉 사회서비스 이용으로 인한 문제 및 욕구해결 정도: 사회서비스 유형별	181
〈표 3-3-26〉 사회서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도: 사회서비스 유형별	18
〈표 3-4-1〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 서비스 영역별	184
〈표 3-4-2〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 서비스 유형별	185
〈표 3-4-3〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 생애주기별	187
〈표 3-4-4〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 소득수준별	189
〈표 3-4-5〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 가구 유형별	190
〈표 3-4-6〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별	192
〈표 3-4-7〉 사회서비스 이용 여부에 따른 향후 사회서비스 이용료 지불 의사	194
〈표 3-5-1〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 인지도	195
〈표 3-5-2〉 생애주기별 사회서비스 인지도	195
〈표 3-5-3〉 소득수준별 사회서비스 인지도	196
〈표 3-5-4〉 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별 사회서비스 인지도	196
〈표 3-5-5〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 정책 인지도	197
〈표 3-5-6〉 생애주기별 사회서비스 정책 인지도	198
〈표 3-5-7〉 소득수준별 사회서비스 정책 인지도	199
〈표 3-5-8〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 정책 인지도	200
〈표 3-5-9〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해	200
〈표 3-5-10〉 생애주기별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해	201
〈표 3-5-11〉 소득수준별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해	201
〈표 3-5-12〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해	202
〈표 3-5-13〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견	203
〈표 3-5-14〉 생애주기별 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견	203

〈표 3-5-15〉 소득수준별 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견	204
〈표 3-5-16〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견	205
〈표 3-5-17〉 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체	206
〈표 3-5-18〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견	207
〈표 3-5-19〉 생애주기별 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견	208
〈표 3-5-20〉 소득수준별 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견	209
〈표 3-5-21〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견	210
〈표 3-5-22〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견	211
〈표 3-5-23〉 생애주기별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견	212
〈표 3-5-24〉 소득수준별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견	213
〈표 3-5-25〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견	214
〈표 3-5-26〉 사회서비스 이용 여부에 따른 바람직한 사회서비스 자원 마련 방식	215
〈표 3-5-27〉 생애주기별 바람직한 사회서비스 자원 마련 방식	215
〈표 3-5-28〉 소득수준별 바람직한 사회서비스 자원 마련 방식	216
〈표 3-5-29〉 돌봄가구원 존재 여부별 바람직한 사회서비스 자원 마련 방식	217
〈표 3-5-30〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견	218
〈표 3-5-31〉 생애주기별 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견	219
〈표 3-5-32〉 소득수준별 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견	220
〈표 3-5-33〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견	221
〈표 3-6-1〉 수요 실태조사에서 분류된 사회서비스 유형별 내용 및 종류	226
〈표 3-6-2〉 사회서비스 유형별 선택가능성에 대한 인식수준	230
〈표 3-6-3〉 사회서비스 유형별 비용 접근성에 대한 인식수준	232
〈표 3-6-4〉 사회서비스 유형별 물리적 접근성에 대한 인식수준의 비교: 2015 vs 2019년	233
〈표 3-6-5〉 사회서비스 유형별 정보접근성에 대한 인식수준: 2019년	234
〈표 3-6-6〉 지역유형별 사회서비스 물리적 접근성: 2015년/ 2019년	237
〈표 3-6-7〉 지역유형별 사회서비스 정보접근성 인식수준	238
〈표 3-6-8〉 사회서비스 효과성 회귀분석 대상의 일반적 특성과 주요 변수 기술통계	239
〈표 3-6-9〉 상담서비스 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과	241
〈표 3-6-10〉 재활서비스 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과	242
〈표 3-6-11〉 성인돌봄서비스의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과	244
〈표 3-6-12〉 아동돌봄서비스의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과	245

〈표 4-1-1〉 사회서비스산업 특수분류 및 표준산업분류 연계	254
〈표 4-1-2〉 사회서비스업 특수분류 및 한국표준산업분류의 9차 및 10차 연계(안)	256
〈표 4-1-3〉 2017년 사회서비스 수요공급조사와 사업체 대상의 관련 자료 특성 비교	260
〈표 4-2-1〉 전국 사업체 수 대비 사회서비스 사업체 수의 변화 추이	261
〈표 4-2-2〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 고용 규모별 분포 비교	261
〈표 4-2-3〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 유지 기간 비교	263
〈표 4-2-4〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 유형별 현황	265
〈표 4-2-5〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 사업운영 형태별 분포 비교	266
〈표 4-2-6〉 서비스 영역별, 고용 규모별 사회서비스 사업체 분포	267
〈표 4-2-7〉 서비스 영역별 사회서비스 사업체의 유지 기간 분포	270
〈표 4-2-8〉 서비스 영역별 사회서비스 사업체의 유형별 현황	273
〈표 4-2-9〉 서비스 영역별 사회서비스 사업체의 사업운영 형태별 분포 비교	275
〈표 4-2-10〉 사회서비스 영역별 종사자 규모에 따른 평균 사업체 유지기간	277
〈표 4-2-11〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 매출액 평균 비교	281
〈표 4-2-12〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업비용 평균 비교	283
〈표 4-2-13〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 인건비 비용 평균 비교	284
〈표 4-2-14〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업 이익 평균 비교	286
〈표 4-2-15〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업비용 대비 인건비 비율 비교	287
〈표 4-2-16〉 사회서비스 및 서비스 분야 휴무일 현황	288
〈표 4-2-17〉 사회서비스 및 서비스 분야 연간 운영기간 현황	289
〈표 4-2-18〉 사회서비스 및 서비스 분야 일일 운영시간 현황	290
〈표 4-3-1〉 전국 사업체 종사자 규모 대비 사회서비스 종사자 변화	292
〈표 4-3-2〉 사회서비스와 타 분야 종사자 규모의 변화	292
〈표 4-3-3〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 사업체 1개소 당 평균 종사자 수	293
〈표 4-3-4〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 상용근로자 비율	294
〈표 4-3-5〉 사회서비스 영역별 종사자 규모에 따른 평균 상용직 근로자 비율	295
〈표 4-3-6〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 여성 근로자 비율	299
〈표 4-3-7〉 사회서비스 영역별 종사자 규모에 따른 평균 상용직 근로자 비율	299
〈표 4-4-1〉 지역별 고용조사 내 사회서비스 산업 분류 고려사항	304
〈표 4-4-2〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 일반적 현황: 성별	305
〈표 4-4-3〉 사회서비스업 영역별 및 기타 산업부문의 종사자 평균 연령	306

〈표 4-4-4〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 일반적 현황: 부업 유무	307
〈표 4-4-5〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 일반적 현황: 학력 수준	307
〈표 4-4-6〉 사회서비스업 및 타 산업부문 종사자들의 이직 횟수 분포(2017년)	309
〈표 4-4-7〉 사회서비스업 및 타 산업 분야 종사자의 경제활동 현황: 종사상 지위	309
〈표 4-4-8〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 경제활동 현황: 근속기간	311
〈표 4-4-9〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 경제활동 현황: 종사자 월 평균 임금	312
〈표 5-1-1〉 사회서비스 공급 실태조사 조사내용: 제공기관	321
〈표 5-1-2〉 사회서비스 공급 실태조사 조사내용: 제공인력	322
〈표 5-1-3〉 사회서비스 공급 실태조사 모집단 현황	324
〈표 5-1-4〉 조사참여 사업체의 제공 사업 및 종사자 규모 현황	325
〈표 5-1-5〉 각 사업유형별 표본배분 현황	326
〈표 5-1-6〉 사업유형 및 종사자 규모별 표본배분 현황	327
〈표 5-1-7〉 사회서비스 공급 실태조사 진행과정	332
〈표 5-1-8〉 사회서비스 공급 실태조사 조사완료 표본현황: 사업유형별	333
〈표 5-1-9〉 사회서비스 공급 실태조사 조사완료 표본현황: 종사자 규모별	333
〈표 5-2-1〉 사회서비스 공급 실태분석 대상 사업체 현황	335
〈표 5-2-2〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 창설시기	336
〈표 5-2-3〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 창설시기	337
〈표 5-2-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 조직형태	340
〈표 5-2-5〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 조직형태	341
〈표 5-2-6〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 프랜차이즈 가입 현황	342
〈표 5-2-7〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 프랜차이즈 가입 현황	342
〈표 5-2-8〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 사회적경제기업 현황	344
〈표 5-2-9〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 사회적경제기업 현황	345
〈표 5-2-10〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 성장단계	346
〈표 5-2-11〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 성장단계	347
〈표 5-3-1〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공 중인 사회서비스 사업 유형	349
〈표 5-3-2〉 종사자 규모 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 제공 중인 사회서비스 사업 유형	350
〈표 5-3-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업별 수입액(매출액) 구성비	352
〈표 5-3-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 월평균 이용자 수	353
〈표 5-3-5〉 종사자 규모에 따른 전자바우처 사업 월평균 이용자 수	354

〈표 5-3-6〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 전자바우처 사업 월평균 이용자 수	354
〈표 5-3-7〉 전자바우처 사업유형에 따른 본인부담금 면제 이용자 비율	356
〈표 5-3-8〉 종사자 규모에 따른 본인부담금 면제 이용자 비율	357
〈표 5-3-9〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 본인 부담금 면제 이용자 비율	358
〈표 5-3-10〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업종료 후 서비스 지속 이용률(전액 자부담)	359
〈표 5-3-11〉 전자바우처 사업유형에 따른 비바우처 사업 월평균 이용자 수	360
〈표 5-3-12〉 종사자 규모 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 비바우처 사업 월평균 이용자 수	361
〈표 5-3-13〉 전자바우처 사업유형에 따른 비바우처 사업 비용 부담 유형별 이용자 비율	362
〈표 5-4-1〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업 제공 지역(범위)	364
〈표 5-4-2〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공에 따른 사회서비스 사업 제공 지역	365
〈표 5-4-3〉 전자바우처 사업유형별 사업 제공과정에서의 애로사항	367
〈표 5-4-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 경쟁우위 요소	368
〈표 5-5-1〉 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체	370
〈표 5-5-2〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체	371
〈표 5-5-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상에 대한 의견	372
〈표 5-5-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 바람직한 사회서비스 제공주체	373
〈표 5-5-5〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 정책에 대한 인식	376
〈표 5-5-6〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관과의 협력 수준	377
〈표 5-5-7〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관, 이용자에 대한 신뢰 수준	378
〈표 5-6-1〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업체 고용 현황	381
〈표 5-6-2〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사업체 고용 현황	383
〈표 5-6-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 보험 가입자 현황	384
〈표 5-6-4〉 종사자 규모에 따른 보험 가입자 현황	385
〈표 5-6-5〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 보험 가입자 현황	386
〈표 5-6-6〉 전자바우처 사업유형에 따른 복리후생제도 운영 현황	388
〈표 5-6-7〉 종사자 규모에 따른 복리후생제도 운영 현황	388
〈표 5-6-8〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 복리후생제도 운영 현황	389
〈표 5-6-9〉 전자바우처 사업유형에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부	390
〈표 5-6-10〉 종사자 규모에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부	391
〈표 5-6-11〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부	391
〈표 5-6-12〉 전자바우처 사업유형에 따른 실시하고 있는 교육·훈련 제도 현황	392

〈표 5-6-13〉 전자바우처 사업유형에 따른 2018년 기준 연간 교육·훈련비 총액	393
〈표 5-6-14〉 전자바우처 사업유형에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육훈련 제도 미실시 사유	395
〈표 5-6-15〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업체 재정 현황	397
〈표 5-6-16〉 종사자 규모에 따른 사업체 재정 현황	398
〈표 5-6-17〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사업체 재정 현황	399
〈표 5-7-1〉 사회서비스 제공인력 일반 현황	401
〈표 5-7-2〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 1순위	403
〈표 5-7-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 2순위	404
〈표 5-7-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 3순위	405
〈표 5-7-5〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 순위무관	407
〈표 5-7-6〉 비바우처·전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 순위무관	408
〈표 5-7-7〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 비바우처 사업 제공 현황	409
〈표 5-7-8〉 전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 제공인력의 비바우처 사회서비스 제공 현황	410
〈표 5-7-9〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 주된 고용형태	411
〈표 5-7-10〉 비바우처·전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 제공인력의 주된 고용형태	411
〈표 5-7-11〉 전자바우처 사업유형에 따른 비정규직의 정규직 전환 희망 여부	412
〈표 5-7-12〉 비바우처·전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 비정규직의 정규직 전환 희망 여부	413
〈표 5-7-13〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 근로조건	415
〈표 5-7-14〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 단가 적절성	416
〈표 5-7-15〉 전자바우처 사업유형별 적정가격에 대한 의견	418
〈표 5-7-16〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 급여형태	419
〈표 5-7-17〉 전자바우처 사업유형에 따른 근로자간 임금 차등형태	420
〈표 5-7-18〉 전자바우처 사업유형에 따른 근무하는 사회서비스 사업체 수	422
〈표 5-7-19〉 전자바우처 사업유형에 따른 다른 사회서비스 사업체에서 제공하는 사업유형	423
〈표 5-7-20〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 1주일 평균 근로시간	424
〈표 5-7-21〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 월평균 보수	425
〈표 5-7-22〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공 경력 기간	426
〈표 5-7-23〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 국가자격증 보유 현황	427
〈표 5-7-24〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 민간자격증 보유 현황	428
〈표 5-7-25〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 교육 이수 현황	429
〈표 5-7-26〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 교육 효과성 여부	430

〈표 5-7-27〉 전자바우처 사업유형에 따른 교육이 도움이 된 사유	431
〈표 5-7-28〉 전자바우처 사업유형에 따른 교육이 도움 되지 않은 사유	432
〈표 5-7-29〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 업무만족도	433
〈표 5-7-30〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 향후 근무 의향	434
〈표 5-7-31〉 전자바우처 사업유형에 따른 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상에 대한 의견	435
〈표 5-7-32〉 전자바우처 사업유형에 따른 바람직한 사회서비스 제공주체	436
〈표 5-7-33〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 정책에 대한 인식	437
〈표 6-1-1〉 생애주기별 지난 1년간 필요 사회서비스 유형과 실제 이용 경험 서비스 유형 개수 비교	443
〈표 6-1-2〉 사회서비스 유형별 서비스 이용 경험률과 향후 1년 이내 이용 의향	444
〈표 6-1-3〉 돌봄서비스 이용 실태에 대한 국민 인식 평균 점수	445
〈표 6-1-4〉 소득수준 및 가구특성별 사회서비스 공급 비용 부담 방식에 대한 의견	449
〈표 6-1-5〉 사회서비스 전자바우처 사업 수행기관의 서비스 유형별 고용 현황	453

그림 목차

[그림 2-2-1] 연도별 사회서비스 관련 KCI 논문 수 (2019년은 9월 현재)	54
[그림 2-2-2] 사회서비스 KCI 논문 718편 중 인용된 논문 565편의 동시인용 네트워크	60
[그림 2-2-3] 사회서비스 KCI 논문 718편 중 인용된 논문 565편의 동시인용 네트워크의 중심부	61
[그림 2-2-4] 사회서비스 KCI 논문의 빈도 5 이상 저자키워드 75건의 동시출현 코사인유사도 패스파인더 네트워크와 PNNC 군집(2개 대군집, 15개 소군집)	70
[그림 2-2-5] 사회서비스 KCI 논문의 확장 텍스트에서 추출한 97개 키워드의 코사인유사도 패스파인더 네트워크와 PNNC 군집(4개 대군집, 24개 소군집)	73
[그림 2-2-6] KCI 논문의 확장 텍스트에서 추출한 키워드 군집의 주제 해석을 반영한 사회서비스 연구의 지적 구조	77
[그림 2-2-7] 97개 키워드 전략 다이어그램	79
[그림 2-2-8] 97개 키워드 가중치로 구성된 연도별 프로파일의 1년 전후 상관도 변화	84
[그림 2-2-9] 3년 평균 프로파일 비교 개념도	85
[그림 2-2-10] 97개 키워드 가중치로 구성된 3년 평균 프로파일의 전후 상관도 변화	86
[그림 2-2-11] 24개 소군집별 키워드 가중치 평균으로 구성된 3년 평균 프로파일의 전후 상관도 변화	88
[그림 2-2-12] 4개 대군집별 키워드 가중치 평균으로 구성된 3년 평균 프로파일의 전후 상관도 변화	89
[그림 2-2-13] 4개 대군집별 소속 키워드의 3년 평균 보정가중치 비율	90

[그림 2-2-14] ‘일자리 질’ 관련 논문 발표 추세	93
[그림 2-2-15] 사회서비스 논문 직접 인용 네트워크	95
[그림 2-2-16] 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (Forward Local Main Path 방식)	96
[그림 2-2-17] 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (최고 동시인용 링크 선택 방식)	97
[그림 2-2-18] ‘일자리’ 관련 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (최고 동시인용 링크 선택 방식)	98
[그림 2-2-19] ‘이용자’ 관련 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (최고 동시인용 링크 선택 방식)	99
[그림 3-6-1] 사회서비스 유형별 이용자의 선택가능성에 대한 인식변화 추이: 2013~2019	230
[그림 3-6-2] 사회서비스 유형별 비용접근성 인식수준의 변화 추이: 2013~2019	232
[그림 3-6-3] 지역특성에 따른 사회서비스 유형별 선택가능성에 대한 인식 수준의 변화 추이: 2013~2019	236
[그림 3-6-4] 지역특성에 따른 사회서비스 유형별 비용 접근성에 대한 인식 수준의 변화 추이: 2013~2019	236
[그림 6-1-1] 주요 돌봄서비스 필요도 대비 이용 경험률	442
[그림 6-1-2] 기타 사회서비스 필요도 대비 이용 경험률	442
[그림 6-1-3] 사회서비스 유형별 서비스 공급현황에 대한 인식	446
[그림 6-1-4] 사회서비스 이용으로 서비스 욕구 충족 정도와 삶의 질 개선 정도: 주요 돌봄서비스	447
[그림 6-1-5] 사회서비스 이용으로 서비스 욕구 충족 정도와 삶의 질 개선 정도: 기타 사회서비스	448
[그림 6-1-6] 사회서비스 이용료의 소득수준에 따른 차등 부담에 관한 의견	450
[그림 6-1-7] 사회서비스 확충에 따른 추가 조세부담에 관한 의견	450
[그림 6-1-8] 사회서비스 전자바우처사업 유형별 월평균 바우처와 비바우처 서비스 이용자 수	452
[그림 6-1-9] 사회서비스 전자바우처사업 제공기관의 사업체 성장단계에 대한 주관적 인식	454

1. 사회서비스 수요·공급 실태조사의 배경 및 목적

□ 인구 고령화와 신사회적 위기의 도래에 따라 사회서비스 정책에 대한 정책적·사회적 관심과 기대가 증가하고 있음.

○ 사회서비스 정책은 다음 3가지 쟁점에 대한 전략과 대응방안 마련이 필요함.

- 첫째, 개별화(personalized)된 욕구에 따라 예방(preventive)과 증진(enhancement/ re-ablement) 목적의 사회서비스를 촘촘하게 제공하여 안전과 행복을 보장해야 함.
 - 사회서비스 이용에 있어 개개인의 자기주도권을 보장하기 위한 정보 및 기관 접근성을 보장할 수 있는 단계적 전략이 필요함.
- 둘째, 욕구기반의 사회서비스 공급체계 마련과 이를 위한 이용자 중심의 서비스 전달체계 개편이 수반되어야 함.
 - 취약계층의 사회서비스 이용권 보장에 대한 국가책임 강화와 동시에 소득수준에 따른 이용자 분담 차등화에 대한 합의가 전제되어야 함.
 - 공공부문의 사회서비스 제공은 필수·기본서비스 욕구 중심으로 확장해 가고, 그 밖의 서비스에 대해서는 정부가 사회서비스 품질을 관리하여 서비스의 질적 수준을 담보하는 정책집행의 이중 경로를 제시해야 함.
- 셋째, 사회서비스업의 산업적 위상 정립을 위한 법제도 정비와 공급기반이 내실화되어야 함.
 - 주요 사회서비스 유형에 대해 서비스 단가를 현실화할 수 있는 기준으로 서 정부는 서비스에 대한 단위가격을 정기적으로 공시하거나,
 - 사회서비스 인력운용의 중장기 수급 전략을 마련하고, 공급기관의 공적 책무성과 수익창출의 균형 모색을 위한 법제도 기반이 정비되어야 함.

- 사회서비스 수요·공급 실태조사는 정책적으로 활성화를 시도한 사회서비스 부문의 수요 특성과 공급 실태를 객관적으로 파악하는 데 그 기본 목적이 있음.
- 사회서비스에 대한 관심과 기대를 충족하고, 사회서비스 정책 추진의 방향을 점검하여 미래 사회변화에 대응하는 구체적 비전과 전략을 제시하는 데 필요한 기초자료를 제공하는 것으로 목적으로 함.
- 2009년에 최초 실시한 『사회서비스 수요·공급 실태조사』 이후 2년 주기로 이루어지고 있는 본 조사는 이용자 대상의 수요조사와 제공기관 대상의 공급조사를 병행 추진함.
- 사회서비스 수요 실태조사를 통해 지역사회를 중심으로 나타나는 사회서비스 욕구에 집중하여 생애주기별 서비스 욕구를 파악하고 실질적 수요 전환의 가능성을 타진하여 사회서비스 양적 확충의 경과를 진단하고 성과를 확인함.
- 사회서비스 공급 실태조사는 사회서비스 제공 기관으로서 참여하고 있는 다양한 공급주체들의 실태를 확인함으로써 공급기반 다양성을 지원하고 양질의 서비스 공급을 위한 서비스 혁신을 추동할 수 있음.

〈표 1〉 사회서비스 수요·공급 실태조사 실시 현황

	(1차) 2009년도		(2차) 2011년도 유망사회서비스 수요 실태조사 (통계청 승인: 제117078호)	(3차) 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 (통계청 변경승인: 제117078호)	(4차) 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 (통계청 품질진단: 우수)	(5차) 2017년도 사회서비스 수요·공급 실태조사	(6차) 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사
	유망사회서비스 수요·공급 조사: 아동분야 유망사회서비스 중심으로	사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안 연구					
예산	385백만 원	290백만 원	182백만 원	386백만 원	355백만 원	373백만 원	360백만 원
연구 수행 기간	2008.11~2009.9 (10개월)	2008.12~2009.10 (10개월)	2010.10~2011.12 (12개월)	2013.04~2014.01 (9개월)	2015.06~2015.12 (6개월)	2017.06~2017.12 (6개월)	2019.06~2019.12 (6개월)
책임자	서울대학교 (이봉주 교수)	한국보건사회연구원 (강혜규 연구위원)	한국보건사회연구원 (박세경 연구위원)	한국보건사회연구원 (박세경 연구위원)	한국보건사회연구원 (박세경 연구위원)	한국디자인진흥원	한국보건사회연구원 (박세경 연구위원)
조사 규모	총 4,290개 사업체	총 3,500가구	총 3,000명	3,500가구 /4,000사업체	3,500가구 /3,500사업체	3,000가구 /	4,000가구 /1,000사업체 (부가조사: 제공인력 2,000명)
조사 대상	사회복지서비스 사업체	중3 이하 아동청소년 자녀 가구	조사대상 8대 서비 스 지원 대상자 기 준에 충족하면서 바 우처 서비스 이용 경험자와 비경험자 의 비율 4:6유지	사회서비스특수분 류 기준 서비스 영 역(일상생활 지원, 재활, 상담, 돌봄, 건강관리, 교육정보 제공, 직업훈련, 주 거, 문화여가 등)	좌동	좌동	-수요: 일반가구(서비 스 구분 일부 조정) -공급: 전자바우처 사업 기관 -인력: 서비스 제공 인력

4 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사

	(1차) 2009년도		(2차) 2011년도 유망사회서비스 수요 실태조사 (통계청 승인: 제117078호)	(3차) 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 (통계청 변경승인: 제117078호)	(4차) 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 (통계청 품질진단: 우수)	(5차) 2017년도 사회서비스 수요·공급 실태조사	(6차) 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사
	유망사회서비스 수요·공급 조사: 아동분야 유망사회서비스 중심으로	사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안 연구					
조사 방법 (표본 특성)	표준산업분류 N(사 업시설 및 사업지원 서비스), P(교육서비 스업), Q(보건업 및 사회복지서비스업), S(협회 및 단체, 수 립 및 기타 개인서 비스업), 영역 중 사 회복지서비스 사업 실시 사업체	방문 면접 조사 일반가구 및 차상위 가구 포함 층화 후 계통추출법에 의한 표집	방문 면접 조사 조사대상 8대 서 비스 유형에 따라 명부조사 및 지역별 거점 조사 실시	-수요: 가구방문 면 접 조사 -공급: 복지부 소관 사회서비스 제공기 관 조사(명부), 모집 단-사업체기초통계 사회서비스 사업체 (KSIC 기준)	좌동	좌동	-수요: 가구방문 면 접 조사 -공급: 바우처사업 수행기관 방문 면 접조사 및 통계청 2차 자료 심층분 석(KSIC 및 SSISC 연동)
주요 조사 내용	사업체 특성, 주요 사업내용, 이용자 현황, 주요 종사자 규모, 급여수준, 복 리후생제도, 사업실 적, 바우처 추가구 매현황 등	연구진에서 개발한 service concept에 대한 전반적 느낌, 서비스 필요도 및 차별화 정도, 가격제 시 전후의 서비스 이용의향, 최대 지불 의향 등	서비스 이용 실태, 서비스 이용 의향, 만족도 및 개선사항, 서비스 내용 대비 가격 적정성, 본인부 담금 지출 의향 등	-수요: 서비스 이용 경험 및 욕구, 지불 의사, 정책의견 등 -공급: 국내 산업통계 공통항목의 추가 사업운영 및 서비 스 유형관련 조사	좌동	좌동	좌동

2. 사회서비스의 개념과 유형

□ 사회서비스 정책이 실행된 이후 15년이 지나고 있지만 여전히 사회서비스가 무엇인지 그 개념을 명확하게 정의내리기는 쉽지 않음.

○ 그간 사회서비스 개념화(conceptualization)에 활용 가능한 몇몇 기준들만 다소 구체화된 수준임.

- 사회보장기본법을 위시한 법적 규정, 정책 명칭이나 정책부서의 사업범위, 재정공급관리 방식 등과 같은 몇몇 기준들이 사회서비스를 정의하고 그 범위를 제한하는 데 활용되어 왔음.
- 이러한 조작적 정의(operational definition)를 넘어서, 단일한 개념으로 사회서비스를 정의하는 것은 현실적으로 불가능할 뿐만 아니라 그다지 유용하지도 않다는 합의가 어느 정도 이루어지고 있음.

□ 사회서비스 정책의 개념과 범위, 사업성격이 다양한 층위(strata)로 분화되어 있음.

○ 가장 좁은 층위는 보건복지부의 사회서비스정책과가 관리하는 지역사회서비스투자사업, 산모신생아돌봄서비스, 가사간병서비스에 국한된 정책관리 영역의 사업으로 사회서비스 사업을 규정하는 것임.

○ 다음 층위는 휴먼서비스의 핵심내용을 차지하는 직접 돌봄서비스에 집중하여 바우처 방식으로 공급되는 8대 바우처 사업을 사회서비스로 규정하는 층위임.

- 8대 바우처 사업 안에는 다양한 노인, 아동, 장애서비스가 포함됨.

○ 이 보다 더 넓은 층위는 사회보장기본법에서의 사회서비스 범위를 고려함.

- 보육, 주거, 문화, 복지, 고용, 교육, 환경 영역이 포괄되지만, 이 중에서 전자바우처 방식으로 예산을 집행하고 관리하는 서비스를 사회서비스영역으로 간주하는 층위임.

○ 사회서비스를 규정하는 가장 넓은 층위는 사회보장기본법에서 규정하는 7개 영역에 걸친 서비스를 모두 포괄하는 층위로서, 기존의 사회복지서비스도 포함해서 내용적 측면에서 가장 광범위하게 사회서비스를 규정하는 방식임.

- 사회서비스 정책초기에는 가장 협의의 층위가 사회서비스로 규정되기도 했으나 이후 지속적으로 그 층위는 넓어지고 있음.

3. 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사의 개요

□ 사회서비스 수요실태조사는 서비스 이용 실태 뿐 아니라 잠재되어 있는 다양한 욕구와 향후 이용의향을 확인하는 데 조사의 주된 목적이 있으므로 이를 위해 가장 광의의 사회서비스 정의에 기반하여 조사를 설계함.

- 사회서비스 유형을 아래와 같이 8대 영역으로 구분하고 17개 유형으로 세분화하여, 각 영역별로 이용 현황 및 의향 등에 대한 조사를 진행함.

〈표 2〉 2019년도 사회서비스 수요실태조사의 사회서비스 유형 및 내용

영역	유형	내용
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	- 양로 및 요양시설 이용, 재가서비스 이용, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급, 장기요양보험 서비스 이용, 노인돌봄 서비스 이용 등
	장애인 돌봄 서비스	- 활동지원서비스, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급 등
	일상생활지원 서비스	- 간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밀반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등
아동 돌봄	출산지원 서비스	- 임신·출산지원 서비스(임신·출산 바우처, 임신부 철분제 지원 등), 임신부·신생아 영양관리 서비스, 산후조리서비스(산후조리원 혹은 산후조리사 이용), 산모신생아 바우처, 모유수유 지원 서비스 등
	보육 서비스	- 어린이집 이용, 유치원 이용, 아이돌봄서비스 이용 ※ 놀이학교 이용 등 사설 보육서비스는 제외
	방과후 돌봄 서비스	- 방과후 돌봄(초등학교) 이용, 방과후 아카데미 이용, 다함께 돌봄서비스, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외
	기타 아동 돌봄 서비스	- 장애아동 돌봄서비스, 입양서비스, 가정위탁서비스, 아동·청소년 쉼터 및 그룹홈 이용 등
건강	신체건강 서비스	- 건강관리서비스(당뇨 및 고혈압 관리 서비스), 건강검진 이용, 예방접종 이용, 금연·금주 프로그램 이용, 건강증진서비스, 생활체육 서비스, 스포츠클럽 이용, 스포츠 바우처 등 ※ 병원이용 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외 ※ 스포츠클럽, 헬스클럽 이용 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외
	정신건강 서비스	- 각종 상담서비스(부부상담, 사례관리, 가족상담 등), 알콜 및 약물중독 관리, 인터넷·게임 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 아동·노인 학대, 성·가족·학교 폭력 피해자 지원 서비스 등 ※ 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외

영역	유형	내용
	재활 서비스	- 작업치료, 수증치료, 운동치료, 물리치료 등 각종 재활서비스
교육	교육지원/ 평생교육 서비스	- 취약계층 자유수강권, 공공 공부방, 평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스 등 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외
	정보제공 서비스	- 재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	- 직업소개소 이용, 고용센터 취업지원 프로그램 이용, 자영자 창업지원, 직업상담 및 직업 교육 등
	일자리 지원 서비스	- 노인 일자리 사업, 장애인 일자리 지원 서비스, 취약계층(자활) 일자리 사업 등
사회참여	사회참여 지원 서비스	- 자원봉사, 지역위원회 등 주민참여, 마을사업 참여 등
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	- 문화바우처, 여행바우처, 이동 영화관, 취약계층 예술 지원 프로그램, 아동청소년 악기 지원 서비스 등 ※ 영화, 공연관람 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	- 주거지원 서비스, 임대료 지원, 임대주택 제공 서비스, 취약계층 하절기·동절기 쉼터 제공, 주거환경개선 서비스, 에너지 효율 개선 서비스, 다자녀 및 취약계층 전기세 감면, 에너지 바우처 등 - 노후 경유차량 저감장치 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등) 등

□ 사회서비스 공급 실태는 두 가지 방식으로 확인함. 심도 있는 사회서비스 공급 현황을 확인하기 위해 전자바우처 방식으로 돌봄서비스를 제공하는 사회서비스 제공기관에 대한 실태조사를 실시하였으며, 사회서비스 공급 영역의 전체 현황을 파악하기 위하여 통계청 자료의 재가공·분석을 병행함.

○ 2019년도 사회서비스 공급 실태조사는 사회서비스를 협의의 개념으로 접근하였음.

- 사회서비스 내용에 있어서는 ‘직접 돌봄서비스’, 공급방식은 ‘바우처 방식’으로 한정하여, 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관과 제공인력(부가조사)에 대한 기본 현황을 확인하고자 함.
- 보건복지부에서 실시하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관을 모집단으로 선정하고, 해당 제공기관 및 인력의 실태를 분석하였음.
- 선정된 8대 사회서비스 전자바우처 사업은 아래와 같음.

〈표 3〉 2019년도 사회서비스 공급 실태조사의 대상 사회서비스 유형

1) 노인돌봄종합서비스	5) 가사간병 방문지원사업
2) 장애인활동지원서비스	6) 지역사회서비스투자사업
3) 산모·신생아건강관리지원사업	7) 언어발달지원사업/서비스
4) 발달재활서비스	8) 발달장애인부모상담지원사업

○ 협의 개념으로 접근한 공급 실태조사의 한계를 극복하기 위해 광의의 사회서비스 개념을 적용, 통계청에서 제공하는 통계자료¹⁾를 활용하여 사회서비스산업 분류(SSISC)와 한국표준산업분류(KSIC: Korean Standard Industrial Classification)를 기준으로 사회서비스 제공기관을 추출하여 공급기반에 관한 분석을 병행함.²⁾

4. 사회서비스 연구 동향

□ 사회서비스 실태조사에 앞서 사회서비스 영역의 연구 동향을 확인함으로써 사회서비스 연구에서 활용된 사회서비스 개념의 특성 및 변화를 검토함.

□ 사회서비스와 관련된 KCI 논문은 2008년부터 본격적으로 발표되기 시작하여 2015년에 가장 많이 발표되었으며, 논문의 발표 건수로 시기를 구분해보면 2007년까지의 태동기, 2012년까지의 성장기, 2015년까지의 성숙기, 2016년 이후의 정체기로 볼 수 있음.

○ 사회서비스 관련 연구의 변곡점을 추적한 결과, 2012년과 2013년 사이를 경계로 하여 1기와 2기로 구분할 수 있었음.

- 1기는 사회서비스 수요공급기반 관련 연구의 비중이 높았던 반면, 2기는 사회서비스 제공인력 관련 연구의 비중이 급증한 것으로 나타났음.
- 이는 일자리 관련 논의가 양적 확충 위주에서 일자리의 질과 관련된 방향으로 변화한 것을 보여주며, 정부 교체기의 정책변화도 관련 연구의 변화에

1) 전국사업체조사(2017), 서비스업조사(2017), 기업활동조사(2017), 지역별 고용조사(2018)를 활용

2) 본 보고서 4장의 “사회서비스업의 산업적 특성”을 참조

5. 사회서비스 수요 실태조사 주요 결과

가. 조사대상 및 내용

- 2019년 사회서비스 수요 실태조사는 사회서비스 잠재수요 계층인 일반가구 전체를 조사대상으로 선정함.
- 조사모집단은 사회서비스 잠재수요 계층인 일반가구로, 2017년 기준 통계청의 인구주택총조사 자료를 표집틀로 활용하여 대표성 있는 설계를 진행함. 총 4,000 표본을 목표로 조사를 설계함.

〈표 4〉 2019년도 사회서비스 수요 실태조사 조사내용

조사 항목	세부 항목
A. 가구 일반현황	<ul style="list-style-type: none"> - 총 가구원 수 - 가구원별 현황: 가구주와의 관계, 성별, 만 연령, 교육수준, 경제활동 상태(지난 3개월), 장애여부
B. 사회서비스 인식 및 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 인지 여부 - 국가의 사회서비스 부문 시책, 사업 수행 인지 및 지지 여부 - 8개 사회서비스 영역별 해결 주체 (성인 돌봄, 아동 돌봄, 건강, 교육, 고용 및 취업, 사회참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경) - 국가의 사회서비스 정책화 대상 - 국가의 사회서비스 이용 비용 부담 대상 및 부담 규모 - 사회서비스 이용 비용 차등부담에 대한 동의 여부 - 국가의 사회서비스 재원 마련 방식 - 국가의 사회서비스 재원 마련을 위한 추가 세금 부담에 대한 의견 - 가구원 전반 신체 건강상태 - 가구원 전반 정신 건강상태 - 주거환경, 지역사회 안전수준 - 사회서비스의 지역사회 안전도 개선 도움 여부 - 지난 1년간 발생한 생활 어려움에 대한 타인 도움 여부 - 가족 갈등 요인 - 가구 삶의 질 수준 평가 - 사회서비스 이용으로 인한 가구 삶의 질 개선 정도 - 사회서비스 관련 정보 확보 용이성
C. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 세부 서비스별 욕구 및 필요도, 이용 경험 (성인 돌봄, 아동 돌봄, 건강, 교육, 고용 및 취업, 사회참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경) - 서비스 영역별 이용 횟수

조사 항목	세부 항목
	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 영역별 필요 수준 대비 양적 충분성 - 서비스 영역별 비용 지불 경험 - 서비스 영역별 총 지출액 - 서비스 영역별 서비스 수준 대비 비용 - 서비스 영역별 지불 비용 부담 정도 - 서비스 영역별 요소 평가 (이용하기 쉬운 곳에 위치, 정보 습득 용이성, 원하는 기관 선택 가능성) - 서비스 영역별 서비스 종료 전 중단 경험 - 서비스 영역별 서비스 종료 전 중단 사유 - 서비스 영역별 문제 및 욕구 해결 정도 - 서비스 영역별 삶의 질 개선 정도
D. 사회서비스 향후 이용 의향	- 세부 서비스별 서비스 이용 의향, 비용 지불 의사
E. 가구의 경제상태	<ul style="list-style-type: none"> - 가구 월평균 총 소득 - 국민기초생활보장제도 수급대상 가구 여부 - 주관적 가구 경제 상태 - 가구의 사회경제적 지위

나. 조사 결과 요약

□ 사회서비스 욕구를 확인하기 위해 17개 사회서비스 유형을 기준으로 최근 1년 동안 필요했던 서비스와 이용 경험이 있는 서비스를 확인한 결과임.

○ 조사 대상 가구당 평균 1.74개의 서비스가 필요했다고 응답함. 건강 영역의 신체건강 서비스가 필요했다고 응답한 가구 비율은 전체 가구의 2/3에 가까운 68.9%로 가장 필요도가 높은 서비스 유형으로 확인됨.

○ 신체건강 서비스는 조사대상 가구의 63.2%가 이용한 경험이 있는 것으로 확인되었으나 그 밖의 서비스 유형은 10% 미만의 낮은 이용 경험이 확인됨.

〈표 5〉 서비스 유형별 최근 1년간 필요했던 사회서비스, 이용경험이 있는 사회서비스

(단위: %, 개, 가구)

사회서비스 유형		서비스 필요도	서비스 이용률
평균 필요/이용 서비스 개수 (표준편차)		1.74 (1.91)	1.13 (0.99)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	8.0	2.8
	장애인 돌봄 서비스	2.5	0.7
	일상생활지원 서비스	6.5	2.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	4.3	3.0
	보육 서비스	10.3	8.9
	방과 후 돌봄 서비스	7.0	4.9
	기타 아동 돌봄 서비스	2.1	0.5
건강	신체건강 서비스	68.9	63.2
	정신건강 서비스	3.0	0.8
	재활 서비스	3.4	1.1
교육	교육지원/평생교육 서비스	9.1	5.8
	정보제공 서비스	3.1	0.9
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스	7.1	3.1
	일자리 지원 서비스	11.2	4.6
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	5.8	2.9
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	10.2	2.7
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	11.5	4.8
계(가구 수)		(4,000)	4.8

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

□ 한편, 사회서비스 이용 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 대체로 돌봄 서비스의 사용빈도가 높았고, 재활서비스의 경우 주간 또는 격주 단위 서비스 이용 비율이 상대적으로 높았음. 신체건강 서비스는 연간 1회 사용 비율이 높았음.

○ 성인 돌봄서비스 가운데에는 장애인 돌봄서비스 이용자의 유료 이용 비율이 59.3%로 다른 서비스에 비해 상대적으로 높았고,

○ 서비스에 따라 월평균 이용금액은 자부담 정도나 서비스 제공주체 등에 따라 매우 다양하지만 가구지출 측면에서 볼 때, 기타 아동 돌봄서비스가 월평균 17.18만원(SD=39.0), 노인 돌봄 서비스의 경우, 월평균 15.81만원(SD=18.42),

보육 서비스 평균 10.62만원(SD=11.12) 등으로 상대적으로 지출액이 많았음.

〈표 6〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 서비스 이용 횟수 및 이용 비용

(단위: %, 가구, 만 원)

사회서비스 유형		이용 횟수					이용 비용		
		주 5회 이상	주 2회 이상~ 주 5회 미만	월 1회 이상~ 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	무료 이용	유료 이용	월평균 이용금액 ¹⁾ (표준편차)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	31.9	42.7	17.0	6.4	2.1	62.5	37.5	15.81 (18.42)
	장애인 돌봄 서비스	50.4	38.3	7.7	3.6	-	40.7	59.3	4.64 (7.40)
	일상생활지원 서비스	22.2	36.5	29.5	8.2	3.6	92.4	7.6	3.84 (5.41)
아동 돌봄	출산지원 서비스	5.6	5.3	38.5	24.7	25.8	90.5	9.5	5.64 (4.56)
	보육 서비스	76.9	8.1	9.4	3.3	2.3	50.7	49.3	10.62 (11.12)
	방과 후 돌봄 서비스	47.7	43.8	5.2	2.0	1.3	57.4	42.6	3.67 (2.68)
	기타 아동 돌봄 서비스	28.6	4.3	23.4	9.3	34.4	65.0	35.0	17.18 (39.00)
건강	신체건강 서비스	0.6	2.3	4.6	5.9	86.7	80.5	19.5	1.69 (10.88)
	정신건강 서비스	-	11.7	21.6	31.1	35.6	91.8	8.2	0.58 (0.45)
	재활 서비스	4.8	33.4	53.1	1.6	7.1	64.8	35.2	6.54 (14.75)
교육	교육지원/평생교육 서비스	3.6	46.2	39.4	5.0	5.8	41.2	58.8	1.68 (1.06)
	정보제공 서비스	-	8.0	2.8	28.3	60.8	100.0	-	-
고용 / 취업	취·창업 지원 서비스	8.9	6.4	39.0	23.1	22.7	95.5	4.5	3.00 (2.98)
	일자리 지원 서비스	8.3	50.5	11.1	8.6	21.5	98.7	1.3	0.16 (0.18)
사회참여 지원 서비스		1.3	4.3	71.2	18.1	5.1	91.6	8.4	0.90 (0.70)
문화 및 여가 서비스		1.9	14.7	20.8	35.8	26.7	79.4	20.6	3.19 (8.09)
주거 및 환경 서비스		11.2	10.8	36.6	2.7	38.7	85.7	14.3	22.42 (70.00)

주: 1) 월평균 이용금액은 사회서비스 이용을 위한 비용 지불 경험이 있는 유료 이용 응답가구를 대상으로 질문함.

□ 사회서비스 이용으로 관련 문제 및 욕구의 해결 정도는 '90% 이상이 해결되었다'고 응답한 비율이 성인 돌봄 영역의 일상생활지원 서비스가 42.1%로 가장 높았으며, 사회서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질이 어느 정도 개선되었는지를 7점 척도로 질문한 결과, 대부분의 영역에서 5점 이상으로 나타남.

〈표 7〉 사회서비스 이용으로 인한 문제·욕구해결 정도 및 삶의 질 개선 정도

(단위: %, 점)

		문제 및 욕구해결 정도						삶의 질 개선 정도 ①개선되지 않음 ~⑦매우많이 개선 (SD)
		10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상	
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	7.6	2.4	10.3	27.3	25.2	27.2	5.19 (1.19)
	장애인 돌봄 서비스	-	1.7	2.1	2.6	82.2	11.4	5.64 (0.78)
	일상생활지원 서비스	1.3	0.7	2.3	15.8	37.6	42.1	5.90 (1.02)
아동 돌봄	출산지원 서비스	-	3.7	8.6	28.5	40.3	18.8	5.40 (0.87)
	보육 서비스	0.7	2.3	4.5	21.7	47.9	22.9	5.45 (0.88)
	방과 후 돌봄 서비스	1.0	2.6	6.5	26.0	49.7	14.3	5.43 (0.86)
	기타 아동 돌봄 서비스	-	6.9	16.7	10.4	26.8	39.3	5.28 (1.25)
건강	신체건강 서비스	0.6	1.8	6.6	29.7	40.4	20.9	5.27 (0.95)
	정신건강 서비스	7.4	10.4	15.2	33.7	27.9	5.3	4.48 (0.96)
	재활 서비스	4.2	5.0	4.1	8.7	42.4	35.6	5.28 (0.96)
교육	교육지원/평생교육 서비스	0.2	-	4.9	33.3	50.1	11.4	5.41 (0.72)
	정보제공 서비스	1.3	8.3	11.1	29.3	42.5	7.5	5.07 (0.87)
고용 / 취업	취·창업 지원 서비스	-	3.7	11.7	36.8	27.4	20.3	5.16 (1.14)
	일자리 지원 서비스	0.5	3.4	11.6	29.0	33.3	22.2	5.19 (1.11)
사회참여 지원 서비스		-	0.7	12.9	41.6	33.4	11.4	5.21 (0.77)
문화 및 여가 서비스		1.3	5.0	17.8	31.4	28.1	16.4	5.04 (1.07)
주거 및 환경 서비스		-	2.6	1.8	23.7	37.0	34.9	5.32 (1.17)

□ 다음은 향후 1년 이내로 사회서비스 이용을 희망하는 가구 비율과 이용을 희망하는 가구 중 해당 서비스 이용 시 이용료 지불 의사가 있는지를 확인함.

○ 향후 1년 이내에 가구 평균 2.13개의 사회서비스가 필요하다고 응답하였음. 신체건강 서비스가 73.1%로 가장 이용 의향 가구 비율이 높았으며, 다음으로 문화 및 여가 서비스(17.5%), 교육지원/평생교육 서비스(17.4%) 순임.

○ 서비스 이용료 지불 의사는 전반적으로 아동 돌봄 영역에서 서비스 이용료를 지불할 의사가 높은 것으로 확인됨.

〈표 8〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스 및 서비스 이용료 지불 의사

(단위: %, 개, 가구)

사회서비스 유형		향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스	서비스 이용료 지불 의사가 있는 가구 비율 ¹⁾
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		2.13 (1.75)	
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	12.1	50.7
	장애인 돌봄 서비스	2.0	35.1
	일상생활지원 서비스	7.6	23.5
아동 돌봄	출산지원 서비스	3.8	63.2
	보육 서비스	10.6	73.0
	방과 후 돌봄 서비스	7.6	75.8
	기타 아동 돌봄 서비스	2.9	77.9
건강	신체건강 서비스	73.1	62.8
	정신건강 서비스	4.3	52.8
	재활 서비스	4.2	58.7
교육	교육지원/평생교육 서비스	17.4	72.8
	정보제공 서비스	4.9	37.8
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스	7.6	44.7
	일자리 지원 서비스	14.2	31.3
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	9.2	51.9
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	17.5	54.7
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	14.3	35.6
계(가구 수)		(4,000)	

주: 1) 서비스 영역별로 이용희망 의사가 있는 가구 중 이용료 지불 의사가 있는 가구의 비율임.

□ 사회서비스 정책 인지도는 국가가 사회서비스 부문에서 다양한 서비스를 제공하기 위해 수행하는 시책과 사업에 대한 인지 정도로 질문함.

○ 응답자의 대부분이 사회서비스에 대해 인지하고 있는 것(91.7%)으로 나타났으나, 상당수가 사회서비스의 시책과 사업에 대해 표면적으로 인지하고 있는 것으로 나타남.

〈표 9〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 정책 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책 인지도	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
서비스 인지 못함	8.3	7.1	11.5
서비스에 대해 인지함	91.7	92.9	88.5
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함	43.0	40.2	50.7
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음	43.8	46.3	36.9
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음	4.9	6.4	0.9
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

□ 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공하는 사회서비스의 정책화 대상에 대한 질문에 응답자의 절반 이상(53.6%)이 '소득이 낮은 사람(취약계층)'을 대상으로 정책이 설계되어야 한다고 응답함.

〈표 10〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견

(단위: %, 명)

사회서비스 지원대상에 대한 의견	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람 (전 국민을 대상으로)	43.0	44.5	39.2
소득이 낮은 사람(취약 계층)	53.6	52.6	56.4
모르겠음	3.3	2.9	4.4
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

6. 사회서비스업의 산업적 특성

가. 분석 개요

- 사회서비스업의 산업적 특성을 확인하기 위해 통계청에서 제공하는 2차 통계자료를 활용하여 사회서비스업의 공급기반의 특성을 분석함.
- 사회서비스업의 기본 분류는 2013년 보건복지부에서 발표한 ‘사회서비스 산업 특수분류(SSISC: Social Service Industrial Special Code)’를 이용, 한국표준산업분류(KSIC: Korea Standard Industrial Classification)에 연동하여 분석함으로써 타 산업부문과의 비교를 통해 사회서비스업 공급기반의 특성을 탐색해 보았음.³⁾
- 검토에 활용한 자료는 다음과 같음.
 - 사회서비스업의 공급기반 분석은 제한적으로 산업의 세세분류 정보를 제공하는 「전국사업체조사」와 「서비스업 조사」를 활용함.
 - 사회서비스 제공 인력의 특성은 종사자 관련 자료인 「지역별 고용조사」와 「경제활동 인구조사」를 분석함으로써 타 산업부문과 비교해 보았음.

〈표 11〉 사회서비스업 실태진단을 위한 2차 자료의 검토

분류	세부항목	전국사업체조사	서비스업조사	기업활동조사	지역별 고용조사
조사 정보	최근 조사연도	2017	2017	2017	2018
	대상조건	전체	전체	50인 이상 자본금 3억 이상	경제활동 가능인구
	표집수	전수	약 202천개 사업체(2014년 이후)	13만개 사업체	약201,000가구
	제공범위	1994년 이후 연간	2002년 이후 연간	2006년 이후 연간	반기별(년2회)
일반현황	사업체정보	○	○	○	
사업 정보	산업분류(제공기준)	세세분류	세세분류	중분류	소분류
	세부 사업내용				

3) SSISC와 KSIC의 연계 방식 및 내용, 각 분류체계의 항목 간 이질성으로 인한 세부항목 조정 등에 관한 자세한 정보는 4장을 참고

분류	세부항목	전국사업체조사	서비스업조사	기업활동조사	지역별 고용조사
고용 실태	운영 관련 정보		○	○	
	정책지원				
	고용실태	○	○	○	○
재무 실태	급여 및 복리후생				○
	인적자원개발				○
재무 실태	총매출		○	○	
	총지출		○	○	

나. 사회서비스업 사업체의 기본 현황

□ 「전국사업체조사」를 통하여 전체 사업체 대비 사회서비스 사업체의 비율을 살펴 보면, 2008년 이후 2017년까지 꾸준한 증가 추세를 보이고 있음.

〈표 12〉 전국 사업체 수 대비 사회서비스 사업체 수의 변화 추이

구분	사회서비스 사업체 (A)	전국 사업체 (B)	(단위: 개소, %)
			사회서비스사업체 비중 (A/B*100)
2008년	145,800	3,264,782	4.47
2011년	176,020	3,470,034	5.07
2014년	203,892	3,812,820	5.35
2017년	218,533	4,019,872	5.44

주: 2019.8월 말 기준, 전국사업체조사 자료의 최근 자료는 2017년 자료까지 공개되어 있어 비교기간을 2017년 기준으로 분석을 진행하였음.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

□ 사회서비스업 사업체는 10인 미만의 사업체 수가 상대적으로 적고, 2008년 이후 10인 이상의 사업체들이 증가하고 있는 지속적으로 증가하고 있음.

〈표 13〉 사회서비스업 사업체의 고용 규모별 분포 비교

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회 서비스업 사업체	1~4인	78,729 (54.0)	93,984 (53.4)	101,152 (49.6)	99,561 (45.6)
	5~9인	33,709 (23.1)	38,454 (21.8)	51,298 (25.2)	58,964 (27.0)
	10~19인	14,857 (10.2)	19,895 (11.3)	23,594 (11.6)	27,984 (12.8)
	20~49인	8,870 (6.1)	12,063 (6.9)	14,614 (7.2)	17,609 (8.1)
	50~99인	7,138 (4.9)	8,327 (4.7)	9,307 (4.6)	9,906 (4.5)
	100~299인	1,778 (1.2)	2,499 (1.4)	3,002 (1.5)	3,413 (1.6)
	300인 이상	582 (.4)	684 (.4)	807 (.4)	998 (.5)
	소 계	145,800 (100.0)	176,020 (100.0)	203,892 (100.0)	218,533 (100.0)
사업체 전체	1~4인	2,711,081 (83.0)	2,878,227 (82.9)	3,098,249 (81.3)	3,226,604 (80.3)
	5~9인	309,103 (9.5)	316,057 (9.1)	413,907 (10.9)	466,235 (11.6)
	10~19인	131,329 (4.0)	148,579 (4.3)	161,297 (4.2)	177,899 (4.4)
	20~49인	72,411 (2.2)	82,179 (2.4)	90,653 (2.4)	97,242 (2.4)
	50~99인	24,016 (.7)	26,010 (.7)	28,620 (.8)	30,134 (.7)
	100~299인	10,616 (.3)	12,561 (.4)	13,546 (.4)	14,650 (.4)
	300인 이상	2,871 (.1)	3,280 (.1)	3,405 (.1)	3,975 (.1)
	소 계	3,264,782 (100.0)	3,470,034 (100.0)	3,812,820 (100.0)	4,019,872 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

□ 사회서비스 사업체를 영역별로 구분해서 확인한 결과, 상당수는 4인 이하의 소규모 기관이 다수인 것으로 조사되었음.

○ 특히 종합사회서비스업과 상담 재활 서비스업에서 소규모 기관 비율이 높게 나타났으나 2008년 대비 소규모 기관의 비율이 시간이 지날수록 감소하는 추세를 보임.

〈표 14〉 서비스 영역별 소규모(1~4인) 사회서비스 사업체 분포

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
종합 사회 서비스업	1~4인	10,635 (73.5)	14,192 (69.9)	18,981 (70.3)	21,350 (62.8)
	소 계	14,461 (100.0)	20,289 (100.0)	27,001 (100.0)	34,013 (100.0)
돌봄 서비스업	1~4인	11,875 (39.6)	15,740 (37.3)	15,227 (29.3)	7,992 (15.7)
	소 계	29,997 (100.0)	42,175 (100.0)	52,013 (100.0)	50,914 (100.0)
상담 재활 서비스업	1~4인	4,462 (86.3)	5,392 (85.9)	6,051 (83.1)	6,355 (77.5)
	소 계	5,169 (100.0)	6,274 (100.0)	7,285 (100.0)	8,197 (100.0)
건강지원 서비스업	1~4인	37,022 (63.5)	40,669 (64.3)	40,194 (59.1)	41,803 (57.3)
	소 계	58,339 (100.0)	63,217 (100.0)	67,981 (100.0)	72,952 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	1~4인	5,666 (24.4)	6,311 (25.5)	6,294 (23.9)	5,846 (21.4)
	소 계	23,201 (100.0)	24,735 (100.0)	26,344 (100.0)	27,257 (100.0)
사회참여 지원 서비스업	1~4인	9,020 (64.3)	11,648 (62.0)	14,366 (63.4)	16,162 (65.8)
	소 계	14,021 (100.0)	18,785 (100.0)	22,655 (100.0)	24,544 (100.0)
사회서비스 관련 행정	1~4인	49 (8.0)	32 (5.9)	39 (6.4)	53 (8.1)
	소 계	612 (100.0)	545 (100.0)	613 (100.0)	656 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

□ 영역별·연도별 사회서비스 사업체의 운영 실태를 분석하기 위하여 2014년, 2017년 「서비스업조사」 자료와 「기업활동조사」 자료를 활용하였음.

○ 사회서비스업의 평균 매출액은 전체 서비스업의 평균 매출액에 비해 높은 것으로 조사되었으며, 제조업에 비해서는 낮은 것으로 나타남.

○ 영역별 매출액의 규모는 돌봄서비스업과 상담 재활서비스업이 상대적으로 낮았음.

〈표 15〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 매출액 평균 비교

(백만원, 평균)

영역	2014년	2017년
사회서비스업 전체	2,478.7 (5,877.76)	3,214.7 (6,899.56)
종합사회서비스업	1,339.7 (3,267.62)	1,083.9 (2,379.35)
돌봄서비스업	830.4 (1,366.12)	1,673.6 (2,936.23)
상담 재활서비스업	1,218.7 (4,579.59)	1,284.7 (5,082.45)
건강지원서비스업	5,142.5 (8,676.49)	6,379.5 (9,815.69)
교육 및 역량개발 관련	2,081.6 (4,691.21)	3,115.2 (6,355.88)
사회참여지원 서비스업	2,050.7 (5,161.07)	3,256.6 (7,105.05)
서비스업 전체	1,816.5 (5,094.77)	2,842.6 (6,835.02)
제조업 전체	232,825.4 (2,341,876.83)	231,141.8 (2,497,844.97)
사업체 전체	219,662.5 (1,830,441.94)	235,824.7 (2,008,734.76)

주: 괄호()는 표준편차이며, 분포의 문제가 발생하여 평균값과 중위값, 최대값 및 최소값을 4장에 추가로 제시함.
 자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

- 사회서비스 사업체의 영업비용 대비 인건비 지출 비율을 살펴보면, 사회서비스 분야는 타 분야에 비하여 영업비용 대비 인건비 비율이 높은 것으로 나타남 이는 사회서비스 영역에서의 재화가 가지는 특성이 반영된 것으로 볼 수 있음.

〈표 16〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업비용 대비 인건비 비율 비교

(% , 평균)

영역	2014년	2017년
사회서비스업 전체	61.2 (23.98)	58.8 (26.09)
종합사회서비스업	66.8 (25.11)	71.3 (25.48)
돌봄서비스업	69.4 (18.63)	68.2 (18.29)
상담 재활 서비스업	50.3 (25.92)	55.4 (27.41)
건강지원 서비스업	48.5 (18.81)	43.9 (18.55)
교육 및 역량개발 관련	53.8 (27.48)	46.8 (26.98)

영역	2014년	2017년
사회참여지원 서비스업	69.8 (24.84)	63.5 (29.44)
서비스업 전체	46.1 (168.45)	31.2 (26.46)
제조업 전체	17.2 (11.28)	17.8 (11.37)
사업체 전체	25.6 (21.35)	25.8 (21.47)

주: 괄호()는 표준편차임.
자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

다. 사회서비스업 사업체 종사자 현황

□ 사회서비스 사업체의 종사자 현황을 확인하기 위해 「전국사업체조사」를 분석한 결과, 종사자는 꾸준한 증가하는 추세를 보이고 있으며 특히 종합사회서비스업과 돌봄서비스 종사자의 비율이 증가하는 양상이 두드러짐.

〈표 17〉 전국 사업체 종사자 수 대비 사회서비스 종사자 수의 변화 추이

(단위: 명, %)

구분	사회서비스 종사자 (A)	전국 사업체 종사자 (B)	사회서비스사업 종사자 비중 (A/B*100)
2008년	2,115,097	16,132,945	13.11
2011년	2,624,587	17,956,272	14.62
2014년	3,085,062	19,763,035	15.61
2017년	3,522,209	21,520,964	16.37

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

□ 사회서비스업은 타 분야와 비교하였을 때, 1개의 사업체 당 종사자의 수가 상대적으로 많음. 이는 사회서비스업의 특성상 서비스 제공이 대부분 면대면 방식으로 이루어지면서 서비스 공급량의 확대가 종사자 고용 확대와 직결되기 때문임.

○ 기관 당 종사자 수가 가장 적은 분야는 상담·재활 서비스 분야이며, 기관 당 종사자 수가 가장 많은 분야는 사회서비스 관련 행정영역으로 나타남.

○ 기관 당 평균 종사자 수는 꾸준히 증가하는 양상을 보임.

〈표 18〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 사업체 1개소 당 평균 종사자 수

(단위: 명, 평균)

영역	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	14.5 (69.22)	14.9 (69.24)	15.1 (70.71)	16.1 (77.07)
종합사회서비스업	5.9 (30.23)	6.8 (14.23)	7.2 (18.52)	10.3 (23.87)
돌봄서비스업	7.5 (8.09)	8.5 (9.31)	9.2 (10.5)	11.8 (17.45)
상담 재활서비스업	3.2 (7.40)	3.3 (9.91)	3.5 (10.8)	4.4 (13.21)
건강지원 서비스업	10.4 (72.66)	11.2 (76.59)	12.1 (81.76)	11.3 (85.43)
교육 및 역량개발 관련	35.9 (95.90)	38.2 (105.52)	38.9 (114.38)	39.1 (113.27)
사회참여지원서비스업	22.1 (99.29)	22.3 (92.06)	22.1 (88.09)	24.3 (119.18)
사회서비스 관련 행정	62.7 (102.41)	73.0 (128.91)	64.2 (100.71)	70.8 (112.46)
서비스업 전체	4.2 (26.61)	4.4 (32.86)	4.5 (34.17)	4.6 (35.33)
제조업 전체	9.9 (96.57)	10.2 (102.43)	9.7 (94.04)	9.3 (101.73)
사업체 전체	4.9 (39.68)	5.2 (45.55)	5.2 (44.89)	5.4 (48.19)

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스 기관의 상용근로자 비율은 영역별로 차이를 보였는데, 교육 및 역량 개발 관련 서비스업과 종합사회서비스업을 제외한 나머지 분야에서 상용직 근로자의 비율이 점차 증가하는 양상을 보임

- 반면 돌봄서비스업의 경우, 상용직의 비율이 전반적 감소 추세가 뚜렷하여 지난 10여 년간 10%p 가까이 감소하였고, 상담 및 재활 서비스영역과 사회 서비스 관련 행정업의 경우, 상용직 근로자의 비율이 다른 영역들에 비하여 낮았음.
- 사회서비스업의 상용직 근로자 비율은 서비스업 및 제조업 등과 비교하였을 때 상대적으로 낮은 것으로 조사됨

〈표 19〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 상용근로자 비율

(단위: %, 평균)

영역	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	69.5 (31.03)	69.9 (31.13)	71.2 (31.12)	71.6 (31.56)
종합사회서비스업	85.4 (28.51)	82.3 (31.80)	83.2 (31.34)	77.8 (35.62)
돌봄서비스업	73.8 (27.70)	75 (23.96)	77.2 (22.03)	82.3 (17.65)
상담 재활서비스업	26.1 (36.73)	27.2 (38.50)	32.6 (41.58)	42.7 (44.56)
건강지원 서비스업	68.8 (23.31)	70.0 (22.95)	70.8 (22.78)	70.9 (22.6)
교육 및 역량개발 관련	83.3 (21.65)	83.6 (23.04)	83.3 (24.30)	83.0 (24.34)
사회참여지원서비스업	38.9 (41.46)	41.0 (42.43)	42.3 (43.27)	39.4 (43.05)
사회서비스 관련 행정	89.5 (15.02)	89.1 (15.10)	91.3 (14.75)	94.3 (14.46)
서비스업 전체	22.0 (36.14)	23.8 (37.35)	26 (38.68)	27.0 (38.98)
제조업 전체	40.1 (41.43)	43.4 (41.99)	46.3 (42.57)	45.1 (42.25)
사업체 전체	24.5 (37.50)	26.5 (38.70)	28.9 (39.98)	29.5 (39.92)

주1: 사업체별 총 근로자 가운데 상용근로자의 비율을 의미함.

주2: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

7. 사회서비스 공급 실태조사의 주요 결과

가. 조사대상 및 내용

□ 공급 실태조사의 표본설계와 주요 조사내용

○ 2019년 사회서비스 공급 실태조사의 모집단은 사회보장정보원에서 차세대바우처시스템으로 관리하고 있는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관

- 2018년 9월~2019년 8월까지 12개월 동안 서비스 결제 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관이며, 기관별 대표자를 대상으로 대인 면접조사를 원칙으로 조사를 실시함.

- 또한 부가조사의 형태로 본 조사의 조사대상인 8대 사회서비스 전자바우처

제공기관에 종사하는 제공인력을 대상으로 전화조사 및 조사표 거치조사를 병행 실시하였음.

〈표 20〉 사회서비스 공급 실태조사 모집단 현황

(단위: 개소, 명, %)

사업유형	공급조사 모집단(제공기관 기준)		인력조사 모집단(제공인력 기준)	
	제공기관	표본수	인원	표본수
노인돌봄종합서비스	1,900 (18.6)	175 (15.9)	20,242 (15.0)	400 (16.7)
장애인활동지원서비스	906 (8.9)	130 (11.8)	72,169 (53.5)	269 (11.3)
산모신생아건강관리지원사업	682 (6.7)	134 (12.1)	9,082 (6.7)	268 (11.2)
가사간병방문지원사업	399 (3.9)	90 (8.2)	3,704 (2.7)	270 (11.3)
지역사회서비스투자사업	4,159 (40.7)	264 (23.9)	18,093 (13.4)	524 (21.9)
발달재활서비스	1,920 (18.8)	228 (20.7)	11,157 (8.3)	538 (22.5)
언어발달지원사업/서비스	132 (1.3)	83 (7.5)	368 (0.3)	122 (5.1)
발달장애인부모상담지원사업	120 (1.2)			
계	10,218(중복포함)	1,104 (100.0)	134,815	2,391 (100.0)

주: 차세대바우처시스템에서 2018.09~2019.08(12개월) 간 소재지(시군구) 기준 서비스 결재 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체) 및 제공인력 수를 추출함.

자료: 사회보장정보원 차세대바우처시스템 사회서비스 전자바우처 사업별 제공기관 현황 자료

〈표 21〉 사회서비스 공급 실태조사 조사내용

	조사 항목	세부 항목
제공기관	A. 사업체 일반현황	- 사업체명, 사업체 창설년월, 전화번호, 사업자 등록번호, 소재지 등 일반현황 - 조직형태 및 회사이외법인 유형, 프랜차이즈 가입 현황 - 사회적경제기업 현황, 사업체 성장단계
	B. 주사업 내용 및 이용 현황	- 제공 중인 사회서비스 사업유형, 전자바우처 사업 수입액(매출액) 구성비 - 전자바우처 사업 제공현황: 월평균 이용자 수, 본인부담금 면제 이용자 비율, 서비스 지속 이용률 - 비바우처 사업 제공현황: 월평균 이용자 수, 비용 부담 유형별 이용자 비율 - 사회서비스 사업 제공 지역(범위) 전자바우처 사업 제공 과정에서의 애로사항 - 전자바우처 사업 경쟁우위 요소
	C. 고용 및 재무실태	- 사업체 고용 현황: 전체 종사자, 고용형태, 성별, 전자바우처 사업 제공인력 - 4대 사회보험 및 상해보험, 배상책임보험 가입자 수 현황 - 복리후생제도 운영 현황

	조사 항목	세부 항목
		<ul style="list-style-type: none"> - 교육·훈련제도 운영 현황: 교육·훈련제도 운영 여부, 연간 교육훈련비 총액 등 - 사업체 재정 현황: [연간 총 지출액] [연간 총 수입액] 정부보조금 수입 비율, 연간 총 수입액 대비 전자바우처 사업 매출액 비중, 연간 총 수입액 대비 비바우처 사업 매출액 비율
	D. 사회서비스 정책에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체 - 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상 - 바람직한 사회서비스 제공주체 - 사회서비스 정책에 대한 인식 - 사회서비스 사업 운영 시, 정부-지자체-공공·민간기관과의 협력 수준 - 사회서비스 사업 운영 시, 정부-지자체-공공·민간기관·이용자에 대한 신뢰 수준
제공인력	A. 일반 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 제공 중인 전자바우처 사업 유형 1~3순위, 전자바우처 사업 외 비바우처 사업 제공 현황 - 고용형태 및 정규직 전환 희망 여부, 일자리 근로조건 현황 - 서비스 단가의 적절성 및 서비스 유형별 적정가격, 급여형태, 근로자간 임금 차등형태
	B. 근로실태 및 전문성	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 사업체 근무현황: 근무하는 사회서비스 사업체 수, 다른 사업체에서 제공하는 전자바우처 사업 유형, 1주일 평균 근무 시간, 월평균 보수, 서비스 제공 경력 기간 - 자격증 보유 현황(국가 및 민간자격증), 전문성 강화를 위한 교육 이수 현황 - 교육·훈련제도 효과성: 교육 효과성 여부, 교육 도움 사유, 교육 미도움 사유
	C. 업무만족도 및 정책의견	<ul style="list-style-type: none"> - 업무만족도, 사회서비스 관련 향후 근무 의향, 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상 - 바람직한 사회서비스 제공주체, 사회서비스 정책에 대한 인식
	D. 응답자 정보	<ul style="list-style-type: none"> - 성별, 연령, 교육수준

나. 조사 결과 요약

□ 제공 중인 사회서비스 사업유형

○ 조사대상 사업체 중 69.5%가 전자바우처와 비 바우처 사업을 동시에 운영하며 서비스를 제공한다고 응답하여 전자바우처 사업만 운영하며 서비스를 제공하는 사업체(30.5%)에 비해 두 배 이상 높게 나타남.

- 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스와 가사간병방문지원사업 사업체는 전자바우처 사업만 운영 및 제공하는 비중이 각 60.1%, 46.2%로 다른 사업 유형에 비해 상대적으로 높은 반면,
- 발달재활서비스와 언어발달·발달장애인부모상담 사업체는 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영 및 제공하는 비율이 각 90.6%, 92.1%임.

〈표 22〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공 중인 사회서비스 사업 유형

(단위: %, 개소)

제공 중인 사회서비스 사업유형	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
전자바우처 사업만 운영 및 제공	30.5	33.0	60.1	36.0	9.4	33.5	46.2	7.9
전자바우처와 비바우처 사업 동시에 운영 및 제공	69.5	67.0	39.9	64.0	90.6	66.5	53.8	92.1
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

□ 사업별 수입액 구성비를 기준으로 제공기관에서 동시에 운영 중인 사업의 조합을 확인한 결과임.

○ 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서비스를 제공하는 사업체는 단일 사업을 운영하고 있는 비중이 높은 반면 가사간병 방문지원 사업은 노인돌봄종합서비스와 장애인활동지원서비스를 병행 운영하고 있는 사업체가 많았음.

〈표 23〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업별 수입액(매출액) 구성비

(단위: %, 개소)

사업별 수입액 구성비	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달장애인 부모상담
노인돌봄종합서비스	20.5	96.7	2.7	-	-	0.1	47.7	-
장애인활동지원서비스	10.3	1.6	94.9	-	4.2	0.2	21.1	3.4
산모신생아건강관리지원사업	8.4	-	0.2	100.0	-	-	1.6	-
발달재활서비스	16.8	-	0.2	-	68.0	1.5	-	52.7
가사간병방문지원사업	1.7	1.1	0.8	-	-	-	29.4	-
지역사회서비스투자사업	41.2	0.7	1.1	-	26.0	97.5	0.2	29.1
언어발달지원사업/서비스	0.6	-	-	-	0.8	0.6	-	8.7
발달장애인부모상담지원사업	0.4	-	-	-	1.0	0.1	-	6.2
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 조사 대상 사업체는 여러 개의 전자바우처 사업을 중복해서 제공할 수 있음. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관 기준으로 모집단 현황을 분석함.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 조사대상 사업체의 전자바우처 월평균 이용자 수는 평균 49.9명이었고, 사업 유형별로는, 장애인활동지원서비스 사업체의 월평균 이용자 수가 평균 103.5명으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 많음.

○ 지난 1년간 전자바우처 사업 외에 비바우처 사업을 운영하고 있는 사업체 759 개소를 대상으로 조사한 비바우처 사업 월평균 이용자 수는 평균 74.7명으로 나타남.

〈표 24〉 전자바우처 사업유형에 따른 월평균 이용자 수

(단위: 명, 개소)

	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달장애 인 부모상담
전자바우처 사업 이용자 수								
월평균 이용자 수 (표준 편차)	49.9 (66.0)	16.8 (20.7)	103.5 (88.1)	31.5 (62.0)	51.9 (47.1)	52.4 (75.3)	73.2 (62.3)	72.4 (61.8)
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)
비바우처사업 이용자 수								
월평균 이용자 수 (표준편차)	74.7 (414.7)	71.7 (213.8)	217.1 (866.9)	22.4 (111.6)	62.8 (334.5)	56.6 (250.6)	290.9 (1352.4)	41.9 (53.6)
계	(759)	(117)	(50)	(86)	(205)	(175)	(48)	(78)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

○ 사업유형별로 사회서비스 사업체 고용 현황을 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 종사자는 평균 105.0명으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 매우 높게 나타나고, 전체 종사자 수 대비 정규직 비율도 상대적으로 높은 수준으로 확인됨.

〈표 25〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업체 고용 현황

(단위: 명, %)

사업체 고용 현황		전체	사업유형						
			노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가시간병 방문지원 사업	언어발달· 발달장애인 부모상담
종사자 수(평균)		23.8	25.1	105.0	24.9	14.3	6.6	49.5	14.6
(표준편차)		(43.2)	(22.4)	(96.0)	(17.8)	(23.3)	(7.1)	(50.6)	(16.5)
고용형태	정규직	11.3	9.3	58.6	11.4	6.0	2.4	27.9	6.3
	(%) ¹⁾	(48.5)	(44.0)	(57.2)	(46.4)	(50.4)	(48.4)	(48.1)	(45.0)
	비정규직	12.5	15.8	46.4	13.5	8.3	4.2	21.7	8.3
	(%) ¹⁾	(51.5)	(56.0)	(42.8)	(53.6)	(49.6)	(51.6)	(51.9)	(55.0)
성별	남성	2.6	1.4	14.6	0.1	2.1	1.3	2.9	2.3
	(%) ¹⁾	(17.0)	(5.7)	(14.9)	(0.6)	(12.0)	(31.9)	(7.2)	(13.4)
	여성	21.2	23.7	90.5	24.8	12.2	5.3	46.6	12.3
	(%) ¹⁾	(83.0)	(94.3)	(85.1)	(99.4)	(88.0)	(68.1)	(92.8)	(86.6)
전자바우처 사업	전자바우처 사업 제공인력 ²⁾	15.4	23.9	39.2	13.7	10.6	6.1	35.5	12.1
	(%) ¹⁾	(89.8)	(96.4)	(55.9)	(65.4)	(94.7)	(97.2)	(87.5)	(94.7)
계 ³⁾		(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 괄호 안 %는 전체 종사자 수 대비 각 세부항목별 비율을 의미함.

2) 전자바우처 사업을 제공하는 서비스 제공인력을 의미하며, 제공인력이 전자바우처와 비바우처 사업 모두를 제공하거나 전체 서비스 제공시간 중 전자바우처 사업 제공시간이 30% 미만인 경우는 포함하지 않음.

3) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 조사대상 사업체의 연간 총 수입액은 평균 419.6백만 원이고, 연간 총 지출액은 평균 370.4백만 원으로 나타남⁴⁾.

○ 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 연간 총 수입액은 평균 1,762.6백만원으로 다른 사업유형의 사업체 대비 상대적으로 높았음.

○ 연간 총 지출액 대비 인건비 비율은 평균 72.0%였음.

4) 연간 총 지출액은 2018년 1년간 사업 활동을 위해 지출한 총 비용(사업이의 비용 제외)이며, 일반적으로 영업활동으로 인하여 지출한 비용으로, 손익계산서의 '매출원가'와 '판매비와 관리비'를 합산하여 응답하도록 하고, 지출비용은 연간 총 지출액과 지출액 대비 인건비 지출 비율을 조사함. 연간 총수입(매출액)과 연간 총지출(영업비용)은 일치하지 않을 수 있으며, 일반적으로 그 차이를 '영업이익'으로 볼 수 있음.

〈표 26〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업체 재정 현황

(단위: 백만원, %)

사업체 재정 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달장애인 부모상담
연간 총 수입액(평균)	419.6	296.0	1,762.6	265.2	426.9	148.9	806.7	366.0
연간 총 지출액(평균)	370.4	267.5	1,643.0	225.0	359.7	119.5	721.6	314.8
잠정 영업이익 (수입액-지출액)	49.2	28.5	119.6	40.2	67.2	29.4	85.1	51.2
지출액 대비 인건비 비율(평균)	72.0	81.9	83.8	76.3	68.0	64.1	85.4	66.2

주: 1) 지출액 대비 인건비 비율은 연간 총 지출액 대비 인건비 비중을 비율로 응답함.

□ 다음은 사회서비스 제공인력을 대상으로 실시한 인력실태조사를 분석한 결과임.
제공인력의 1주일 평균 근무 시간⁵⁾은 30.7시간으로 나타남.

○ 사업유형별로는 산모신생아건강관리지원사업 제공인력의 1주일 평균 근로시
간은 40.9시간으로 가장 높게 나타난 반면, 지역사회서비스투자사업 제공인력
은 1주일 평균 근로시간이 23.9시간으로 가장 낮게 나타남.

〈표 27〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 1주일 평균 근로시간

(단위: %, 시간, 명)

1주일 평균 근로시간	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
1주일 평균 근로시간(평균) (표준편차)	30.7 (14.2)	27.6 (13.7)	36.2 (13.4)	40.9 (7.3)	31.0 (13.3)	23.9 (15.0)	32.9 (13.0)	29.6 (12.7)
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 제공인력의 월평균 보수는 평균 147.5만원으로 나타났으며, 언어발달·발달장애
인부모상담 제공인력의 월평균 급여가 192.6만원으로 가장 높게 나타난 반면, 노

5) 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.) 근무한 시간에 대한 응답값으로 사회서비스와 무관한 일자리에서의 근무시간은 제외하며, 2개 이상의 사업체에서 근무할 경우 근로시간을 합산하여 응답함.

인돌봄종합서비스 제공인력은 월평균 급여가 114.1만원으로 가장 낮게 나타남.

〈표 28〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 월평균 보수

(단위: %, 만원, 명)

월평균 보수	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
월평균 보수(평균) (표준편차)	147.5 (72.7)	114.1 (56.2)	152.4 (51.2)	132.6 (57.7)	182.3 (73.0)	143.1 (79.9)	125.9 (47.5)	192.6 (108.2)
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 제공인력의 업무만족도를 시간당 급여수준, 근로시간 등의 9개의 하위항목으로 질문한 결과, 기관 또는 이용자와의 의사소통 및 관계와 관련된 만족도가 각 4.2 점, 4.0점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면, ‘시간당 급여수준’의 경우 3.2점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 낮게 나타남.

〈표 29〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 업무만족도

(단위: 점, 명)

업무만족도	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
시간당 급여수준	3.2	3.1	3.1	3.0	3.1	3.2	3.2	3.3
근로시간	3.5	3.5	3.4	3.2	3.5	3.7	3.7	3.7
하고 있는 일의 내용	3.9	3.8	3.8	3.8	4.0	4.1	3.8	4.1
고용의 안정성	3.3	3.2	3.4	3.3	3.4	3.3	3.3	3.6
서비스를 제공하는 작업환경	3.6	3.2	3.5	3.5	3.8	3.8	3.2	3.8
유사 업종 대비 근로조건	3.5	3.4	3.5	3.5	3.6	3.7	3.6	3.6
기관과의 의사소통·관계	4.2	4.1	4.3	4.3	4.1	4.2	4.3	4.2
이용자와의 의사소통·관계	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	4.0	4.1
일을 통한 발전 가능성	3.8	3.6	3.7	3.7	4.0	3.9	3.8	4.0
계	(2,391)	(400)	(269)	(268)	(538)	(524)	(270)	(122)

주: 1) 업무만족도는 5점 척도(매우 불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우 만족)로 조사했으며 5점 만점으로 산출한 값을 제시함.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

제 1 장 서론

제1절 조사의 배경 및 목적

제2절 연구의 구성

제1절 조사의 배경 및 목적

□ 2009년에 처음 실시한 『사회서비스 수요·공급 실태조사』 이후 2년 주기로 이루어지고 있는 본 조사는 정책적으로 활성화를 시도한 사회서비스 부문의 수요 특성과 공급 실태를 객관적으로 파악하는 데 그 기본 목적이 있음.

○ 사회서비스 분야는 소득보장과 함께 사회보장의 주요한 축으로써 의식주의 기본 생활 보장으로 채워질 수 없는 개개인의 독립적 생활과 사회참여, 그리고 행복추구의 욕구를 보완·보충하고 지자·지원하는 주요 정책수단으로 자리매김해 나가고 있음.

§ 사회보장기본법에서의 사회서비스

(제3조: 정의) "사회서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

(제23조: 사회서비스의 보장) ② 국가와 지방자치단체는 사회서비스 보장과 소득보장이 효과적이고 균형적으로 연계되도록 하여야 한다.

○ 지난 10여 년간 빠르게 고령화되고 있는 한국의 인구구조와 사회서비스에 대한 사회적 기대수준을 충족시키기 위해 사회서비스 부문의 제도적·정책적 변화는 물론 예산, 인력 등의 투자는 괄목할만한 성장과 확대를 지속하였음.

- 사회투자 전략의 일환으로 서비스 확충과 일자리 창출의 이중 목적을 내포한 사회서비스 정책은 2007년 노인돌봄서비스, 장애인활동지원서비스, 산모신생아도우미서비스, 지역사회혁신서비스 등을 핵심 사업으로 하여 서비스의 양적 확대에 기여
- 특히, 제공수단으로서 이용자 직접 지원 방식의 전자바우처를 도입·적용한 이들 서비스는 기존의 사회복지서비스와 공급기반에 대한 새로운 도전과 기회를 제공하면서 다음과 같은 제도운영 상의 애로와 쟁점사항이 부각

- 이용자 비용 부담의 적절성, 서비스 접근성 격차, 소비자로서 인식에 기반 권리성, 사회권적 이용 인식과 서비스 품질에 대한 민감도 등의 논란 제기
- 유사시장 기제의 작동과 개방적/영리적 사업 운영, 공공-민간 재정원천 관리, 비영리사업 중심의 기관 운영과 수익 창출 등의 혼돈과 논란 심화

○ 현 정부는 사회서비스 공급을 위한 공공 인프라의 구축과 지역단위의 전달체계 보강 및 서비스 보장성 확대를 통한 사회서비스 일자리 확충을 국정과제로 제시한 바 있음.

- 이에 따라 사회서비스 공급의 공공성을 강화하기 위해 사회서비스 공단을 설치·운영함으로써 서비스의 안정적 제공과 품질 향상, 제공인력의 처우 개선 향상을 추진
- 또한 사회보장위원회 제16차 회의(18.2.9)에서 「범부처 사회서비스 발전방향」을 안건으로 심의하여 「범부처 사회서비스 종합대책」의 수립 계획을 마련

§ 범부처 사회서비스 종합대책(2019.1)의 주요 내용



□ 인구 고령화와 신사회적 위기의 도래에 따라 사회서비스 정책에 대한 정책적·사회적 관심과 기대가 증가하고 있어, 이를 충족시키기 위한 전략적 정책 추진 방안을 마련하는데 본 실태조사가 실증근거를 제시하고자 함.

○ 인구 고령시대와 함께 구체화될 사회서비스에 대한 국민적 수요와 욕구에 대응하기 위한 사회서비스 정책은 크게 다음 3가지 쟁점에 대한 전략과 대응방안이 필요함.

- 시대변화에 따라 사회서비스에 대한 국민의 기대수준은 과거에 비해 높아질 것이고, 서비스 내용에 대해서도 구체적인 요구가 표출될 것으로 예측
- 정부주도의 사회서비스 정책 추진이 비용 지출이라는 부정적 시각을 해소, 미래 당면하게 될 장기화된 고령기 삶의 질, 행복과 연계된 적극적 투자로 인식 전환을 유도

○ 첫째, 개별화(personalized)된 욕구에 따라 예방(preventive)과 증진(enhancement/ re-ablement) 목적의 사회서비스를 촘촘하게 제공하여 안전과 행복을 보장

- 사회서비스 이용에 있어 개인의 자기주도권을 보장하기 위한 정보 및 기관 접근성을 보장할 수 있도록 단계적 전략 필요

○ 둘째, 욕구기반의 사회서비스 공급체계 마련과 이를 위한 이용자 중심의 서비스 전달체계 개편

- 취약계층의 사회서비스 이용권 보장에 대한 국가책임 강화와 동시에 소득 수준에 따른 이용자 부담 차등화에 대한 합의 전제
- 공공부문의 사회서비스 제공은 필수, 기본서비스 욕구 중심으로 확장해 가고, 기타 다종다양한 서비스에 대해서는 정부가 사회서비스 품질을 관리하여 서비스의 질적 수준을 담보하는 정책집행의 이중 경로를 제시

○ 셋째, 사회서비스업의 산업적 위상 정립을 위한 법제도 정비와 공급기반 내실화

- 주요 사회서비스 유형에 대한 서비스 단가를 현실화할 수 있는 기준으로서 정부는 서비스에 대한 단위가격을 정기적으로 공시

- 사회서비스 인력운용의 증장기 수급 전략을 마련하고, 공급기관의 공적 책무성과 수익창출의 균형 모색을 위한 법제도 기반의 정비
- 실증근거를 기반으로 앞서와 같은 사회서비스 정책 추진의 비전과 전략이 마련되면 위기에 직면하여 극단의 순간에 최소한의 보호를 위해 사회서비스를 접촉하는 것이 아니라, 개인의 독립적 일상과 행복을 지지하는 수단으로 활용될 수 있을 것임 .
- 이에 본 실태조사는 이용자 대상의 수요조사와 제공기관 대상의 공급조사를 병행, 추진함으로써 사회서비스 정책 추진의 방향을 점검하여 미래 사회변화에 대응하는 구체적 비전과 전략을 제시하는데 필요한 기초자료를 제공하는 것을 우선 목적으로 함.
- 이를 위해 개인과 가족의 사회서비스 관련 정보 접근성과 서비스 이용 기회의 형평성이 보장되어야 하며, 독립적·참여적 일상을 유지할 수 있도록 지역사회를 중심으로 다양한 돌봄과 보호, 증진과 활성화를 위한 사회서비스의 원활한 공급이 전제되어야 함 .
 - 지역사회 중심으로 나타나는 사회서비스 욕구에 집중하여 생애주기별 서비스 욕구를 파악
 - 실질적 수요 전환의 가능성을 타진하여 사회서비스 양적 확충의 경과를 진단하고 성과에 대한 모니터링 실시
- 돌봄 등의 제한적이고 잔여적인 기존 사회서비스의 이용 경험은 개인의 서비스 욕구에 부합하는 양질의 다양한 서비스로 확장되어야 하며, 이는 개개인의 선택권과 자기주도권에 기초하여 서비스 이용 관련 비용의 분담과 국가책임 논의가 밑바탕 되어야 함.
 - 사회서비스 이용 부담을 취약계층 대상 국가 책임에서 전액 수익자 부담의 소득 수준별 단계적 방식으로 설계, 공공-민간 부분 간의 수급을 조정하고 필수 서비스를 중심으로 사회서비스 공급의 공공성 강화 논의를 선도
- 사회서비스 확충과 내실화를 위한 적극적 투자전략은 서비스 이용자 개개인의

삶의 질과 독립적 삶을 유지하는 데도 중요하지만 경제, 사회 전반의 활력 증진에 기여할 수 있으며, 관련 산업의 성장을 견인할 수 있음.

- 사회서비스 제공 기관으로 다양한 공급주체들이 참여하고 있어 공급기반 다양성을 지원하고 양질의 서비스 공급을 위한 서비스 혁신을 추동
- 신규 사회서비스의 개발·확충과 4차 산업혁명에 따른 신기술 접목 등으로 사회서비스업은 경제성장의 동력으로 부상

제2절 연구의 구성

1. 사회서비스 개념과 유형

□ 사회서비스 정책이 실행되고 15년이 지나고 있지만 여전히 사회서비스가 무엇인가, 그 개념을 명확하게 정의내리기는 쉽지 않음.

○ 그간 사회서비스 개념화(conceptualization)에 활용 가능한 몇몇 기준들만 다소 구체화되었음.

- 사회보장기본법을 위시한 법적 규정, 정책명칭이나 정책부서의 사업범위, 재정공급관리 방식 등과 같은 몇몇 기준들이 사회서비스를 정의하고 그 범위를 제한하는데 활용되어 왔음.
- 이러한 조작적 정의(operational definition)를 넘어서, 단일한 개념으로 사회서비스를 정의하는 것은 현실적으로 불가능할 뿐만 아니라 그다지 유용하지도 않다는 합의가 어느 정도 이루어지고 있음.

□ 사회서비스 정책 초기부터 지금에 이르기까지 사회서비스가 무엇인가, 그것을 정의하는데 많은 노력이 집중되었음.

○ 1차적으로는 기존의 사회복지서비스와 차별화 하는 것, 그 자체가 가장 큰 도전이었음.

- 사회서비스를 서비스 내용 측면에서 기존 복지서비스와 구분하는 것은 불가능함.
 - 대상을 보편화하고 더 다양한 서비스를 포괄하기는 했지만, 본질적으로 그 내용이 다른 것은 아니기 때문임.
 - 그래서 사회서비스 정책초기에는, ‘(전자) 바우처’ 방식으로 공급되고 관리된다는 것이 기존 복지서비스와 차이를 보이는 가장 핵심적 특성이었음.
 - 정책실행 이후 오랜 기간 사회서비스는 ‘전자바우처 서비스’라는 단순한 결론이 사회서비스의 특성을 규정해왔다고 할 수 있음.

□ 하지만 사회서비스 정책을 전면적으로 도입하기 시작한 가장 핵심적인 이유는 ‘다수의 보편적 사람들이’ 일상적인 생활을 영위하기 위해 가족이나 생활공동체 외부에서 서비스를 지원 받아야 하는 상황이 초래되었다는데 있음.⁶⁾

○ 사회서비스 이용자들에게 바우처 방식 공급을 택했던 것은 서비스 이용자를 보편적으로 확대하고 이러한 수요에 부응할 수 있도록 서비스 공급주체들 또한 다양화하기 위해 필요했던 수단이지, 이것 자체가 사회서비스의 본질적 정체성을 규정하는 것이 아님.

○ 사회서비스 정책의 핵심은 표면적으로 나타나는 바우처 방식의 재정지원이나 서비스 공급기관 성격의 다양화 등에 있는 것이 아니며, 예전에 없던 새로운 서비스를 제공한다는 것에 있는 것은 더욱 아님.

○ 서비스 정책대상을 확대해가면서 이들이 필요로 하는 서비스의 범주를 확장하는 것, 그것이 핵심임.

○ 정책대상을 규정하고 이들에게 필요한 사회적 서비스의 범주를 규정하는데 결정적인 영향을 미친 것은 2013년 개정 사회보장기본법에서의 사회서비스 정의⁷⁾임.

- 기본법에 따르면 사회서비스는 복지, 고용, 환경, 문화, 교육, 보건, 주거의 7개 영역에 대한 돌봄, 상담, 사회참여 지원 등을 의미하는 것으로 규정됨. 복지영역에 대한 개념적 불명확성, 영역과 활동내용 간 비배타성 등으로 인해 다양한 논란이 존재하지만, 그럼에도 기본법에서의 정의는 사회서비스에 대한 유형화와 범주 제한에서 가장 명시적인 기준으로 활용되고 있음.

6) 여성경제활동참여의 증가, 고령사회의 대두, 전통적 가족단위의 붕괴 등이 돌봄 공백(care blank)을 가져다줌으로써, 사회적 방식의 일상생활지원 서비스가 없다면 다수의 보편적 인구가 일상생활 영위에 어려움을 겪게 된다는 것이 신사회적 위험(new social risks)론이다. 19세기 중반 이후 산업사회가 직면했던 대표적 사회적 위험인 실업, 질병, 재해, 노령과 같은 위험들에 얹혀서, 20세기 중반 이후에는 이러한 형태의 새로운 사회적 위험이 확대되고 있다는 것은 국가의 적극적인 사회서비스 정책의 정당성을 제공했음.

7) 개정 기본법 이전에도 2011년 제정된 이용권(바우처)을 활용한 사회서비스를 규율하는 독자법인 ‘사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률’이 사회서비스에 대한 정책적 개념을 형성했다. 이 법의 제정은 이용권 방식 사회서비스 사업의 안정적 실행을 위한 기초인프라 구축의 출발점이 되었다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 이 법은 사회서비스를 바우처 서비스로 규정함으로써, 정책공급기술을 정책사업의 정체성으로 규정했음.

- 개정된 사회보장기본법은 공공부조, 사회보험, 사회서비스를 사회보장의 세 가지 핵심 구성요소로 규정하였음.
 - 단순히 바우처 방식으로 공급되는 서비스 정책 정도로 인식되던 사회서비스 정책이 사업범위, 관련부처, 관리운영 방식 등에서 새로운 전기를 마련할 수 있는 기틀을 제공해왔음.
- 정책초기 사회서비스는, 바우처 방식으로 공급, 관리된다는 행정관리의 성격이 핵심적 정체성으로 인식되는 한계를 벗지 못했음.
- 정책관리의 형식이 정책사업의 성격을 규정하는 이러한 도치(倒置)는 오랜 기간 지속되었음.
 - 전자바우처 방식으로 관리되는 서비스는 사회서비스로, 기존 복지서비스 방식(공급기관에 보조금이나 인건비를 지원)으로 재정 지원되는 서비스는 사회복지서비스로 정의되는 혼돈이 지속되었음.
 - 현재까지도 이러한 정책적 논란이 완전히 정리된 것은 아님.
- 사회서비스의 개념을 논의할 때 여전히 사회복지서비스와 관계를 어떻게 설정할 것인가는 중요한 이슈가 됨.
- 빈곤문제 해결을 일차적 목표로 하는 기존의 사회복지서비스와는 달리 돌봄이나 일상생활지원과 같은 보편적 욕구해결을 일차적 목표로 삼는다는 것이 사회서비스의 핵심적 정체성임.
 - 이것은 사회서비스가 저소득층의 문제를 다루지 않는다거나 이들에 대한 우선 지원을 하지 않는다는 것을 의미하는 것이 아님.
 - 사회서비스를 공급하고 비용을 관리하는 과정에서 이용자의 소득수준은 거의 언제나 중요한 고려요인이 되지만, 소득계층과 관련 없이 보편적인 인구에서 발생하는 사회적 욕구해결을 최우선 사업목표로 삼는다는 점에서 사회복지서비스와 차별화됨.
- 지난 10여년에 걸쳐 현재는 사회서비스 정책의 개념과 범위, 사업성격이 다양한

층위(strata)로 분화되고 있음.

- 가장 좁은 층위는 보건복지부의 사회서비스정책과가 관리하는 지역사회서비스투자사업, 산모신생아돌봄서비스, 가사간병서비스에 국한된 정책관리 영역의 사업으로 사회서비스 사업을 규정하는 것임.
 - 다음 층위는 휴먼서비스의 핵심내용을 차지하는 직접 돌봄서비스에 집중하여 바우처 방식으로 공급되는 8대 바우처 사업을 사회서비스로 규정하는 층위임.
 - 8대 바우처 사업 안에는 다양한 노인, 아동, 장애서비스가 포함됨.
 - 이 보다 더 넓은 층위는 사회보장기본법에서의 사회서비스 범위를 고려함.
 - 보육, 주거, 문화, 복지, 고용, 교육, 환경 영역이 포괄되지만, 이 중에서 전자바우처 방식으로 예산을 집행하고 관리하는 서비스를 사회서비스영역으로 간주하는 층위임.
 - 사회서비스를 규정하는 가장 넓은 층위는 사회보장기본법에서 규정하는 7개 영역에 걸친 서비스를 모두 포괄하는 층위로서, 기존의 사회복지서비스도 포함해서 내용적 측면에서 가장 광범위하게 사회서비스를 규정하는 방식임.
 - 사회서비스 정책초기에는 가장 협의의 층위가 사회서비스로 규정되기도 했으나 이후 지속적으로 그 층위는 넓어지고 있음.
- 사회서비스 정책은 빈곤취약인구의 복합적 문제해결에 집중했던 사회정책의 틀이 다수 보편인구의 일상생활을 지원하도록 전환되는 신호탄이었음.
- 인구구조를 포함하여 사회경제적 환경이 질적으로 변화되기 시작한 2000년대 중반부터 사회서비스 정책은 꾸준히 확대되어 왔으며, 초기 바우처 방식 공급이라는 형식적 틀로 규정되던 사회서비스 범위 또한 서비스 내용과 대상, 공급 방식 등에서 다양성을 포괄하며 실질적으로 확장되고 있음.
 - 전통적 정책대상이었던 아동, 노인, 장애인의 범주를 넘어서서 청년, 중장년층까지도 정책대상이 확대되고 있으며, 직접적 돌봄뿐만 아니라 보건의료나 건강관리, 상담이나 재활지원, 교육과 정보지원, 고용과 취업지원, 주거와 환경지원 등으로 서비스 영역이 넓어지면서 관련 예산도 큰 폭으로 증가하였음.

- 최근 사회서비스 정책은 공공성(publicity)과 공동체 중심성(communitary-centeredness)을 강조하고 있으며, 지난 20여년에 걸친 사회서비스 정책을 재점검하고 이 과정에서 부족했던 측면들을 보완하면서 정책 방향성을 재정립해 나가고 있음.
- 저출산·고령화나 전통적 성역할분담방식의 붕괴는 향후 더욱 심화될 것이며, 결과적으로 1인 단독가구의 급속한 증가와 같은 전대미문의 사회적 현상은 하나의 거대한 흐름으로 자리 잡게 될 전망이다.
- 사회서비스 정책의 타당성을 재점검하고 미래의 변화에 맞게 방향을 재정립해야 할 필요성이 그 어느 때보다 큰 시점임.
- 미래지향적인 사회서비스 정책 기획을 위해서는 기존 사회서비스 정책의 주요 흐름을 되짚어보고 그것의 정당성과 필요성을 평가하는 것이 선제적으로 이루어져야 할 것임.

2. 사회서비스 범의의 설정

- 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사에서는 앞서 살펴본 사회서비스 정책의 개념, 사업성격 등에 따라 분화된 다양한 층위(strata)를 바탕으로 서비스 유형을 구분하고 조사를 설계하였음.

가. 사회서비스 수요 실태조사

- 사회서비스 수요 실태조사는 사회서비스를 규정하는 가장 넓은 층위인 사회보장기본법에서 규정하는 7개 영역에 걸친 서비스를 모두 포괄하였음.
- 이는 기존의 사회복지서비스도 포함한, 가장 광범위하게 사회서비스를 규정하는 방식임.
- 사회서비스 수요실태조사는 서비스 이용 실태 뿐 아니라 잠재되어 있는 다양한

욕구와 향후 이용의향을 확인하는 데 조사의 주된 목적이 있으므로 이를 위해 가정 광의의 사회서비스 정의에 기반하여 조사를 설계함.

○ 사회서비스 유형을 아래와 같이 8대 영역으로 구분하고 17개 유형으로 세분화하여, 각 영역별로 이용 현황 및 의향 등에 대한 조사를 진행함.

〈표 1-2-1〉 2019년도 사회서비스 수요실태조사의 사회서비스 유형 및 내용

영역	유형	내용
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	- 양로 및 요양시설 이용, 재가서비스 이용, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급, 장기요양보험 서비스 이용, 노인돌봄 서비스 이용 등
	장애인 돌봄 서비스	- 활동지원서비스, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급 등
	일상생활지원 서비스	- 간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밀반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등
아동 돌봄	출산지원 서비스	- 임신·출산지원 서비스(임신·출산 바우처, 임신부 철분제 지원 등), 임신부·신생아 영양관리 서비스, 산후조리서비스(산후조리원 혹은 산후조리사 이용), 산모신생아 바우처, 모유수유 지원 서비스 등
	보육 서비스	- 어린이집 이용, 유치원 이용, 아이돌봄서비스 이용 ※ 놀이학교 이용 등 사설 보육서비스는 제외
	방과후 돌봄 서비스	- 방과후 돌봄(초등학교) 이용, 방과후 아카데미 이용, 다함께 돌봄서비스, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외
	기타 아동 돌봄 서비스	- 장애아동 돌봄서비스, 입양서비스, 가정위탁서비스, 아동·청소년 쉼터 및 그룹홈 이용 등
건강	신체건강 서비스	- 건강관리서비스(당뇨 및 고혈압 관리 서비스), 건강검진 이용, 예방접종 이용, 금연·금주 프로그램 이용, 건강증진서비스, 생활체육 서비스, 스포츠클럽 이용, 스포츠 바우처 등 ※ 병원이용 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외 ※ 스포츠클럽, 헬스클럽 이용 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외
	정신건강 서비스	- 각종 상담서비스(부부상담, 사례관리, 가족상담 등), 알콜 및 약물중독 관리, 인터넷·게임 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 아동·노인 학대, 성·가족·학교 폭력 피해자 지원 서비스 등 ※ 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외
	재활 서비스	- 작업치료, 수중치료, 운동치료, 물리치료 등 각종 재활서비스
교육	교육지원/평생교육 서비스	- 취약계층 자유수강권, 공공 공부방, 평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스 등 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외
	정보제공 서비스	- 재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	- 직업소개소 이용, 고용센터 취업지원 프로그램 이용, 자영자 창업지원, 직업상담 및 직업 교육 등
	일자리 지원 서비스	- 노인 일자리 사업, 장애인 일자리 지원 서비스, 취약계층(자활) 일자리 사업 등
사회참여	사회참여 지원 서비스	- 자원봉사, 지역위원회 등 주민참여, 마을사업 참여 등
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	- 문화바우처, 여행바우처, 이동 영화관, 취약계층 예술 지원 프로그램, 아동청소년 악기 지원 서비스 등 ※ 영화, 공연관람 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외

영역	유형	내용
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 주거지원 서비스, 임대료 지원, 임대주택 제공 서비스, 취약계층 하절기·동절기 쉼터 제공, 주거환경개선 서비스, 에너지 효율 개선 서비스, 다자녀 및 취약계층 전기세 감면, 에너지 바우처 등 - 노후 경유차량 저감장치 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등) 등

나. 사회서비스 공급 실태조사

□ 사회서비스 광의의 기준을 공급 실태조사에 적용할 경우, 사회서비스 공급기관의 모집단 설정 및 대표성의 문제, 한정된 조사 예산 등의 한계가 있음.

○ 이에 통계청에서 제공하는 2차 통계자료⁸⁾를 활용하여 광의의 사회서비스 기준에 근거하여, 사회서비스산업 분류(SSISC)와 한국표준산업분류(KSIC: Korean Standard Industrial Classification) 기준의 사회서비스 제공기관을 추출하여 공급기반에 관한 분석을 수행하였음.⁹⁾

□ 2019년도 사회서비스 공급 실태조사는 사회서비스를 협의의 개념으로 접근하였음.

○ 사회서비스 내용에 있어서는 ‘직접 돌봄서비스’, 공급방식은 ‘바우처 방식’으로 한정하여, 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관과 제공인력(부가조사)에 대한 기본 현황을 확인하고자 함.

○ 보건복지부에서 실시하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관을 모집단으로 선정하고, 해당 제공기관 및 인력의 실태를 분석하였음.

○ 선정된 8대 사회서비스 전자바우처 사업은 아래와 같음.

〈표 1-2-2〉 2019년도 사회서비스 공급 실태조사의 대상 사회서비스 유형

1) 노인돌봄종합서비스	5) 가사간병 방문지원사업
2) 장애인활동지원서비스	6) 지역사회서비스투자사업
3) 산모·신생아건강관리지원사업	7) 언어발달지원사업/서비스
4) 발달재활서비스	8) 발달장애인부모상담지원사업

8) 전국사업체조사(2017), 서비스업조사(2017), 기업활동조사(2017), 지역별 고용조사(2018)을 활용

9) 본 보고서 4장의 “사회서비스업의 산업적 특성”을 참조

제 2 장

사회서비스 연구 동향

제1절 계량서지분석의 이해

제2절 사회서비스 관련 KCI논문의 계량서지분석

제3절 소결

제1절 계량서지분석의 이해

1. 사회서비스 부문 계량서지분석의 필요성

- 계량서지분석은 계량정보학적 기법을 통해 학술정보를 분석하여 주제 분야의 연구동향에 대한 객관적인 데이터를 제공하는 방법임.
- 계량서지분석 결과를 연구 기획 및 연구정책결정 과정에 참고하는 것은 연구자와 정책가의 주관적인 판단에 따른 위험을 최소화하는 효과적인 전략이 됨.
- 이 연구에서는 사회서비스 부문 2000년대 중반 이후 연구동향을 계량적, 통계적으로 분석하여 사회서비스 개념이 갖는 사회복지 부문과의 학술적 네트워크 구조를 파악하고, 관련 정책적·이론적 논의의 변화과정을 추적하기 위해 계량서지분석을 실시하고자 함.
- 분석 결과는 사회서비스 부문 선행연구 및 관련 문헌조사, 사회서비스 수요공급 실태조사 결과와 연계하여 쟁점별 정책제언 제시 등에 활용할 수 있음.

2. 계량서지분석의 주요 내용

- 사회서비스의 개념과 정책 지향의 변화, 사회서비스 확충 전략과 일자리 정책의 균형 모색, 사회서비스 이용 및 공급체계 등 ‘사회서비스(또는 사회서비스 전자바우처사업 등)’를 주제로 한 2000년대 중반 이후 주요 선행 연구를 검토하고, 사회서비스 부문 연구동향의 정량 분석, 정책쟁점 논의의 변화 추적, 사회서비스 정책적 논의의 영향력 분석을 위한 가중 네트워크 분석 등을 실시함.
- 특히, 사회복지 학술연구 전개과정에서 사회서비스의 위상과 연관분야와의 관련

성 및 학술적, 이론적 논의의 주요 쟁점을 시계열적 추적을 시도함.

- 선행 연구를 파악하기 위해서 KCI에서 사회서비스와 관련된 논문을 검색한 후 선별 과정을 거쳐 분석 대상 논문을 확정하고, 분석 대상 논문의 제목, 초록, 키워드, 인용관계를 추출하여 분석을 실시함.

3. 계량서지분석의 핵심 기법

- 연구동향 분석에 활용되는 주요 계량서지분석 기법을 간단히 정리하면 다음과 같음.

〈표 2-1-1〉 계량서지분석의 핵심 기법

분석 기법	내 용
① 시계열 추세 분석	<ul style="list-style-type: none"> 연구 주제(키워드, 연구 분야 분류), 연구 주제(연구자, 연구기관, 국가), 지원 기관(연구비 지원기관), 출판물(학술지) 단위로 시기별(연도별, 연대별, 기수별) 변화 추세 분석
② 저자동시인용분석	<ul style="list-style-type: none"> 두 저자가 어떤 논문에서 함께 인용될수록 이들의 연구 주제가 밀접하다는 가정하에 이루어지는 분석 동시인용 네트워크에 나타난 저자의 위치를 통해 주제 분야의 핵심 저자군과 주변 저자군에 대한 정보 파악가능 최신 주제보다는 상대적으로 정착된 연구 주제를 파악하기에 용이함 인용 데이터가 있어야만 분석이 가능함
③ 저자서지결합분석	<ul style="list-style-type: none"> 두 저자가 연구에서 참고하여 인용한 저자군이 겹칠수록 이들의 연구 주제가 밀접하다는 가정하에 이루어지는 분석 신진 연구자와 최신 연구 주제를 파악할 수 있음 연구활동이 활발한 연구자를 파악하기에 유용함 인용 데이터가 있어야만 분석이 가능함
④ 공동연구 네트워크 분석	<ul style="list-style-type: none"> 공동연구를 수행한 연구자 혹은 연구기관 사이의 연결 관계 분석 (주제분야별) 핵심 연구협력 대상 파악 가능 연구협력 관계에서 중심 역할을 하는 연구자(연구기관) 분석 가능
⑤ 텍스트(키워드, 초록) 유사도분석	<ul style="list-style-type: none"> 텍스트 유사도를 측정하는 일반적인 알고리즘을 이용하여 두 논문간의 키워드, 초록의 내용 유사도를 분석 논문/보고서/과제 등을 단위로 하여 연구 주제 분포를 파악하고 최근 연구 동향을 분석하기가 용이함 인용 데이터 없이 제목, 초록 등 서지 데이터를 활용하여 분석 가능함
⑥ 키워드 네트워크 분석	<ul style="list-style-type: none"> 논문의 표제어나 주제어에서 추출된 키워드가 같은 문헌에 함께 자주 동시출현할수록 관계가 밀접하다는 가정하에 이루어지는 분석 키워드를 단위로 분석하므로 주제 표현이 직접적으로 이해 가능함 인용 데이터 없이 서지 데이터를 활용하여 분석 가능함

분석 기법	내 용
⑦ 저자 프로파일링 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 두 연구자의 문헌에서 공통된 키워드가 많을수록 연구 주제가 밀접하다는 가정 하에서 연구자 사이의 관계를 분석하는 기법 ▪ 인용 데이터를 필요로 하지 않고 서지 데이터만으로 저자 간의 주제적 관계 분석 가능 ▪ 신진 연구자와 최신 연구 주제를 파악할 수 있음
⑧ 전략 다이어그램 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 연구 주제(키워드, 연구 분야 분류), 연구 주체(연구자, 연구기관, 국가)의 시기별 성과 수준과 성장 추세를 가로축과 세로축으로 하는 다이어그램 분석으로 유망 영역, 성장 영역, 성숙 영역 등을 파악함 ▪ 인용 데이터, 또는 서지 데이터로 분석 가능함

□ 각 기법에 대한 추가 설명은 다음과 같음.

○ 시계열 추세 분석

- 연구 주제(키워드, 연구 분야 분류), 연구 주체(연구자, 연구기관, 국가), 지원 기관(연구비 지원기관), 출판물(학술지) 단위로 시기별(연도별, 연대별, 기수별) 변화 추세를 분석하는 방법임.

○ 저자동시인용분석

- 두 저자가 어떤 논문에서 함께 인용될수록 이들의 연구 주제가 밀접하다는 가정하에 저자 간 관계를 분석하여 주제 분야의 연구 분야 구조를 분석하는 기법임.
- 동시인용 네트워크에 나타난 저자의 위치를 통해 주제 분야의 핵심 저자군과 주변 저자군에 대한 정보를 파악할 수 있고, 최신 주제보다는 상대적으로 정착된 연구 주제를 파악하기에 용이하며, 인용 데이터가 있어야만 분석이 가능하다는 한계가 있음.

○ 저자서지결합분석

- 두 저자가 연구에서 참고하여 인용한 저자군이 겹칠수록 이들의 연구 주제가 밀접하다는 가정하에 저자 간 관계를 분석하여 주제 분야의 연구 분야 구조를 분석하는 기법임.
- 상대적으로 신진 연구자와 최신 연구 주제를 파악할 수 있는 장점이 있음

며, 또한 연구활동이 활발한 연구자를 파악하기에 유용하고, 국내 연구자 위주의 분석이 가능하다는 장점이 있음.

- 역시 인용 데이터가 있어야만 분석이 가능하다는 한계가 있음.

○ 공동연구 네트워크 분석

- 공동연구를 수행한 연구자 혹은 연구기관 사이의 연결 관계를 분석하는 기법이며, 주제분야별 핵심 연구협력 대상을 파악할 수 있고, 연구협력 관계에서 중심 역할을 하는 연구자나 연구기관을 분석할 수 있음.

○ 텍스트(키워드, 초록) 유사도분석

- 텍스트 유사도를 측정하는 일반적인 알고리즘을 이용하여 두 문헌(논문/보고서/과제 등) 간의 키워드, 초록의 내용 유사도를 분석한 후, 논문/보고서/과제 등을 단위로 하여 연구 주제 구성을 파악하는 방법임.
- 상대적으로 최근 연구 동향을 분석하기가 용이하며, 인용 데이터 없이 제목, 초록 등 서지 데이터를 활용하여 분석할 수 있고, 연구활동의 양적인 측면 분석에 유리하며, 연구영향력 등 질적인 측면은 분석할 수 없음.

○ 키워드 네트워크 분석

- 논문의 표제어나 주제어에서 추출된 키워드가 같은 문헌에 함께 자주 동시 출현할수록 관계가 밀접하다는 가정하에 키워드를 단위로 연구분야의 구성을 살펴보는 기법임.
- 키워드를 단위로 분석하므로 주제 표현이 직관적으로 제시됨으로써 저자를 단위로 하는 저자동시인용 분석 등보다 결과를 이해하기가 쉽고, 인용 데이터 없이도 서지 데이터만을 활용하여 분석할 수 있음.

○ 저자 프로파일링 분석

- 두 연구자의 문헌에서 공통된 키워드가 많을수록 연구 주제가 밀접하다는 가정 하에서 연구자 사이의 관계를 분석하는 기법임.
- 공동연구 네트워크 분석이 연구자(연구기관) 사이의 직접적인 협력활동이 있어야만 관계를 파악할 수 있으므로 사회적인 구조를 드러내주는 반면에,

저자 프로파일링 분석은 연구자 사이에 직접 협력관계가 없더라도 연구 내용이 유사하면 주제적인 관계가 있다고 파악할 수 있는 장점이 있음.

- 인용 데이터를 필요로 하지 않고 서지 데이터만으로 저자 간의 주제적 관계 분석 가능하며, 신진 연구자와 최신 연구 주제를 파악하기에 유리함.

○ 전략 다이어그램 분석

- 연구 주제(키워드, 연구 분야 분류), 연구 주체(연구자, 연구기관, 국가)의 시기별 성과 수준과 성장 추세를 가로축과 세로축으로 하는 다이어그램 분석 기법임,
- 연구의 양적 수준과 연구의 질적 수준을 조합하여 유망 영역, 성장 영역, 성숙 영역 등에 해당하는 주제나 연구자 등을 파악할 수 있고 인용 데이터나 서지 데이터 중 어느 것으로도 분석 가능하며, 인용 데이터의 경우는 영향력의 규모나 성장추세, 서지 데이터의 경우는 연구활동의 규모나 성장추세를 살펴볼 수 있음.

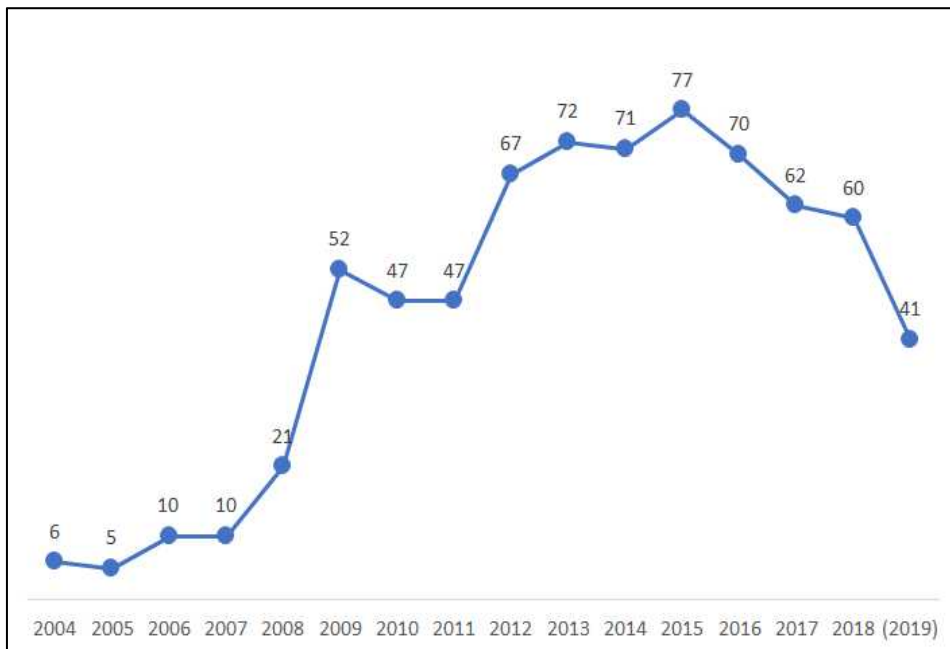
제2절 사회서비스 관련 KCI논문의 계량서지분석

1. 사회서비스 관련 KCI 논문의 기본 통계

□ 사회서비스와 관련된 KCI 논문은 다음 그림과 같이 2008년부터 본격적으로 발표되기 시작하여 2015년에 가장 많이 발표된 것으로 나타남.

○ 논문의 수로 시기를 구분해보면 2007년까지의 태동기, 2012년까지의 성장기, 2015년까지의 성숙기, 2016년 이후의 정체기로 나눌 수 있음.

[그림 2-2-1] 연도별 사회서비스 관련 KCI 논문 수 (2019년은 9월 현재)



가. 학술지 기본 통계

□ 사회서비스 관련 논문이 1건 이상 발표된 학술지는 총 243종이었고, 가장 많은 35건이 게재된 ‘한국사회복지행정학’을 비롯하여 5건 이상의 논문이 게재된 학술지는 다음과 같은 30종임.

〈표 2-2-1〉 사회서비스 관련 논문이 5건 이상 게재된 30종 저널의 연도별 논문 수

저널명	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	합계
한국사회복지행정학					1	3		1	4	10	4	4	2	2	3	1	35
노인복지연구		1	1			2		4	2	1	3	3	4	4	2	1	28
사회복지정책	1			4	3	6		3	3	1		1	2	1	1	1	27
사회복지연구	1	1		1	1		1	1	3	1	2	5	4		2		23
보건사회연구							1	1	5	3		2	1	3	4	1	21
한국사회정책							2	1	3	4	2	2	3		2		19
한국사회복지학		1	1		1	2	2	1	3	1	1	1			2		16
한국지역사회복지학					1	1	2	1	1	3	3	1			2	1	16
한국콘텐츠학회 논문지						3	1		1	1	3	2	1	1	1	1	15
지방정부연구				1	1		1		4	1	2		2	1		1	14
한국사회복지조사연구					1	1	2			4		3		2			13
비판사회정책									2		2	3		2	1	2	12
한국자치행정학보						1	1	1	1	1	1	2	3		1		12
사회과학연구						2	4	2	1				1		1		11
가족과 문화					1	3	2			1		1		1	1	1	11
한국노년학							2		1	2			3	1		1	10
한국장애인복지학						1	1					4	1		3		10
한국사회와 행정연구						1	1		1	3	3	1					10
디지털융복합연구											2		3	3			8
인문사회 21													2	1		5	8
GRI연구논총							1	1			1	1	1		1	1	7
사회보장연구						1	2		1		3						7
한국정책학회보							2	1			3			1			7
한국비교정부학보						2		1	1	1	2						7
동향과 전망			1			1		3			1						6
한국영유아보육학						3			1	1			1				6
사회복지법제연구												1	1	1	2	1	6
한국가족자원경영학회지						1				1	1	1				1	5
사회과학연구							1				1		1			2	5
한국행정학보		1	1				1			1		1					5

〈표 2-2-2〉 사회서비스 관련 논문이 4건 이하 게재된 213종 저널

건수	저널
4건 (11종)	예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 서비스경영학회지, 재정학연구, 언어치료연구, 사회법연구, 한국비영리연구, 정책분석평가학회보, Crisisonomy, 한국거버넌스학회보, 한국공공관리학보, 한국지방행정학보
3건 (23종)	아시아여성연구, 여성연구, 한국융합학회논문지, 창조와 혁신, 한국지방재정논집, 질서경제저널, 아동과 권리, 서울도시연구, 지역사회연구, 현대사회와 행정, 한국가족복지학, 한국가족복지학, 담론201, 문화정책논총, 입법과 정책, 유럽연구, 지역발전연구, 스칸디나비아 연구, 행정논총, 한국사회체육학회지, 한국체육과학회지, 가정간호학회지, 한국호스피스완화의료학회지
2건 (46종)	대한건축학회논문집 계획계, 디지털콘텐츠학회논문지, 한국산학기술학회논문지, 농촌지도와 개발, 페미니즘연구, 융합정보논문지, 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 한국창업학회지, 기업경영리뷰, 지체·중복·건강장애연구, 주거환경, 사회과학연구, 한국협동조합연구, 토지공법연구, 행정법연구, 법과정책연구, 법학논총, 법학연구, 이화젠더법학, 법학연구, 법학논총, 한국가족관계학회지, 산업노동연구, 노동정책연구, 유아교육·보육복지연구, 사회과학논총, 대한고령친화산업학회지, 직업재활연구, 한국사회복지교육, 보건과 사회과학, 국가정책연구, 한국지방자치학회보, 한국도시연구, 한국행정논집, 한국행정연구, 정부학연구, 한국지방자치연구, 국경관리연구, 한국디자인문화학회지, 한국체육학회지, 한국스포츠학회, 지역사회간호학회지, Family and Environment Research, 아동학회지, 한국가정관리학회지, Journal of The Korean Data Analysis Society
1건 (133종)	대한건축학회연합논문집, 한국농촌건축학회논문집, 한국정보전자통신기술학회 논문지, 한국컴퓨터정보학회논문지, 문화기술의 융합, 한국도서관·정보학회지, 한국문헌정보학회지, 여성학연구, 여성학논집, 한국시스템다이내믹스연구, 사회적경제와 정책연구, 문화경제연구, 창의정보문화연구, 산업관계연구, 상품학연구, 인적자원관리연구, 경영과 정보연구, 벤처창업연구, 사회적기업연구 (Social Enterprise Studies), 경영컨설팅연구, 글로벌경영학회지, 경제사학, 경제학연구, 사회경제평론, 재정논집, 산업조직연구, 국제지역연구, 한국경제연구, 주택연구, 경상논총, 응용경제, 산업경제연구, 재정정책논집, 에너지경제연구, 제도와 경제, 산경연구논집, 관광레저연구, 관광연구, 호텔경영학연구, 관광연구논총, 유아교육연구, 열린유아교육연구, 특수교육학연구, Communication Sciences and Disorders, 평생교육학연구, 유아교육학논집, 학습자중심교과교육연구, 시각장애연구, 미래교육연구, 예술심리치료연구, 한국초등교육, 상업교육연구, 유아특수교육연구, 어린이교육비평, 인격교육, Audiology and Speech Research, 한국지역개발학회지, 국토연구, 대한부동산학회지, 청소년학연구, 민족연구, 사회과학연구, 지역과 세계, 사회과학연구, 인문사회과학연구, 법학연구, 한양법학, 안암법학, 노동법논총, 경제법연구, 소년보호연구, 법학논고, 법조, 공법학연구, 지방자치법연구, 조세연구, 일감법학, 지적장애연구, 법과인권교육연구, NGO연구, 사회과학논집, 한국지방공기업학회보, 사회과학연구, 정신건강과 사회복지, 보건경제와 정책연구, 재활복지, 장애와 고용, 청소년문화포럼, 한국사회복지질적연구, 한국군사회복지학, 장애인복지연구, 경제와 사회, 한국인구학, 사회와 이론, 한국사회, 한국언론학보, 정책개발연구, 21세기정치학회보, Oughtopia (오토피아), 세계지역연구논총, 연구방법논총, 아세아연구, 중남미연구, 도시행정학보, 지방행정연구, 한국행정사학회지, 한국조직학회보, 한국정책연구, 한국스포츠사회학회지, 한국체육정책학회지, Journal of Korean Academy of Nursing, Child Health Nursing Research, 간호행정학회지, Asian Oncology Nursing, 보건의료산업학회지, 선교와신학, 신학과 실천, 인문사회과학연구, 유럽사회문화, 인문과학연구, 동양문화연구, 효학연구, 禮文化研究, 동아시아불교문화, 독일연구 - 역사·사회·문화, 일본근대학연구, 생명연구, 인간연구, 한국주거학회논문집, 한국생활과학회지, 한국지역사회생활과학회지, 아동복지연구, 한국데이터정보과학회지

나. 학문분야별 기본 통계

□ 사회서비스 관련 연구의 학문분야별 분석을 위해서 논문이 게재된 학술지의 학문 분야를 파악함.

○ KCI에 학술지가 등록된 학문분야를 우선 기준으로 분석하였으나, 일부 학술지의 소속 학문분야는 재분류함.

- 예를 들어 ‘보건사회연구’는 KCI에 사회과학일반으로 등록되어 있으나, KCI 내에서 ‘보건사회연구’가 인용한 타 학술지 상위 10위 내 7종(1~6위, 8위)과, ‘보건사회연구’를 인용한 타 학술지 상위 10위 내 7종(1위, 3~4위, 7~10위)이 사회복지학 분야 학술지여서 사회복지학으로 재분류함.

○ 이처럼 분석 데이터 내에서 비중이 높은 학술지는 인용맥락을 검토하여 등록된 분야와 인용을 주고받는 학술지의 분야가 현저하게 다른 경우는 소속 학문 분야를 재분류하였음.

□ 게재된 학술지를 기준으로 사회서비스 관련 논문을 가장 많이 포함하는 분야는 사회복지학으로서 248건이었고, 그 다음으로는 행정학(78편), 학제간연구(45편), 사회과학일반(42편), 법학(32편)의 순이었음.

〈표 2-2-3〉 학문분야별 사회서비스 관련 논문 수

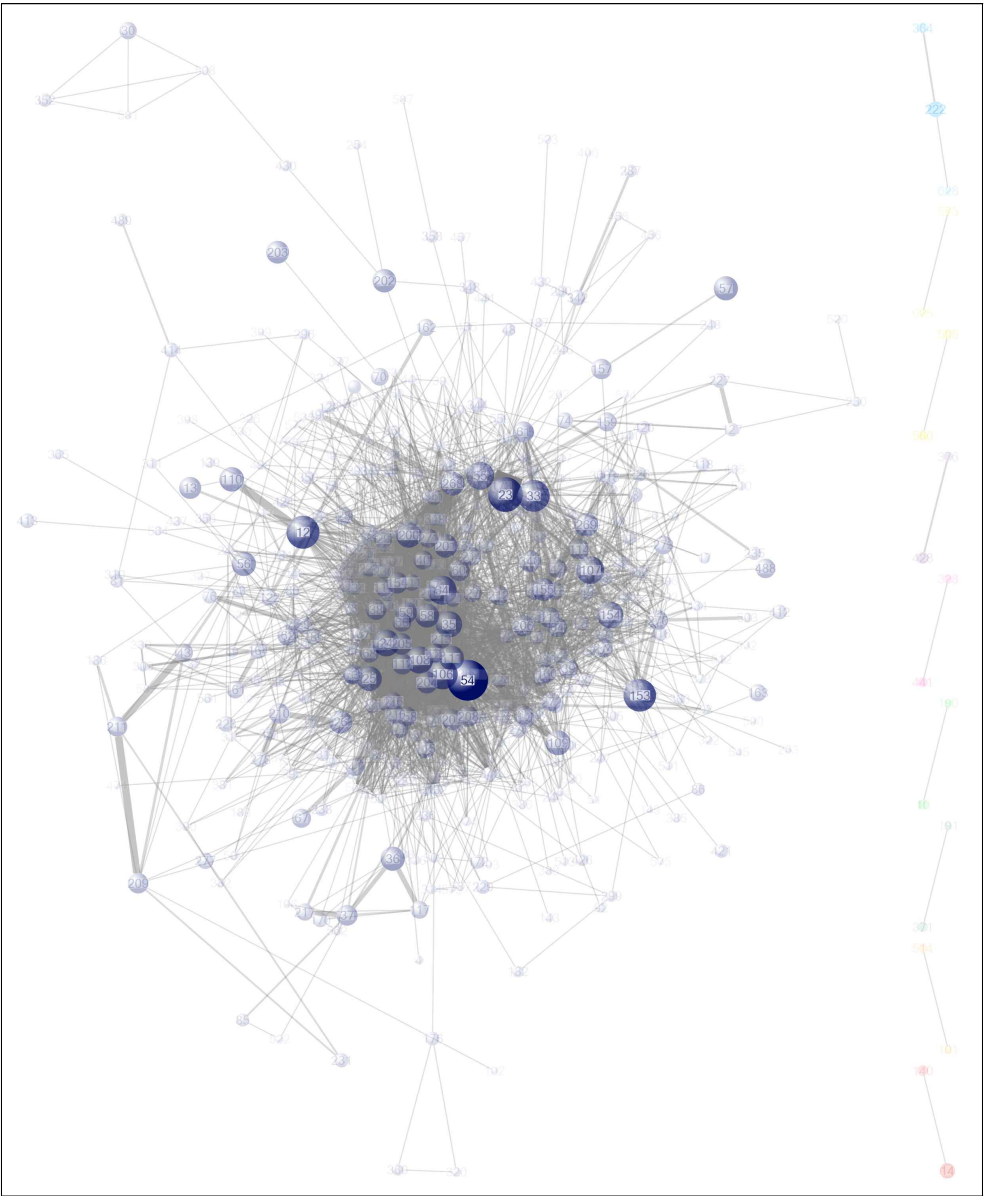
대분류	중분류	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	합계
사회과학	사회복지학	2	3	3	5	8	22	15	14	27	28	20	30	21	17	24	9	248
	행정학		1	2	2	2	8	8	5	9	10	10	9	6	2	3	1	78
	사회과학일반			1		3	5	3	5		4	3	3	1	8	4	2	42
	법학				1	1			5	4	5	3	4	1	5	1	2	32
	기타사회과학						2	5	2	1		1	2	7	2	1	8	31
	사회학					1	1	4	1	3	4	2	6	4		2		28
	경제학			1	1		3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	25
	교육학	2	1	1		3	2			1	1	2	2	2	3	4	1	25
	정책학							2	1	2	2	5	4		4	2	2	24

[illegible]

2. 사회서비스 관련 KCI 핵심 논문 분석

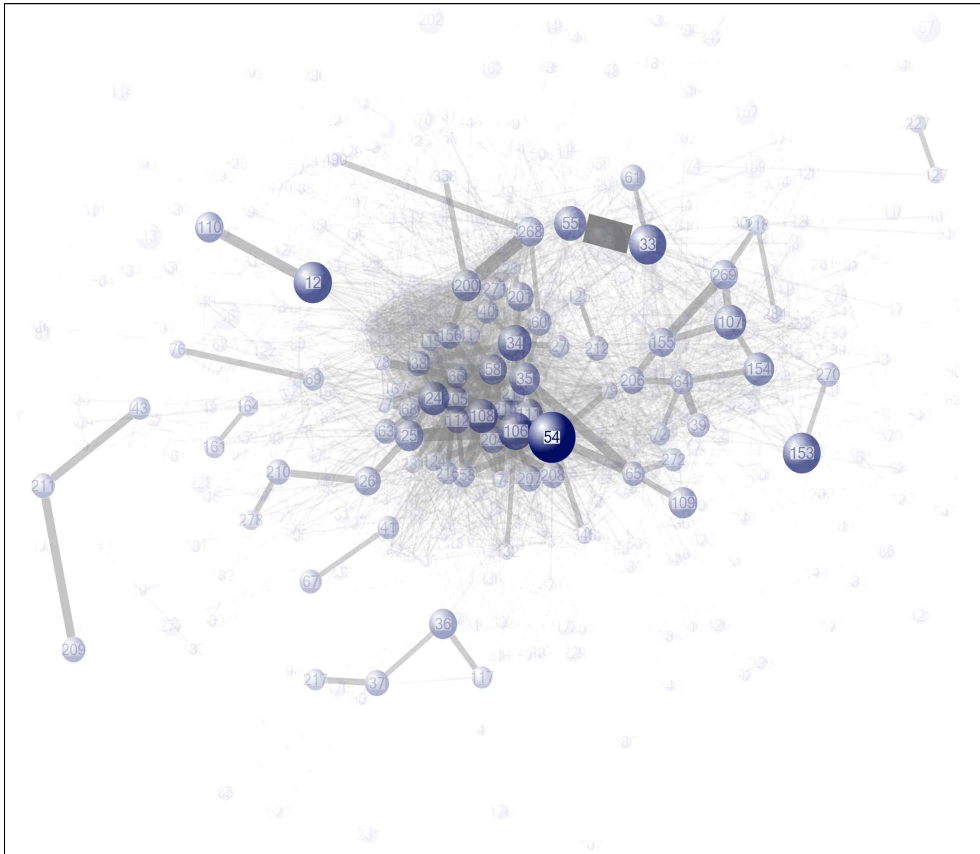
- 동시인용분석(Small, 1973)은 학술문헌 사이의 주제적 관계를 분석하는 대표적인 기법임.
- 사회서비스 관련 KCI 논문 사이의 동시인용관계 분석을 통해서 핵심 논문을 파악해보고자 함.
 - KCI 논문 718편 중 1회 이상 인용된 논문 565편의 동시인용 네트워크를 구축하고 네트워크 중심성 지표인 가중페이지랭크(Xing, 2004)와 이웃중심성(이재윤, 2015)을 측정하여 핵심 논문을 파악함.
- 가중페이지랭크는 구글의 페이지랭크 알고리즘을 가중네트워크에 적용하도록 수정한 것으로서 가중네트워크 전체 구조 측면에서 중심적인 입지에 있는 노드를 파악하기 위한 지표이며, 이웃중심성은 개별 노드의 주변 관계만 살펴보는 국지적 관점에서 중요한 노드를 파악하기 위한 지표임.
- 전체 인용관계가 포함된 인용된 논문 565편의 동시인용 네트워크를 먼저 제시하고, 핵심 논문이 포함된 네트워크 중심부 그림을 추가로 제시함.
- 사회서비스 관련 논문 중에서 중요한 핵심 논문을 찾기 위한 시도로, 인용횟수가 높은 상위 논문 목록, 가중페이지랭크 상위 논문 목록, 이웃중심성 상위 논문 목록을 각각 제시함.

[그림 2-2-2] 사회서비스 KCI 논문 718편 중 인용된 논문 565편의 동시인용 네트워크



주: 보고서의 인용횟수가 높을수록 크고 진하게 표시, 동시인용강도가 강할수록 선을 굵고 진하게 표시

[그림 2-2-3] 사회서비스 KCI 논문 718편 중 인용된 논문 565편의 동시인용 네트워크의 중심부



〈표 2-2-4〉 사회서비스 논문 동시인용 네트워크에서 인용횟수 상위 논문

인용 횟수 (순위)	논 문	WPR순 위	NC 순위
97 (1)	SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인 돌봄미 바우처서비스를 중심으로, 사회복지정책, 2009	(3)	(4)
70 (2)	지방자치단체 사회복지지출 수준의결정요인 분석 : 1995-2005, 사회복지정책, 2007	(196)	(130)
63 (3)	사회서비스 비영리조직들의 협력 패턴에 대한 탐색적 연구, 한국행정학보, 2006	(30)	(38)
61 (4)	노인돌봄서비스 이용 독거노인의 자살생각에 영향을 미치는 요인에 관한 연구- 자살시도경험과 음주행위와의 관계를 중심으로-, 노인복지연구, 2011	(71)	(99)
59 (5)	돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구, 사회복지정책, 2008	(9)	(20)
52 (6)	사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향, 한국행정논집, 2010	(1)	(3)
48 (7)	사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구, 2008	(19)	(25)
44 (8)	'괜찮은 일자리'(Decent Job) 개념의 노인 돌봄 서비스직에 대한 적용, 한국사회복지조사연구, 2009	(29)	(58)
44 (8)	돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향 - 부산경남 지역의 시설들을 중심으로 -, 사회과학연구, 2010	(51)	(60)
42 (10)	사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 : 산모신생아도우미서비스를 중심으로, 지방정부연구, 2010	(7)	(5)
41 (11)	사회복지서비스에서 바우처제도 도입의미와 과제, 사회복지정책, 2007	(21)	(45)
40 (12)	사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제, 사회복지정책, 2008	(13)	(19)
40 (12)	노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성, 노인복지연구, 2011	(72)	(121)
36 (14)	한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향, 보건사회연구, 2012	(2)	(2)
35 (15)	바우처 분석: 한국과 미국을 중심으로, 행정논총, 2007	(11)	(47)
35 (15)	노인장기요양보험제도 서비스 질 관리체계개선에 관한 연구, 한국노년학, 2010	(143)	(143)
34 (17)	바우처 도입에 따른 사회복지전문직 정체성의 변화와 그 의미, 한국사회복지학, 2010	(73)	(89)
34 (17)	지역사회서비스 전달 네트워크 거버넌스 유형에 대한 탐색적 연구: 서울시 자치구를 중심으로, 한국행정학보, 2010	(298)	(278)
33 (19)	노인돌봄미바우처 정책집행분석 -선택과 경쟁은 실현되는가?-, 한국사회복지학, 2009	(12)	(14)
33 (19)	한국 사회적 기업 정책의 형성과 전망, 동향과 전망, 2009	(99)	(141)
33 (19)	치료지원 바우처사업 대상아동의 장애유형과 연령에 따른 재활치료 실태 및 부모욕구조사, Communication Sciences and Disorders, 2008	(126)	(163)
33 (19)	조손가족 조부모의 손자녀 양육경험과 사회서비스 욕구에 대한 질적연구, 한국가족관계학회지, 2009	(303)	(321)
32 (23)	사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제, 한국사회와 행정연구, 2013	(4)	(6)
32 (23)	돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구 - 일가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석, 한국사회복지조사연구, 2013	(43)	(55)

〈표 2-2-5〉 사회서비스 논문 동시인용 네트워크에서 가중페이지랭크(WPR) 상위 논문

WPR 값 (순위)	논 문	인용횟수 값 (순위)
0.01207 (1)	사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향, 한국행정논집, 2010	52 (6)
0.01093 (2)	한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향, 보건사회연구, 2012	36 (14)
0.01062 (3)	SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인 돌봄 바우처서비스를 중심으로, 사회복지정책, 2009	97 (1)
0.01027 (4)	사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제, 한국사회와 행정연구, 2013	32 (23)
0.00956 (5)	영국과 독일의 노인 장기요양서비스의 시장화와 그 결과: 이용자 관점에서의 평가를 중심으로, 보건사회연구, 2012	22 (50)
0.00872 (6)	기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로, 지방정부연구, 2012	26 (33)
0.00807 (7)	사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 : 산모신생아도우미서비스를 중심으로, 지방정부연구, 2010	42 (10)
0.00806 (8)	돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동 수행정도가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향, 사회복지정책, 2011	30 (27)
0.00804 (9)	돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구, 사회복지정책, 2008	59 (5)
0.00789 (10)	복지국가의 사회서비스 제도화 및 재구조화에 대한 고찰 -독일의 사례를 중심으로-, 한국사회복지학, 2009	25 (36)
0.00780 (11)	바우처 분석: 한국과 미국을 중심으로, 행정논총, 2007	35 (15)
0.00757 (12)	노인돌봄바우처 정책집행분석 -선택과 경쟁은 실현되는가?-, 한국사회복지학, 2009	33 (19)
0.00713 (13)	사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제, 사회복지정책, 2008	40 (12)
0.00710 (14)	지방자치단체의 특징과 사회서비스 공급유형간의 관계: 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로, 사회복지정책, 2009	19 (65)
0.00691 (15)	바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 -지역사회서비스투자사업을 중심으로-, 한국사회복지학, 2012	19 (65)
0.00684 (16)	한국의 지역사회서비스 투자사업의 공급구조와 바우처 작동기제에 관한 연구 -ADHD 아동 조기개입서비스를 중심으로-, 한국사회복지학, 2010	24 (39)
0.00668 (17)	노인돌봄기본서비스의 효과성 분석: 우울, 자기방임, 그리고 사회적 관계망을 중심으로, 한국노년학, 2013	22 (50)
0.00647 (18)	지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로, 서울도시연구, 2012	27 (30)
0.00647 (19)	사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구, 2008	48 (7)
0.00638 (20)	치료지원 바우처 사업에 참여한 치료사 특성 및 만족도, 언어치료연구, 2008	24 (39)
0.00635 (21)	사회복지서비스에서 바우처제도 도입의미와 과제, 사회복지정책, 2007	41 (11)
0.00632 (22)	사회서비스 바우처 정책 평가, 한국사회정책, 2015	15 (96)
0.00627 (23)	사회서비스 공급정책에서 시장과 산업 활성화 과제: 보건복지부 사회서비스 전자 바우처 사업을 중심으로, 동향과 전망, 2011	13 (109)
0.00626 (24)	돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로, 여성연구, 2012	26 (33)

〈표 2-2-6〉 사회서비스 논문 동시인용 네트워크에서 이웃중심성(NC) 상위 논문

이웃중심성 값 (순위)	논 문	인용횟수 값 (순위)
40.06 (1)	기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로, 지방정부연구, 2012	26 (33)
35.79 (2)	한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향, 보건사회연구, 2012	36 (14)
34.78 (3)	사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향, 한국행정논집, 2010	52 (6)
33.88 (4)	SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로, 사회복지정책, 2009	97 (1)
33.73 (5)	사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 : 산모신생아도우미 서비스를 중심으로, 지방정부연구, 2010	42 (10)
30.29 (6)	사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제, 한국사회와 행정연구, 2013	32 (23)
29.42 (7)	바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-지역사회서비스투자사업을 중심으로-, 한국사회복지학, 2012	19 (65)
29.41 (8)	복지국가의 사회서비스 제도화 및 재구조화에 대한 고찰 -독일의 사례를 중심으로-, 한국사회복지학, 2009	25 (36)
26.41 (9)	한국의 지역사회서비스 투자사업의 공급구조와 바우처 작동기제에 관한 연구-ADHD 아동 조기개입서비스를 중심으로-, 한국사회복지학, 2010	24 (39)
25.72 (10)	지방자치단체의 특징과 사회서비스 공급유형간의 관계: 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로, 사회복지정책, 2009	19 (65)
24.42 (11)	사회서비스 바우처 정책 평가, 한국사회정책, 2015	15 (96)
23.28 (12)	지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로, 서울도시연구, 2012	27 (30)
22.13 (13)	사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성 : 노인돌보미 바우처 사업을 중심으로, 한국인구학, 2010	16 (89)
22.03 (14)	노인돌보미바우처 정책집행분석 -선택과 경쟁은 실현되는가?-, 한국사회복지학, 2009	33 (19)
21.80 (15)	사회서비스 공급체계변화와 공공성: 지역사회서비스 거버넌스를 중심으로, 한국공공관리학보, 2013	20 (59)
21.62 (16)	사회서비스 제공기관의 영리·비영리성이 이용자만족도에 미치는 영향, 한국사회복지행정학, 2012	20 (59)
20.50 (17)	돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동 수행정도가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향, 사회복지정책, 2011	30 (27)
20.12 (18)	돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로, 여성연구, 2012	26 (33)
19.73 (19)	사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제, 사회복지정책, 2008	40 (12)
18.18 (20)	돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구, 사회복지정책, 2008	59 (5)
17.98 (21)	시장원리 확대와 개인사회서비스의 변화-영국의 사례-, 노동정책연구, 2008	20 (59)
17.35 (22)	전자바우처를 활용한 소비자 중심의 사회서비스 공급 정책 - 보건복지가족부 노인돌보미 바우처 사업을 중심으로 -, 한국거버넌스학회보, 2008	23 (44)
17.31 (23)	사회서비스 공급정책에서 시장과 산업 활성화 과제: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로, 동향과 전망, 2011	13 (109)
17.24 (24)	영국과 독일의 노인 장기요양서비스의 시장화와 그 결과: 이용자 관점에서의 평가를 중심으로, 보건사회연구, 2012	22 (50)

□ 인용횟수 1위인 “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로”(사회복지정책, 2009)는 가중 페이지랭크로 3위, 이웃중심성으로 4위를 차지해서 중심성 역시 높게 나타났으나, 인용횟수 상위 논문이 사회서비스 관련 논문들의 동시인용 네트워크에서 반드시 중심성이 높게 측정되지는 않았음.

○ 예를 들어 인용횟수 2위인 “지방자치단체 사회복지지출 수준의결정요인 분석 : 1995-2005”(사회복지정책, 2007)는 가중페이지랭크 기준으로는 196위, 이웃중심성 기준으로는 130위에 불과하였음.

○ 또한 인용횟수 3위인 “사회서비스 비영리조직들의 협력 패턴에 대한 탐색적 연구”(한국행정학보, 2006)도 가중페이지랭크 기준으로는 30위, 이웃중심성 기준으로는 38위에 머물렀음.

□ 비록 인용횟수가 높더라도 다른 사회서비스 논문들과 자주 동시인용되지 않으면 가중페이지랭크나 이웃중심성 등의 중심성이 낮게 측정될 수 있으며, 다른 사회서비스 논문들과 동시인용되지 않는다는 것은, 사회서비스 분야의 관점에서 중요한 정도가 높지 않음을 의미하므로 인용횟수보다 동시인용네트워크에서의 중심성이 사회서비스 분야에서 중요한 논문을 파악하기에 더 적합한 지표임.

□ 가중페이지랭크 기준으로 상위 3위 이내의 논문은 “사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향”(한국행정논집, 2010), “한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향”(보건사회연구, 2012), “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로”(사회복지정책, 2009)의 3편이었음.

○ 이들은 사회서비스 공급체계와 품질을 연결하는 주제로서, 사회서비스 연구 전체에서 공급체계와 품질 관련 연구가 중심을 이루고 있음을 시사함.

□ 이웃중심성 기준으로 1위 논문은 “기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에

미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로”(지방정부연구, 2012)로서, 이 논문은 가중페이지랭크 기준으로는 6위, 인용횟수 기준으로는 33위였음.

- 이는 사회서비스 만족도와 관련된 연구가 독자적으로 상당히 밀집된 영역을 이루고 있음을 시사함.
- 이웃중심성 기준 2위 논문은 가중페이지랭크 기준 2위 논문과 동일했고, 이웃중심성 기준 3위 논문도 가중페이지랭크 1위 논문과 동일하게 나타남.

3. 사회서비스 관련 논문의 키워드 네트워크 분석

가. 저자키워드 동시출현 분석

1) 키워드 데이터 처리 과정

□ 사회서비스 관련 KCI 논문의 저자키워드를 추출하여 분석하였음.

□ 추출된 저자키워드 표기 통일(전거처리) 과정에서 띄어 쓴 용어를 붙여 쓴 형태 사용례가 있으면 붙임.

○ 예를 들어 ‘이용자 만족도’와 ‘이용자만족도’는 붙여쓴 형태로 통일함.

□ 또한 빈도가 높은 용어 중에서 외래어와 번역어 관계와 같이 확실한 이표기는 통일함.

○ 예를 들어 ‘커뮤니티 케어’와 ‘지역사회돌봄’은 ‘지역사회돌봄’으로 통일함.

□ 저자키워드 정리 과정을 간단히 정리하면 다음과 같음.

○ 저자 키워드 필드 정리

- '키워드:', ', 'Key words:', '핵심 용어:'로 시작하는 경우 등 정리
- 한/영 혼용 필드 "지역아동센터(community children's centers), 사회복지서비스(social work services), 연계경험(service networking experiences), 영향요인(affecting factors).," 구분
- 한/영 뒤바뀐 필드
- 구분기호가 쉼표가 아닌 마침표, '।' 등 다른 경우 수정
- 영문키워드만 있는 경우, 국문키워드 번역 (해당 영문키워드를 사용한 다른 논문의 국문키워드 참조)
 - 예) “사회적 서비스가 만족 및 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 기업형 정부기관을 중심으로”의 국문 키워드가 없어서 영문 키워드 {Social

Service, E-Voucher, Consumer-Directed, Block Grant}를 번역하여 {사회서비스, 전자바우처, 소비자중심, 포괄보조}로 기입함. 이때 다른 논문의 동일한 영문 키워드에 대한 국문 대역어를 찾아서 참조함.

- 국문 필드에 영문 키워드가 일부 포함된 경우도 번역 처리 (Backward mapping → 후방접근법)

□ 이런 과정을 통해 ‘사회서비스’ 238회 등 2,012종 키워드가 추출되었음.

- 이 중에서 빈도 1위인 ‘사회서비스’는 사회서비스 관련 연구에서는 주제성이 없으므로 제외하고, 문헌빈도 5회 이상인 저자키워드 76종을 다음 표와 같이 분석 대상으로 선정함.

〈표 2-2-7〉 5회 이상 출현한 저자키워드 76종

빈도순위	저자키워드	문헌빈도	빈도순위	저자키워드	문헌빈도
1	바우처	62	35	사회적기업육성법	7
2	돌봄서비스	51	35	민영화	7
3	사회적기업	37	35	사회보장	7
4	지역사회서비스투자사업	33	35	사회적일자리	7
5	서비스품질	31	35	돌봄제공자	7
6	지역사회서비스	19	35	사회서비스시장	7
6	공공성	19	35	독거노인	7
8	시장화	17	35	노인돌봄	7
9	노인	16	47	취약계층	6
10	노인돌봄서비스	14	47	재가서비스	6
11	요양보호사	13	47	이용자만족도	6
11	돌봄	13	47	영국	6
13	돌봄노동	12	47	사회서비스정책	6
14	전달체계	11	47	복지국가	6
14	전자바우처	11	47	사회적돌봄	6
14	장기요양	11	47	사회보험	6
14	만족도	11	47	사회투자	6
14	사회복지서비스	11	47	사회서비스바우처	6

빈도순위	저자키워드	문헌빈도
19	지역사회돌봄	10
19	직무만족	10
19	사회적경제	10
19	삶의질	10
19	감정노동	10
19	노인장기요양보험	10
25	직무스트레스	9
25	지역사회	9
25	보육서비스	9
25	주택바우처	9
29	지역아동센터	8
29	일자리지원	8
29	우울	8
29	문화바우처	8
29	사회복지사	8
29	사회서비스 일자리	8
35	소진	7
35	이직의도	7
35	스포츠바우처	7
35	방과후돌봄	7

빈도순위	저자키워드	문헌빈도
47	사회서비스산업	6
47	경쟁	6
47	팬텀일자리	6
47	노인돌봄종합서비스	6
61	정책수단	5
61	지방자치단체	5
61	지역사회복지	5
61	장애인	5
61	아이돌보미	5
61	바우처제도	5
61	비영리조직	5
61	복지통합	5
61	민간위탁	5
61	사회보장기본법	5
61	바우처사업	5
61	사회서비스 전달체계	5
61	돌봄부담	5
61	교육	5
61	노인장기요양보험제도	5
61	노인돌보미	5

주: 문헌빈도 238회로 당연 1위인 '사회서비스'는 제외

□ 저자키워드 76종의 동시출현 빈도행렬을 생성한 후, 코사인계수로 정규화하여 동시출현 코사인유사도 행렬을 생성하였음.

□ 이 행렬을 WNet 프로그램(이재윤, 2013)의 입력데이터로 하여 패스파인더 네트워크를 도출하고 병렬최근접이웃클러스터링(PNNC)을 수행하여 키워드 군집을 파악하였음.

□ 사회서비스 KCI 논문에서 추출한 빈도 5 이상 저자키워드 75종의 동시출현 코사인유사도 패스파인더 네트워크와 PNNC 군집(2개 대군집, 15개 소군집)은 다음

나. 확장된 복합 텍스트에서의 키워드 추출 분석

- 사회서비스 관련 학술논문이 다루는 주제를 구체적으로 살펴보기 위해서 논문의 제목, 초록, 키워드 항목에 더하여 참고문헌(인용정체성)의 제목과 인용한 문헌(인용이미지구축자)의 제목도 함께 통합하여 확장된 복합 텍스트를 구축하고 이로부터 키워드를 추출하였음.
- 이렇게 해당 논문의 주제를 보여줄 수 있는 텍스트를 최대한 확보함으로써 논문의 핵심 주제와 관련된 키워드와 그렇지 않은 키워드 사이의 변별력을 얻을 수 있음.
- 한 논문에 대해서 추출된 모든 키워드의 빈도를 그대로 논문에 대한 키워드의 가중치로 사용하면 논문마다 참고문헌의 길이나 인용한 문헌의 수가 다를 수 있으므로 키워드가중치의 최댓값이 논문마다 다양하게 산출될 위험이 있음.
- 즉, 두 논문에서 키워드의 보정가중치가 똑같이 2라고 하더라도 키워드를 추출한 복합텍스트의 길이에 따라서 높은 값일 수도 있고 그렇지 않을 수도 있음.
- 이런 문제를 피하기 위해서 논문마다 그 논문에서 가장 많이 출현한 키워드의 빈도로 다른 키워드의 빈도를 나누어서 보정가중치를 산출하였음.
- 키워드의 보정가중치는 1 이하, 0 초과인 값을 가질 수 있으며, 한 논문에서 가장 많이 출현한 키워드의 보정가중치는 1이 됨.
- 보정가중치가 1인 키워드가 그 문헌의 핵심 주제를 나타낸다고 가정할 때, 어떤 키워드가 여러 문헌에서 가진 보정가중치의 합계가 만약 3.5이라면 그 키워드와 관련된 문헌의 분량이 3.5편이라고 말할 수 있음.
- 사회서비스 관련 KCI 논문의 복합텍스트로부터 자동색인을 통해 키워드를 추출한 후, 일부 불용어를 제외하고 보정가중치 합계가 높은 상위 키워드로 논문의 주제분석을 수행하였음.
- 복합텍스트 처리 과정을 간단히 정리하면 다음과 같음.

○ 복합텍스트를 통한 키워드 추출

- 자동색인 대상 필드 : 제목, 키워드, 초록 필드 + 참고문헌 (국문) 제목 + 인용한 문헌 (국문) 제목
- 키워드 필드에서 2회 이상 등장한 복합명사는 자동색인용 이용자사전에 등록해서 분리되지 않도록 처리 (예: 노인장기요양서비스)
- 자동색인 후처리 불용어 제거
 - 1글자로 분리된 어절 ('각', '비' 등...)
 - 숫자
 - 논문 당 평균 빈도가 1에 가깝게 낮은 단어 (빈도 20이상, 평균빈도 1.5 미만인 단어를 전수 조사)
 - 문헌빈도 1인 단어
 - '연구', '목적' 등 고빈도 비주제어와 배경주제어 '사회서비스'
 - 맥락에 따라 해석이 크게 달라질 수 있고 주로 다른 단어와 결합해서 사용되는 '적응', '태도' 등

□ 이와 같은 과정을 거쳐 키워드를 추출된 키워드는 9,393종이었고, 9,393의 제공 근인 96.92에 가까운 정수인 97을 분석을 위한 핵심키워드로 종수로 채택하였음.

□ 복합텍스트에서 추출된 핵심키워드 97종의 사이의 코사인 유사도 행렬을 생성하였고, 이 행렬을 WNet 프로그램(이재운, 2013)의 입력데이터로 하여 패스파인더 네트워크를 도출하고 병렬최근접이웃클러스터링(PNNC)을 수행하여 키워드 군집을 파악하였음.

□ 키워드 97종의 코사인유사도 패스파인더 네트워크와 PNNC 군집(4개 대군집, 24개 소군집)은 다음 그림과 같음.

〈표 2-2-8〉 키워드 군집별 주요 관련 논문

대분류 주제	소분류 주제	키워드	관련 논문 (연관성 상위)
사회서비스 수요공 급 기반	정책수단으로서 전자바우처	바우처, 전자바우처, 경쟁, 효율성, 바우처제도	1. 정책수단의 변화로 인한 효과성 분석 - 가사간병서비스의 전자바우처 전환을 중심으로 -, 한국정책학회보, 2010 2. 아동인지능력향상서비스 바우처제도 운영상의 특성이 서비스 질과 수급자 서비스 만족도에 미치는 영향, 한국거버넌스학회보, 2012 3. 정책수단의 변화가 행정적 효율성에 미치는 영향 분석: 가사간병서비스의 전자바우처 전환을 중심으로, 행정논총, 2010
	사회서비스 정책동향	사회복지, 사회복지서비스, 전달체계, 공공성, 통합, 공급체계, 사회복지사, 정책과제, 성과관리, 장애인복지, 복지서비스	1. 사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제, 한국사회와 행정연구, 2013 2. 사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구, 2008 3. 사회서비스 공급자간 경쟁상황에 대한 사회복지사의 경험과 인식, 사회복지정책, 2012
	사회서비스 성과: 품질과 만족도	이용자, 만족도, 제공기관, 정보, 제공인력	1. 사회서비스 수급체계와 관련 주체 역할 변화, 동향과 전망, 2011 2. 사회서비스 이용자 정보가용성이 서비스 품질 및 만족에 미치는 영향: 재가노인복지서비스를 대상으로, 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 2017 3. 산모신생아도우미서비스 제공기관 평가지표 개선방안, 한국비영리연구, 2011
		신뢰, 고객만족	1. 사회적 서비스가 만족 및 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 기업형 정 부기관을 중심으로, 서비스경영학회지, 2015 2. 지역사회서비스 창업에 있어 관계마케팅에 관한 연구: 관계신뢰와 관계 만족 요인을 중심으로, 한국창업학회지, 2016 3. 지역사회 서비스에서 관계혜택과 관계품질, 관계지속의도와와의 관계연구, 산경연구논집, 2017
	지역 사회서비스 투자사업	아동, 지역사회서비스투자사업, 지역사회서비스, 청소년, 역량	1. 지역사회서비스투자사업의 활성화에 미치는 영향에 관한 연구: 지방정부와 지역사회 역량을 중심으로, 현대사회와 행정, 2017 2. 지역사회서비스투자사업의 성과에 대한 실증 연구: 「취약가정 아동 집 중관리 프로그램」의 효과를 중심으로, 보건사회연구, 2012 3. 사회기반 확충을 위한 '지역사회서비스투자사업'의 특성 분석: 정책 가치와 제도 그리고 개선과제, 한국사회와 행정연구, 2009
	사회서비스 시장화	시장, 시장화	1. 영국 성인돌봄서비스 시장에 대한 감독 개혁과 한국 장기요양의 시사 점, 한국산학기술학회논문지, 2018 2. 사회서비스시장 형성에 지자체가 미치는 영향 - 경남지역 산모신생아 도우미지원사업을 중심으로 -, 한국지역사회복지학, 2010 3. 영국과 독일의 노인 장기요양서비스의 시장화와 그 결과: 이용자 관점에서의 평가를 중심으로, 보건사회연구, 2012
	지역 거버넌스와 사회서비스	재정, 지방정부, 지방자치단체, 보조금, 혁신	1. 지방자치단체 사회복지지출 수준의 결정요인 분석 : 1995-2005, 사회복지정책, 2007 2. 지역사회서비스투자사업의 활성화에 미치는 영향에 관한 연구: 지방정부와 지역사회 역량을 중심으로, 현대사회와 행정, 2017 3. 지방자치단체의 특징과 사회서비스 공급유형간의 관계: 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로, 사회복지정책, 2009
	지역사회와 사회서비스	지역사회, 지역사회복지, 공동체, 사회복지관	1. 지역사회기반 서비스와 사회복지관- 사회서비스 공급체계에 대한 비판 과 대안 찾기, 한국사회복지행정학, 2013 2. 지역사회복지 정체성 담론형성을 위한 시론연구: CO전략을 중심으로, 한국사회복지행정학, 2013 3. 사회적 환경 변화에 따른 복지기관의 정책적 대응 고찰, 한국콘텐츠학회 논문지, 2010

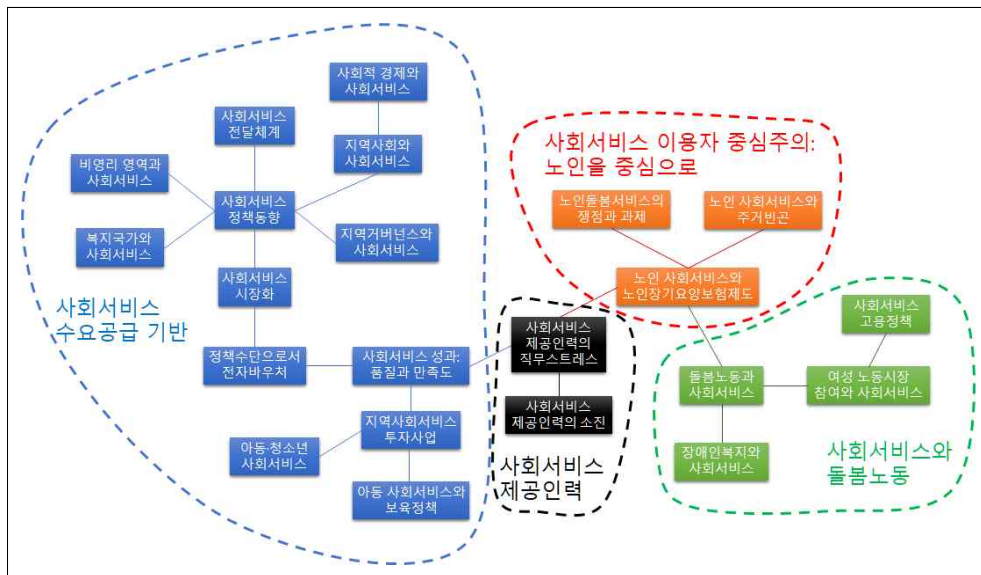
대분류 주제	소분류 주제	키워드	관련 논문 (연관성 상위)
	사회적 경제와 사회서비스	사회적기업, 협동조합	1. 사회서비스 공급 기관의 사회적경제 형태로의 전환 방안, 사회복지정 책, 2016 2. '사회적기업육성법' 제정 및 시행 후의 발전방향, 법학논총, 2008 3. 사회적기업 지원을 위한 법제도의 개선, 법학논총, 2012
	아동 사회서비스 와 보육정책	보육, 보육서비스, 영유아	1. 대전지역 보육서비스의 실태와 요구분석, 한국생활과학회지, 2004 2. 보육서비스에 대한 시장기능 도입의 타당성: 외국사례를 중심으로, 재 정논집, 2006 3. 영유아 보육서비스의 평가와 개선방안, 재정정책논집, 2014
	아동· 청소년 사회서비스	교육, 유아	1. 우리나라 유아교육·보육 바우처의 발전 방안, 유아교육·보육복지연구, 2008 2. 학교 교육 바우처 운영과정에서 관리주체들의 역할 분석 - 방과후학교 자유수강권을 중심으로 -, 한국지방행정학보, 2011 3. 청소년 돌봄서비스 영역에서의 인권교육의 현황과 과제, 법과인권교육 연구, 2018
	복지국가와 사회서비스	복지국가, 제도화, 사회투자, 복지정책	1. 복지국가의 사회서비스 제도화 및 재구조화에 대한 고찰 -독일의 사례 를 중심으로-, 한국사회복지학, 2009 2. 신 사회위험에 대한 지역사회의 인식태도와 대응기제, GRI연구논총, 2011 3. 노무현 정부의 복지정책 : 복지국가의 제도적·정치적 기반 형성 문제를 중심으로, 경제와 사회, 2009
	비영리 영역과 사회서비스	비영리, 영리, 비영리조직	1. 사회서비스 공급유형별 성과평가 비교 : 노인관련 사회서비스를 중심으 로, 디지털융복합연구, 2016 2. 장애인영역 사회서비스 품질관련 특성과 이용자만족도에 관한 연구 - 장애아동재활지원서비스의 제공기관 특성과 이용자만족을 중심으로-, 한국장애인복지학, 2009 3. 사회서비스 제공기관의 영리·비영리성이 이용자만족도에 미치는 영향, 한국사회복지행정학, 2012
	사회서비스 전달체계	네트워크, 거버넌스, 협력	1. 지방자치단체의 노인복지서비스 전달네트워크 형성요인과 효과성 -독 거노인돌봄기본서비스를 중심으로-, 한국지방자치학회보, 2015 2. 지역사회서비스 전달 네트워크 거버넌스 유형에 대한 탐색적 연구: 서 울시 자치구를 중심으로, 한국행정학보, 2010 3. 구조적 속성에 따른 네트워크 거버넌스 유형화와 비교분석: 노인돌봄기 본서비스 전달네트워크를 중심으로, 정책분석평가학회보, 2015
사회서 비스 제공인 력	사회서비스 제공인력의 직무 스트레스	요양보호사, 직무만족, 직무스트레스, 스트레스, 이직의도	1. 돌봄 서비스 종사자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향, 글로 벌경영학회지, 2013 2. 돌봄서비스 이용자의 서비스오남용과 서비스 제공자의 직무태도와의 관계에 관한 연구, 한국지역사회복지학, 2013 3. 바우처서비스 제공인력의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향?스 트레스-대처-적응 모델의 적용-, 한국지역사회복지학, 2018
	사회서비스 제공인력의 소진	소진, 감정노동	1. 돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건 강에 미치는 영향 - 부산·경남 지역의 시설들을 중심으로 -, 사회과학 연구, 2010 2. 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연 구 - 일가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석, 한국사회복지조사연 구, 2013 3. 돌봄서비스제공자의 감정노동과 자기결정이 소진에 미치는 영향, 한국 사회복지교육, 2015

대분류 주제	소분류 주제	키워드	관련 논문 (연관성 상위)
사회서 비스 이용자 중심주 의: 노인을 중심으 로	노인 사회 서비스와 노인 장기요양 보험제도	노인, 건강, 장기요양, 노인복지, 품질관리, 보호, 사회보장, 장기요양서비스, 치매, 노인돌봄서비스, 환자	1. 노인장기요양보험제도 서비스 질 관리체계개선에 관한 연구, 한국노년 학, 2010 2. 치매환자 부양자부담과 생활권 내 소규모 주·야간 돌봄 서비스 모델, 한국정보전자통신기술학회 논문지, 2016 3. 노인복지서비스 증진을 위한 지방정부의 역할정립에 관한 고찰, 노인복 지연구, 2015
		노인장기요양보험, 노인장기요양보험제 도, 노인돌봄	1. 장기요양서비스 제공체계의 변화과정에 관한 연구: 노인돌봄의 다원화 와 정부의 역할을 중심으로, 한국지방자치연구, 2016 2. 한국 노인장기요양보험의 주요한 문제점과 개선방안 - 길버트와 테렐 의 분석틀을 중심으로 -, 한국지역사회복지학, 2012 3. 노인장기요양보험서비스와 노인돌봄서비스 간 파트너십체계 구축방안 , 사회과학연구, 2010
	노인 사회 서비스와 주거빈곤	주거, 우울, 독거노인	1. 노년기 주거빈곤이 우울에 미치는 영향: 사회서비스의 매개효과, 한국 노년학, 2012 2. 노인돌봄서비스를 강화한 독거노인 경로휴식의주거환경 분석에 관한 연 구 - 농어촌 독거노인을 위한 친환경 공동주거의 모형개발 연구(4) -, 한국농촌건축학회논문집, 2012 3. 독거노인의 주거 인식유형에 관한 연구: 노인돌봄서비스 대상자를 중심 으로, 한국노년학, 2016
사회서 비스와 돌봄노 동	노인 돌봄서비스 의 쟁점과 과제	노인돌보미, 노인돌봄 종합서비스	1. 노인돌봄종합서비스의 발전방향 모색 : 네 가지 측면(대상, 급여, 전달 체계, 재정)의 정책분석을 중심으로, 지방정부연구, 2012 2. 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌보미와의 관계의 질이 서 비스 이용만족에 미치는 영향, 노인복지연구, 2015 3. 공급자관점에서의 노인돌봄종합서비스 내용상 쟁점에 관한 연구, 사회 과학연구, 2012
	돌봄노동과 사회서비스	돌봄, 가족, 돌봄서비스, 돌봄노동	1. 사적영역의 상업화합리화로서 사회서비스 비판 : André Gorz의 논의를 중심으로, 사회복지연구, 2010 2. 재가 장기요양 돌봄노동의 특성과 돌봄관계에 대한 시민권적 접근, 노 인복지연구, 2014 3. 돌봄통합적 사회정책의 재설계, 한국사회복지조사연구, 2013
	여성 노동시장 참여와 사회서비스	여성, 취업, 노동시장	1. 사회적 돌봄 서비스가 여성의 노동시장 참여에 미치는 영향: 생애주기 별 효과를 중심으로, 사회보장연구, 2012 2. 아동 돌봄의 사회적 분담이 여성의 임금수준과 전일제 고용에 미치는 영향, 한국가족복지학, 2009 3. 미취학자녀를 양육하는 취업여성의 일가정양립정책에 대한 긍정적 효 과성과 부정적 효과성 인식에 관한 연구, 가족과 문화, 2013
	장애인 복지와 사회서비스	장애인, 장애, 부모, 장애아동, 활동보조서비스	1. 장애인 활동보조서비스 활동보조인의 서비스 제공 경험에 관한 연구, 직업재활연구, 2017 2. Caregiving-related stresses and parents' attitude towards the marriage of people with intellectual disability in South Korea: The buffering role of social welfare service experience, 한국사회복지조사연구, 2017 3. 장애인활동보조서비스(PAS)의 제도분석을 통한 개선방안 연구, 한국사 회복지조사연구, 2010
사회서 비스 이용자 중심주 의: 노인을 중심으 로	사회서비스 고용정책	고용, 산업, 근로자	1. 가상추출법을 이용한 우리나라 사회서비스업의 고용연관효과, 산업경 제연구, 2017 2. 스포츠바우처제도 일자리 창출 효과 분석, 한국체육학회지, 2014 3. 사회서비스이용券 사업을 위탁받아 수행하는 비영리단체에 대한 장애 인고용부담금 부과에 관한 쟁점, 노동법논총, 2013

□ 사회서비스 KCI 논문의 확장 텍스트에서 추출한 97개 키워드의 코사인유사도 패스파인더 네트워크를 PNNC 군집 단위로 묶고 군집의 주제 레이블을 표시하면 다음 그림과 같음.

- 전체의 절반 정도를 사회서비스 수요공급 기반 관련 주제가 차지하고 있으며, 제공인력, 노인사회서비스, 돌봄노동에 관한 주제가 각각 독자적인 영역을 이루고 있음.
- 가장 큰 사회서비스 수요공급 기반 영역에서는 사회서비스 정책동향과 지역사회서비스 투자사업이 각각 인접한 여러 주제와 다양하게 얹히고 있으며, 두 하위 영역 사이를 시장화와 전자바우처 관련 주제가 연결하고 있음.

[그림 2-2-6] KCI 논문의 확장 텍스트에서 추출한 키워드 군집의 주제 해석을 반영한 사회서비스 연구의 지적 구조



다. 키워드 관련 연구 추세 분석

- 복합텍스트에서 추출된 97종 키워드가 각 논문에서 가지는 보정가중치를 연도별로 합산한 값을 이용하여 각 키워드 관련 연구 추세를 분석해보았고, 이를 위해 각 키워드의 표준성과지수와 표준성장지수를 산출하였음.
- 표준성과지수(Normalized Performance Index, NPI)는 분석대상의 논문 건수에 자연 로그를 취한 후 z점수로 표준화한 것으로 다음 식과 같음.
 - TP는 총 논문 건수이고, n은 분석대상의 수를 뜻함.
 - 각 대상별로 논문 건수의 자연로그에 대한 z점수를 구하기 위해서 각 대상마다 산출한 값의 평균을 뺀 다음 표준편차로 나누었음.
 - 표준 성과 지수가 음수이면 성과가 평균보다 상대적으로 낮은 것이며, 양수이면 평균보다 상대적으로 높은 것임.
 - 여기서 논문 수에 자연 로그를 취한 이유는 연구 주체별 논문 수 분포가 대부분 멱함수 분포를 보이기 때문에 비교를 위해서 정규화한 것임(이재운 외 2011).

$$NPI_a = \frac{\log(TP_a) - \sum_{i=1}^n \log(TP_i) / n}{\sigma}$$

- 성장 지수는 0에서 1 사이의 값으로 성장 추세를 나타낸 것으로써, 분석 기간 중에서 앞 시기에 성과가 많을수록 낮은 값이 산출되고, 반대로 뒷 시기에 성과가 많을수록 높은 값이 됨.
 - 성과가 첫 해 이후 전혀 없을 경우에 최저인 0이 되고, 최종 연도에 모든 성과가 집중되어 있으면 최고인 1의 값을 가짐.
 - 0.5보다 크면 분석 기간 중 후반기의 성과가 더 비중이 높음을 뜻하고, 0.5보다 작으면 전반기의 성과가 비중이 높음을 뜻함.
 - 성장지수를 z점수로 표준화하면 표준성장지수(Normalized Growth Index, NGI)가 되며, NGI가 음수이면 성장 추세가 평균보다 상대적으로 낮은

것이며, 양수이면 성장 추세가 평균보다 상대적으로 높다고 할 수 있음.

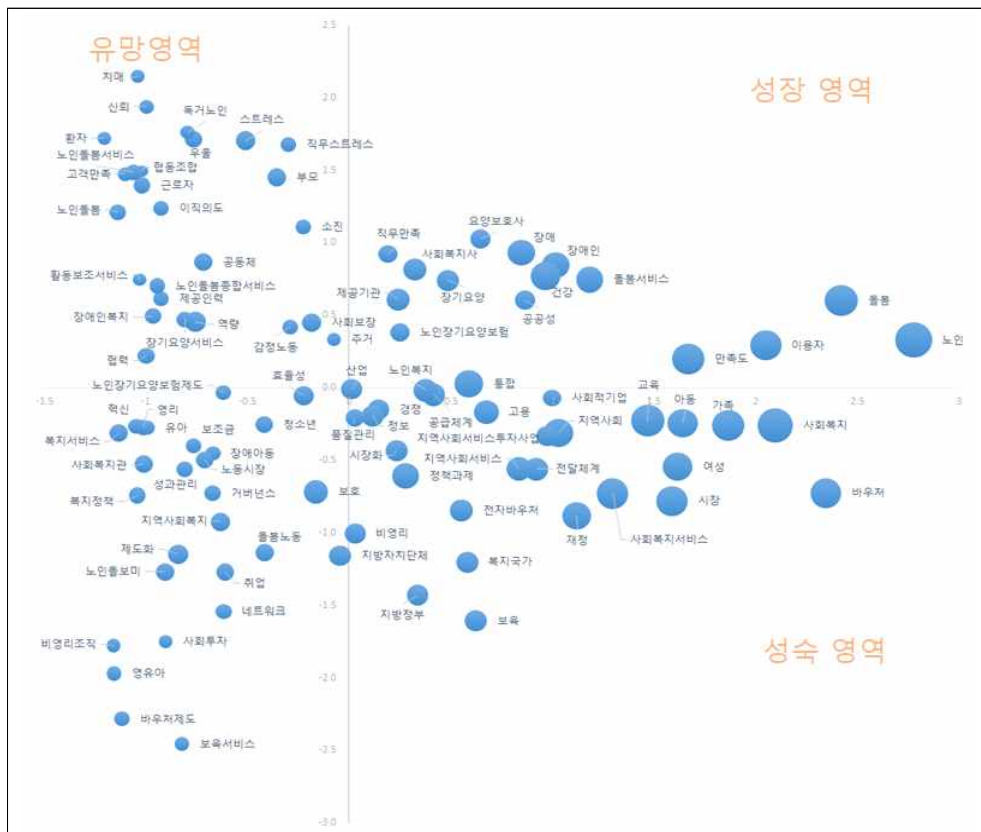
○ 분석대상의 총 논문 건수를 TP, j번째 시기의 논문 수를 P(j), 분석 기간을 y년 간이라고 하면 성장지수는 다음 식으로 산출할 수 있음(이재운 외, 2011).

$$GI_a = \frac{\sum_{i=2}^y \sum_{j=i}^y p_a(j)}{TP_a} \times \frac{1}{y-1}$$

$$= \frac{\sum_{i=2}^y \sum_{j=i}^y p_a(j)}{(y-1)TP_a}$$

□ 표준성과지수와 표준성장지수를 각각 가로축과 세로축으로 표현한 키워드 전략 다이어그램은 다음 그림과 같음.

[그림 2-2-7] 97개 키워드 전략 다이어그램



주: 가로축은 상대적 연구량, 세로축은 상대적 연구 성장 추세('04-'18)

□ 연구량은 아직 적으나 성장추세가 높은 유망 영역에 속한 주요 키워드는 치매, 신뢰, 독거노인, 환자, 우울, 스트레스 등이었음

○ 이들은 현재까지보다 앞으로 더 많은 관련 연구가 예상되는 키워드임.

□ 연구량이 많으며 성장추세도 평균 이상인 성장 영역에 속한 주요 키워드는 요양보호사, 장애, 장애인, 건강, 돌봄서비스 등이었음.

○ 이들과 관련된 연구는 현재까지와 비슷한 추세로 지속될 것으로 예상됨.

□ 연구량은 많으나 성장추세가 평균이하인 성숙 영역에 속한 주요 키워드는 바우처, 시장, 재정, 사회복지서비스 등이었음.

○ 이들과 관련된 연구는 상당한 규모가 축적되었으나 앞으로는 현재의 양적인 수준을 지속적으로 유지하지 못할 것으로 예상됨.

4. 사회서비스 관련 연구 장기 추세 변화 분석

가. 핵심 키워드 가중치 변화 분석

□ 2004년부터 2019년까지 사회서비스 관련 연구의 장기적 변화 추세를 확인하기 위해서 각 논문의 확장텍스트로부터 추출한 97개 핵심 키워드의 보정가중치를 연도별로 합산하여 다음 표와 같이 16년 간의 연도 프로파일을 구축하였음.

〈표 2-2-9〉 핵심 키워드의 연도별 보정가중치 합계

키워드	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
노인	0.08	1.86	1.84	1.05	4.40	8.19	7.43	8.59	10.95	8.71	11.99	10.18	17.47	10.10	9.25	5.27
돌봄	0.00	0.79	0.00	0.21	3.28	6.83	5.68	3.65	8.77	11.38	8.59	11.79	12.22	6.71	6.96	5.51
바우처	0.00	0.50	0.00	3.13	3.07	9.23	10.38	9.72	12.29	8.30	7.71	5.67	6.12	6.79	2.94	1.93
사회복지	1.13	0.09	0.69	2.07	2.18	6.22	6.80	5.95	7.14	7.34	9.94	8.77	5.58	6.57	2.81	0.93
이용자	0.00	0.52	0.00	0.86	2.05	4.37	5.12	4.68	11.89	7.54	8.59	7.01	6.82	6.19	4.66	1.62
가족	0.24	0.66	0.27	0.83	3.61	7.66	4.39	3.64	5.30	8.36	4.82	5.37	7.04	2.25	5.53	3.49
만족도	0.08	0.50	0.17	0.37	1.56	3.44	4.43	3.02	10.13	4.33	6.19	6.33	6.08	3.17	3.61	2.26
아동	1.31	0.09	0.28	1.06	1.16	4.45	5.61	3.91	7.18	6.62	4.65	5.11	4.53	5.34	2.68	0.72
여성	0.00	0.47	0.50	0.05	3.36	9.12	3.96	3.54	4.15	8.08	3.79	3.89	4.86	4.74	2.31	0.93
시장	0.00	0.43	0.35	0.92	2.73	5.64	5.84	6.30	7.75	4.40	4.76	4.77	2.95	2.18	3.09	0.66
교육	1.26	0.83	1.10	0.42	2.54	5.09	4.25	2.15	4.26	2.93	2.60	3.29	4.07	5.42	5.80	2.62
사회복지서비스	0.17	0.73	0.49	1.36	1.80	5.51	2.85	3.64	6.47	3.52	6.41	2.59	2.55	2.67	2.54	0.00
돌봄서비스	0.00	0.00	0.00	0.07	0.64	2.58	1.74	2.68	4.27	5.44	3.99	4.95	5.64	2.38	2.58	3.18
재정	1.29	0.05	0.36	2.12	0.99	4.67	2.18	3.17	4.48	3.16	6.04	2.94	1.94	2.43	1.93	0.69
지역사회	0.25	0.00	0.77	0.51	1.40	3.93	2.78	1.81	3.20	4.76	2.84	3.55	1.90	2.10	2.92	3.48
장애인	0.00	0.00	0.46	0.56	0.95	1.30	1.93	2.03	2.96	3.21	5.36	5.32	3.10	2.70	3.71	2.26
사회적기업	0.00	0.00	0.13	1.00	1.15	4.43	3.02	1.70	3.97	3.02	3.99	4.50	3.67	0.26	3.78	0.83
지역사회서비스 투자사업	0.00	0.00	0.00	0.89	0.55	5.88	3.41	1.99	5.03	3.54	3.18	2.07	2.63	2.64	2.78	0.29
건강	0.00	0.26	0.12	0.23	1.04	1.49	2.63	1.66	2.85	3.83	5.22	3.58	3.20	2.15	4.25	2.12
전달체계	1.00	0.25	0.09	0.69	3.38	3.51	1.70	1.31	3.39	2.58	4.32	3.62	1.72	1.78	3.32	1.00
공공성	0.00	0.00	0.08	0.34	1.15	2.20	0.78	1.18	3.61	4.33	4.74	2.95	3.33	3.23	1.53	2.96
장애	0.00	0.00	0.16	0.00	1.39	1.97	1.58	1.51	2.19	2.59	4.31	6.28	2.23	2.78	3.28	1.73
지역사회서비스	0.15	0.00	0.22	0.53	0.90	3.95	4.10	2.55	3.92	2.04	2.24	3.10	2.37	1.83	1.82	2.00
고용	0.10	0.30	1.69	0.38	0.55	2.51	2.30	0.70	2.38	3.81	2.22	3.46	3.02	2.68	1.43	0.96
요양보호사	0.00	0.00	0.00	0.00	0.45	0.96	3.20	1.57	2.52	4.76	2.33	2.29	3.36	2.58	3.95	0.00

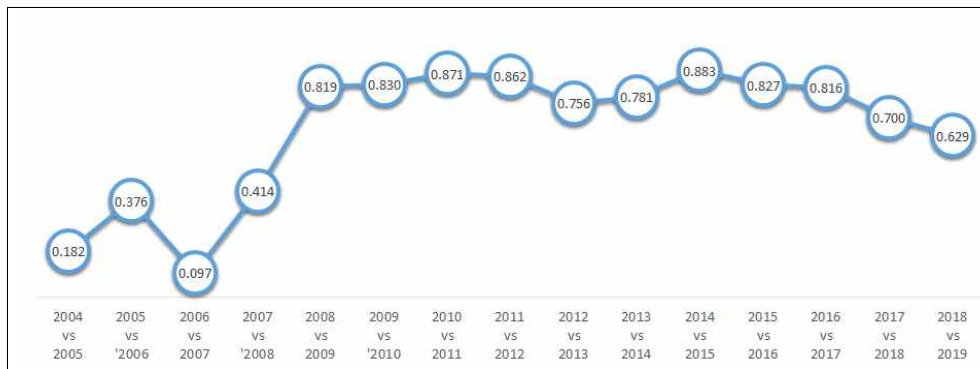
82 2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사

키워드	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
보육	1.05	0.96	1.00	0.41	0.78	5.18	2.02	1.28	3.25	2.44	2.87	1.79	2.06	0.98	1.19	0.30
통합	0.28	0.00	0.45	0.18	1.30	2.41	2.43	0.94	2.59	3.18	3.11	2.61	1.78	1.85	2.73	1.06
복지국가	0.08	1.50	0.00	1.36	0.47	3.85	1.64	2.42	3.08	3.05	2.31	4.05	1.35	1.01	0.60	0.00
전자바우처	0.00	0.00	0.00	0.40	0.85	2.86	4.63	2.47	4.18	3.18	2.16	1.37	1.11	1.98	0.87	0.20
장기요양	0.00	0.33	0.00	0.00	0.84	0.88	2.06	0.89	2.86	3.19	3.44	2.48	3.61	2.58	1.56	0.38
공급체계	0.00	0.00	0.02	0.23	1.02	2.47	1.10	2.16	4.30	2.42	2.59	1.62	3.77	1.47	0.76	0.00
노인복지	0.00	0.99	0.89	0.86	0.98	0.71	0.91	1.96	2.53	1.11	2.38	2.57	3.20	2.55	1.59	0.11
지방정부	0.57	0.25	0.10	2.05	1.04	2.60	2.46	1.59	2.16	1.90	1.28	2.85	0.92	1.26	0.91	0.79
사회복지사	0.34	0.05	0.05	0.11	1.11	1.31	1.94	0.92	1.76	2.14	1.80	3.56	1.58	1.61	4.20	0.00
정책과제	0.08	0.05	0.04	0.40	1.26	2.67	1.78	1.93	2.91	3.22	1.90	1.69	1.51	1.38	0.99	0.00
노인장기요양보험	0.00	0.00	0.00	0.03	0.72	0.59	2.23	1.70	4.08	2.56	2.05	1.34	3.17	1.66	1.29	0.00
제공기관	0.00	0.00	0.05	0.18	0.83	1.36	0.91	2.74	2.47	1.76	1.81	2.90	2.17	1.48	2.61	0.00
시장화	0.00	0.00	0.00	0.07	0.98	2.55	2.58	2.07	3.38	1.30	2.27	1.55	1.28	0.84	1.91	0.40
직무만족	0.00	0.00	0.10	0.07	0.16	0.38	1.90	1.89	0.94	5.27	1.43	2.00	3.03	0.65	2.73	0.00
경쟁	0.00	0.00	0.00	0.41	0.34	1.87	2.02	1.30	4.57	1.37	1.95	1.21	2.52	1.16	1.05	0.20
정보	1.00	0.08	0.28	0.14	1.00	1.84	0.79	0.56	2.96	1.30	1.61	1.48	1.55	3.58	0.80	0.61
비영리	0.45	0.00	0.90	0.13	0.68	1.40	2.67	1.49	2.78	1.70	1.29	1.64	2.02	0.56	0.75	0.00
품질관리	0.00	0.00	0.00	0.13	0.86	2.06	1.28	1.74	0.86	1.51	5.46	2.71	0.89	0.44	0.47	0.00
산업	0.00	0.00	0.41	0.86	0.02	0.93	1.62	0.89	3.56	2.51	1.67	1.76	0.68	2.41	0.93	0.00
지방자치단체	0.00	0.12	0.10	1.64	1.12	2.73	1.45	0.96	0.93	1.20	1.73	1.20	1.47	1.75	0.32	0.86
주거	0.00	0.00	0.03	0.67	0.00	0.00	0.17	2.80	3.03	2.48	0.49	1.17	2.43	1.49	0.30	2.14
보호	0.58	0.23	0.03	0.07	1.42	1.65	0.82	0.84	1.68	1.58	1.35	0.78	1.24	1.43	0.98	1.51
사회보장	0.17	0.07	0.00	0.34	0.38	0.53	0.45	0.93	1.50	1.96	2.53	2.64	0.93	1.19	0.58	1.78
효율성	0.08	0.00	0.02	0.41	0.40	1.03	1.90	0.38	1.87	2.51	2.44	1.65	0.73	1.09	0.88	0.19
소진	0.00	0.05	0.00	0.00	0.55	0.11	1.50	0.57	0.70	3.71	1.53	1.85	1.77	1.14	2.06	0.00
감정노동	0.00	0.00	0.00	0.00	0.32	0.42	1.23	1.20	1.03	4.14	1.22	3.01	1.31	0.35	0.64	0.00
직무스트레스	0.00	0.00	0.10	0.00	0.12	0.10	0.77	0.59	0.46	4.85	0.74	1.29	1.79	0.57	3.42	0.00
부모	0.00	0.09	0.00	0.00	0.51	0.83	0.67	0.51	1.08	0.94	0.97	1.73	0.61	3.06	1.77	1.46
돌봄노동	0.00	0.80	0.00	0.13	0.56	1.75	1.39	0.55	2.17	1.61	0.70	0.46	1.17	1.02	0.37	1.00
청소년	0.47	0.00	1.02	0.09	0.34	0.31	0.45	1.45	1.29	1.60	1.57	0.63	1.19	0.43	1.82	1.00
스트레스	0.00	0.00	0.00	0.00	0.32	0.27	0.28	0.81	0.08	3.22	0.64	1.55	2.47	0.89	1.96	0.35
취업	0.00	0.12	0.88	0.00	0.53	1.04	0.30	0.73	1.92	2.21	0.99	0.60	0.57	0.36	0.13	1.63
네트워크	0.00	0.00	2.14	0.07	0.80	0.50	1.42	0.54	0.50	0.71	2.17	2.24	0.22	0.34	0.30	0.00
노인장기요양보험제도	0.00	0.09	0.00	0.00	0.21	0.29	1.39	1.57	2.34	1.24	1.49	0.65	1.48	1.00	0.16	0.00
지역사회복지	0.25	0.00	0.29	0.03	0.34	1.24	1.73	0.34	1.02	2.56	1.84	1.09	0.33	0.18	0.43	0.13
장애아동	0.00	0.00	0.06	0.07	0.54	1.03	2.21	1.07	0.34	0.05	0.97	0.85	1.01	1.21	0.40	1.69

키워드	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
거버넌스	0.08	0.50	0.31	0.11	0.96	0.21	1.28	1.58	0.65	0.67	0.48	2.67	0.78	0.50	0.58	0.14
노동시장	0.00	0.05	0.44	0.31	0.07	1.63	0.80	0.44	1.42	2.18	0.50	0.96	0.86	0.89	0.61	0.06
공동체	0.00	0.00	0.00	0.20	0.13	0.47	0.26	0.59	1.56	0.69	0.77	1.76	1.53	0.48	0.70	2.03
역량	0.00	0.00	0.12	0.07	0.25	0.82	1.02	0.67	0.93	1.17	0.61	0.86	0.53	1.50	0.98	1.33
우울	0.00	0.00	0.00	0.03	0.20	0.36	0.41	0.38	1.02	1.17	0.77	0.58	1.61	0.58	2.19	1.53
보조금	0.09	0.00	0.05	0.22	0.05	1.05	1.47	1.29	0.27	2.01	1.33	0.90	0.23	1.06	0.42	0.39
독거노인	0.00	0.00	0.00	0.00	0.15	0.05	0.30	0.64	1.52	1.42	0.50	0.60	2.41	0.91	1.64	0.46
장기요양서비스	0.00	0.09	0.00	0.00	0.46	0.76	1.30	0.29	1.56	0.49	1.00	1.01	1.37	1.69	0.51	0.00
성과관리	0.00	0.00	0.07	0.20	0.13	0.68	0.68	1.38	1.94	1.07	1.34	1.00	0.60	0.41	0.00	1.00
보육서비스	1.00	0.78	0.67	0.05	0.04	1.36	0.48	0.43	1.62	1.30	0.93	0.58	0.59	0.52	0.05	0.00
제도화	0.08	0.09	0.02	0.33	0.54	1.82	1.00	1.04	0.66	1.17	0.98	1.01	0.55	0.52	0.34	0.10
사회투자	0.08	0.00	0.00	1.36	0.17	1.65	0.32	1.53	0.62	2.04	0.28	0.67	1.05	0.07	0.00	0.00
노인돌봄	0.00	0.00	0.00	0.07	1.26	0.65	1.59	1.24	1.78	0.74	0.73	0.45	0.55	0.48	0.30	0.00
이직의도	0.00	0.00	0.00	0.00	0.07	0.20	0.78	0.26	0.26	2.46	1.40	1.10	1.94	0.53	0.69	0.00
제공인력	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.49	0.56	1.75	0.59	1.36	0.81	1.50	1.02	0.99	0.43	0.20
노인돌봄종합서비스	0.00	0.00	0.00	0.10	0.32	0.43	0.64	0.19	2.06	0.90	1.04	1.01	1.28	0.84	0.79	0.00
장애인복지	0.00	0.00	0.05	0.13	0.96	0.89	0.35	0.42	0.72	0.54	1.04	1.48	0.30	0.33	1.96	0.28
유아	0.79	0.00	0.08	0.05	1.75	0.38	0.79	0.16	0.35	0.47	0.05	0.41	0.78	0.66	2.58	0.00
신뢰	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.13	0.16	0.26	0.31	0.58	1.45	1.89	1.42	1.68	0.15	1.11
협력	0.10	0.00	0.41	0.14	0.23	0.59	0.88	0.63	0.44	0.76	0.98	1.71	0.45	0.51	1.27	0.13
사회복지관	0.09	0.00	0.22	0.11	0.15	0.60	0.77	0.89	1.26	2.33	0.51	0.66	0.65	0.78	0.03	0.11
영리	0.00	0.07	0.17	0.51	0.33	0.83	0.80	1.00	0.71	0.28	0.67	1.05	1.99	0.07	0.67	0.00
근로자	0.00	0.00	0.10	0.16	0.43	0.57	0.22	0.07	0.35	1.88	0.32	0.87	0.38	1.52	1.77	0.46
협동조합	0.00	0.00	0.00	0.00	0.23	0.40	0.55	0.30	0.39	1.26	0.80	1.89	1.59	0.13	1.56	0.00
활동보조서비스	0.00	0.00	0.00	0.18	0.24	0.26	0.89	1.09	0.83	0.42	0.79	0.73	1.73	0.96	0.72	0.20
복지정책	0.08	0.12	0.10	0.41	0.13	1.28	0.15	1.16	0.92	0.90	1.55	0.90	0.17	0.80	0.21	0.11
치매	0.00	0.05	0.00	0.00	0.37	0.39	0.39	0.28	0.61	0.32	0.28	1.43	1.81	0.22	2.83	0.00
혁신	0.00	0.50	0.12	0.07	0.15	0.97	1.88	0.32	0.68	0.41	0.07	0.95	0.16	1.47	1.22	0.00
노인돌봄서비스	0.00	0.00	0.00	0.00	0.33	0.31	0.53	0.65	0.93	0.69	0.54	1.07	1.31	0.54	1.95	0.00
고객만족	0.00	0.00	0.00	0.07	0.04	0.34	0.46	0.22	1.27	0.56	1.17	1.19	1.09	1.35	0.85	0.00
바우처제도	0.03	0.00	0.17	0.71	0.13	1.44	1.76	0.95	1.60	0.59	0.37	0.16	0.36	0.27	0.00	0.00
복지서비스	0.08	0.00	0.16	0.17	0.39	0.65	0.89	0.48	0.97	0.99	1.08	0.96	0.39	0.84	0.39	0.00
노인돌봄	0.00	0.00	0.00	0.05	0.14	0.76	0.23	0.50	0.69	0.92	0.85	0.60	1.92	0.92	0.81	0.00
영유아	0.46	0.32	0.42	0.00	0.18	1.10	0.57	0.69	0.99	0.82	0.70	0.62	0.24	0.40	0.16	0.65
비영리조직	0.18	0.00	1.06	0.16	0.11	1.59	0.62	0.49	0.94	0.33	0.21	1.40	0.90	0.19	0.12	0.00
환자	0.00	0.00	0.00	0.00	0.08	0.85	0.16	0.10	0.46	0.23	0.56	0.57	2.91	0.27	0.88	0.98

□ 전년도 프로파일과 후년도 프로파일 사이의 상관계수를 구하는 방법으로 해마다 연구주제의 변화가 어느 정도인가를 측정해본 결과는 다음 그림과 같음.

[그림 2-2-8] 97개 키워드 가중치로 구성된 연도별 프로파일의 1년 전후 상관도 변화



□ 이 그림을 보면 분석 시기의 초기인 2004~2008년 사이에 연구주제 변화가 해마다 매우 크게 나타났으며 2008년 이후로는 상대적으로 변화가 적었다가 2018년 이후부터 다시 변화가 조금씩 커지고 있는 것으로 보임.

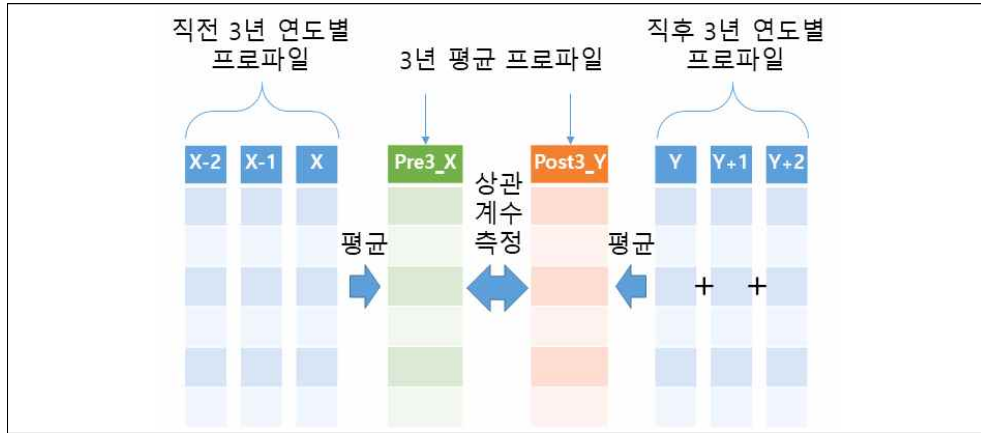
○ 그러나 1년을 단위로 분석한 접근법으로는 장기적인 연구주제 변곡점을 파악하기는 어려운 것으로 생각됨.

□ 앞에서 제시했던 연도별 사회서비스 관련 논문 수를 살펴보면 2007년까지는 매년 10편 이하의 수준이었고, 2009년 이후부터 연 40편 이상이 발표되었음.

○ 따라서 논문 수가 매우 적었던 2007년까지의 주제 변화가 과장되게 측정된 경향이 있음.

○ 이에 장기적인 연구주제의 변화를 살펴보기 위해서 유영준과 이재운의 연구(2016)처럼 1년이 아닌 여러 해를 묶어서 전후 연구주제 상관도를 측정해보았음.

[그림 2-2-9] 3년 평균 프로파일 비교 개념도



□ 유영준과 이재운의 연구(2016)는 40년이 넘는 기간을 분석한 경우이므로 5년을 단위로 묶어서 변화를 추적했지만, 이 연구는 범위가 16년으로 짧은 편이므로 3년을 단위로 묶어서 비교해보았음.

○ 예를 들어, 2010년과 2011년 사이의 연구주제 변화를 살펴보기 위해서는 2008년부터 2010년까지 3개 연도별 프로파일의 각 값을 평균한 2008-2010 평균 프로파일을 직전 3년 평균 프로파일로 삼고, 2011년부터 2013년까지 3개 연도별 프로파일의 각 값을 평균한 2011-2013 평균 프로파일을 직후 3년 평균 프로파일로 삼아서 두 직전 3년과 직후 3년 평균 프로파일 사이의 피어슨 상관계수를 산출하면 2010:2011 사이의 연구주제 변화 정도가 측정됨.

○ 이렇게 하면 1년 단위의 단기 변화는 희석되어 추세 곡선이 평활화되고 장기적인 변화의 기점이 되는 변곡점을 파악하기에 유리함.

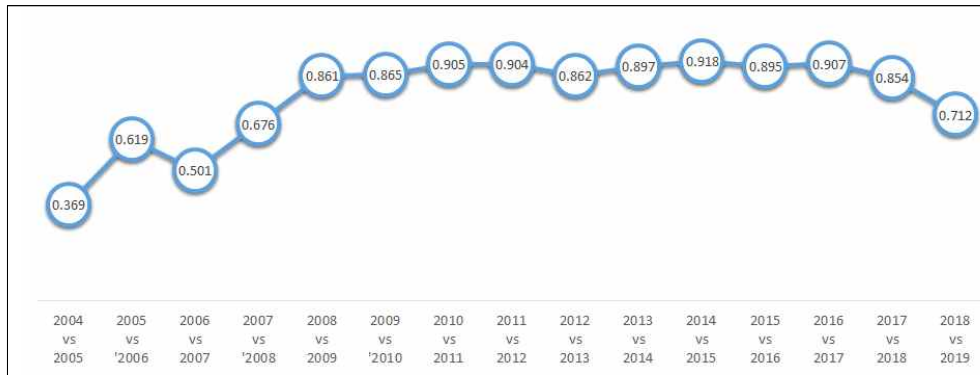
□ 연도별 프로파일의 3년 전후 상관도를 측정한 결과는 다음 그림과 같음.

○ 3년 평균을 산출하여 분석한 결과에서도 1년 전후 상관도를 측정했을 때와 마찬가지로 분석 시기의 초기인 2004~2008년 사이에 연구주제 변화가 가장 심하게 나타났음.

○ 약간 평활화만 진행되었을 뿐이어서 97개 키워드 전체를 이용한 분석에서 장

기적인 연구주제 변곡점을 파악하기는 어렵다고 판단됨.

[그림 2-2-10] 97개 키워드 가중치로 구성된 3년 평균 프로파일의 전후 상관도 변화



나. 키워드 군집별 가중치 변화 분석

- 앞에서 보듯이 97개 핵심 키워드의 연도별 가중치 변화를 모두 추적하는 것은 연구주제의 거시적인 변화를 파악하기에 적절하지 않은 것으로 판단됨.
- 그 원인으로는 97개 중에서 비중이 낮은 다수의 키워드가 상관계수의 차이를 좌우하기 때문이라고 생각할 수 있음.
- 따라서 여기서는 97개 키워드를 병렬최근접이웃클러스터링으로 묶은 24개 소군집과 4개 대군집 단위로 연도별 가중치의 변화를 추적하여 거시적인 연구주제의 변화를 살펴보고자 함.
- 24개 소군집별 소속 키워드의 연도별 보정가중치 평균은 다음 표와 같음.

〈표 2-2-10〉 24개 소군집별 소속 키워드의 연도별 보정가중치 평균

군집 번호	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	0.076	0.353	0.261	0.243	1.014	1.620	1.631	1.629	2.436	2.147	3.160	2.638	3.451	2.106	2.260	1.105
2	0.061	0.562	0.069	0.312	2.023	4.704	3.296	2.631	5.127	6.697	4.524	5.642	6.516	3.088	3.858	3.293
3	0.022	0.100	0.036	1.011	0.957	3.286	4.139	2.965	4.903	3.191	2.925	2.012	2.168	2.258	1.146	0.505
4	0.281	0.107	0.199	0.534	1.335	2.593	1.936	1.846	3.255	2.848	3.479	2.803	2.100	2.014	1.930	0.656
5	0.215	0.221	0.099	0.311	1.091	2.299	2.361	2.549	5.607	3.257	3.802	3.843	3.529	3.081	2.422	0.939
6	0.388	0.018	0.325	0.526	0.639	3.083	2.919	2.114	3.670	2.995	2.449	2.352	2.251	2.349	2.013	1.068
7	0.000	0.213	0.606	0.120	1.320	3.933	1.687	1.570	2.498	4.158	1.760	1.817	2.096	1.997	1.014	0.870
8	0.000	0.216	0.175	0.492	1.854	4.095	4.209	4.188	5.566	2.853	3.514	3.158	2.116	1.511	2.496	0.529
9	1.024	0.417	0.590	0.236	2.148	2.734	2.517	1.153	2.304	1.698	1.324	1.854	2.422	3.040	4.194	1.311
10	0.390	0.184	0.144	1.219	0.671	2.402	1.887	1.463	1.702	1.735	2.090	1.767	0.943	1.592	0.959	0.544
11	0.148	0.000	0.320	0.213	0.504	1.560	1.383	0.911	1.761	2.585	1.490	1.769	1.100	0.884	1.018	1.439
12	0.000	0.018	0.136	0.162	0.729	1.078	1.458	1.243	1.480	1.443	2.480	2.983	1.737	2.140	1.977	1.466
13	0.000	0.000	0.065	0.500	0.689	2.417	1.785	1.001	2.179	2.139	2.395	3.196	2.630	0.197	2.669	0.413
14	0.033	0.100	0.732	0.465	0.332	1.337	1.379	0.554	2.096	2.735	1.402	2.029	1.362	2.203	1.378	0.474
15	0.000	0.000	0.040	0.013	0.226	0.383	1.389	1.024	0.851	4.113	1.309	1.647	2.519	1.044	2.552	0.070
16	0.839	0.686	0.694	0.154	0.333	2.545	1.022	0.799	1.955	1.520	1.496	0.998	0.962	0.633	0.468	0.317
17	0.083	0.428	0.029	0.863	0.327	2.150	0.778	1.537	1.319	1.789	1.280	1.658	0.781	0.600	0.288	0.053
18	0.000	0.030	0.000	0.026	0.358	0.547	1.282	1.260	2.370	1.572	1.463	0.863	2.190	1.194	0.753	0.000
19	0.212	0.022	0.707	0.269	0.373	1.273	1.363	0.994	1.478	0.770	0.722	1.364	1.640	0.270	0.512	0.000
20	0.000	0.000	0.009	0.233	0.115	0.136	0.294	1.273	1.858	1.692	0.589	0.784	2.150	0.991	1.377	1.377
21	0.000	0.026	0.000	0.000	0.435	0.264	1.366	0.886	0.863	3.928	1.373	2.431	1.543	0.743	1.348	0.000
22	0.061	0.167	0.953	0.108	0.665	0.433	1.193	0.917	0.529	0.711	1.212	2.207	0.482	0.449	0.718	0.092
23	0.000	0.000	0.000	0.082	0.788	0.539	1.112	0.713	1.923	0.817	0.883	0.732	0.914	0.659	0.545	0.000
24	0.050	0.000	0.000	0.033	0.018	0.236	0.310	0.243	0.792	0.568	1.310	1.543	1.258	1.513	0.501	0.556

□ 24개 소군집별 키워드 가중치 평균으로 구성된 연도별 프로파일의 3년 전후 상관도를 측정한 결과는 다음 그림과 같음.

○ 2008년 이후에는 2012년과 2013년 사이의 상관도가 0.715로 가장 낮게 나타나서 연구변곡점으로 판단할 여지가 생겼음.

- 하지만 97개 키워드를 사용한 3년 평균 비교와 유사하게 분석 시기의 초기인 2004~2008년 사이에 연구주제 변화가 가장 심하게 나타나는 현상은 여전함.
- 따라서 거시적 연구주제 변화를 분석하려면 24개 군집도 분석 단위가 다소 세 분된 편이라고 판단됨.

[그림 2-2-11] 24개 소군집별 키워드 가중치 평균으로 구성된 3년 평균 프로파일의 전후 상관도 변화



- 24개 소군집이 더욱 큰 단위로 묶인 병렬최근접이웃클러스터링 결과의 4개 대군집별 소속 키워드의 연도별 보정가중치 평균은 다음 표와 같음.

〈표 2-2-11〉 4개 대군집별 소속 키워드의 연도별 보정가중치 평균

군집 번호	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	0.044	0.209	0.153	0.190	0.745	1.102	1.310	1.418	2.280	1.844	2.246	1.865	2.779	1.634	1.702	0.857
2	0.023	0.219	0.331	0.254	1.113	2.668	1.978	1.541	2.779	3.645	2.666	3.268	3.008	2.377	2.166	1.636
3	0.260	0.168	0.274	0.529	0.863	2.329	2.051	1.730	2.877	2.290	2.376	2.279	1.807	1.626	1.499	0.630
4	0.000	0.008	0.029	0.010	0.286	0.349	1.382	0.985	0.855	4.060	1.327	1.871	2.240	0.958	2.208	0.050

- 4개 대군집별 키워드 가중치 평균으로 구성한 연도별 프로파일의 3년 전후 상관도를 측정한 결과는 다음 그림과 같음.

- 2012년과 2013년 사이의 상관도가 0.318로 두드러지게 낮았고 나머지 시기

는 전후의 상관도가 모두 0.695 이상으로 높게 나타났다.

- 따라서 거시적인 시각에서 2012년과 2013년 사이가 사회서비스 연구의 변곡점으로 판단됨.
- 즉 2004년부터 2012년까지는 사회서비스 연구의 1기, 2013년 이후 현재까지를 사회서비스 연구의 2기로 구분할 수 있음.

[그림 2-2-12] 4개 대군집별 키워드 가중치 평균으로 구성된 3년 평균 프로파일의 전후 상관도 변화



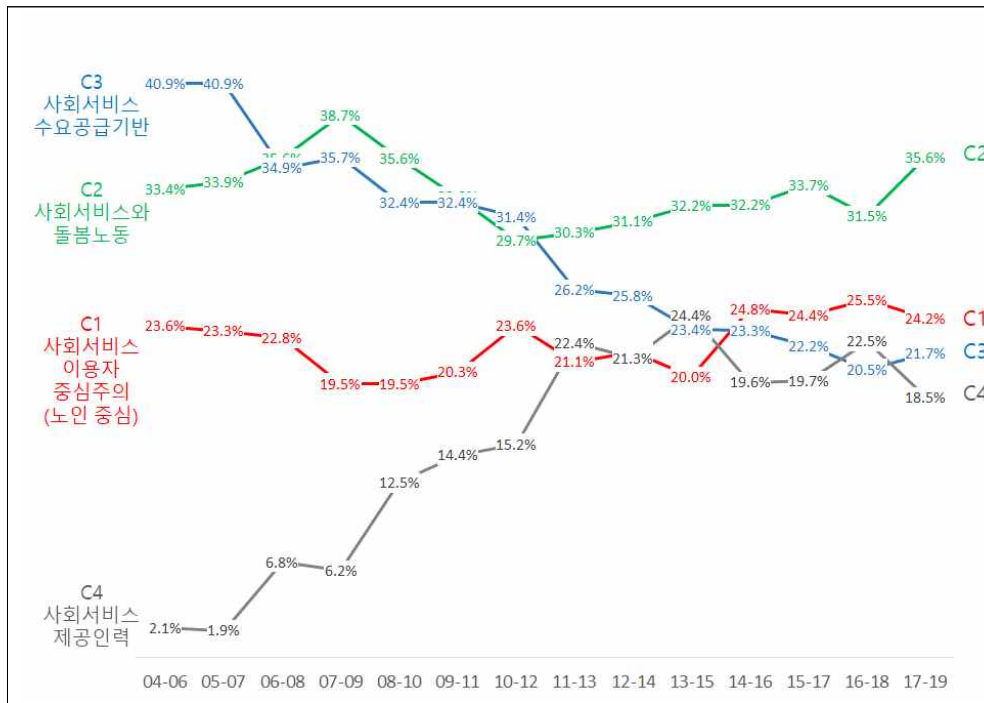
□ 앞서 제시한 4개 대군집의 연도별 보정가중치를 3년 단위로 평균한 다음 각 대군집이 전체에서 차지하는 비율을 산출하면 다음 그림과 같음.

- 이 그림에서 보듯이, 대군집 C4(사회서비스 제공인력)의 비중이 지속적으로 상승하고 대군집 C3(사회서비스 수요공급기반)의 비중은 지속적으로 하락하여 2011-2013년 평균 이후로는 둘 다 20% 초중반대로 비슷한 수준을 보임.
- 따라서 사회서비스 분야가 2012년과 2013년 사이를 경계로 하여 1기와 2기로 구분했을 때, 두 시기를 차별화하는 가장 큰 특징은 1기에 높았던 사회서비스 수요공급기반 관련 연구의 비중이 2기에 감소한 것과, 1기에 낮았던 사회서비스 제공인력 관련 연구의 비중이 2기에 급증한 것임.
- 실제로 1기인 2012년까지는 '바우처' 등의 키워드의 비중이 높다가 2013년 이후 감소하며, 반대로 2기 시작인 2013년부터 '직무스트레스' 등의 키워드의

비중이 급증하였음.

- 1기에는 일자리 관련 논의가 수요공급 기반과 관련하여 양적 확충 위주로 전개되었으나 2기에는 직무스트레스 등으로 대변되는 일자리의 질과 관련된 논의로 변화한 것으로 해석할 수 있음
- 또한 변곡점이 된 2012년과 2013년은 이명박 정부에서 박근혜 정부로 교체가 진행된 시기로서 사회서비스 관련 정책연구도 변화가 있었을 것으로 추정됨.

[그림 2-2-13] 4개 대군집별 소속 키워드의 3년 평균 보정가중치 비율



주: 연도별 4개 대군집 비율 합계는 100%

5. 일자리 질 관련 연구 동향 분석

□ 앞서 사회서비스 관련 연구를 2012년과 2013년 사이의 변곡점을 기준으로 하여 1기와 2기로 구분하였을 때, 변곡점 전후에서 크게 변화가 나타난 연구 주제는 일자리 질과 관련된 연구라고 할 수 있으며, 따라서 이 절에서는 구체적으로 일자리 질과 관련된 연구 동향을 분석해보았음.

○ ‘일자리 질’, 또는 ‘일자리 질’이 복합 텍스트에 출현한 논문은 총 42편이었으며 출현횟수의 합계는 130회였음.

〈표 2-2-12〉 사회서비스 ‘일자리 질’ 관련 논문

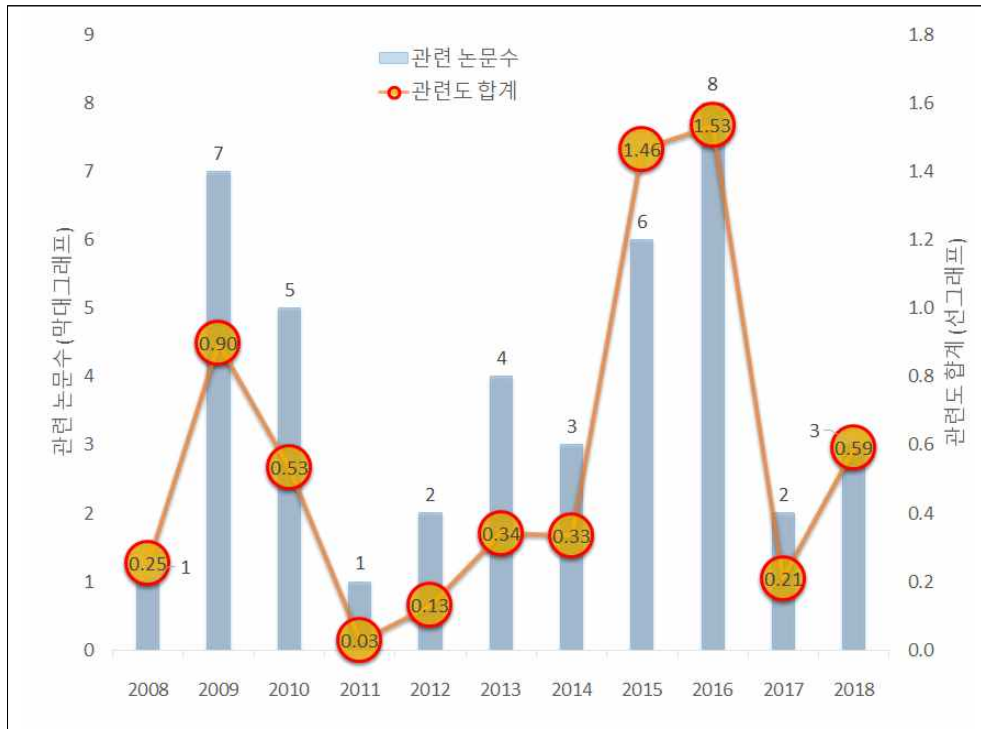
출판 연도	논문 번호	출현 횟수	관련도	관련 논문
2008	33	16	0.2540	돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구, 사회복지정책, 2008
2009	55	8	0.1905	‘괜찮은 일자리’(Decent Job) 개념의 노인 돌봄 서비스직에 대한 적용, 한국사회복지조사연구, 2009
	59	3	0.1071	사회서비스 시장화를 통한 일자리 창출의 문제점과 발전방안, 한국공공관리학보, 2009
	61	3	0.1364	성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정 연구: 비공식 부문의 돌봄노동을 중심으로, 아시아여성연구, 2009
	84	1	0.1429	사회서비스 정책의 윤리정치성 진단 범주에 관한 이론적 연구-성찰적 근대성 이론과 사회공간 이론의 관점, 한국사회복지행정학, 2009
	91	1	0.0909	사회서비스 종사 중고령자의 일만족(work satisfaction) 영향요인 탐색: 노동사회학적 관점 적용, 사회복지연구, 2009
	95	1	0.1111	영국의 신관리주의 기반 사회서비스 공급자 및 일자리 관리 정책의 함의, 한국사회복지행정학, 2009
	99	2	0.1176	가사·간병서비스 공급자의 근로실태와 좋은 일자리, 노인복지연구, 2009
2010	108	1	0.0435	사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 : 산모신생아도우미서비스를 중심으로, 지방정부연구, 2010
	114	2	0.1053	우리나라 노인요양사 인력 문제와 대안적인 요양인력모델의 모색, 한국사회정책, 2010
	118	4	0.1333	돌봄서비스의 제도화가 여성일자리에 미치는 영향: 요양보호사와 간병인의 비교를 중심으로, 아시아여성연구, 2010
	119	2	0.1667	사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성 : 노인돌봄 바우처 사업을 중심으로, 한국연구학, 2010
	120	3	0.0857	인증사회적기업의 고용의 질에 대한 탐색적 연구 - 공공부문 돌봄서비스 일자리와의 비교 -, 한국지역사회복지학, 2010
2011	155	1	0.0270	돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동 수행정도가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향, 사회복지정책, 2011
2012	213	1	0.0714	사회서비스 제공기관의 영리·비영리성이 이용자만족도에 미치는 영향, 한국사회복지행정학, 2012
	260	1	0.0588	돌봄서비스의 사회적기업 가능성 탐색에 관한 연구, 지역발전연구, 2012

출판 연도	논문 번호	출현 횟수	관련도	관련 논문
2013	283	2	0.0476	노인 요양보호사의 인력운영 현황과 개선방안: 요양보호사와 시설장의 인식을 중심으로, 한국공공관리학보, 2013
	286	1	0.0769	관계적 직무환경이 서비스 품질에 미치는 영향과 직무만족도의 매개효과: 재가 돌봄 서비스 제공자의 평가를 중심으로, 한국사회복지행정학, 2013
	294	1	0.1250	사회서비스 일자리 확충이 경제성장에 미치는 영향, 한국비교정부학보, 2013
	321	1	0.0909	돌봄 서비스 종사자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향, 글로벌경영학회지, 2013
2014	340	1	0.0625	장기요양서비스의 질 개념 정립과 향상 방안 -현행 전략의 한계와 '좋은 돌봄'을 위한 현장의 목소리-, 한국사회복지학, 2014
	355	1	0.2000	한국의 사회서비스: 민간의존적 공급의 한계와 과제, 동향과 전망, 2014
	367	1	0.0714	재가 장기요양 돌봄노동의 특성과 돌봄관계에 대한 시민권적 접근, 노인복지연구, 2014
2015	411	2	0.0909	사회서비스 바우처 정책 평가, 한국사회정책, 2015
	443	1	0.0909	돌봄서비스 재정지원방식과 공급주체의 성격 및 품질관리 기제에 대한 국가비교: 스웨덴, 영국, 미국, 싱가포르, 일본, 한국, 한국사회와 행정연구, 2015
	447	8	0.3333	사회서비스 일자리 질 개선 방안 연구 -시장경제조직과 사회적경제조직의 비교를 중심으로-, 한국사회복지행정학, 2015
	471	2	0.0909	사회서비스 제공 사회적기업에서의 일자리 경험 연구, 한국지역사회복지학, 2015
	480	12	0.8000	사회서비스 현금지급제도 유형별 일자리 질 보장 정책 국가비교, 한국장애인복지학, 2015
	482	1	0.0588	대인서비스 노동의 특성과 노동법의 규율, 이화젠더법학, 2015
2016	488	1	0.0137	여성노동시장의 변화에 관한 여덟 가지 질문, 페미니즘연구, 2016
	494	2	0.1429	청소년 방과후 돌봄 서비스 종사자의 근로환경 표준화 방안 연구, 청소년학연구, 2016
	495	8	0.5333	사회서비스 일자리 질에 영향을 미치는 공급조직 특성 분석, 한국사회복지행정학, 2016
	499	8	0.1509	사회서비스 일자리 양과 질의 결정요인 분석 - 개인특성과 지역요인의 영향을 중심으로 -, 한국자치행정학보, 2016
	515	8	0.2963	돌봄노동의 일자리 질 변화 분석, 지역과 세계, 2016
	525	1	0.0476	장애인활동지원 사업에서 여성의 돌봄노동 실태에 관한 연구, 인문사회 21, 2016
	530	9	0.2903	사회서비스 고용성과에 대한 지역요인의 영향 연구, 지방정부연구, 2016
	537	1	0.0588	돌봄서비스 종사자의 직무경험에 관한 인식유형 연구, 사회과학연구, 2016
2017	597	1	0.0556	한국과 독일의 초단시간 근로제 현황과 대책 비교, 질서경제저널, 2017
	605	2	0.1538	돌봄직 종사자의 저임금 기제 연구, 산업노동연구, 2017
	624	1	0.0909	돌봄서비스 종사자 고용안정성 강화-보육교사와 요양보호사의 근로 환경을 중심으로-, GRI연구논총, 2018
2018	627	2	0.3333	사회서비스시장에서 활동보조서비스에 대한 제공기관의 인식과 적용에 관한 연구 : 서울지역 장애인복지관을 중심으로, 한국장애인복지학, 2018
	636	2	0.1667	사회서비스 10년 경험을 통해 본 사회서비스 일자리 정책의 과제, 사회복지연구, 2018

□ 일자리 질과 관련된 논문의 연도별 건수와 연도별 보정가중치 합계는 다음 그림과 같음.

○ 이를 보면 일자리 질과 조금이라도 관련된 논문수는 2009년과 2015년, 2016년이 비슷하지만, 각 연도의 논문들이 일자리 질과 관련된 정도는 2009년에 비해 2015, 2016년이 훨씬 높음을 알 수 있음.

[그림 2-2-14] ‘일자리 질’ 관련 논문 발표 추세



□ 내용 측면에서도 2009년의 일자리 질 관련 논의는 일자리 창출 정책에 대해 문제를 제기하는 수준이었다면, 2015~2016년의 관련 연구에서는 사회서비스 일자리 질 개선방안을 본격적으로 모색하는 논의가 활발해진 것으로 나타났다.

6. 사회서비스 관련 논문의 연구계보 분석

□ 사회서비스 관련 논문 718편 사이의 인용관계를 분석하여 주요 연구를 파악하고 핵심적인 연구 계보를 파악해보았음.

□ 핵심 연구계보를 파악하는 방법으로는 네트워크 분석 프로그램인 Pajek의 Forward Local Main Path 알고리즘과 함께 새로운 방법으로 가중페이지랭크와 동시인용 가중치를 이용하는 알고리즘을 사용하였음.

○ 논문 인용네트워크에서 산출한 가중페이지랭크와 논문 동시인용네트워크에서 산출한 동시인용횟수를 활용하여 핵심 연구계보를 파악한 방법은 다음과 같음.

- (1) 가중페이지랭크 1위 노드를 출발 노드로 지정
- (2) 출발 노드를 인용하는 노드 중에서 출발 노드와의 동시인용 가중치가 가장 높은 노드를 다음 출발 노드로 지정하고 두 노드 사이의 링크를 메인경로 목록에 추가, 만약 동시인용 가중치가 0보다 큰 노드가 없으면,
 - (2-1-a) 페이지랭크 값이 가장 큰 노드를 다음 출발 노드로 지정, 혹은
 - (2-1-b) 출발 노드로 전달하는 가중치값이 가장 큰 노드로 지정
- (3) 이 과정을 인용횟수가 0인 출발 노드가 나올 때까지 반복함

□ 이 과정에서 사용한 동시인용 가중치는 다음 공식으로 산출하였음.

$$\text{동시인용 가중치} = \text{동시인용빈도} + \text{동시인용 Cosine 값}$$

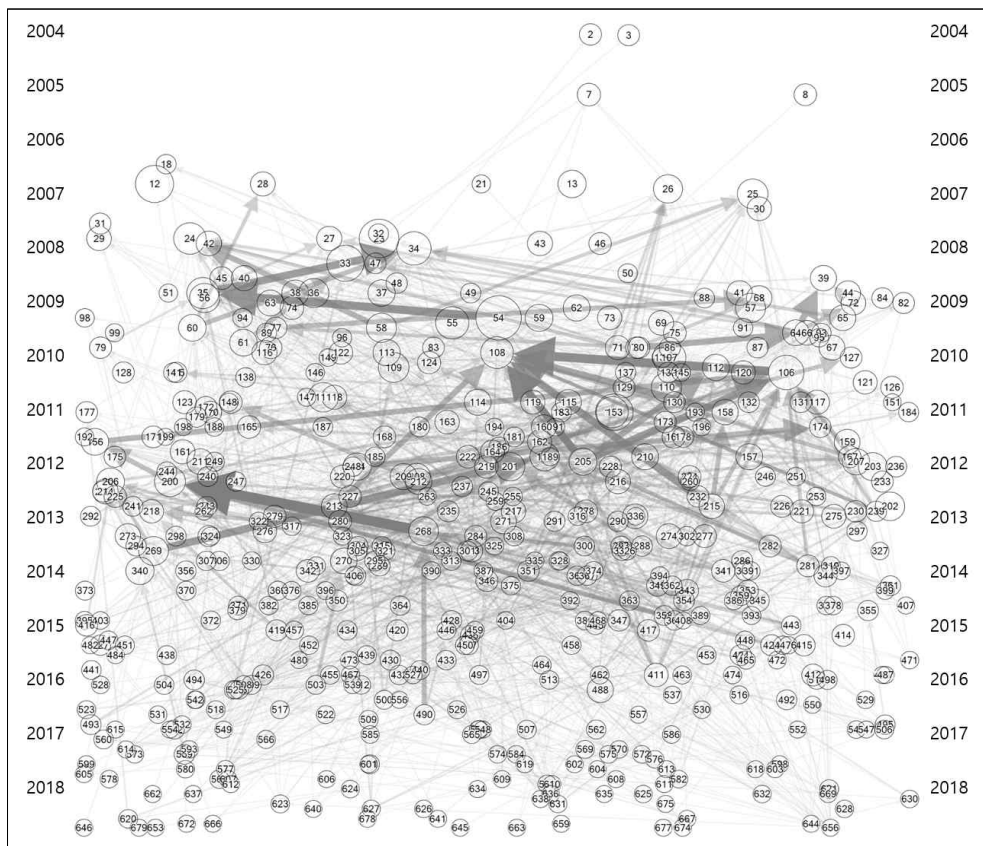
$$\text{노드 A와 B의 동시인용 Cosine 값} = \frac{\text{노드 A와 B의 동시인용횟수}}{\sqrt{\text{노드 A의 인용횟수} \times \text{노드 B의 인용횟수}}}$$

□ 사회서비스 관련 논문 718편 사이의 인용네트워크는 다음 그림과 같음.

○ 그림에서 논문의 발행년도에 따라서 먼저 발표된 논문을 위쪽에 배치하고 최근에 발표된 논문을 아래쪽에 배치하여 인용방향이 아래에서 위로 향하도록 하였음.

□ 아래 그림의 중앙 상단에 자리한 높은 인용횟수의 54번 논문(SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로, 사회복지정책, 2009년 6월), 이 논문이 인용한 왼쪽 위의 35번 논문(사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제, 사회복지정책, 2008년 12월), 다시 35번 논문이 인용한 34번 논문(사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구, 2008년 3월) 등이 두드러짐.

[그림 2-2-15] 사회서비스 논문 직접 인용 네트워크

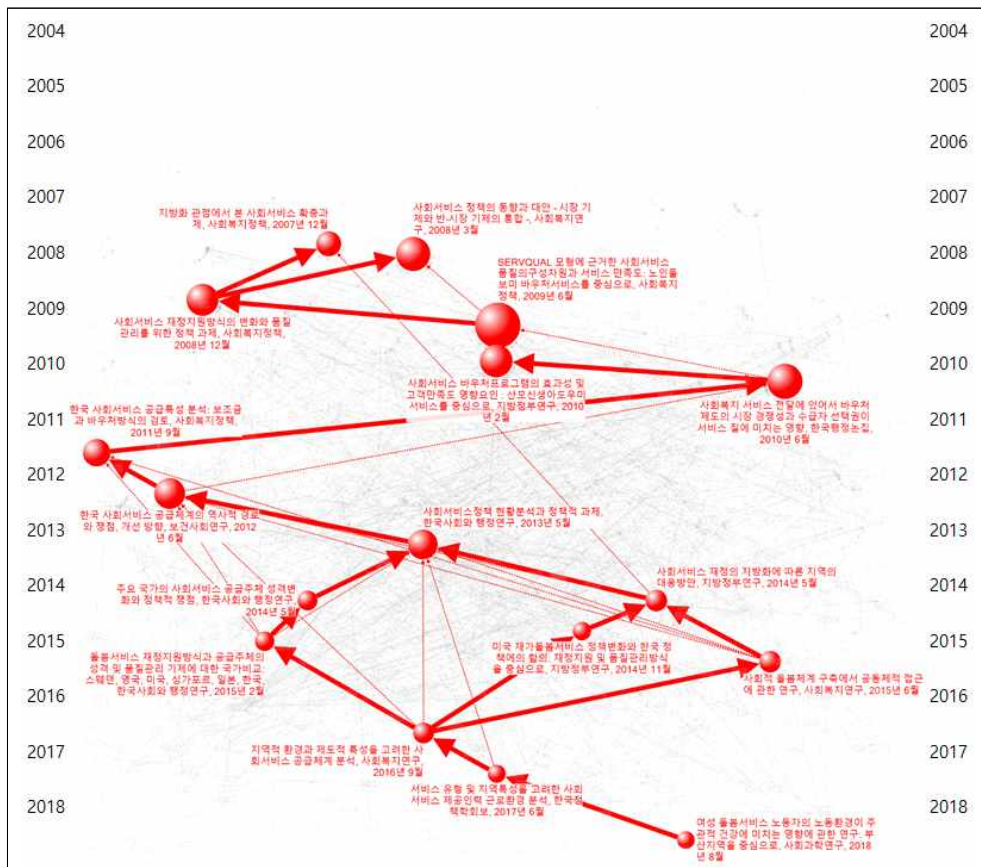


주: 원의 크기는 인용횟수에 비례, 링크의 굵기는 동시인용횟수에 비례

□ 사회서비스 관련 논문 인용네트워크에서 Forward Local Main Path 방식으로 파악한 핵심 인용계보는 아래 그림과 같음.

○ 2007년 12월에 발표된 27번 논문(지방화 관점에서 본 사회서비스 확충과제, 사회복지정책)과 2008년 3월에 발표된 34번 논문(사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구)를 시작으로 하여 사회복지정책, 한국행정논집, 지방정부연구, 보건사회연구, 한국사회와 행정연구 등에 게재된 주요 논문들로 인용계보가 이어짐.

[그림 2-2-16] 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (Forward Local Main Path 방식)



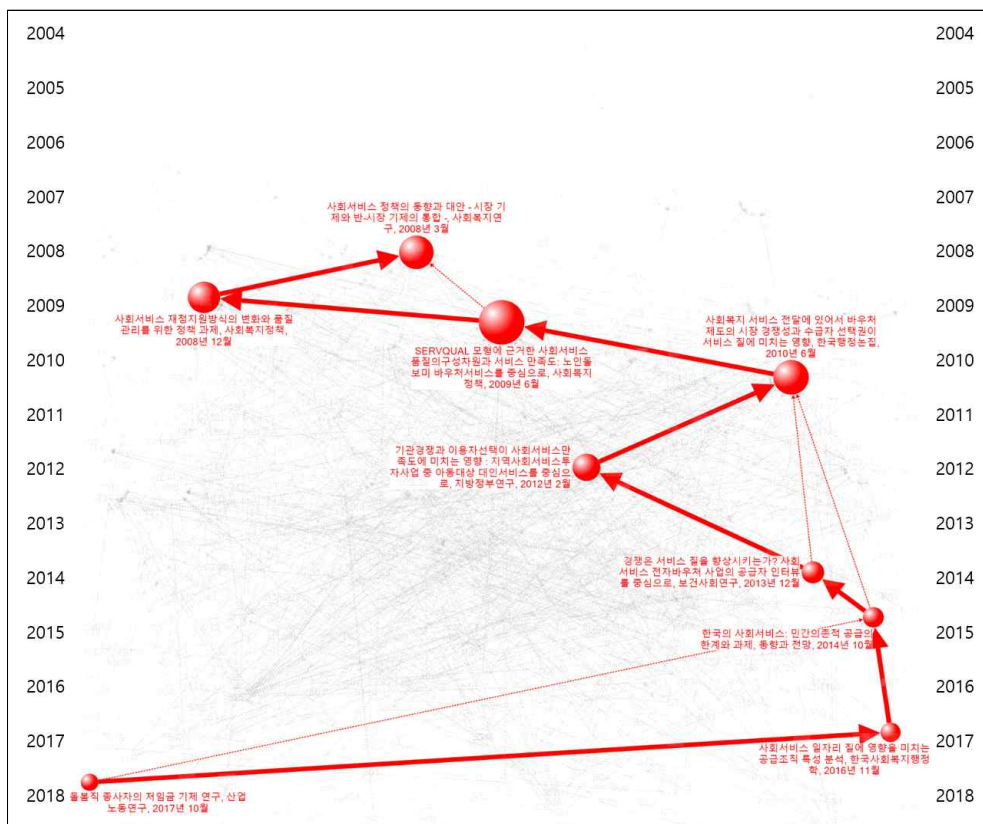
주: 원의 크기는 인용횟수에 비례, 굵은 실선은 주 경로, 가는 점선은 주 경로가 아닌 인용 관계

□ 사회서비스 관련 논문 인용네트워크에서 페이지랭크와 최고동시인용 링크 선택 방식으로 파악한 핵심 인용계보는 아래 그림과 같음.

○ 2008년 3월에 발표된 34번 논문(사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구)를 시작으로 하여 사회복지정책, 한국행정논집, 지방정부연구, 보건사회연구, 동향과 전망 등에 게재된 주요 논문들로 인용계보가 이어짐.

○ Forward Local Main Path 방식으로 파악된 계보에 비해서 더 적은 단계로 구성되어 비교적 간결한 계보가 파악됨.

[그림 2-2-17] 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (최고 동시인용 링크 선택 방식)



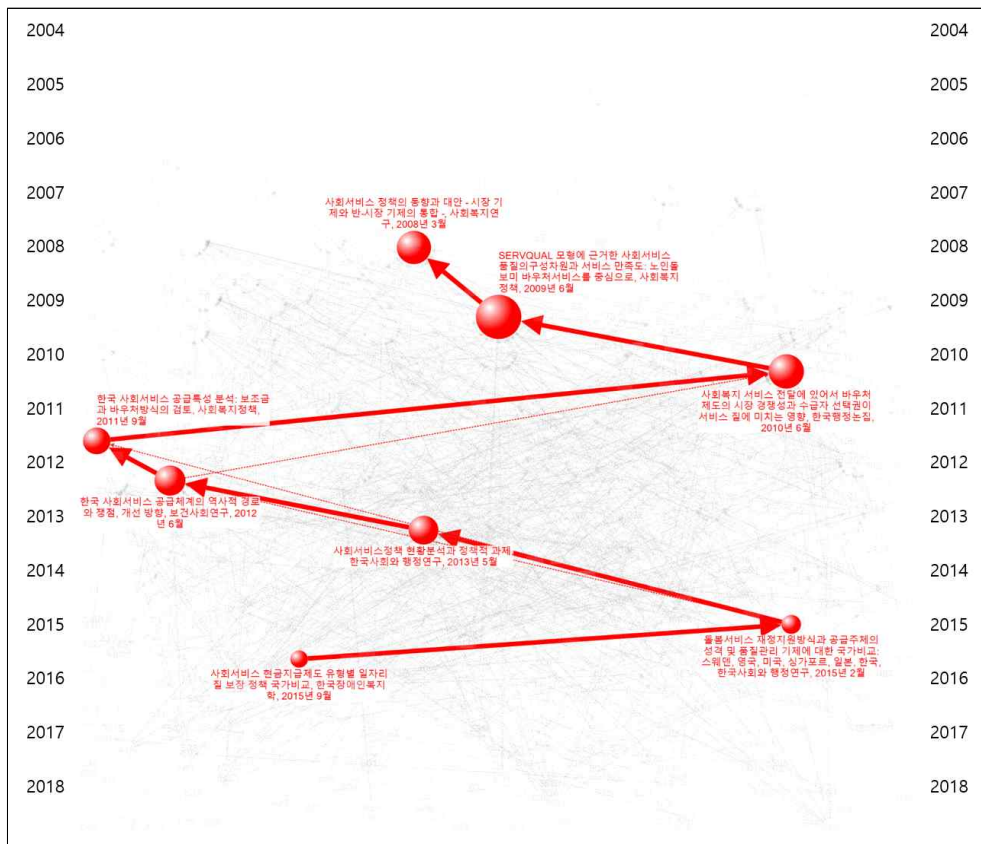
주: 원의 크기는 인용횟수에 비례, 굵은 실선은 주 경로, 가는 점선은 주 경로가 아닌 인용 관계

□ 두 가지 방법으로 파악한 사회서비스 분야의 인용계보는 공통적으로 “사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합”(사회복지연구, 2008년 3월)을 기점으로 하여 사회서비스 정책, 사회서비스 공급체제와 노동환경 관련 연구가 차례로 주류를 이어간 것으로 나타남.

□ 사회서비스 관련 논문 중 ‘일자리’를 키워드로 포함하는 논문들로 제한한 후 페이지랭크와 최고동시인용 링크 선택방식으로 파악한 핵심 인용계보는 아래 그림과 같음.

○ 2008년 3월에 발표된 34번 논문(사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구)을 시작으로 하여 국제적 비교 연구까지 사회서비스 공급 측면의 주요 논문들로 인용계보가 이어짐.

[그림 2-2-18] ‘일자리’ 관련 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (최고 동시인용 링크 선택 방식)

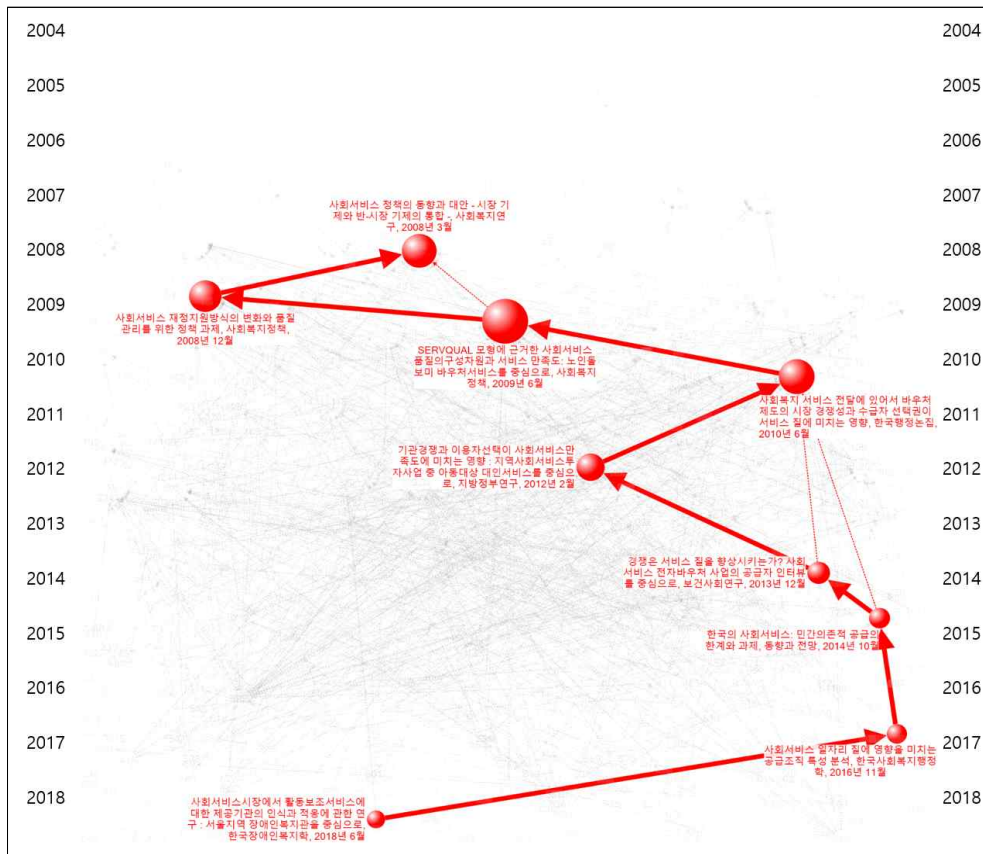


주: 원의 크기는 인용횟수에 비례, 굵은 실선은 주 경로, 가는 점선은 주 경로가 아닌 인용 관계

□ 사회서비스 관련 논문 중 ‘이용자’를 키워드로 포함하는 논문들로 제한한 후 페이지랭크와 최고동시인용 링크 선택방식으로 파악한 핵심 인용계보는 아래 그림과 같음.

○ 2008년 3월에 발표된 34번 논문(사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -, 사회복지연구)을 시작으로 하여 주로 사회서비스 품질과 관련된 연구로 인용계보가 이어짐.

[그림 2-2-19] ‘이용자’ 관련 사회서비스 논문 인용 주 경로 네트워크 (최고 동시인용 링크 선택 방식)



주: 원의 크기는 인용횟수에 비례, 굵은 실선은 주 경로, 가는 점선은 주 경로가 아닌 인용 관계

제3절 소결

- 사회서비스 관련 연구 동향을 파악하기 위해 KCI 데이터베이스로부터 검색된 718편의 논문을 대상으로 계량서지적 분석을 실시하였고, 주요 결과는 다음과 같음.
- 사회서비스와 관련된 KCI 논문은 2007년까지의 태동기를 거쳐 2008년부터 양적으로 팽창하기 시작했으며, 2012년까지의 성장기와 2015년까지의 성숙기를 거쳐 2016년 이후에는 양적인 면에서 정체기가 나타나고 있음
 - 관련 논문이 많이 발표된 학술지는 ‘한국사회복지행정학’, ‘노인복지연구’, ‘사회복지정책’의 순이었으며, 학문분야로는 사회복지학과 행정학이 1위와 2위로 나타남.
- 사회서비스 연구에서 핵심적인 역할을 하는 논문을 파악하기 위해서 인용분석과 동시인용분석을 실시하였음.
 - 인용횟수 1위는 “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로”(사회복지정책, 2009)였음.
 - 전역적 관점의 중심성지표인 가중페이지랭크 기준 1위는 “사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향”(한국행정논집, 2010)이었음.
 - 국지적 관점의 중심성 지표인 이웃중심성 기준 1위 논문은 “기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로”(지방정부연구, 2012)이었음.
 - 이들은 모두 사회서비스의 품질과 관련된 연구들이어서 관련 연구가 사회서비스 연구 영역에서 가장 중심적인 입지를 차지하고 있음을 시사하며, 그 중에서도 전역적인 관점에서는 사회서비스 공급체제와 품질을 연결하는 연구가 전체의 중심을 이루고 있고, 지역적인 관점에서는 서비스 만족도와 관련된 연구가 독자적으로 밀집된 영역을 이루고 있는 것으로 판단됨.
- 키워드의 연구량과 성장추세에 대한 전략다이어그램 분석 결과, 유망영역에

속한 치매, 신퇴, 독거노인, 환자, 우울, 스트레스 등의 키워드와 관련된 연구는 아직은 적은 규모이지만 앞으로 많은 관련 연구가 예상됨.

- 성장 영역에 속한 요양보호사, 장애, 장애인, 건강, 돌봄서비스 등의 키워드와 관련된 연구는 현재까지와 비슷한 추세로 지속될 것으로 예상됨.
- 성숙 영역에 속하여 많이 축적된 바우처, 시장, 재정, 사회복지서비스 등의 키워드와 관련된 연구는 앞으로 현재의 규모가 계속 유지되지는 못할 것으로 예상됨.

○ 사회서비스 관련 연구의 변곡점을 추적한 결과, 2012년과 2013년 사이를 경계로 하여 1기와 2기로 구분할 수 있었음.

- 1기는 사회서비스 수요공급기반 관련 연구의 비중이 높았던 반면, 2기는 사회서비스 제공인력 관련 연구의 비중이 급증한 것으로 나타났음.
- 이는 일자리 관련 논의가 양적 확충 위주에서 일자리의 질과 관련된 방향으로 변화한 것을 보여주며, 정부 교체기의 정책변화도 관련 연구의 변화에 영향을 끼쳤을 것으로 짐작됨.

○ 사회서비스 연구논문의 핵심 인용계보를 추적해본 결과, “사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -”(사회복지연구, 2008년 3월)를 기점으로 하여 사회서비스 정책, 사회서비스 공급체제와 노동환경 관련 연구가 주류를 이어간 것으로 나타났음.

- 세부 주제로 ‘일자리’ 관련 연구의 인용 계보는 사회서비스 공급 측면의 연구 위주로 국제적 비교 연구까지 이어졌으며, ‘이용자’ 관련 연구의 인용 계보는 주로 사회서비스 품질과 관련된 연구로 인용계보가 이어졌음.

제 3 장

사회서비스 수요 실태의 분석

제1절 조사의 개요 및 표본설계

제2절 조사 대상 가구의 일반적 특성

제3절 사회서비스 욕구와 이용 실태

제4절 사회서비스 이용 의향

제5절 사회서비스 인지도와 정책 관련 의견

제6절 심층분석: 사회서비스의 선택가능성과 접근성 및 효과성

3

사회서비스 《 수요 실태의 분석

제1절 조사의 개요 및 표본설계

- 2019년도 사회서비스 수요 실태조사는 사회서비스에 대한 욕구 수준과 잠재수요를 파악하여 사회서비스 관련 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출 정책 수립을 위한 기초 통계를 구축해 나가기 위한 중장기적 자료의 집적·관리를 고려하여 조사 설계가 이루어짐.

1. 조사대상

- 2019년 사회서비스 수요 실태조사는 사회서비스 잠재수요 계층인 일반가구 전체를 조사대상으로 선정함.
- 정부지원 사회서비스 제공 대상자 선정기준에 부합되는 소득이나, 질병 및 장애 여부, 가족구성 상의 특이사항 등을 고려하지 않고 일반가구 전체를 조사 대상으로 하는 것은 향후 사회서비스의 산업화 추진과정에서 가시화될 수 있는 일반가구 차원에서의 보편적 사회서비스 수요를 파악할 수 있도록 설계하기 위함임.
- 일반 가구 모두를 사회서비스 잠재 수요 계층으로 정의하고 이에 대한 실태조사를 실시함.

2. 조사내용

- 사회서비스 수요 실태조사를 위한 조사표는 향후 사회서비스 부문에 대한 국민적 욕구와 잠재 및 유효 수요의 파악을 위한 시계열 자료로서 축적, 집적 관리가 가능할 수 있도록 한국보건사회연구원의 연구진에 의해 개발됨.

〈표 3-1-1〉 2019년도 사회서비스 수요 실태조사 조사내용

조사 항목	세부 항목
A. 가구 일반현황	<ul style="list-style-type: none"> - 총 가구원 수 - 가구원별 현황: 가구주와의 관계, 성별, 만 연령, 교육수준, 경제활동 상태(지난 3개월), 장애여부
B. 사회서비스 인식 및 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 인지 여부 - 국가의 사회서비스 부문 시책, 사업 수행 인지 및 지지 여부 - 8개 사회서비스 영역별 해결 주체 (성인 돌봄, 아동 돌봄, 건강, 교육, 고용 및 취업, 사회참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경) - 국가의 사회서비스 정책화 대상 - 국가의 사회서비스 이용 비용 부담 대상 및 부담 규모 - 사회서비스 이용 비용 차등부담에 대한 동의 여부 - 국가의 사회서비스 재원 마련 방식 - 국가의 사회서비스 재원 마련을 위한 추가 세금 부담에 대한 의견 - 가구원 전반 신체 건강상태 - 가구원 전반 정신 건강상태 - 주거환경, 지역사회 안전수준 - 사회서비스의 지역사회 안전도 개선 도움 여부 - 지난 1년간 발생한 생활 어려움에 대한 타인 도움 여부 - 가족 갈등 요인 - 가구 삶의 질 수준 평가 - 사회서비스 이용으로 인한 가구 삶의 질 개선 정도 - 사회서비스 관련 정보 확보 용이성
C. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 세부 서비스별 욕구 및 필요도, 이용 경험 (성인 돌봄, 아동 돌봄, 건강, 교육, 고용 및 취업, 사회참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경) - 서비스 영역별 이용 횟수 - 서비스 영역별 필요 수준 대비 양적 충분성 - 서비스 영역별 비용 지불 경험 - 서비스 영역별 총 지출액 - 서비스 영역별 서비스 수준 대비 비용 - 서비스 영역별 지불 비용 부담 정도 - 서비스 영역별 요소 평가 (이용하기 쉬운 곳에 위치, 정보 습득 용이성, 원하는 기관 선택 가능성) - 서비스 영역별 서비스 종료 전 중단 경험 - 서비스 영역별 서비스 종료 전 중단 사유 - 서비스 영역별 문제 및 욕구 해결 정도 - 서비스 영역별 삶의 질 개선 정도
D. 사회서비스 향후 이용 의향	<ul style="list-style-type: none"> - 세부 서비스별 서비스 이용 의향, 비용 지불 의사
E. 가구의 경제상태	<ul style="list-style-type: none"> - 가구 월평균 총 소득 - 국민기초생활보장제도 수급대상 가구 여부 - 주관적 가구 경제 상태 - 가구의 사회경제적 지위

3. 조사방법

- 사회서비스 수요 실태조사는 일반가구를 대상으로 가구방문 면접조사로 실시함.
 - 수요 실태조사는 종이 설문지가 아닌 설문 문항 프로그램이 설치된 컴퓨터를 활용하여 조사하는 CAPI(Computer Aided Personal Interview) 방식으로 실시함.
 - CAPI 활용이 어려운 경우에는 종이 설문지를 활용함.
 - 조사대상 가구 내 조사 문항에 대해 정확하게 응답해 줄 수 있는 적격응답자를 선정하여 조사 실시함.
 - 가족의 생계를 책임지는 가구주 응답을 원칙으로 조사를 실시하였으며, 가구원을 대표하여 개별 가구원의 특성을 상세히 파악하고 있어 가구원 관련 사항을 응답할 수 있는 경우 조사에 참여함.
 - 따라서 본 조사의 대표 응답자는 행정서류상, 세대주 또는 호주를 의미하는 것은 아니며, 주로 가구주의 배우자인 경우가 대부분임.

4. 통계청 승인

- 본 조사는 일반가구 대상의 수요 실태조사와 사회서비스 제공 사업체 대상의 공급 실태조사로 구성되어 있으며, 두 조사를 통합하여 통계승인을 받음.
- 보건복지부가 작성기관인 작성주기 2년의 일반조사통계로 2009년, 2011년, 2013년, 2015년, 2019년 ‘승인번호 제11778호’를 확보함.

5. 사회서비스 수요 실태조사의 표본설계

□ 2019년도 사회서비스 수요조사는 총 4,000 표본을 목표로 조사를 설계함.

- 조사모집단은 사회서비스 잠재수요 계층인 일반가구로, 2017년 기준 통계청의 인구주택총조사 자료를 표집틀로 활용하여 대표성 있는 설계를 진행함.

가. 모집단 현황

□ 조사모집단은 2019년 10월 말 기준 사회서비스 잠재수요 계층으로서 일반가구 전체를 고려함.

- 2017년 통계청의 인구주택총조사에 의하면 전국의 일반가구는 19,673,875 세대로 경기(23.4%)와 서울(19.4%) 지역에 밀집되어 있음.

〈표 3-1-2〉 사회서비스 수요 실태조사 모집단 현황_17개 시도별 세대 수

지역	세대수	지역별 세대수 비중
전 국	19,673,875	100.0%
서울특별시	3,813,260	19.4%
부산광역시	1,354,401	6.9%
대구광역시	948,030	4.8%
인천광역시	1,080,285	5.5%
광주광역시	575,732	2.9%
대전광역시	597,736	3.0%
울산광역시	428,720	2.2%
세종특별자치시	104,325	0.5%
경기도	4,602,950	23.4%
강원도	620,729	3.2%
충청북도	629,073	3.2%
충청남도	834,986	4.2%
전라북도	728,871	3.7%
전라남도	733,757	3.7%
경상북도	1,087,807	5.5%
경상남도	1,292,998	6.6%
제주특별자치도	240,215	1.2%

□ 표본추출틀은 2017년 통계청의 인구주택총조사 조사구 자료를 활용함.

〈표 3-1-3〉 사회서비스 수요 실태조사 표본추출틀 현황

지역	전체	동부		읍면부
		아파트 조사구 수	일반 조사구 수	
전 국	341,309	137,957	132,816	70,536
서울특별시	64,193	3,660	7,748	-
부산광역시	23,209	7,981	11,936	-
대구광역시	15,563	7,481	12,670	-
인천광역시	17,923	6,235	6,482	-
광주광역시	9,407	11,989	11,220	-
대전광역시	9,477	8,084	7,479	-
울산광역시	7,202	9,224	8,699	-
세종특별자치시	1,938	5,766	3,641	-
경기도	75,544	4,959	4,518	-
강원도	12,427	4,022	3,180	-
충청북도	11,836	1,372	566	-
충청남도	15,057	21,693	17,245	7,687
전라북도	13,934	12,535	10,696	5,688
전라남도	13,985	3,510	2,791	6,126
경상북도	21,564	3,435	2,624	5,777
경상남도	23,603	3,707	2,624	8,726
제주특별자치도	4,447	4,923	3,642	5,369

나. 표본배분 및 추출

□ 조사 시점 현재 대한민국에 거주하는 모든 가구를 목표 모집단으로 설정하였으며, 이 중 섬, 기숙시설, 특수사회시설, 관광호텔 및 외국인 조사구를 제외한 아파트 조사구 및 일반조사구 내 일반 가구를 조사 모집단으로 하였음.

□ 이 조사의 표본설계에서 1차 추출단위는 인구주택총조사의 조사구이고, 2차추출단위는 가구임.

○ 1차 추출단위인 인구주택총조사의 조사구는 기본적으로 지리적으로 인접한

가구들을 묶어 구성되며 대개 60~70여 가구로 이루어짐.

○ 표본설계에서 층화는 1차 추출단위인 조사구의 특성 정보를 바탕으로 이루어졌음.

- 1차 층화 : 통계작성 단위인 6개 지역 구분(서울, 경기·인천, 대전·세종·충북·충남·강원, 광주·전북·전남·제주, 부산·울산·경남, 대구·경북 등)을 이용
- 2차 층화 : 8개 특광역시와 9개 도 구분에 따라 층화(서울과 경기도는 지리적 인접성과 인구 수를 고려하여 각각 4개, 2개의 권역으로 구분)
- 3차 층화 : 동부/읍면부 및 조사구 특성(아파트/일반)으로 구분
- 서울시와 경기도의 세부 층화로 세부 지역별로 고른 표본크기가 할당될 뿐 아니라 층 내의 동질성 확보로 추정의 정도(Precision) 향상에 기여

〈표 3-1-4〉 모집단 층화변수의 특성

지역	1차 층화	2차 층화	총수
특광역시	특·광역시 : 8개	서울 : 4개 권역*동부*주택유형	22
		6개 광역시 : 동부*주택유형	
		세종시 : 동부*주택유형(1), 읍면부	
도 지역	경기도 : 1개	2개 권역*동부*주택유형 2개 권역*읍면부	6
	그 외 도 : 8개	동부*주택유형 읍면부	24

□ 주거환경이나 생활 여건에서 특성이 다른 권역으로 구분하여 동일한 특성으로 층을 세분화한다면 모수추정에서 정도(precision)를 높일 수 있으므로 서울시는 4개 권역으로, 경기도는 2개 권역으로 층을 세분화하여 층화효과를 극대화하고자 하였음.

□ 서울특별시 및 경기도 권역은 지리적 인접성과 인구 수를 고려하여 다음과 같이 구분함.

〈표 3-1-5〉 서울특별시 및 경기도 권역별 해당 구 현황

시도명	권역	해당 지역
서울	북서부	은평구, 서대문구, 마포구, 용산구, 종로구, 중구
	북동부	노원구, 성북구, 중랑구, 도봉구, 강북구, 동대문구, 성동구, 광진구
	남서부	강서구, 양천구, 금천구, 영등포구, 구로구, 관악구, 동작구
	남동부	서초구, 강남구, 송파구, 강동구
경기	중북부	하남시, 광주시, 가평군, 여주시, 남양주시, 양평군, 김포시, 파주시, 연천군, 포천시, 동두천시, 양주시, 부천시, 고양시, 성남시, 광명시, 의왕시, 안양시, 과천시, 시흥시, 구리시, 군포시, 의정부시
	남부	수원시, 오산시, 용인시, 이천시, 안성시, 안산시, 평택시, 화성시

□ 층별 모집단 조사구 수 분포는 다음의 표와 같음.

〈표 3-1-6〉 층별 모집단 조사구 수 현황

지역		동부		읍면부	합계
		아파트 조사구 수	일반 조사구 수		
전국		137,957	132,816	70,536	341,309
서울	북서	3,660	7,748	-	11,408
	북동	7,981	11,936	-	19,917
	남서	7,481	12,670	-	20,151
	남동	6,235	6,482	-	12,717
부산		11,989	11,220	-	23,209
대구		8,084	7,479	-	15,563
인천		9,224	8,699	-	17,923
광주		5,766	3,641	-	9,407
대전		4,959	4,518	-	9,477
울산		4,022	3,180	-	7,202
세종		1,372	566	-	1,938
경기	중북부	21,693	17,245	7,687	46,625
	남부	12,535	10,696	5,688	28,919
강원		3,510	2,791	6,126	12,427
충북		3,435	2,624	5,777	11,836
충남		3,707	2,624	8,726	15,057
전북		4,923	3,642	5,369	13,934
전남		3,264	2,098	8,623	13,985
경북		5,126	4,626	11,812	21,564
경남		7,792	6,230	9,581	23,603
제주		1,199	2,101	1,147	4,447

- 2019년 조사의 표본크기는 생산되는 통계의 목표오차 크기와 주어진 예산 및 조사 기간 등을 고려하여 최종적으로 4,000가구로 결정됨.
- 1차 추출단위인 조사구에서 10가구를 계통 추출하여 조사하므로 동일 조사구 내의 가구 간 유사성으로 유효표본 규모는 축소될 수 있기 때문에 설계효과를 반영해야 하였음.

〈표 3-1-7〉 4,000가구 표본크기에 대한 특성

구분	내용
표본크기	4,000가구
오차의 한계	모비율 추정시 95% 신뢰수준 $\pm 1.55\%p$ (설계효과 적용 시 $\pm 1.84\%p$)
설계효과	1.41(조사구 내 상관계수(0.005~0.01)가정에서 계산됨)

- 표본설계의 중요한 목표 중 하나는 6개 권역¹⁰⁾ 단위로 사회서비스 수요에 대한 일정 수준 이상의 정도(precision)를 갖는 통계를 생산하는 데 있음.
- 각 권역에 대해서 일정 크기 이상의 표본이 배분되어야 함.
- 통계작성 단위인 6개 권역별 표본 조사구의 배분은 층별 조사대상자 수에 비례배분법, 제곱비례배분법, 우선할당비례배분법 등을 비교하여 결정함.
- 본 연구에서는 최종 배분법으로 각 통계작성 단위별 가구 수에 대한 제곱근비례배분법을 적용함.
- 제곱근비례배분을 적용한 이유는 조사 결과의 활용성과 다양한 심층분석을 위해 권역별로 충분한 규모의 표본을 확보하기 위함이며, 권역별 표본크기의 편차가 상대적으로 적어 안정적인 추정과 다양한 추가 분석이 용이하다는 점을 고려한 것임.

10) 서울, 경기, 인천, 대전·세종·충북·충남·강원, 광주·전남·전북·제주, 부산·울산·경남, 대구·경북

〈표 3-1-8〉 각 권역별 표본배분 현황

(단위: 가구)

시도	모집단	표본배분 현황		
		비례배분	제공근 비례배분	권역별 우선할당(20) 후 비례배분
전국	19,673,875	400	400	400
서울	3,813,260	78	73	74
경기·인천	5,683,235	115	90	101
대전·세종·충청·강원	2,786,849	57	62	60
광주·전라·제주	2,278,575	46	56	52
부산·울산·경남	3,076,119	63	66	64
대구·경북	2,035,837	41	53	49

〈표 3-1-9〉 각 권역별 모비율 추정에 대한 95% 신뢰수준 오차의 한계

(단위: 가구)

시도	모집단	표본 설계	
		표본 크기	오차의 한계
전국	19,673,875	4,000	2.8%p
서울	3,813,260	730	6.5%p
경기·인천	5,683,235	900	5.8%p
대전·세종·충청·강원	2,786,849	620	7.0%p
광주·전라·제주	2,278,575	560	7.4%p
부산·울산·경남	3,076,119	660	6.8%p
대구·경북	2,035,837	530	7.6%p

□ 전체 표본크기는 4,000가구이며, 각 표본 조사구에서는 10가구를 선정하여 조사하며, 이에 따라 표본조사구 수는 400개임.

○ 통계의 정도(precision)와 조사비용, 표본 대체 등 현장조사 업무 관리의 편의성 등을 고려하여 조사구당 10가구를 조사하는 것으로 결정함.

□ 전체 표본크기가 4,000가구로 제한적인 상황에서 권역별 사회서비스 관련 통계의 안정적인 생산을 위해 제공근배분법을 적용함.

○ 다음 단계로 각 권역에서 각 시/도별 표본배분은 조사구 수를 기준으로 비례배

분법을 적용함.

- 각 시도 내에서 주택유형과 동·읍면부에 대해서는 조사구 수를 기준으로 비례 배분법을 적용하였으며, 층별 표본배분 결과는 다음과 같음.

〈표 3-1-10〉 세부 층별 표본배분 결과

지역		동부		읍면부 조사구 수	조사구 합계	표본크기
		아파트 조사구 수	일반 조사구 수			
전국		164	153	83	400	4,000
서울	북서	4	9	0	13	130
	북동	9	14	0	23	230
	남서	9	14	0	23	230
	남동	7	7	0	14	140
부산		15	14	0	29	290
대구		14	11	0	25	250
인천		9	8	0	17	170
광주		9	5	0	14	140
대전		7	6	0	13	130
울산		5	4	0	9	90
세종		2	1	0	3	30
경기	중북부	21	18	6	45	450
	남부	12	9	7	28	280
강원		4	3	7	14	140
충북		4	3	7	14	140
충남		5	3	10	18	180
전북		6	5	7	18	180
전남		4	3	11	18	180
경북		7	6	15	28	280
경남		9	8	11	28	280
제주		2	2	2	6	60

다. 가구 및 조사대상자 추출 방법

- 표본추출 전 시/도(21개 권역), 동부/읍면부, 주택유형별 조사구를 주소코드 기준으로 정렬함.

- 1차 추출 단위(psu)는 조사구로서 층별로 할당된 표본조사구를 주소지 코드로

정렬한 후에 조사구의 가구 수를 기준으로 확률비례계통추출법으로 조사구를 선정함.

- 2차 추출 단위(ssu)는 가구로서 추출된 조사구 내의 가구명부를 기준으로 정렬한 후에 10가구를 계통추출함.

- 선정된 가구 내에서 조사 대상자는 세대대표원(가구주), 혹은 가구주의 배우자 등 가구의 상황을 가장 잘 알고 있는 응답자로 한정함.

라. 가중치 산정

- 설계 가중치

- 표본조사구에 대한 추출률의 역수와 표본조사구에서 가구조사 착수율의 역수를 곱하여 산정함.

$$w_{1hi} = \frac{\sum_{i=1}^{N_h} M_{hi}}{n_h M_{hi}} \times \frac{M_{hi}^*}{m_{hi}}$$

- 여기서, n_h 는 h 층에 할당된 표본조사구 수, N_h 는 h 층의 모집단 조사구 수, M_{hi} 는 h 층의 i 조사구 내의 명부상 가구 수, M_{hi}^* 는 h 층의 i 조사구 내의 실제 가구 수, m_{hi} 는 h 층 내의 i 조사구 내의 표본가구 수를 나타내며, m_{hi} 는 원칙상 10가구임.

- 일반적으로 모집단 가구 수와 모집단 적격 가구 수가 유사할 것으로 기대함 ($M_{hi} \cong M_{hi}^*$ 가정함).

- 무응답 조정 계수

- 해당 지역 내 세부 층에서 조사 가구에 대한 설계가중치는 원칙적으로 동일하며, 무응답 조정은 표본조사구 단위로 진행함.

$$w_{2hi} = \frac{m_{hi}}{r_{hi}}$$

- 여기서, m_{hi} 는 h 층 내의 i 조사구 내의 표본가구 수(원칙적으로 10가구)를 나타내며, r_{hi} 는 h 층 내의 i 조사구 내 실제 응답한 가구 수를 나타냄.

□ 모집단 정보를 이용한 보정

- 모집단과 표본의 구조가 유사하도록 2017년 인구주택총조사 결과를 기준으로 레이킹비 방법(Raking ratio method)¹¹⁾을 적용하여 최신 모집단에 대한 가구 정보를 이용하여 가중치를 조정함.
- 17개 시도를 대상으로 가구원 수(1인, 2인, 3인, 4인 이상), 가구주 연령(30대 미만, 30대, 40대, 50대, 60대 이상) 등의 모집단 분포를 고려한 레이킹비 조정 방법을 적용하여 보정하여 최종 가중치를 산출함.
- 최종가중치=설계가중치×무응답 조정 계수×모집단 정보 이용 보정 계수

마. 모수 추정 및 추정량의 분산식

- 조사의 표본설계는 여러 가지 추출법을 혼합하여 설계된 복합표본설계 기법이므로 이에 적합한 모수추정식을 적용함.
- 각종 모평균과 모비율 추정을 위해서 사용된 가중치를 이용한 추정량은 다음과 같음.

$$y = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij}}{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij}} = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij}}{w_{...}}$$

- 여기서, w_{hij} 는 각 응답자 또는 가구에 부여된 가중치, y_{hij} 는 각 응답가구로부

11) 레이킹비 방법은 모집단 정보로 이용하는 보조변수가 여러 개인 경우 각 변수의 결합분포에 대한 모집단 정보가 알려져 있지 않거나 표본크기가 작아서 사후층화 조정법을 적용할 수 없는 경우에 사용됨. 모집단에 대한 정보를 다차원 분할표로 분류했을 때 각 칸에 대한 모집단 크기를 모르는 경우는 각 보조변수에 대해서 모집단 분포와 일치시키는 과정을 반복적으로 수행하여 모집단 분포와 일치시키는 레이킹비 방법을 적용하여 조정함

터의 응답결과(모비율 추정인 경우는 특정속성을 갖고 있는 경우에는 1, 아니면 0의 값을 갖게 됨),

- L 은 층의 수, n_h 는 층 h 에서의 1차 표본추출단위인 표본 조사구의 수, m_{hi} 는 층 h 내 i 번째 표본 조사구 내 가구 수임.

- $w_{...} = \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij}$ 은 전체 응답 가구에 대한 가중값의 합계임.

□ 앞서 제시한 모평균 추정량에 대해서 층화와 2단 집락추출 등의 표본설계를 반영한 추정분산은 다음과 같이 계산함.

$$var(\bar{y}) = \sum_{h=1}^L \frac{n_h(1-f_h)}{n_h-1} \sum_{i=1}^{n_h} (e_{hi.} - \bar{e}_{h..})^2$$

○ 여기서, L 은 층의 수, n_h 는 층 h 에서의 표본 조사구 수, m_{hi} 는 층 h 내 i 번째 표본조사구의 응답 가구 수임.

$$f_h = n_h/N_h, e_{hi.} = \left(\sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} (y_{hij} - \bar{y}) \right) / w_{...}, \bar{e}_{h..} = \left(\sum_{i=1}^{n_h} e_{hi.} \right) / n_h$$

□ 모비율 추정에 대한 표준오차와 95% 신뢰수준 오차의 한계는 다음과 같음.

$$s.e(\bar{y}) = \sqrt{var(\bar{y})}, \quad \text{오차의 한계} = 1.96 \times \sqrt{var(\bar{y})}$$

□ 모평균에 대한 표준오차

$$\widehat{SE}(\bar{y}) = \sqrt{\widehat{V}(\bar{y})}$$

□ 모평균에 대한 상대표준오차(relative standard error) 추정

$$\widehat{rse}(\bar{y}) = \frac{\sqrt{\widehat{V}(\bar{y})}}{\bar{y}} \times 100(\%)$$

□ 조사 완료 후 모든 모수추정치와 분산추정치 및 상대표준오차(변동계수)의 계산은 복합표본설계 추정에 적합한 SAS의 PROC SURVEYMEANS 절차를 사용하

여 산출된 통계의 추정 정확도를 평가함.

- 한편, 통계자료 공표 시 또는 공표가 예정되어 있다 할지라도 통계표 셀 내의 유효 표본크기가 너무 작거나 상대표준오차가 큰 경우 등 신뢰성이 높지 않은 경우(분류, 항목)에는 유사한 층을 통합하여 통계표를 작성해야 하며, 그 기준은 통계청의 「표본설계 및 관리 지침」의 제10조(표본오차의 기준)를 따름(〈표 3-1-11〉 참조)

〈표 3-1-11〉 가구 통계 유의사항 표기 및 해석

구분	RSE<30%		25%≤RSE<50%	50%≤RSE
	n≥10	n<10		
표기	표기 없음	*	*	**
해석	신뢰도 높음	신뢰도 다소 낮음	신뢰도 다소 낮음	신뢰도 낮음

주: 표본설계 및 관리지침 제10조(통계청)

6. 사회서비스 수요 실태조사의 실시

가. 조사 준비

- 대규모 가구조사를 수행하기 위해서는 사전에 조사전반에 대한 철저한 준비가 되어 있어야 조사 수행 과정에서 나타날 수 있는 오류를 최소화할 수 있음.
- 실사 전 준비사항으로는 관련기관 조사협조체제 구축 및 조사 관련 자료준비 등이 있음.
- 조사를 성공적으로 수행하기 위해서는 조사주관기관과 조사수행기관 간의 긴밀한 협조관계를 구축하는 것이 필수적임.
- 조사가 진행되고 난 이후에는 응답자들의 조사 관련 문의가 많고 조사수행기관 뿐만 아니라 관련 공공기관에도 관련 민원이 제시될 수 있으므로, 조사를 위해 담당 기관은 해당되는 내용 준비에 만전을 기해야 함.
- 본 조사는 공공성과 신뢰도 제고를 위해 보건복지부와 한국보건사회연구원의 조사 협조 공문을 조사 대상 가구에 제시하였으며, 필요 시 해당 가구에 제공함.

- 이와 더불어, 응답자가 조사주관기관으로 조사 관련 문의나 민원을 제기한 경우 즉각적으로 조사수행기관과 공유하여 빠르게 대처할 수 있도록 함.
- 본 조사를 위한 기본 조사 도구로 동읍면(조사구) 리스트, 컴퓨터(또는 종이 설문지), 조사원 지침서, 사회서비스 보기카드, 조사원 신분증 등을 준비함.
- 사회서비스 수요 실태조사는 컴퓨터를 활용한 가구방문 면접조사(CAPI : Computer Aided Personal Interview) 방식으로 실시하여 사전에 작성된 조사표를 바탕으로 설문 문항 프로그램을 구성하고 실사용 컴퓨터(노트북 또는 태블릿 PC)에 설치함.
 - 실사 시에는 설문 문항 프로그램이 설치된 컴퓨터를 활용하였으며, CAPI 진행이 어려운 경우를 대비하여 종이 설문지도 함께 준비함.
- 조사원이나 응답자가 조사와 관련하여 예기치 못한 의문사항이 발생할 것을 대비하여 조사기관 내 수신자 부담 콜센터를 구축·운영하여 조사 상황에서 예기치 못한 돌발 상황 및 응답자의 각종 문의사항 등에 대해 즉각적으로 대응하도록 함.

나. 사전조사 실시

- 설계된 조사표의 신뢰도 및 타당도를 점검하고자 10개 가구를 대상으로 사전조사 실시함.
- 문항 및 보기의 타당성, 응답이 어려운 문항, 설문 로직 오류 등 설문의 전반적인 내용을 점검하였으며, 설문 내용뿐만 아니라 사회서비스에 대한 이해도, 조사 협조도, 평균 소요 시간, 조사 진행 상의 애로사항 등을 파악하여 실사계획에 반영함.

다. 조사원 선발 및 교육

- 실사에서 조사를 진행하는 조사원들의 능력 및 숙련도에 따라 조사결과의 신뢰성에 많은 차이가 존재함.

- 조사 품질을 높이고 원활한 조사를 진행하기 위해 숙련된 조사원을 선발하고, 선발된 조사원을 대상으로 충분한 교육을 실시하는 것은 본 조사의 필수적인 요건이라고 할 수 있음.
- 이에 조사원 선발 시 가구조사 경력, 국가승인통계 경력, CAPI 조사에 참여한 경험이 있는 조사원을 우선적으로 선발하여 조사원들이 갖고 있는 경험과 지식을 충분히 활용할 수 있도록 함.
- 본 조사의 실사 기간과 하루 평균 진행 부수, 비표본오차를 고려하여 총 105명의 조사원을 선발하였으며 조사원의 불참, 중도탈락 등을 고려하여 필요 조사원의 10% 내외를 추가로 선발하여 교육을 실시함.
- 교육 시에는 조사원의 조사 이해도 극대화 및 조사 품질을 안정적으로 관리할 수 있도록 각종 기준 및 용례가 담긴 지침서를 활용함.
- 교육내용은 조사목적 및 배경, 조사절차 및 진행요령, 조사 문항별 응답 지침 등으로 조사전반에 대해 충분히 이해할 수 있도록 구성하였으며, 이론 교육 이후 실전에 대비한 role-play를 실시함.
 - 수도권 집체교육이 진행되었으며, 조사원뿐만 아니라 자료입력, 오류검증, 자료분석 등 실제 본 조사업무에 투입되는 모든 인력을 대상으로 실시함.
 - 대전, 광주 권역을 대상으로, 11월 14일에는 대구, 부산 권역을 대상으로 조사원 집체 교육을 실시하였으며, 주요 교육 내용은 수도권 교육 내용과 동일하게 진행됨.

라. 실사 진행

- 사회서비스 수요 실태조사는 전문조사원에 의한 가구방문 면접조사로 실시함.
- 조사원이 가구에 방문하여 설문 문항 프로그램이 설치된 컴퓨터를 활용하여 조사하는 방식(CAPI)으로 실시하였으며, CAPI 활용이 어려운 경우에는 종이 설문지를 활용하였음.
- 조사 대상은 가족의 생계를 책임지는 가구주 응답을 원칙으로 조사를 실시하

였으며, 가구원을 대표하여 개별 가구원의 특성을 상세히 파악하고 있어 가구원 관련 사항을 응답할 수 있는 경우에 한 해 응답을 받았음.

- 따라서 응답자는 행정서류상, 세대주 또는 호주를 의미하는 것은 아니며, 주로 가구주의 배우자인 경우가 대부분임.

□ 실사는 조사원 교육 이후부터 약 6주간 수행되었는데, 조사원들이 조사표에 대한 이해도가 점증적으로 개선되는 조사 초기단계에는 연구진에 의한 조사진행 과정의 지도, 감독이 철저하게 이루어지도록 관리함.

○ 약 7주간 실사를 진행한 결과, 총 4,000가구를 조사하여 목표표본을 모두 조사완료하였으며, 조사완료 현황은 <표 3-1-12>와 같음.

<표 3-1-12> 사회서비스 수요 실태조사 조사완료 현황

(단위: 가구)

지역	목표표본	주별 조사완료 표본 수							목표표본 대비 완료율
		1주차	2주차	3주차	4주차	5주차	6주차	7주차 (최종)	
합계	4,000	36	405	2,179	3,043	3,624	3,938	4,000	100.0%
서울특별시	730	10	105	371	555	657	728	730	100.0%
부산광역시	290	-	48	146	237	287	290	290	100.0%
대구광역시	250	-	-	184	198	233	249	250	100.0%
인천광역시	170	-	9	114	143	158	164	170	100.0%
광주광역시	140	-	-	65	118	121	134	140	100.0%
대전광역시	130	1	25	60	97	130	130	130	100.0%
울산광역시	90	-	22	43	63	72	83	90	100.0%
세종특별자치시	30	-	-	18	24	30	30	30	100.0%
경기도	730	1	52	366	541	675	707	730	100.0%
강원도	140	5	21	64	100	122	135	140	100.0%
충청북도	140	9	27	63	110	125	140	140	100.0%
충청남도	180	10	65	81	126	154	178	180	100.0%
전라북도	180	-	10	77	146	154	180	180	100.0%
전라남도	180	-	11	113	130	168	179	180	100.0%
경상북도	280	-	-	206	203	250	274	280	100.0%
경상남도	280	-	10	176	207	238	280	280	100.0%
제주특별자치도	60	-	-	32	45	50	57	60	100.0%

제2절 조사 대상 가구의 일반적 특성

1. 변수의 구성

□ 사회서비스 수요 실태조사의 현장 조사 완료에 따라 총 4,000가구의 조사 자료가 확보되었으며, 자료 에디팅 및 검증절차를 거쳐 최종 분석에 활용함.¹²⁾

□ 조사 대상 가구의 특성을 확인하기 위해 가구원 및 가구 기본정보 관련 변수를 확인하여 가구의 생애주기, 가구유형, 소득수준 등을 검토함.

○ 우선 생애주기의 구분 기준은 가구원 정보를 활용하여 아래와 같이 8단계로 구분함.

〈표 3-2-1〉 조사 대상 가구의 생애주기 구분 및 기준

생애주기구분		특성	기준
1	미혼기	만 15~35세 청년 단독 가구	- 가구주 1인으로 구성된 단독가구로서 - 연령이 만 35세 미만인 가구
2	첫 자녀 출생전기	신혼부부 가구	- 부부로 구성된 2인 가구로 - 여성의 연령이 만 49세 이하이며 - 자녀가 없는 경우
3	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초등입학 전 (만 5세 이하 영유아기)	- 가구주를 기준으로 - 첫 자녀의 나이가 만 5세 이하인 경우
4	첫 자녀 초중고 재학기	첫 자녀 초·중·고 재학기 (아동/청소년기)	- 가구주를 기준으로 - 첫 자녀의 나이가 만 6세 이상~17세 이하인 경우
5	성인 첫 자녀 동거기	만 18세 이상의 성인인 첫 자녀 동거 가구	- 가구주를 기준으로 - 첫 자녀의 나이가 만 18세 이상인 경우 - 3대 가구도 포함
6	자녀 독립기	(자녀가 독립하거나 자녀 없이) 중년 단독으로 거주하는 가구	- 1인 가구로서 - 가구주의 연령이 만 35세 이상~65세 미만 가구
		(자녀가 독립하거나 자녀 없이) 부부가 거주하는 가구	- 부부로 구성된 2인 가구로 - 여성의 연령이 만 50세 이상이며, - 자녀가 없는 경우

12) 에디팅 단계는 조사가 완료되어 본사에 입고된 설문지는 1차 에디팅을 거쳐, 에디팅 부서로 이관되어, 2차 에디팅을 진행함. 2차 에디팅을 거친 설문지는 다시 전산검증을 거쳐 최종 데이터로 입력됨. 또한 조사 종료 후, 조사 과정의 신뢰성 확보를 위해 조사 진행 부수의 60% 이상 검증 작업을 실시하여 다음의 사항에 대해 확인함.

- 조사방법의 준수 여부 : 전화, 팩스 등의 대체조사 절대금지(발견 시 폐기조치)
- 응답자 선정방식 및 본인의 응답 여부(면접원의 자의적 실사, 허위작성 판별)
- 조사의 목적 및 취지에 대한 정확한 설명, 조사자의 설문 진행 태도 및 성실성(조사품질 판별)

생애주기구분		특성	기준
7	노인기	노인단독가구	- 1인 가구로 - 연령이 만 65세 이상인 가구
		노인부부가구	- 부부로 구성된 2인 가구로 - 가구주의 연령이 만 65세 이상인 경우
		노인기타가구	- 가구주가 만 65세 이상이며 - 1인가구나 부부가구가 아닌 - 부양해야 할 다른 가구원이 있는 경우
8	기타	기타 비혈연가구	- 비혈연가구이거나 - 생애주기를 판단하기 어려운 가구 유형 등

○ 가구원의 수는 가구주를 포함한 가구원 수 응답값을 1명, 2명, 3명, 4명, 5명 이상으로 구분함.

○ 가구유형은 3세대, 2세대, 부부, 1인가구, 기타가구로 구분함.

- 세부적으로는 ‘(한)조부모+부모+자녀’, ‘(한)조부모+한부모+자녀’를 3세대로 포함하였으며, ‘부부+자녀’, ‘한부모+자녀’는 2세대 가구로, ‘(한)조부모+손자녀’와 그 외 ‘기타’가구 유형은 기타 가구유형에 포함함.

〈표 3-2-2〉 본 조사 대상 가구의 가구유형 구분

중분류	소분류
3세대 가구	(한)조부모+부모+자녀
	(한)조부모+한부모+자녀
2세대 가구	부부+자녀
	한부모+자녀
부부 가구	부부
1인 가구	1인 가구
기타 가구	(한)조부모+손자녀
	기타 ¹⁾

주: 1) 기타로는 가구주 혹은 배우자의 형제자매, 손자녀의 배우자, 기타 비혈연 관계등이 포함됨.

- 가구소득은 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.) 월 평균 근로소득, 재산소득, 사회보험급여 및 정부보조금, 사적이전소득 및 기타소득의 총액을 질문하였으며, 응답값을 2019년 전국가구 월평균소득을 기준으로 50%이하, 50%초과~100%이하, 100%초과~120%이하, 120%초과~150%이하, 150%초과로 구분하여 확인함.

〈표 3-2-3〉 본 조사 대상 가구의 생애주기 구분 및 기준

(단위: 원)

	전국가구 월평균소득 (2019년)	50% 이하	50% 초과 ~100% 이하	100% 초과 ~120% 이하	120% 초과 ~150% 이하	150% 초과
1인 가구	1,991,291	~995,646	995,647 ~1,991,291	1,991,292 ~2,389,549	2,389,550 ~2,986,937	2,986,938~
2인 가구	3,494,017	~1,747,009	1,747,010 ~3,494,017	3,494,018 ~4,192,820	4,192,821 ~5,241,026	5,241,027~
3인 가구	5,359,553	~2,679,777	2,679,778 ~5,359,553	5,359,554 ~6,431,464	6,431,465 ~8,039,330	8,039,331~
4인 가구	6,078,217	~3,039,109	3,039,110 ~6,078,217	6,078,218 ~7,293,860	7,293,861 ~9,117,326	9,117,327~
5인 이상	6,671,611	~3,335,806	3,335,807 ~6,671,611	6,671,612 ~8,005,933	8,005,934 ~10,007,417	10,007,418~

자료: 통계청(2019). 2019년 2/4분기 가계동향조사

- 거주 지역 특성은 응답가구의 현재 거주지를 대도시, 중소도시, 읍면부로 구분함.

- 서울특별시와 세종특별자치시를 비롯한 광역시에 거주하는 가구는 대도시로 구분하였으며,
- 일반 도 지역에서 “일반 동부”와 “아파트”에 거주하는 가구는 중소도시로
- 일반 도 지역에서 “읍면부”에 거주하는 가구는 읍면부로 구분함.

2. 가구의 일반적 특성

가. 일반 현황

- 조사대상 가구의 일반적 현황을 분석한 결과, 생애주기별로 노인가구(23.0%), 성인인 첫 자녀 동거기(19.3%)의 응답이 많은 것으로 나타났으며, 자녀 독립기 가구도 18.6%가 조사됨.
- 가구원 수는 1인 가구가 29.3%로 가장 많았고, 2명인 경우는 27.3%, 3명인 경우는 21.0%로 나타남.
- 가구 유형별로는 부부+자녀 형태 가구가 38.0%로 가장 많았고, 다음으로 1인 가구(29.3%), 부부 가구(21.7%)의 순으로 나타남.
- 가구의 소득 수준별로는 월평균 소득 50%초과~100%이하인 가구가 47.8%로 가장 많았고, 월평균 소득 50%이하인 경우는 18.6%가 응답함.
- 거주 지역별로는 조사대상 가구의 45.0%가 대도시 거주 가구였고, 39.0%가 중소도시, 16.0%가 읍면부에 거주하는 것으로 나타남.

〈표 3-2-4〉 조사대상 가구의 일반적 특성

(단위: %, 가구)

구분		전체
가구 생애주기	미혼기	7.2
	첫 자녀 출생전기	5.3
	첫 자녀 초등 입학전기	6.6
	첫 자녀 초중고 재학기	15.7
	성인 첫 자녀 동거기	19.3
	자녀 독립기	18.6
	노인기	23.0
	기타	4.3
가구원 수	1명	29.3
	2명	27.3
	3명	21.0
	4명	19.1
	5명 이상	3.4

구분			전체
가구 유형	3세대 가구	(한)조부모+부모+자녀	2.0
		(한)조부모+한부모+자녀	0.6
	2세대 가구	부부+자녀	38.0
		한부모+자녀	7.0
	부부 가구	부부 가구	21.7
	1인 가구	1인 가구	29.3
	기타 가구	(한)조부모+손자녀	0.3
		기타	1.1
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50%이하		18.6
	전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하		47.8
	전국가구 월평균소득 100%초과~120%이하		12.7
	전국가구 월평균소득 120%초과~150%이하		11.9
	전국가구 월평균소득 150%초과		9.0
거주 지역 특성	대도시		45.0
	중소도시		39.0
	읍면부		16.0
계(가구 수)			100.0 (4,000)

□ 조사 대상 가구 내 돌봄가구원 존재 유무에 따른 가구 유형을 살펴보면, 노인(만 65세 이상) 가구원이 있는 가구의 비율은 전체의 28.1%였으며, 전체의 18.8%는 아동(만6세 이상 17세 이하) 가구원이 있는 가구였음.

○ 전체의 9.4%가 영유아(만5세 이하) 가구원이 있는 가구였으며, 등록장애인이 있는 가구는 전체의 3.7%를 차지함.

□ 가구의 특성별로는 전체 응답 가구의 1/4 가량(25.8%)이 맞벌이 가구로 나타났으며, 기초생활보장 수급가구 비율은 3.2%로 확인됨.

〈표 3-2-5〉 조사 대상 가구의 돌봄가구원 존재 여부 및 가구 특이사항

(단위: %, 가구)

구분		전체
돌봄가구원 존재 여부 ¹⁾	영유아(만 5세 이하)가구원이 있는 가구	9.4
	아동(만 6~17세 이하)가구원이 있는 가구	18.8
	노인(만 65세 이상)가구원이 있는 가구	28.1
	등록장애인이 있는 가구	3.7
가구 특성별	맞벌이 가구	25.8
	기초생활보장 수급가구	3.2
계(가구 수)		100.0 (4,000)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

□ 조사대상 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 전체 조사 대상 가구의 월평균 가구소득은 350.7만원으로 파악됨.

- 생애주기별로는 성인인 첫 자녀 동거기 가구의 월평균 소득이 509.6만원으로 가장 높았으며, 미혼기 가구가 247.8만원으로 노인기 가구(175.2만원)를 제외하면 소득수준이 가장 낮은 것으로 확인됨.
- 가구원 수가 많은 가구에서 월평균 가구소득이 높았고, 가구 유형에서는 (한)조부모+부모+자녀가 518.9만원으로 가장 많았으며, 1인가구가 193.7만원으로 가장 적은 것으로 나타남.
- 거주 지역 특성별로는 대도시 거주 가구의 월평균 가구소득이 380.2만원으로 가장 높았으며, 중소도시(348.5만원), 읍면부(273.5만원) 순으로 나타남.

〈표 3-2-6〉 조사 대상 가구의 경제적 특성

(단위: 만 원, 가구)

구분			전국가구 월평균소득 (만원)
가구 생애주기	미혼기		247.8
	첫 자녀 출생전기		435.7
	첫 자녀 초등 입학전기		438.8
	첫 자녀 초중고 재학기		475.6
	성인 첫 자녀 동거기		509.6
	자녀 독립기		285.6
	노인기		175.2
	기타		335.3
가구원 수	1명		193.7
	2명		304.3
	3명		465.1
	4명		501.4
	5명 이상		522.3
가구 유형	3세대 가구	(한)조부모+부모+자녀	518.9
		(한)조부모+한부모+자녀	325.5
	2세대 가구	부부+자녀	495.3
		한부모+자녀	310.1
	부부 가구	부부 가구	307.0
	1인 가구	1인 가구	193.7
	기타 가구	(한)조부모+손자녀	314.0
		기타	376.2
거주지역 특성	대도시		380.2
	중소도시		348.5
	읍면부		273.5
계(가구 수)			350.7 (4,000)

나. 건강상태에 대한 인식

- 응답 가구 가구원 모두의 전반적인 신체 건강상태에 대하여 ‘매우 건강하여 신체 건강 상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다’, ‘대체로 건강하여 신체 건강 상의 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동을 하고 있다’, ‘가구원 중의 일부는 신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요하다’, ‘가구원 대부분이 건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다’ 로 구분하여 질문하였음.
- 응답 결과 ‘매우 건강하여 신체건강 상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다’는 비율이 절반 이상을 차지하였으며(51.4%), 다음으로는 ‘대체로 건강하여 신체 건강상의 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동을 하고 있다’(38.4%) 순으로 나타나 대부분의 가구에서 신체적 건강상태가 양호하다고 생각하는 것으로 파악됨.
- 약 10%의 가구는 ‘신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요’하거나 ‘건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다’고 답한 것으로 확인됨.

〈표 3-2-7〉 가구원 전반의 신체 건강상태

(단위: %, 가구)

신체 건강상태	전체
매우 건강하여 신체건강 상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다	51.4
대체로 건강하여 신체 건강상의 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동(운동, 피트니스 등)을 하고 있다	38.4
가구원 중의 일부는 신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요하다	9.0
가구원 대부분이 건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다	1.2
계(가구 수)	100.0 (4,000)

□ 가구의 생애주기별로 가구원 전반의 신체 건강상태를 살펴보면, 가구주의 연령이 높은 집단에서 전반적 신체 건강상태가 좋지 않다고 평가하였음.

○ 가구주의 연령이 높아지는 자녀 독립기, 노인기의 경우 ‘신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요’(8.0%, 19.4%)하거나 ‘건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다’(1.4%, 3.5%)고 답한 비율이 높은 것으로 확인됨.

〈표 3-2-8〉 가구원 전반의 신체 건강상태: 생애주기별

(단위: %, 가구)

신체 건강상태	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
매우 건강하여 신체건강 상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다	64.5	59.8	62.0	65.5	52.7	51.9	34.2	35.0
대체로 건강하여 신체 건강상의 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동(운동, 피트니스 등)을 하고 있다	34.2	35.2	35.6	31.4	39.7	38.7	42.9	47.5
가구원 중의 일부는 신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요하다	1.4	4.2	2.3	2.9	7.3	8.0	19.3	17.5
가구원 대부분이 건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다	-	0.7	-	0.3	0.3	1.4	3.5	-
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득수준별 가구원 전반의 신체 건강상태를 살펴보면, 소득이 낮은 가구에서 건강 수준 낮은 것으로 확인됨.

○ 월평균 소득 50%이하 가구의 경우 ‘신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요’하거나 ‘건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다’고 응답한 비율이 각각 21.5%, 4.8%로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 3-2-9〉 가구원 전반의 신체 건강상태: 소득수준별

(단위: %, 가구)

신체 건강상태	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
매우 건강하여 신체건강 상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다	42.3	52.5	57.4	55.0	51.2
대체로 건강하여 신체 건강상의 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동(운동, 피트니스 등)을 하고 있다	31.4	39.1	37.7	43.0	43.8
가구원 중의 일부는 신체 건강상의 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도의 돌봄이 필요하다	21.5	8.0	4.5	2.0	4.4
가구원 대부분이 건강상의 문제가 있어 일상생활의 어려움이 있다	4.8	0.5	0.4	-	0.6
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

□ 다음은 응답 가구 가구원 모두의 전반적인 정신 건강상태에 대하여 질문한 결과임.

- 응답 가구의 91.9%가 ‘매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상의 문제가 없어
별다른 신경을 쓰지 않는다’고 응답하여, 대부분이 정신적으로 건강하다고 생
각하는 것으로 파악됨.
- 응답가구의 4.6%는 ‘알콜 중독에 가까운 음주관련 문제를 갖고 있다’라고 응답
했으며, 2.9%는 ‘인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활을 하고 있다’고
답했으며, 0.7%는 ‘정신질환을 진단받아 약물치료’를 하고 있는 것으로 확인됨.

〈표 3-2-10〉 가구원 전반의 정신 건강상태

(단위: %, 가구)

정신 건강상태	전체
매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다	91.9
가구원 중의 일부는 알콜 중독에 가까운 음주관련 문제를 갖고 있다	4.6
가구원 중의 일부는 인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활을 하고 있다	2.9
가구원 중의 일부는 정서적으로 불안하고 정신질환을 진단받아 약물치료를 하고 있다	0.7
계(가구수)	100.0 (4,000)

□ 생애주기별로 살펴보면, 첫 자녀 초중고 재학 가구의 ‘매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다’ 응답 비율이 96.1%로 정신적으로 건강하다고 생각하는 비율이 가장 높았음.

○ ‘알콜 중독에 가까운 음주관련 문제를 갖고 있다’고 응답한 가구는 자녀독립기 가구의 6.4%로 가장 높았으며,

○ 미혼기 가구에서는 ‘인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활’을 하고 있는 가구원이 있다고 응답한 비율이 4.2%로 가장 높았음.

○ 노인기 가구의 경우 정신질환을 진단받아 약물치료를 받고 있는 가구가 2.1%로 나타남.

〈표 3-2-11〉 가구원 전반의 정신 건강상태: 생애주기별

(단위: %, 가구)

정신 건강상태	미혼기	첫 자녀 출생전 기	첫 자녀 초등 입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다	90.9	92.1	93.9	96.1	90.8	90.0	90.6	94.2
가구원 중의 일부는 알콜 중독에 가까운 음주관련 문제를 갖고 있다	4.9	4.5	4.3	2.3	5.1	6.4	4.4	2.7
가구원 중의 일부는 인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활을 하고 있다	4.2	3.5	1.8	1.6	3.7	2.7	2.9	2.4
가구원 중의 일부는 정서적으로 불안하고 정신질환을 진단받아 약물치료를 하고 있다	-	-	-	-	0.4	0.8	2.1	0.7
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득수준별로는 월평균 소득이 50%를 초과하는 가구에서 ‘매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다’ 로 응답한 비율이 90% 이상으로 나타나 정신적으로 건강하다고 생각하는 비율이 높았음.

○ 반면, 월평균 소득 50%이하 가구의 경우 86.4%로 상대적으로 정신적으로 건강하다고 생각하는 비율이 다소 낮은 수준인 것으로 파악됨.

- 알콜 중독이나 인터넷/게임 중독, 정신질환으로 인해 약물을 복용하고 있는 비율이 약 15%에 달함.

〈표 3-2-12〉 가구원 전반의 정신 건강상태: 소득수준별

(단위: %, 가구)

정신 건강상태	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상의 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않는다	86.4	92.6	93.5	93.9	94.1
가구원 중의 일부는 알콜 중독에 가까운 음주관련 문제를 갖고 있다	7.0	4.2	3.8	5.0	2.0
가구원 중의 일부는 인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활을 하고 있다	3.4	2.9	2.7	1.1	3.9
가구원 중의 일부는 정서적으로 불안하고 정신질환을 진단받아 약물치료를 하고 있다	3.1	0.3	-	-	-
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

다. 가족 내 갈등 및 친인척·친구로부터 받은 도움 정도

□ 다음은 지난 1년 동안 가족에게 발생한 문제 또는 갈등이 있는지 살펴보고, 갈등이 있다면 그 원인의 심각성을 요인별로 ‘전혀 심각하지 않다’, ‘심각하지 않다’, ‘보통이다’, ‘심각하다’, ‘매우 심각하다’의 5점 척도 기준으로 분석하였음. 점수가 높을수록 심각함을 의미함.

○ 모든 갈등 요인에 대한 심각 수준은 평균 1점대로 전반적으로 낮은 수준임으로 파악됨.

- ‘질병 등 건강문제’ 요인의 경우 평균 1.55점으로 가장 높았으며, ‘부모-자녀 관계의 갈등’(1.43점), ‘결혼생활, 부부관계에 다툼과 갈등’(1.40점) 순임.
- ‘정서적·정신적 문제(알콜, 약물 포함)’는 1.32점으로 가장 심각하지 않은 것으로 나타남.

〈표 3-2-13〉 지난 1년간 가족에게 발생한 문제 또는 갈등의 원인

(단위: %, 점)

문제 또는 갈등의 원인	전체 (표준 편차)	①+② 심각 하지 않음			③ 보통	④+⑤ 심각	④ 심각	⑤ 매우 심각
		① 전혀 심각 하지 않음	② 심각 하지 않음	③ 보통				
정서적·정신적 문제(알콜, 약물 포함)	1.32 (0.72)	91.4	79.8	11.6	5.5	3.1	3.0	0.1
질병 등 건강문제	1.55 (0.90)	84.6	66.5	18.1	9.6	5.8	5.4	0.4
부모-자녀관계의 갈등	1.43 (0.75)	90.0	70.2	19.8	7.1	2.9	2.8	0.1
형제자매 간의 다툼과 갈등	1.39 (0.73)	91.2	72.4	18.8	6.3	2.5	2.4	0.1
결혼생활, 부부관계에 다툼과 갈등	1.40 (0.75)	90.5	72.4	18.1	6.5	3.0	2.7	0.3
대인관계(친구, 이웃, 친척) 어려움	1.38 (0.70)	92.4	71.6	20.8	5.3	2.4	2.3	0.1
가족구성원의 해고·실직, 사업실패 등으로 인한 경제적 어려움	1.38 (0.75)	90.6	74.9	15.7	6.2	3.1	2.9	0.2
가족구성원의 학대, 폭력 등	1.26 (0.64)	93.6	82.4	11.2	4.3	2.1	2.1	0.1

주: 1) 지난 1년 동안 가족에게 발생한 문제 또는 갈등의 원인에 대하여 항목별로 ‘전혀 심각하지 않다’, ‘심각하지 않다’, ‘보통이다’, ‘심각하다’, ‘매우 심각하다’를 1~5점으로 측정하였음. 점수가 높을수록 심각함을 의미함.

- 지난 1년 동안 생활하면서 어려움에 부딪혔을 때, 가구구성원 이외의 다른 가족원이나 친인척 또는 친구로부터 항목별 도움을 받은 정도에 대하여 질문한 결과임.
- 지난 1년 동안의 친인척 또는 친구로부터의 도움 정도를 해당없음을 제외하고 5점 척도 기준 평균으로 분석해본 결과, ‘자녀 돌봄’과 관련하여 받은 도움이 평균 3.72점으로 가장 크게 도움을 받은 것으로 확인되었으며, ‘문제해결을 위

한 의논, 위로, 지지 등의 정서적 도움'은 평균 3.55점 수준으로 나타남.

- '생활비, 용돈, 의료비 등의 경제적 도움'을 받은 가구의 경우 도움이 되지 않았다(전혀 도움 되지 않음+도움 되지 않음)고 응답한 비율이 11.9%로 가장 높았으며, 가사, 간병 등의 일상생활의 도움은 10.2%가 도움이 되지 않았다고 응답함.

〈표 3-2-14〉 지난 1년간 친인척 또는 친구로부터의 도움 정도

(단위: %, 점)

도움 정도 ¹⁾	전체 (표준 편차)	①+②			③ 보통	④+⑤ 도움			해당 없음 ²⁾
		도움 되지 않음	① 전혀 도움되지 않음	② 도움되지 않음			④ 도움	⑤ 전적으로, 크게 도움	
자녀 돌봄관련	3.72 (2.27)	3.4	1.4	2.0	3.7	15.5	10.0	5.5	77.4
노인 돌봄관련	3.42 (2.30)	4.2	2.0	2.2	5.3	10.6	6.5	4.2	79.8
생활비, 용돈, 의료비 등의 경제적 도움	3.33 (2.96)	11.9	4.5	7.4	13.7	25.2	17.2	8.0	49.1
문제해결을 위한 의논, 위로, 지지 등의 정서적 도움	3.55 (2.83)	9.5	3.4	6.1	14.2	32.8	21.4	11.3	43.5
가사, 간병 등의 일상생활의 도움	3.41 (2.90)	10.2	3.9	6.3	11.9	23.3	14.2	9.2	54.6
소개 등의 정보 제공	3.46 (2.88)	9.6	3.4	6.2	13.2	26.2	16.5	9.7	51.0

주: 1) 지난 1년 동안의 친인척 또는 친구로부터의 도움 정도에 대하여 항목별로 '전혀 도움이 되지 않았다', '도움 되지 않았다', '보통이다', '도움이 되었다', '전적으로, 크게 도움이 되었다'를 '해당없음' 제외하고 1~5점으로 측정하였음. 점수가 높을수록 도움이 되었음을 의미함.

2) 지난 1년 동안 친인척 또는 친구로부터 도움을 받을 필요가 없었다고 응답한 비율을 의미함.

라. 삶의 질 및 지역사회에 대한 인식

- 응답 가구의 전반적인 삶의 질에 대하여 '매우 나쁨/이보다 더 나쁠 수 없음', '상당히 나쁨', '나쁨', '보통', ' 좋음', '상당히 좋음', '매우 좋음/이보다 더 좋을 수 없음'의 7점 척도로 질문하였음. 점수가 높을수록 삶의 질이 좋음을 의미함.

- 전반적 삶의 질은 평균 4.44점으로 나타나, 보통 이상의 삶의 질을 유지하고 있다고 응답한 것으로 확인됨.

- 응답 가구의 절반(49.9%) 가량이 ‘삶의 질이 좋다’고 응답함(좋음 43.0% + 상당히 좋음 6.7% + 매우 좋음, 이보다 더 좋을 수 없음 0.2%).
- 삶의 질이 나쁘다고 응답한 비율은 10.4%로 확인됨(매우 나쁨, 이보다 더 나쁠 수 없음 0.4%+상당히 나쁨 1.8%+나쁨 8.2%).

〈표 3-2-15〉 전반적 삶의 질

(단위: %, 가구, 점)

전반적 삶의 질	전체
전반적 삶의 질 평균(표준편차)	4.44 (0.84)
나쁨 ①+②+③	10.4
① 매우 나쁨, 이보다 더 나쁠 수 없음	0.4
② 상당히 나쁨	1.8
③ 나쁨	8.2
보통 ④	39.7
좋음 ⑤+⑥+⑦	49.9
⑤ 좋음	43.0
⑥ 상당히 좋음	6.7
⑦ 매우 좋음, 이보다 더 좋을 수 없음	0.2
계(가구수)	100.0 (4,000)

주: 1) 현재 가구의 전반적인 삶의 질에 대해 ‘매우 나쁨, 이보다 더 나쁠 수 없음’부터 ‘보통’, ‘매우 좋음, 이보다 더 좋을 수 없음’을 1점~7점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 삶의 질이 좋음을 의미

- 다음은 사회서비스 이용을 가정하고, 사회서비스 이용이 가구의 삶의 질 개선에 얼마나 영향을 미칠지에 대해 질문하였으며, 개선 기대 수준을 5점 척도로 측정하였음.
- 전체 응답자의 절반 이상(52.2%)이 ‘개선될 것’이라고 응답하였고, 3.9%는 ‘개선되지 않을 것’이라고 응답함.

〈표 3-2-16〉 사회서비스 이용 여부에 따른 삶의 질 개선에 대한 기대 수준

(단위: %, 가구, 점)

삶의 질 개선에 대한 기대	전체
삶의 질 개선에 대한 기대 평균(표준편차)	3.51 (0.63)
개선되지 않을 것 ①+②	3.9
① 전혀 개선되지 않을 것	0.4
② 개선되지 않을 것	3.5
별다른 변화를 기대하지 않음 ③	43.9
개선될 것 ④+⑤	52.2
④ 나아질 것	49.2
⑤ 상당히 나아질 것	3.0
계(가구수)	100.0 (4,000)

주: 1) 사회서비스 이용으로 인한 가구 삶의 질 개선 기대 수준에 대해 '전혀 개선되지 않을 것이다', '별다른 변화를 기대하지 않는다', '상당히 나아질 것이다'를 1점~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 안전도 개선 기대 수준이 높음을 의미

□ 다음은 응답 가구가 생활하고 있는 주거환경이나 이웃 등 지역사회의 안전 수준에 대한 인식을 확인한 결과임. '안전하여 별다른 걱정이 없다', '안전하긴 하지만, 내가/우리가 원하는 수준만큼 안전하지 않다', '충분히 안전하지 않다', '안전하지 않아 매우 걱정스럽다'로 구분하여 질문하였음.

- '안전하여 별다른 걱정이 없다'고 응답한 비율이 60.9%로 가장 높은 것으로 나타남.
- 안전하긴 하지만, 내가/우리가 원하는 수준만큼 안전하지 않다'는 33.4%로 나타남.
- 응답 가구의 5.7%는 '충분히 안전하지 않다'거나 '안전하지 않아 매우 걱정스럽다'라고 답함.

〈표 3-2-17〉 지역사회 안전 수준에 대한 인식

(단위: %, 가구)

지역사회 안전 수준에 대한 인식	전체
내가/우리가 살고 있는 이웃이나 지역사회는 안전하여 별다른 걱정이 없다	60.9
내가/우리가 살고 있는 이웃이나 지역사회는 안전하긴 하지만, 내가/우리가 원하는 수준만큼 안전하지 않다	33.4
내가/우리가 살고 있는 이웃이나 지역사회는 충분히 안전하지 않다	5.2
내가/우리가 살고 있는 이웃이나 지역사회는 안전하지 않아 매우 걱정스럽다	0.5
계(가구수)	100.0 (4,000)

주: 1) 현재 가구가 생활하고 있는 주거환경 혹은 이웃 등의 지역 사회 수준에 대하여 '안전하여 별다른 걱정이 없다', '안전하긴 하지만, 내가/우리가 원하는 수준만큼 안전하지 않다', '충분히 안전하지 않다', '안전하지 않아 매우 걱정스럽다'를 1점~4점으로 측정하였음.

□ 다음은 사회서비스 이용을 가정하고, 사회서비스 이용에 따른 지역사회 안전도 개선 기대 수준을 '전혀 개선되지 않을 것이다', '별다른 변화를 기대하지 않는다', '상당히 나아질 것이다'로 구분하여 5점 척도로 측정하였음.

○ 분석한 결과, 5점 만점에 평균 3.52점이었으며, '개선되지 않을 것'이라는 응답이 5.9%, '별다른 변화를 기대하지 않음'이라는 응답이 39.5%, '개선될 것'이라는 응답이 54.6%로 응답자의 과반수가 사회서비스 이용이 지역사회 안전도를 개선할 수 있을 것이라 기대하는 것으로 나타남.

〈표 3-2-18〉 사회서비스 이용 여부에 따른 안전도 개선 기대 수준

(단위: %, 가구, 점)

지역사회 안전도 개선에 대한 기대	전체
안전도 개선에 대한 기대 평균(표준편차)	3.52 (0.69)
개선되지 않을 것 ①+②	5.9
① 전혀 개선되지 않을 것	0.6
② 개선되지 않을 것	5.3
별다른 변화를 기대하지 않음 ③	39.5
개선될 것 ④+⑤	54.6
④ 나아질 것	50.5
⑤ 상당히 나아질 것	4.1
계(가구수)	100.0 (4,000)

주: 1) 사회서비스 이용으로 인한 지역사회 안전도 개선 기대 수준에 대해 '전혀 개선되지 않을 것이다', '별다른 변화를 기대하지 않는다', '상당히 나아질 것이다'를 1점~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 안전도 개선 기대 수준이 높음을 의미

제3절 사회서비스 욕구와 이용 실태

1. 사회서비스 욕구

□ 다음은 사회서비스 욕구를 확인하기 위해 서비스 영역별 최근 1년간 (2018.11.1.~2019.10.31.) 해당 가구에서 필요했던 서비스를 질문한 결과임.

○ 2019년 사회서비스 수요 실태조사의 사회서비스 유형은 8개 영역의 17개 사회서비스 유형을 기준으로 질문하였음.

〈표 3-3-1〉 2019년도 사회서비스 수요 실태조사 서비스 유형 분류 기준

영역	서비스 유형
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스
	장애인 돌봄 서비스
	일상생활지원 서비스
아동 돌봄	출산지원 서비스
	보육 서비스
	방과 후 돌봄 서비스
	기타 아동 돌봄 서비스
건강	신체건강 서비스
	정신건강 서비스
	재활 서비스
교육	교육지원/평생교육 서비스
	정보제공 서비스
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스
	일자리 지원 서비스
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스

□ 우선, 8대 사회서비스 영역을 기준으로 최근 1년간 해당 가구에서 필요했던 서비스 현황을 확인함.

○ 17개 서비스 유형 중 복수의 서비스 선택이 가능하며, 8대 영역 내 하나의 서비스라도 필요하였다고 응답한 가구의 비율을 제시함.

- 분석 결과, 건강 영역의 응답률이 69.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 아동 돌봄(16.5%)과 고용 및 취업(14.6%), 성인 돌봄(11.7%), 주거 및 환경(11.5%), 교육(10.2%), 문화 및 여가(10.2%) 순으로 나타남.

〈표 3-3-2〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 서비스 영역별

(단위: %, 가구)

영역	서비스 유형	최근 1년 동안 필요했다고 응답한 가구 비율
성인 돌봄 ¹⁾	노인 돌봄 서비스	11.7
	장애인 돌봄 서비스	
	일상생활지원 서비스	
아동 돌봄 ¹⁾	출산지원 서비스	16.5
	보육 서비스	
	방과 후 돌봄 서비스	
	기타 아동 돌봄 서비스	
건강 ¹⁾	신체건강 서비스	69.4
	정신건강 서비스	
	재활 서비스	
교육 ¹⁾	교육지원/평생교육 서비스	10.2
	정보제공 서비스	
고용 및 취업 ¹⁾	취·창업 지원 서비스	14.6
	일자리 지원 서비스	
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	5.8
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	10.2
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	11.5
계(가구 수)		(4,000)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능하며, 서비스 유형을 기준으로 하나라도 필요하다고 응답한 가구의 비율임.

□ 다음은 17개 사회서비스 유형을 기준으로 확인한 결과임.

- 조사 대상 가구당 평균 1.74개의 서비스가 필요했다고 응답함.
- 건강 영역의 신체건강 서비스가 필요했다고 응답한 가구 비율은 전체 가구의 2/3에 가까운 68.9%로 가장 필요도가 높은 서비스 유형으로 확인됨.
- 다음으로는 주거 및 환경 서비스(11.5%), 일자리 지원 서비스(11.2%), 보육서비스(10.3%), 문화 및 여가서비스(10.2%) 순으로 나타남.

〈표 3-3-3〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 서비스 유형별

(단위: %, 개, 가구)

사회서비스 유형		최근 1년 동안 필요했다고 응답한 가구 비율
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		1.74 (1.91)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	8.0
	장애인 돌봄 서비스	2.5
	일상생활지원 서비스	6.5
아동 돌봄	출산지원 서비스	4.3
	보육 서비스	10.3
	방과 후 돌봄 서비스	7.0
	기타 아동 돌봄 서비스	2.1
건강	신체건강 서비스	68.9
	정신건강 서비스	3.0
	재활 서비스	3.4
교육	교육지원/평생교육 서비스	9.1
	정보제공 서비스	3.1
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스	7.1
	일자리 지원 서비스	11.2
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	5.8
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	10.2
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	11.5
계(가구 수)		(4,000)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

□ 가구의 생애주기별 서비스 필요 현황에 대하여 살펴보면, 전반적으로 노인가구의 서비스 필요도가 높은 편이며, 평균 필요 서비스 개수는 첫 자녀 초등 입학전 가구가 2.55개로 가장 높고, 다음으로는 노인 가구(2.38개)로 파악됨.

○ 노인가구의 경우 신체 건강 서비스(84.6%)와 노인 돌봄 서비스(22.5%)에 대한 필요도가 특히 높으며, 대부분의 서비스에서 필요도가 높은 수준으로 파악됨.

○ 첫 자녀 초등 입학전 가구의 경우에는 보육 서비스 필요도가 86.1%로 가장 높

으며, 첫 자녀 초중고 재학 가구는 방과 후 돌봄 서비스(34.4%)가 상대적으로 높게 나타남.

- 고용 및 취업 영역의 경우 노인가구와 청년가구에서 필요도가 상대적으로 높은 것으로 확인되었는데, 노인가구는 일자리 지원 서비스(22.7%)가, 청년가구는 취·창업 지원 서비스(16.2%)의 필요도가 더 높은 것으로 확인됨.

〈표 3-3-4〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 생애주기별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		0.77 (0.96)	1.24 (1.42)	2.55 (1.93)	1.86 (1.81)	1.49 (1.52)	1.32 (1.53)	2.38 (2.55)	1.86 (1.44)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	0.7	0.8	1.0	2.9	4.3	3.7	22.5	17.5
	장애인 돌봄 서비스	0.7	1.4	0.5	1.2	1.1	2.0	5.1	8.1
	일상생활지원 서비스	-	1.5	1.7	1.9	2.8	3.6	18.4	13.0
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.4	26.5	24.1	2.4	0.9	0.5	2.4	0.8
	보육 서비스	-	2.3	86.1	23.2	1.0	0.4	2.5	-
	방과 후 돌봄 서비스	-	1.0	7.3	34.4	1.8	0.4	2.7	0.7
	기타 아동 돌봄 서비스	-	0.3	8.5	5.8	0.5	0.2	1.9	-
건강	신체건강 서비스	38.7	53.4	64.0	65.3	73.6	63.1	84.6	80.1
	정신건강 서비스	1.5	0.8	2.8	2.0	3.0	2.5	5.1	2.9
	재활 서비스	-	0.8	2.9	1.6	3.4	2.2	6.9	6.7
교육	교육지원/평생교육 서비스	0.7	6.8	11.9	11.8	11.4	5.1	11.3	8.2
	정보제공 서비스	0.4	1.7	5.5	3.7	4.5	1.7	3.7	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	16.3	4.4	4.5	3.8	8.9	8.6	5.0	8.3
	일자리 지원 서비스	5.6	3.8	5.8	5.9	7.3	10.4	22.7	16.2
사회참여 지원 서비스		1.6	2.4	5.8	4.7	6.4	6.8	7.8	4.0
문화 및 여가 서비스		7.1	12.6	11.9	8.1	11.1	9.0	12.7	5.9
주거 및 환경 서비스		2.2	4.0	10.9	7.2	6.8	11.9	22.3	13.7
계(가구수)		(289)	(212)	(265)	(629)	(770)	(744)	(920)	(171)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

□ 가구 소득수준별로 사회서비스 필요 현황을 살펴보면, 전반적으로 저소득가구에
서 지난 1년간 서비스가 필요했다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

○ 평균 필요 서비스 개수 역시 저소득가구에서 더 많은 것으로 파악됨(월평균 소
득 50%이하: 2.73개, 월평균 150%초과: 0.96개).

○ 월평균 가구소득 50% 이하의 가구에서 신체건강 서비스(81.0%)의 필요도가
가장 높았으며, 주거 및 환경 서비스(30.5%), 일자리 지원 서비스(26.6%), 노
인 돌봄 서비스(23.6%), 일상생활지원 서비스(20.5%) 등도 응답 가구의 약
1/4의 가구에서 필요했다고 응답한 것으로 나타남.

○ 월평균 가구소득 150% 초과 집단에서는 58.7%가 신체건강 서비스가 필요하
다고 응답했으나, 그 밖의 필요도는 타 집단 대비 비슷하거나 낮은 수준인 것
으로 확인됨.

〈표 3-3-5〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 소득수준별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		월평균 가구소득 50% 이하	월평균 가구소득 50%초과 ~100%이하	월평균 가구소득 100%초과 ~120%이하	월평균 가구소득 120%초과 ~150%이하	월평균 가구소득 150%초과
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		2.73 (2.67)	1.74 (1.73)	1.43 (1.70)	1.12 (1.14)	0.96 (0.92)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	23.6	5.7	4.2	1.3	2.6
	장애인 돌봄 서비스	7.4	1.7	1.7	0.1	0.8
	일상생활지원 서비스	20.5	4.2	3.3	1.0	0.8
아동 돌봄	출산지원 서비스	4.8	4.5	3.8	4.5	2.9
	보육 서비스	10.6	15.5	4.7	2.1	0.9
	방과 후 돌봄 서비스	9.3	9.1	4.9	2.1	1.0
	기타 아동 돌봄 서비스	3.8	2.4	1.5	0.4	-
건강	신체건강 서비스	81.0	70.0	63.6	59.3	58.7
	정신건강 서비스	6.0	2.7	2.4	0.9	2.1
	재활 서비스	7.3	2.9	2.7	2.2	0.4

사회서비스 유형		월평균 가구소득 50% 이하	월평균 가구소득 50%초과 ~100%이하	월평균 가구소득 100%초과 ~120%이하	월평균 가구소득 120%초과 ~150%이하	월평균 가구소득 150%초과
교육	교육지원/평생교육 서비스	8.7	11.3	9.6	6.1	1.9
	정보제공 서비스	4.5	3.3	4.3	1.2	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	8.1	6.8	9.2	5.9	5.6
	일자리 지원 서비스	26.6	9.4	6.7	5.7	2.4
사회참여 지원 서비스		6.6	5.1	5.8	6.0	7.7
문화 및 여가 서비스		13.9	10.6	9.3	7.1	6.2
주거 및 환경 서비스		30.5	8.9	5.4	5.9	1.7
계(가구수)		(746)	(1,911)	(509)	(475)	(359)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

□ 다음은 가구 유형별 지난 1년간 필요했던 사회서비스에 대해 분석한 결과, 3세대 가구의 서비스 필요도가 다른 가구 유형에 비해 높았으며, 평균 필요 서비스의 개수도 2.37개로 많음.

- 가구 유형에 관계없이 신체 건강 서비스가 필요했다고 응답한 비율이 가장 높은 것으로 나타남.
- 노인 돌봄 서비스는 3세대 가구(20.4%)가, 일상생활지원 서비스는 1인 가구(11.3%)에서 상대적으로 필요도가 높은 것으로 파악됨.
- 3세대 가구는 아동 돌봄 서비스 중 방과 후 돌봄 서비스(20.2%)가, 2세대 가구는 보육 서비스(20.4%)의 필요도가 상대적으로 높았음.
- 고용 및 취업 영역에서는 3세대 가구에서 일자리 지원 서비스(27.7%)가 필요하다고 응답한 비율이 높았음.
- 문화 및 여가 서비스는 2세대 및 부부 가구의 필요도(10.1%, 12.6%)가 높은 편이며, 주거 및 환경 서비스는 1인 가구의 필요도(16.9%)가 높은 편이었음.

〈표 3-3-6〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		2.37 (1.92)	1.79 (1.69)	1.74 (2.14)	1.62 (2.04)	1.63 (1.80)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	20.4	4.4	9.9	11.2	9.5
	장애인 돌봄 서비스	3.3	1.8	2.7	3.2	2.2
	일상생활지원 서비스	9.4	3.4	6.1	11.3	5.9
아동 돌봄	출산지원 서비스	5.4	4.7	7.9	1.3	0.7
	보육 서비스	15.3	20.4	1.9	0.8	5.1
	방과 후 돌봄 서비스	20.2	12.9	1.5	0.9	7.3
	기타 아동 돌봄 서비스	3.9	3.3	1.0	0.9	1.9
건강	신체건강 서비스	83.3	70.7	71.8	63.4	54.2
	정신건강 서비스	4.5	2.5	3.1	3.6	3.2
	재활 서비스	5.5	2.8	4.7	3.1	5.7
교육	교육지원/평생교육 서비스	9.1	11.0	10.3	5.2	14.5
	정보제공 서비스	2.3	4.0	3.3	1.7	2.3
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	5.0	6.0	5.2	9.7	21.9
	일자리 지원 서비스	27.7	7.1	13.9	13.8	12.7
사회참여 지원 서비스		3.6	5.7	6.9	5.5	3.3
문화 및 여가 서비스		7.1	10.1	12.6	9.5	0.5
주거 및 환경 서비스		10.9	8.2	11.0	16.9	11.8
계(가구수)		(105)	(1,801)	(868)	(1,171)	(56)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

- 다음은 돌봄가구원의 존재 여부에 따라 지난 1년간 필요했던 사회서비스 현황을 살펴보면, 전반적으로 신체 건강 서비스에 대한 필요도가 높으나, 돌봄가구원의 특성에 따라 필요한 서비스의 유형 차이가 뚜렷한 것으로 파악됨.
- 영유아 가구원이 있는 가구는 보육 서비스(85.9%), 아동 가구원이 있는 경우는 보육 서비스 및 방과 후 돌봄 서비스(20.1%, 31.1%)의 필요도가 높은 것으로 나타남.
- 반면 노인 가구원이 있는 가구는 노인 돌봄 서비스(22.7%)와 일자리 지원 서비스(22.3%), 주거 및 환경 서비스(20.5%)에 대한 필요도가 높았음.
- 등록장애인이 있는 가구에서는 주거 및 환경서비스가 필요했다고 응답한 비율이 32.5%로 상대적으로 높게 나타났으며, 성인돌봄 영역의 장애인 돌봄 서비스(28.4%), 노인 돌봄 서비스(23.7%), 일상생활지원서비스(20.4%)와 일자리 지원 서비스도 20.5%로 높았음.
- 가구의 특성에 따라 사회서비스 필요 현황을 분석해보면, 전반적으로 기초생활보장 수급가구의 서비스 필요도가 높고, 평균 필요 서비스 개수도 기초생활보장 수급가구가 3.60개로 많은 것으로 파악됨.

〈표 3-3-7〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
		영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활 보장 수급가구
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		2.58 (1.80)	1.87 (1.79)	2.33 (2.40)	2.65 (1.95)	1.76 (2.16)	3.60 (3.06)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	1.4	3.1	22.7	23.7	3.6	26.1
	장애인 돌봄 서비스	1.0	1.1	5.7	28.4	1.7	16.6
	일상생활지원 서비스	1.8	2.4	17.6	20.4	3.1	39.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	18.9	2.5	2.1	1.5	6.1	5.7
	보육 서비스	85.9	20.1	2.6	0.4	13.3	6.0
	방과 후 돌봄 서비스	19.1	31.1	3.6	4.6	14.9	4.8
	기타 아동 돌봄 서비스	9.8	5.0	1.8	0.4	3.0	3.5
건강	신체건강 서비스	64.6	67.4	85.7	78.8	70.0	80.9
	정신건강 서비스	2.4	2.4	5.0	10.5	3.1	17.3
	재활 서비스	3.1	2.3	6.6	8.9	3.9	11.3
교육	교육지원/평생교육 서비스	10.0	12.4	10.7	9.7	10.6	13.9
	정보제공 서비스	4.5	4.5	3.1	3.2	4.9	5.3
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	4.1	4.4	4.5	6.4	6.0	9.2
	일자리 지원 서비스	5.8	6.3	22.3	20.5	6.8	20.5
사회참여 지원 서비스		4.4	4.8	7.0	4.6	6.4	9.6
문화 및 여가 서비스		10.3	9.0	11.4	10.7	11.2	18.0
주거 및 환경 서비스		10.5	8.1	20.5	32.5	7.2	71.7
계(가구수)		(375)	(750)	(1,126)	(147)	(1,030)	(130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

2. 사회서비스 이용

가. 사회서비스 이용 경험

□ 다음은 조사 대상가구의 사회서비스 이용 경험을 파악하기 위하여, 최근 1년간 (2018.11.1.~2019.10.31.) 사회서비스 이용 경험에 대해 질문함.

○ 우선 사회서비스 영역별로 분석해보면, 신체건강, 정신건강, 재활 서비스 등으로 구성된 건강 영역의 서비스 이용률이 63.5%로 가장 높게 나타났으며, 출산 지원, 보육지원, 방과후 돌봄 등 아동 관련 서비스를 제공하는 아동 돌봄 영역은 14.4%로 그 뒤를 이음.

- 다음으로는 고용 및 취업(7.3%), 교육(6.5%), 성인 돌봄(5.1%), 주거 및 환경 서비스(4.8%) 순이었으며, 사회참여 지원 서비스(2.9%), 문화 및 여가 서비스(2.7%) 영역은 3% 미만의 서비스 이용률을 보였음.

○ 가장 많은 서비스를 이용한 건강 영역과 저조한 이용률을 보인 문화 및 여가 영역의 이용률 차이는 60.8%p 수준으로 영역간 격차가 다소 큰 편임.

〈표 3-3-8〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 영역별

(단위: %, 가구)

영역	사회서비스 유형	최근 1년 동안 사회서비스 이용 경험이 있는 가구 비율
성인 돌봄 ¹⁾	노인 돌봄 서비스	5.1
	장애인 돌봄 서비스	
	일상생활지원 서비스	
아동 돌봄 ¹⁾	출산지원 서비스	14.4
	보육 서비스	
	방과 후 돌봄 서비스	
	기타 아동 돌봄 서비스	
건강 ¹⁾	신체건강 서비스	63.5
	정신건강 서비스	
	재활 서비스	
교육 ¹⁾	교육지원/평생교육 서비스	6.5
	정보제공 서비스	

영역	사회서비스 유형	최근 1년 동안 사회서비스 이용 경험이 있는 가구 비율
고용 및 취업 ¹⁾	취·창업 지원 서비스	7.3
	일자리 지원 서비스	
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	2.9
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	2.7
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	4.8
계(가구 수)		(4,000)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능하며, 서비스 유형을 기준으로 하나라도 이용했다고 응답한 가구의 비율임.

□ 다음은 서비스 유형별로 최근 1년간 이용 경험을 확인한 결과, 최근 1년간 이용한 사회서비스는 가구 평균 1.13개로 파악됨.

○ 신체건강 서비스는 조사대상 가구의 63.2%가 이용한 경험이 있는 것으로 확인되었음.

○ 그 밖의 서비스 유형은 10% 미만의 낮은 이용 경험이 확인되었으며, 장애인 돌봄 서비스(0.7%), 기타 아동 돌봄 서비스(0.5%), 정신건강 서비스(0.8%), 정보제공 서비스(0.9%)는 1% 미만의 낮은 수치를 보임.

〈표 3-3-9〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 서비스 유형별

(단위: %, 개, 가구)

사회서비스 유형		최근 1년 동안 사회서비스 이용 경험이 있는 가구 비율
평균 이용 서비스 개수 (표준편차)		1.13 (0.99)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	2.8
	장애인 돌봄 서비스	0.7
	일상생활지원 서비스	2.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	3.0
	보육 서비스	8.9
	방과 후 돌봄 서비스	4.9
	기타 아동 돌봄 서비스	0.5
건강	신체건강 서비스	63.2
	정신건강 서비스	0.8
	재활 서비스	1.1
교육	교육지원/평생교육 서비스	5.8
	정보제공 서비스	0.9
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스	3.1
	일자리 지원 서비스	4.6
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	2.9
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	2.7
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	4.8
계(가구 수)		(4,000)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

- 사회서비스를 이용하는 가구의 생애주기별 특성을 파악하고자, 가구의 생애주기를 구분하여 사회서비스 이용 경험의 차이를 살펴보았음.
- 평균 서비스 이용 개수는 첫 자녀 초등학교 입학 전(1.87개) 가구에서 상대적으로 많았고, 미혼기 가구(0.51개)의 이용 서비스 개수가 가장 적었음.
- 미혼기 가구의 경우 신체건강 서비스(31.0%)를 가장 많이 이용하고 있었으며, 취·창업 지원 서비스(10.8%)의 이용률이 다른 가구에 비해 상대적으로 높았음.
- 첫 자녀 출생 전 가구의 경우 출산지원 서비스의 이용률이 23.9%로 다른 가구에 비해 상대적으로 높았으며, 첫 자녀 초등학교 입학 전 가구의 경우 보육서비스 이용률이 80.7%로 다른 가구 대비 현저하게 높게 나타남.
- 첫 자녀 초중고 재학 가구에서는 방과 후 돌봄 서비스의 이용비율이 27.3%로 다른 가구에 비해 상대적으로 높았음.
- 성인인 첫 자녀 동거기의 가구는 교육 영역의 정보제공 서비스(1.7%), 사회참여 지원서비스(3.8%)의 이용률이 다른 가구에 비해 높게 나타남.
- 노인기 가구는 특히 신체건강 서비스(78.7%)에서 가장 높은 이용률을 보였음.
 - 이외에도 노인기 가구는 노인 돌봄 서비스(7.8%), 일상생활지원 서비스(7.7%) 등 성인 돌봄 영역과 교육지원/평생교육 서비스(7.9%), 일자리 지원 서비스(12.7%), 주거 및 환경 서비스(11.4%)에서 타 생애주기 대비 이용률이 높게 나타남.

〈표 3-3-10〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 생애주기별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균 이용 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		0.51 (0.70)	0.87 (1.12)	1.87 (1.05)	1.32 (1.00)	1.00 (0.82)	0.80 (0.81)	1.39 (1.02)	1.30 (0.94)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	-	-	-	0.6	2.0	0.7	7.8	10.1
	장애인 돌봄 서비스	-	0.4	-	0.2	0.5	0.5	1.1	5.2
	일상생활지원 서비스	-	-	-	0.7	0.9	0.7	7.7	5.7
아동 돌봄	출산지원 서비스	0.7	23.9	21.4	1.1	0.2	-	0.2	-
	보육 서비스	-	0.6	80.7	21.0	0.5	-	0.4	-
	방과 후 돌봄 서비스	-	0.7	2.2	27.3	1.1	-	0.6	0.7
	기타 아동 돌봄 서비스	-	0.7	1.9	2.0	-	-	-	-
건강	신체건강 서비스	31.0	46.3	59.0	59.9	68.0	57.8	78.7	74.9
	정신건강 서비스	0.7	1.0	0.5	0.5	0.5	1.1	0.9	1.2
	재활 서비스	-	0.4	0.5	0.7	1.3	0.5	2.2	2.4
교육	교육지원/평생교육 서비스	0.7	4.0	7.5	6.1	7.2	3.4	7.9	6.8
	정보제공 서비스	0.4	0.6	1.2	0.6	1.7	1.0	0.7	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	10.8	2.7	0.9	1.1	4.9	3.1	0.9	6.0
	일자리 지원 서비스	1.1	1.3	1.1	1.5	2.7	2.2	12.7	8.1
사회참여 지원 서비스		1.6	0.7	3.1	2.7	3.8	3.5	2.3	3.7
문화 및 여가 서비스		3.2	2.8	2.4	2.3	2.7	2.0	3.7	0.5
주거 및 환경 서비스		1.1	1.3	4.6	3.5	2.1	3.4	11.4	4.6
계(가구수)		100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

- 소득수준에 따른 사회서비스 이용 경험을 살펴 본 결과, 평균 이용 서비스 개수는 소득수준이 낮은 집단에서 많은 것으로 파악됨(전국가구소득 50%이하: 1.52개, 전국가구소득 150% 초과: 0.76개).
- 모든 소득수준에서 신체건강 서비스의 이용률이 가장 높았음.
- 전국가구 월평균 소득 50%이하의 가구에서는 신체건강 서비스(73.1%)를 제외하고 주거 및 환경 서비스가 16.0%로 두 번째로 높은 수준이었으며 일자리 지원 서비스(13.2%), 노인 돌봄 서비스(7.3%)와 일상생활지원 서비스(6.8%)의 이용률이 다른 소득수준에 비해 높았음.
- 월평균 가구소득 50%초과~100%이하 가구에서는 보육서비스 이용 경험이 있는 가구가 14.1%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 확인됨.
- 전국가구 월평균 소득 150%초과인 가구의 경우 사회참여 지원 서비스의 이용률이 6.6%로 상대적으로 높게 나타남.
 - 반면 기타 아동 돌봄서비스, 정신건강 서비스, 재활 서비스, 정보제공 서비스, 주거 및 환경 서비스 등의 이용 경험은 없었던 것으로 확인됨.

〈표 3-3-11〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 소득수준별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
평균 이용 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		1.52 (1.10)	1.17 (0.96)	0.99 (0.92)	0.79 (0.87)	0.76 (0.76)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	7.3	2.4	1.4	0.4	1.3
	장애인 돌봄 서비스	1.6	0.6	0.5	-	0.7
	일상생활지원 서비스	6.8	1.6	1.8	0.9	0.7
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.9	3.3	2.2	4.8	2.3
	보육 서비스	7.8	14.1	2.8	2.1	0.9
	방과 후 돌봄 서비스	5.3	6.6	3.6	1.8	0.5
	기타 아동 돌봄 서비스	0.4	0.7	0.4	0.3	-
건강	신체건강 서비스	73.1	64.3	57.4	53.7	57.0
	정신건강 서비스	1.9	0.7	0.6	0.4	-
	재활 서비스	2.0	1.3	1.1	0.2	-
교육	교육지원/평생교육 서비스	5.5	6.9	6.8	4.8	1.2
	정보제공 서비스	0.7	1.1	1.6	0.4	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	1.1	2.8	6.5	3.7	3.4
	일자리 지원 서비스	13.2	3.6	2.5	1.0	0.3
사회참여 지원 서비스		2.3	1.9	4.6	2.8	6.6
문화 및 여가 서비스		5.4	2.4	2.0	1.5	0.9
주거 및 환경 서비스		16.0	3.0	2.8	0.5	-
계(가구수)		100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

- 세대의 규모별로 가구의 유형을 구분하여 서비스 이용경험을 살펴본 결과, 평균 서비스 이용 개수는 3세대 가구(1.65개), 2세대 가구(1.25개), 부부 가구(1.04개), 1인 가구(0.97개) 순으로 세대 규모가 클수록 평균 서비스 이용 개수가 많은 것으로 나타남.
- 모든 가구 유형에서 신체건강 서비스 이용률이 가장 높은 것으로 파악되었으며, 특히 3세대 가구는 77.3%로 신체건강 서비스의 이용 경험 가구 비율이 가장 높았음.
 - 3세대로 구성된 가구에서는 노인 돌봄 서비스(10.9%), 일자리 지원 서비스(15.0%)가 타 가구유형에 비해 이용률이 높은 것으로 확인됨.
- 2세대 가구의 경우 보육서비스의 이용률이 18.6%로 상대적으로 이용 경험 가구 비율이 높았음.
- 한편 1인 가구는 주거 및 환경 서비스(7.6%), 일자리 지원 서비스(6.2%)를 제외하고는 전반적으로 서비스 이용률이 타 가구 유형에 비해 낮게 나타남.

〈표 3-3-12〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균 이용 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		1.65 (1.19)	1.25 (0.95)	1.04 (0.97)	0.97 (0.99)	1.27 (1.16)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	10.9	1.6	2.0	4.5	6.3
	장애인 돌봄 서비스	0.8	0.8	0.3	0.9	-
	일상생활지원 서비스	4.4	1.2	1.8	4.6	3.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	4.9	3.4	5.8	0.2	0.7
	보육 서비스	14.7	18.6	0.2	-	5.1
	방과 후 돌봄 서비스	11.5	9.9	0.2	-	5.8
	기타 아동 돌봄 서비스	1.0	0.9	0.2	-	0.5
건강	신체건강 서비스	77.3	65.3	66.3	56.7	55.2
	정신건강 서비스	4.3	0.4	0.5	1.3	0.6
	재활 서비스	4.6	0.9	1.6	0.8	2.0
교육	교육지원/평생교육 서비스	5.3	6.6	6.7	3.8	9.7
	정보제공 서비스	-	1.1	1.0	0.7	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	0.7	2.8	1.4	4.4	17.8
	일자리 지원 서비스	15.0	2.3	5.8	6.2	8.6
사회참여 지원 서비스		0.8	3.4	2.9	2.1	2.6
문화 및 여가 서비스		2.5	2.4	3.1	2.9	0.5
주거 및 환경 서비스		6.1	3.0	4.5	7.6	8.3
계(가구수)		100.0 (105)	100.0 (1,801)	100.0 (868)	100.0 (1,171)	100.0 (56)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능함.

□ 가구 내 돌봄가구원이 있는 가구의 사회서비스 이용 현황을 살펴본 결과, 영유아(만 5세 이하) 가구원이 있는 가구의 평균 이용 서비스 개수가 1.92개로 가장 많았음.

○ 신체건강 서비스는 모든 유형의 가구에서 60.0% 이상의 높은 이용률을 보였음.

○ 영유아 가구원이 있는 가구의 경우 대부분 보육 서비스(81.7%)에 대한 이용률이 특히 높았음.

- 아동 가구원이 있는 가구는 방과 후 돌봄 서비스(24.9%)가 높게 나타났으며, 보육서비스 이용 비율도 18.0%로 높았음.
- 노인 가구원이 있는 가구는 일자리 지원 서비스(12.6%)의 이용 경험이 타 가구 유형 대비 높았고, 주거 및 환경 서비스에 대한 이용 경험도 10.3%로 높은 수준임.
- 등록장애인이 있는 가구에서는 노인 돌봄 서비스(13.2%), 장애인 돌봄 서비스(19.5%), 일상생활 지원 서비스(12.7%) 등 성인돌봄 서비스의 이용 경험 가구 비율이 높았으며, 주거 및 환경 서비스 이용 경험 역시 17.9%로 타 유형 대비 높은 것으로 확인됨.
- 가구의 특성을 기준으로 부부가 모두 경제활동에 참여하고 있는 맞벌이 가구와 국민기초생활보장제도 수급가구를 구분하여 서비스 이용 특성을 분석한 결과, 서비스 평균 이용 개수는 기초생활보장 수급가구가 2.17개로 많았음.
- 맞벌이 가구와 국민기초생활보장제도 수급가구 모두 신체건강 서비스의 이용률이 공통적으로 가장 높았음.
- 맞벌이 가구는 방과 후 돌봄 서비스(11.8%), 보육 서비스(10.9%)의 이용 경험률이 높았음.
- 기초생활보장 수급가구는 주거 및 환경 서비스(51.2%), 일상생활지원 서비스(20.5%), 노인 돌봄 서비스(13.9%), 일자리 지원 서비스(12.4%) 순으로 이용률이 높음.

〈표 3-3-13〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
		영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활 보장 수급가구
평균 이용 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		1.92 (1.00)	1.31 (0.98)	1.41 (1.01)	1.87 (1.36)	1.10 (0.87)	2.17 (1.37)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	-	1.2	8.7	13.2	0.6	13.9
	장애인 돌봄 서비스	-	0.2	1.7	19.5	0.1	7.0
	일상생활지원 서비스	-	0.6	7.4	12.7	0.5	20.5
아동 돌봄	출산지원 서비스	16.9	1.1	0.2	0.8	3.6	-
	보육 서비스	81.7	18.0	0.9	0.2	10.9	1.1
	방과 후 돌봄 서비스	11.1	24.9	1.2	3.6	11.8	1.4
	기타 아동 돌봄 서비스	3.2	1.7	-	0.2	0.8	-
건강	신체건강 서비스	60.0	62.1	79.8	72.9	62.4	75.7
	정신건강 서비스	0.4	0.5	1.3	5.8	0.4	8.9
	재활 서비스	1.0	0.8	2.6	5.0	1.1	3.1
교육	교육지원/평생교육 서비스	5.8	6.3	7.6	8.2	4.6	9.9
	정보제공 서비스	1.0	0.8	0.6	1.7	1.3	1.9
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	0.6	1.2	0.7	2.9	2.5	0.8
	일자리 지원 서비스	1.2	1.9	12.6	12.3	1.9	12.4
사회참여 지원 서비스		2.4	3.0	2.4	2.3	3.0	1.9
문화 및 여가 서비스		2.0	2.7	3.2	7.7	2.2	8.0
주거 및 환경 서비스		4.9	3.6	10.3	17.9	2.4	51.2
계(가구수)		100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

나. 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 특성

1) 사회서비스 이용 가구의 경제적 특성

□ 다음은 서비스유형별로 사회서비스를 이용한다고 응답한 가구의 특성을 분석함.
우선 성인 돌봄 영역의 서비스 유형별 이용 가구의 경제적 특성을 확인하였음.

○ 노인 돌봄 서비스 이용 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 가구의 월평균 소득이 전국 50% 이하인 경우가 48.2%로 가장 높았으며, 평균 소득은 233.6만 원으로 파악됨.

- 주관적인 경제 상태는 평균 2.71점으로 보통 수준보다 조금 낮게 경제적인 어려움을 겪고 있다고 판단할 수 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회 경제적 지위는 '하'(51.6%)라고 응답한 비율이 과반을 넘는 것으로 나타났는데, '중'이라고 응답한 비율도 46.3%로 다소 높게 나타남.

○ 장애인 돌봄 서비스 이용 가구는 월평균 소득이 전국 100%이하인 경우가 83.4%로 대부분이었으며, 평균소득은 256.2만 원으로 나타남.

- 주관적인 경제 상태는 평균 2.61점으로 보통 수준보다 조금 낮게 경제적인 어려움을 겪고 있다고 판단할 수 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회 경제적 지위는 '중'이 절반 이상(54.6%)이었음.

○ 일상생활지원 서비스 이용 가구는 가구의 월평균 소득이 전국 50%이하인 경우가 52.6%로 가장 높았으며, 평균 소득은 190.1만 원으로 나타남.

- 주관적인 경제 상태는 평균 2.61점으로 보통수준보다 조금 낮게 경제적인 어려움을 겪고 있다고 판단할 수 있으며, 응답자의 과반이 넘는 60.4%가 자신의 사회경제적 지위를 '하'라고 평가하고 있었음.

□ 다음은 아동 돌봄 영역의 출산지원 서비스, 보육 서비스, 방과후 돌봄 서비스, 기타 아동 돌봄 서비스 이용 가구의 특성을 분석하였음.

○ 출산지원 서비스 이용 가구의 월평균 소득은 전국 50%초과~100%이하인 경우가 52.9%로 과반이 넘었으며, 평균 월 소득은 392.8만 원으로 나타남.

- 주관적인 경제 상태는 평균 3.30점으로 보통 수준보다 조금 높게 평가하고 있었으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 ‘중중’(32.7%), ‘중하’(31.4%)라고 응답한 비율이 높아 72.6%가 ‘중’이라고 평가함.
- 보육 서비스 이용 가구의 경우, 가구의 월평균 소득은 전국 50%초과~100%이하인 경우가 75.8%로 타 서비스 이용자에 비해 가장 높았으며, 평균 월소득은 418.4만 원이었음.
 - 주관적인 경제 상태는 평균 3.08점으로 보통 수준보다 조금 높게 나타났으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회 경제적 지위는 ‘중중’(35.3%), ‘중하’(33.2%)라고 응답한 비율이 높아 전체의 75.6%가 ‘중’이라고 평가함.
- 방과 후 돌봄 서비스 이용 가구의 월평균 소득은 50%초과~100%이하가 65.0%로 과반 이상이었으며, 평균 소득은 470.9만 원으로 파악됨.
 - 주관적인 경제상태는 평균 3.16점으로 보통 수준보다 약간 나은 것으로 인식하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 ‘중중’(32.6%)과 ‘중하’(32.6%)라고 응답한 가구가 많아 전체의 73.5%가 ‘중’ 수준으로 평가함.
- 기타 아동 돌봄 서비스 이용 가구는 가구의 월평균 소득이 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하라고 응답한 비율이 68.2%로 상대적으로 높게 나타났고, 월평균 소득은 423.7만 원으로 파악됨.
 - 주관적인 경제상태는 평균 3.16점으로 보통 수준보다 약간 나은 것으로 인식하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 ‘상’이라고 응답한 응답자가 없으며, ‘중중’(45.2%)이라고 응답한 가구가 가장 많아 전체의 65.5%가 ‘중’ 수준으로 평가함.

〈표 3-3-14〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 성인돌봄 및 아동돌봄 영역

(단위: %, 만 원, 점)

경제적 특성	성인 돌봄			아동 돌봄			
	노인 돌봄 (N=114)	장애인 돌봄 (N=29)	일상생활 지원 (N=96)	출산지원 (N=120)	보육 (N=354)	방과후 돌봄 (N=194)	기타 아동 돌봄 (N=19)
월평균 가구 소득 수준							
월평균 가구 소득(표준편차)	233.6 (210.46)	256.2 (166.85)	190.1 (159.89)	392.8 (120.04)	418.4 (295.39)	470.9 (370.33)	423.7 (131.81)
월평균가구소득 50% 이하	48.2	41.5	52.6	11.6	16.3	20.2	14.3
월평균가구소득 50% 초과~100% 이하	39.6	41.9	31.1	52.9	75.8	65.0	68.2
월평균가구소득 100% 초과~120% 이하	6.4	8.2	9.4	9.4	4.1	9.5	10.4
월평균가구소득 120% 초과~150% 이하	1.9	-	4.4	19.2	2.9	4.3	7.1
월평균가구소득 150% 초과	4.0	8.4	2.5	7.0	0.9	1.0	-
주관적 경제 상태 ¹⁾	2.71	2.61	2.61	3.30	3.08	3.16	3.16
사회경제적 지위							
상	2.1	-	-	3.7	0.9	2.3	-
상상	-	-	-	-	-	-	-
상중	-	-	-	1.5	0.3	1.7	-
상하	2.1	-	-	2.2	0.6	0.5	-
중	46.3	54.6	39.6	72.6	75.6	73.5	65.5
중상	9.4	10.2	5.8	8.5	7.1	8.3	5.5
중중	17.5	5.7	14.7	32.7	35.3	32.6	45.2
중하	19.4	38.7	19.1	31.4	33.2	32.6	14.8
하	51.6	45.4	60.4	23.7	23.5	24.2	34.5
하상	21.7	8.4	19.4	14.4	14.6	14.1	18.5
하중	19.3	17.0	19.6	9.3	7.6	8.5	16.0
하하	10.6	20.1	21.5	-	1.3	1.6	-

주: 1) 주관적 경제상태는 현재 가구의 경제 상태에 대한 주관적인 판단과 관련한 문항으로 '매우 어렵다', '어려운 편이다', '보통이다', '여유로운 편이다', '매우 여유롭다'를 1~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 경제적으로 여유로운 상태임을 의미

□ 건강 영역의 신체 건강, 정신 건강, 재활 서비스를 확인한 결과는 다음과 같음.

○ 신체 건강 서비스 이용 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하라고 응답한 비율이 48.6%로 나타났고, 월평균 소득은 348.9만원으로 확인됨.

- 주관적인 경제상태는 평균 3.04점으로 보통 수준보다 약간 나은 것으로 인식하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 9단계 중 ‘중중’(26.2%)과 ‘중하’(28.0%)라고 응답한 가구가 많아 전체의 60.3%가 ‘중’ 수준으로 평가함.

○ 정신 건강 서비스를 이용 가구는 가구의 월평균 소득이 전국 가구 소득 기준 50%이하(44.7%)라고 응답한 비율이 상대적으로 높았으며, 월평균 소득은 236.3만 원으로 파악됨.

- 주관적인 경제상태는 평균 2.66점으로 보통 수준보다 조금 낮게 경제적인 어려움을 겪고 있다고 판단할 수 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 응답자의 과반이 넘는 54.5%가 ‘하’로 평가하고 있었으나, ‘상’으로 응답한 가구의 비율은 17.1%로 타 서비스 이용자 대비 높았음.

○ 재활 서비스 이용하고 있는 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하라고 응답한 비율이 52.9%로 가장 높게 나타났고, 월평균 소득은 275.8만 원으로 나타남.

- 주관적인 경제상태는 평균 2.71점으로 보통 수준보다 조금 낮게 경제적 어려움을 겪고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 ‘중중’(28.1%)과 ‘중하’(33.9%)라고 응답한 가구가 많아 전체의 3분의 2 수준인 66.7%가 ‘중’ 수준으로 평가함.

□ 다음은 교육 영역의 교육지원/평생교육 서비스와 정보제공 서비스 이용가구의 실태를 확인함.

○ 교육지원/평생교육 서비스 이용 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하라고 응답한 비율이 56.0%로 가장 높게 나타났고, 월평균 소득은 346.4만 원으로 파악됨.

- 주관적인 경제상태는 평균 3.14점으로 보통 수준보다 약간 나은 것으로 인식하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 ‘중충’(55.5%)과 ‘하충’(41.6%)로 평가하는 비율이 많았음.

○ 정보제공 서비스 이용 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하라고 응답한 비율이 56.9%로 가장 높았으며, 월평균 소득은 357.3만 원으로 나타남.

- 주관적인 경제상태는 2.93점으로 보통 수준으로 판단하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 '중중'으로 평가한 비율이 55.3%로 과반을 넘어 전체의 82.5%가 '중' 수준으로 평가함.

〈표 3-3-15〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 건강 및 교육 영역

(단위: %, 만 원, 점)

경제적 특성	건강			교육	
	신체 건강 (N=2,526)	정신 건강 (N=32)	재활 (N=45)	교육지원/ 평생교육 (N=234)	정보제공 (N=36)
월평균 가구 소득 수준					
월평균 가구 소득(표준편차)	348.9 (267.48)	236.3 (197.36)	275.8 (185.36)	346.4 (173.34)	357.3 (173.87)
월평균가구소득 50% 이하	21.6	44.7	33.1	17.6	15.4
월평균가구소득 50% 초과~100% 이하	48.6	40.9	52.9	56.0	56.9
월평균가구소득 100% 초과~120% 이하	11.6	9.0	12.5	14.8	22.3
월평균가구소득 120% 초과~150% 이하	10.1	5.4	1.6	9.7	5.4
월평균가구소득 150% 초과	8.1	-	-	1.8	-
주관적 경제 상태 ¹⁾	3.04	2.66	2.71	3.14	2.93
사회경제적 지위					
상	2.8	17.1	3.1	2.8	-
상상	0.2	-	-	-	-
상중	0.4	12.9	-	0.4	-
상하	2.2	4.3	3.1	2.5	-
중	60.3	28.4	66.7	55.5	82.5
중상	6.1	-	4.7	4.0	6.7
중중	26.2	17.8	28.1	23.0	55.3
중하	28.0	10.6	33.9	28.5	20.5
하	36.8	54.5	30.2	41.6	17.5
하상	17.5	17.9	12.9	22.7	9.3
하중	14.3	6.9	6.5	14.9	1.5
하하	5.0	29.7	10.8	4.0	6.7

주: 1) 주관적 경제상태는 현재 가구의 경제 상태에 대한 주관적인 판단과 관련한 문항으로 '매우 어렵다', '어려운 편이다', '보통이다', '여유로운 편이다', '매우 여유롭다'를 1~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 경제적으로 여유로운 상태임을 의미

□ 고용 및 취업 영역의 취·창업, 일자리 지원 서비스를 확인한 결과는 다음과 같음.

○ 취·창업 지원 서비스 이용 가구의 경우, 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하라고 응답한 비율이 43.5%로 가장 높았으며, 월평균 소득은 339.6만 원으로 파악됨.

- 취·창업 지원 서비스 이용 가구의 주관적인 경제상태는 3.05점으로 보통보다 약간 나은 수준으로 인식하고 있었으며, 주관적으로 판단한 사회경제적 지위는 이용자의 67.4%가 '중'으로 평가하는 것으로 나타남.

○ 일자리 지원 서비스 이용 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 가구의 월평균 소득을 전국 가구 소득 기준 50%이하라고 응답한 비율이 53.2%로 가장 높게 나타났으며, 월평균 소득은 201.9만 원으로 나타남.

- 주관적인 경제상태는 2.62점으로 보통 수준보다 낮게 보다 경제적 어려움을 겪고 있다고 판단하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 '하중'으로 평가한 비율이 26.1%로 '하' 수준으로 평가한 응답자가 과반(55.3%)을 넘었음.

□ 사회 참여 서비스 이용 가구의 경우, 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%초과~100%이하인 비율이 32.1%로 가장 높았으며, 월평균 소득 150%초과인 비율이 20.8%로 타 서비스 이용자 대비 고소득자 비율이 높았고, 월평균 소득은 470.1만 원으로 나타남.

○ 주관적인 경제상태는 3.32점으로 보통보다 약간 나은 수준으로 판단하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회 경제적 지위는 '중'의 비율이 63.6%로 나타남.

□ 문화 및 여가 서비스 이용 가구의 경우, 월평균 소득을 전국 가구 소득 기준 50%이하~100%초과라고 응답한 비율이 43.2%, 월평균 소득 50%이하로 응답한 비율이 37.5%이었고, 평균 월 소득은 272.4만 원으로 나타남.

○ 주관적인 경제상태는 2.79점으로 '보통' 수준으로 판단하고 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 '중'의 비율이 62.3%로 나타남.

□ 주거 및 환경 서비스 이용 가구의 월평균 소득은 전국 가구 소득 기준 50%이하로 응답한 비율이 61.6%로 과반을 넘었으며, 평균 월 소득은 185.7만 원으로 타 서비스 대비 낮은 수준으로 파악되었음.

○ 주관적인 경제상태는 2.42점으로 '보통' 수준의 어려움으로 인식하고 있었으며, 주관적으로 판단한 사회경제적 지위는 이용자의 61.8%가 '하'로 평가하는 것으로 나타남.

〈표 3-3-16〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 고용 및 취업, 사회참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경 영역

(단위: %, 만 원, 점)

경제적 특성	고용 및 취업		사회 참여 (N=115)	문화 및 여가 (N=107)	주거 및 환경 (N=194)
	취·창업 지원 (N=125)	일자리 지원 (N=186)			
월평균 가구 소득 수준					
월평균 가구 소득(표준편차)	339.6 (154.06)	201.9 (154.08)	470.1 (547.09)	272.4 (196.52)	185.7 (165.72)
월평균가구소득 50% 이하	6.3	53.2	15.2	37.5	61.6
월평균가구소득 50% 초과~100% 이하	43.5	36.7	32.1	43.2	29.7
월평균가구소득 100% 초과~120% 이하	26.6	7.0	20.2	9.7	7.3
월평균가구소득 120% 초과~150% 이하	14.0	2.5	11.6	6.7	1.3
월평균가구소득 150% 초과	9.6	0.5	20.8	3.0	-
주관적 경제 상태 ¹⁾	3.05	2.62	3.32	2.79	2.42
사회경제적 지위					
상	1.5	4.3	3.1	3.2	2.9
상상	-	-	-	-	-
상중	-	1.8	-	0.4	-
상하	1.5	2.5	3.1	2.8	2.9
중	67.4	40.4	63.6	62.3	35.3
중상	3.3	3.4	2.9	7.0	4.8
중중	28.8	12.6	41.4	22.3	13.4
중하	35.3	24.5	19.3	33.0	17.1
하	31.1	55.3	33.3	34.5	61.8
하상	13.8	15.3	19.6	11.6	16.0
하중	16.4	26.1	7.6	13.6	19.4
하하	0.9	13.9	6.1	9.3	26.4

주: 1) 주관적 경제상태는 현재 가구의 경제 상태에 대한 주관적인 판단과 관련한 문항으로 '매우 어렵다', '어려운 편이다', '보통이다', '여유로운 편이다', '매우 여유롭다'를 1~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 경제적으로 여유로운 상태임을 의미

2) 사회서비스 유형별 이용 횟수 및 이용료, 경제상황 대비 부담 정도

□ 사회서비스 이용 경험이 있는 가구를 대상으로 사회서비스의 이용횟수와 월평균 이용 금액을 확인하였음.

○ 성인 돌봄 영역의 노인 돌봄 서비스 이용 횟수는 주 2회 이상~주 5회 미만이 42.7%로 가장 많았고, 유료이용자의 비율이 37.5%로 확인됨. 월평균 총 이용 금액은 약 15.8만 원이었음.

- 장애인 돌봄 서비스는 주 5회 이상(50.4%) 이용하는 가구가 가장 많았으며, 59.3%는 비용을 지불하는 것으로 확인됨. 월평균 이용금액은 4.64만원으로 나타남.

- 일상생활지원 서비스의 경우, 주 2회 이상~주 5회 미만 이용하는 비율이 36.5%로 가장 높았음.

• 유료로 이용한 가구는 7.6%, 월평균 이용금액은 3.84만 원으로 성인 돌봄 영역 내 서비스 중 서비스 이용금액이 가장 낮은 수준임.

○ 다음은 아동 돌봄 영역의 출산 지원 서비스 이용 횟수는 월 1회 이상~주 2회 미만이 38.5%로 가장 많았음. 서비스 비용을 지불한 가구는 9.5%였으며, 월평균 이용금액은 5.64만 원으로 확인됨.

- 보육 서비스의 경우 주 5회 이상 이용 가구가 76.9%로 타 서비스 대비 이용 빈도가 가장 높았고, 절반 가량(49.3%)이 유료로 이용한 것으로 확인됨. 월평균 이용금액은 10.62만 원으로 나타남.

- 방과 후 돌봄 서비스의 서비스 이용횟수는 주 5회 이상(47.7%), 주 2회 이상~5회 미만(43.8%)이 91.5%로 나타났으며, 서비스 비용을 지불한 가구는 42.6%였고, 월평균 총 이용 금액은 3.67만 원이었음.

- 기타 아동 돌봄 서비스의 경우, 연간 1회 이용하는 가구가 34.4%로 가장 많았고, 유료로 이용한 가구는 35.0%였으며, 월평균 이용금액은 17.8만 원으로 타 서비스 대비 높은 편임.

○ 건강 영역에서는 신체 건강 서비스를 이용하는 가구의 86.7%가 연간 1회 이용

하며, 유료로 이용한 가구는 19.5%였고, 월평균 이용 금액은 1.69만 원으로 파악됨.

- 정신 건강 서비스 경우 이용자의 35.6%가 연간 1회 이용한다고 응답했으며, 유료 이용 가구의 비율은 8.2%로 낮은 수준이었음. 월평균 이용금액은 0.58만 원 정도임.
- 한편, 재활 서비스의 경우 서비스 이용 횟수는 월 1회 이상 ~ 주 2회 미만이 53.1%로 건강 영역 내 타 서비스 대비 이용 빈도가 높은 편이고, 유료 이용 가구의 비율은 35.2%이고, 월평균 이용금액은 6.54만 원으로 나타남.

○ 교육 영역의 경우, 교육지원/평생교육 서비스 이용 횟수는 주 2회 이상~5회 미만이 46.2%로 가장 많았고, 유료로 이용한 가구는 35.2%, 월평균 이용 금액은 1.68만 원으로 파악됨.

- 정보제공 서비스의 경우 이용자의 과반이 넘는 60.8%가 연간 1회 이용한다고 응답했으며, 100% 무료이용자로 확인되었음.

○ 고용 및 취업 영역에서 취·창업 지원 서비스의 경우, 서비스 이용 횟수는 월 1회 이상~주 2회 미만이 39.0%로 가장 많았고, 유료로 이용한 가구의 비율은 4.5%, 월평균 이용 금액은 3만 원으로 파악되었음.

- 일자리 지원 서비스의 경우 이용자의 과반이 넘는 50.5%가 주 2회 이상 ~ 5회 미만 이용한다고 응답했으며, 유료로 이용한 가구의 비율은 1.3%, 월평균 이용금액은 0.16만 원으로 나타남.

○ 사회참여 지원 서비스의 이용 횟수는 월 1회 이상~주 2회 미만 이용한다고 응답한 비율이 71.2%로 타 서비스 대비 높았고, 유료 이용가구는 8.4%를 차지하며, 월평균 이용금액은 0.9만 원이었음.

○ 문화 및 여가 서비스는 분기별 1회 이용하는 응답자가 35.8%로 가장 많았고, 유료 이용 가구 비율이 20.6%로 월평균 이용금액은 3.19만 원이었음.

○ 주거 및 환경 서비스의 이용 횟수는 연간 1회 이용하는 비율이 39.7%이었고, 유료로 이용한 가구의 비율은 14.3%로 나타났으며, 월평균 이용 금액은 22.4만 원으로 타 서비스 대비 가장 많은 비용을 지불하고 있는 것으로 파악됨.

〈표 3-3-17〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 서비스 이용 횟수 및 이용 비용

(단위: %, 가구, 만 원)

사회서비스 유형		이용 횟수					이용 비용		
		주 5회 이상	주 2회 이상~ 주 5회 미만	월 1회 이상~ 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	무료 이용	유료 이용	월평균 이용금액 ¹⁾ (표준편차)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	31.9	42.7	17.0	6.4	2.1	62.5	37.5	15.81 (18.42)
	장애인 돌봄 서비스	50.4	38.3	7.7	3.6	-	40.7	59.3	4.64 (7.40)
	일상생활지원 서비스	22.2	36.5	29.5	8.2	3.6	92.4	7.6	3.84 (5.41)
아동 돌봄	출산지원 서비스	5.6	5.3	38.5	24.7	25.8	90.5	9.5	5.64 (4.56)
	보육 서비스	76.9	8.1	9.4	3.3	2.3	50.7	49.3	10.62 (11.12)
	방과 후 돌봄 서비스	47.7	43.8	5.2	2.0	1.3	57.4	42.6	3.67 (2.68)
	기타 아동 돌봄 서비스	28.6	4.3	23.4	9.3	34.4	65.0	35.0	17.18 (39.00)
건강	신체건강 서비스	0.6	2.3	4.6	5.9	86.7	80.5	19.5	1.69 (10.88)
	정신건강 서비스	-	11.7	21.6	31.1	35.6	91.8	8.2	0.58 (0.45)
	재활 서비스	4.8	33.4	53.1	1.6	7.1	64.8	35.2	6.54 (14.75)
교육	교육지원/평생교육 서비스	3.6	46.2	39.4	5.0	5.8	41.2	58.8	1.68 (1.06)
	정보제공 서비스	-	8.0	2.8	28.3	60.8	100.0	-	-
고용/취업	취·창업 지원 서비스	8.9	6.4	39.0	23.1	22.7	95.5	4.5	3.00 (2.98)
	일자리 지원 서비스	8.3	50.5	11.1	8.6	21.5	98.7	1.3	0.16 (0.18)
사회참여 지원 서비스		1.3	4.3	71.2	18.1	5.1	91.6	8.4	0.90 (0.70)
문화 및 여가 서비스		1.9	14.7	20.8	35.8	26.7	79.4	20.6	3.19 (8.09)
주거 및 환경 서비스		11.2	10.8	36.6	2.7	38.7	85.7	14.3	22.42 (70.00)

주: 1) 월평균 이용금액은 사회서비스 이용을 위한 비용 지불 경험이 있는 유료 이용 응답가구를 대상으로 질문함.

□ 다음은 사회서비스 유형별 해당 서비스를 이용한 경험이 있다고 응답한 가구를 대상으로 서비스 이용 금액이 경제상황 대비 어느 정도 부담이 되었는지 확인해 본 결과임. 부담 정도는 ‘전혀 부담되지 않았다’부터 ‘보통이다/적절했다’, ‘매우 부담되었다’를 1점~5점 척도로 측정하였음.

- 고용 및 취업 영역의 취·창업 지원 서비스 이용가구의 경제상황 대비 부담 정도가 3.89점으로 가장 높은 것으로 확인되었으며, 교육 영역의 교육지원/평생 교육 서비스는 2.09점으로 부담 정도가 가장 낮은 것으로 나타남.
- 성인 돌봄 영역에서 노인 돌봄 서비스 이용가구의 경제 상황 대비 부담 정도는 평균 3.45점으로 영역 내 타 서비스 대비 높게 나타났고, ‘보통이다’라고 응답한 비율이 58.1%로 절반 이상이었음.
- 아동 돌봄 영역에서는 기타 아동 돌봄 서비스가 3.31점으로 부담 정도가 가장 높았으며, 방과후 돌봄 서비스 이용 가구는 평균 2.49점으로 가장 낮았음.
- 건강 영역에서는 정신건강 서비스(3.28점), 재활 서비스(3.07점), 신체건강 서비스(2.99점) 순으로 부담을 느끼는 정도가 큰 것으로 파악되었음.
- 문화 및 여가 서비스의 경우 평균 2.79점으로 보통 수준보다 약간 낮은 부담을 느끼는 것으로 파악되었으며, 주거 및 환경 서비스 이용자의 경우 평균 3.11점으로 나타나 다소 높은 부담감을 느끼고 있었음.

〈표 3-3-18〉 사회서비스 이용 비용에 대한 경제상황 대비 부담 정도

(단위: %, 점)

사회서비스 유형		경제상황 대비 부담 정도 ¹⁾ (표준편차)	①+② 부담 되지 않음	① 전혀 부담되지 않음	② 부담되지 않음	③ 보통	④+⑤ 부담	④ 부담	⑤ 매우 부담
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	3.45 (0.67)	2.2	-	2.2	58.1	39.7	32.5	7.1
	장애인 돌봄 서비스	2.99 (0.38)	2.4	2.4	-	93.4	4.2	4.2	-
	일상생활지원 서비스	2.73 (1.27)	28.7	28.7	-	40.5	30.8	30.8	-
아동 돌봄	출산지원 서비스	3.04 (0.53)	11.3	-	11.3	73.9	14.8	14.8	-
	보육 서비스	3.14 (0.82)	13.3	5.8	7.5	55.6	31.1	28.6	2.5
	방과 후 돌봄 서비스	2.49 (1.12)	40.3	28.6	11.7	45.2	14.5	11.5	3.0
	기타 아동 돌봄 서비스	3.31 (0.79)	-	-	-	84.3	15.7	-	15.7
건강	신체건강 서비스	2.99 (0.84)	19.4	7.1	12.4	57.3	23.3	21.1	2.2
	정신건강 서비스	3.28 (0.57)	-	-	-	72.2	27.8	27.8	-
	재활 서비스	3.07 (1.01)	17.2	13.9	3.2	45.1	37.7	37.7	-
교육	교육지원/평생교육 서비스	2.09 (1.10)	60.4	43.3	17.1	27.6	12.1	11.7	0.4
	정보제공 서비스	- -	-	-	-	-	-	-	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	3.89 (1.20)	12.6	-	12.6	27.5	59.9	17.9	42.0
	일자리 지원 서비스	3.22 (0.54)	-	-	-	78.2	21.8	21.8	-
사회참여 지원 서비스		2.18 (0.96)	48.3	33.6	14.8	51.7	-	-	-
문화 및 여가 서비스		2.79 (0.66)	33.3	-	33.3	54.1	12.6	12.6	-
주거 및 환경 서비스		3.11 (1.05)	29.0	7.8	21.2	26.9	44.1	40.5	3.6

주: 1) 해당 서비스가 가구 경제상황 대비 얼마나 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않았다'부터 '보통이다/적절했다', '매우 부담되었다'를 1점~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 부담되었음을 의미

3) 사회서비스 유형별 서비스 충분성 및 적절성

□ 사회서비스의 필요 정도에 비해 양적으로 얼마나 충분하였는지에 대해 ‘매우 부족했다’부터 ‘보통이다’, ‘매우 충분했다’를 1점~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 충분하였음을 의미함.

○ 일상생활 지원 서비스(4.28점), 기타 아동 돌봄 서비스(4.24점), 장애인 돌봄 서비스(4.00점)는 서비스 필요 정도 대비 양적 충분성이 평균 4점을 넘는 수준으로 해당 서비스를 이용한 응답자에게 충분하게 제공된 것으로 확인됨.

- 기타 아동 돌봄 서비스와 장애인 돌봄 서비스를 이용한 경험이 있는 가구에 서는 필요 대비 양적으로 부족하다고 응답한 가구가 없었음.

○ 건강 영역 중 정신 건강 서비스는 서비스 필요 대비 양적 충분성이 3.43점으로 보통 이상의 수준이지만, 타 서비스 대비 낮은 수준으로 파악됨.

- 정신 건강 서비스를 이용한 경험이 있는 가구의 42.0%만이 충분하다 응답함.

〈표 3-3-19〉 사회서비스의 필요 수준 대비 양적 충분성: 사회서비스 유형별

(단위: %, 점)

사회서비스 유형		양적 충분성 ²⁾ (표준편차)	①+② 부족	① 매우 부족	② 부족	③ 보통	④+⑤ 충분	④ 충분	⑤ 매우 충분
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	3.93 (0.78)	3.6	-	3.6	22.9	73.4	50.2	23.2
	장애인 돌봄 서비스	4.00 (0.55)	-	-	-	14.2	85.8	71.2	14.6
	일상생활지원 서비스	4.28 (0.69)	0.8	-	0.8	11.1	88.1	46.8	41.2
아동 돌봄	출산지원 서비스	3.73 (0.92)	10.7	3.7	7.1	15.9	73.4	59.5	13.9
	보육 서비스	3.99 (0.75)	3.3	1.2	2.1	15.0	81.8	60.1	21.6
	방과 후 돌봄 서비스	3.86 (0.76)	4.9	0.7	4.3	20.5	74.6	58.0	16.6
	기타 아동 돌봄 서비스	4.24 (0.87)	-	-	-	26.8	73.2	22.0	51.2
건강	신체건강 서비스	3.84 (0.75)	4.2	0.3	3.9	23.9	71.9	54.9	17.0
	정신건강 서비스	3.43 (0.82)	7.6	1.4	6.2	50.4	42.0	32.3	9.7
	재활 서비스	3.86 (0.92)	12.4	-	12.4	11.6	76.0	53.2	22.8
교육	교육지원/평생교육 서비스	3.83 (0.68)	2.7	-	2.7	24.7	72.6	59.3	13.3
	정보제공 서비스	3.48 (0.62)	2.8	-	2.8	49.9	47.3	43.8	3.4
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	3.77 (0.72)	3.5	-	3.5	28.8	67.7	54.6	13.1
	일자리 지원 서비스	3.66 (0.10)	13.0	2.9	10.0	24.7	62.3	43.2	19.2
사회참여 지원 서비스		3.74 (0.65)	0.8	-	0.8	35.2	64.0	53.5	10.5
문화 및 여가 서비스		3.58 (0.83)	8.6	-	8.6	38.4	53.0	39.7	13.3
주거 및 환경 서비스		3.93 (0.91)	6.9	2.3	4.7	16.9	76.1	49.7	26.4

주: 1) 해당 서비스가 필요 정도에 비해 양적으로 얼마나 충분하였는지에 대해 '매우 부족했다' 부터 '보통이다', '매우 충분했다'를 1점~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 충분하였음을 의미

□ 다음은 사회서비스 이용 경험이 있는 응답자 중 서비스 이용료를 지불한 경험이 있는 응답자를 대상으로 해당 가구가 이용한 사회서비스의 내용과 수준을 고려한 지불 비용 적절성을 ‘서비스 내용 대비 매우 저렴했다(1점)’부터 ‘서비스 내용 대비 매우 비쌌다(5점)’까지의 항목으로 질문한 결과임.

○ 서비스 유형별로는 성인 돌봄 서비스 중 장애인 돌봄 서비스의 평균 점수(3.47점)가 상대적으로 높았으며, 아동 돌봄 서비스 중 기타 아동 돌봄 서비스(3.55점)가 상대적으로 서비스 대비 비싸다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

- 장애인 돌봄 서비스의 경우 절반을 넘는 52.3%의 이용자가 서비스 내용 대비 비용이 비쌌다’고 응답함.

○ 건강 서비스 중에는 신체건강 서비스의 점수(3.29점)가 상대적으로 높았으며, 고용 및 취업 서비스 중에는 취·창업지원서비스(3.29점)의 점수가 상대적으로 높은 수준이었음.

〈표 3-3-20〉 사회서비스 내용 및 수준 대비 지불 비용의 적절성: 사회서비스 유형별

(단위: %, 점)

사회서비스 유형		비용의 적절성 ² (표준편차)	①+② 서비스 내용 대비 저렴	① 매우 저렴	② 저렴	③ 서비스 내용 대비 적절	④+⑤ 서비스 내용 대비 비쌌	④ 비쌌	⑤ 매우 비쌌
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	3.35 (0.72)	4.5	1.3	3.3	61.6	33.9	27.4	6.6
	장애인 돌봄 서비스	3.47 (0.65)	2.4	2.4	-	45.2	52.3	52.3	-
	일상생활지원 서비스	3.14 (1.12)	32.0	4.5	27.5	24.9	43.0	35.9	7.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	2.99 (0.49)	11.3	-	11.3	78.3	10.4	10.4	-
	보육 서비스	3.28 (0.70)	6.5	1.2	5.3	62.3	31.1	26.0	5.1
	방과 후 돌봄 서비스	2.68 (1.20)	33.3	26.1	7.2	46.9	19.8	12.6	7.2
	기타 아동 돌봄 서비스	3.55 (0.86)	3.7	-	3.7	52.8	43.4	27.7	15.7
건강	신체건강 서비스	3.29 (0.75)	6.2	3.9	2.3	58.1	35.6	31.8	3.8
	정신건강 서비스	3.28 (0.57)	-	-	-	72.2	27.8	27.8	-
	재활 서비스	2.95 (0.98)	20.1	12.5	7.5	54.3	25.6	23.6	2.0
교육	교육지원/평생교육 서비스	2.29 (1.08)	47.7	35.6	12.1	40.3	12.0	12.0	-
	정보제공 서비스	-	-	-	-	-	-	-	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	3.29 (0.75)	12.6	-	12.6	45.4	42.0	42.0	-
	일자리 지원 서비스	3.22 (0.54)	-	-	-	78.2	21.8	21.8	-
사회참여 지원 서비스		2.47 (0.69)	44.4	9.1	35.3	55.6	-	-	-
문화 및 여가 서비스		3.22 (0.87)	14.5	4.6	9.9	47.7	37.7	34.0	3.7
주거 및 환경 서비스		2.99 (1.11)	20.8	16.5	4.2	48.1	31.2	25.5	5.7

주: 1) 서비스 수준 대비 지불한 비용의 적절성을 '서비스 내용 대비 매우 저렴했다'부터 '서비스 내용 대비 적절했다', '서비스 내용 대비 매우 비쌌다'를 1점~5점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 서비스 수준 대비 지불한 비용이 비쌌음을 의미하며 해당 서비스를 이용한 경험이 있는 응답자 중 서비스 이용료를 지불한 경험이 있는 응답자만을 대상으로 조사함

4) 사회서비스의 접근성 및 선택가능성

- 사회서비스 이용 가구를 대상으로 해당 사회서비스를 이용하면서 경험한 서비스 접근성과 선택 가능성에 대해 5점 척도로 질문하였음.
 - 접근성 문항은 물리적 접근성을 확인하기 위해 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었는지를 질문하였으며, 정보 접근성과 관련하여 서비스 이용 전 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았는지를 구분하여 질문함.
 - 서비스 선택가능성을 확인하기 위해서 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었는지를 확인함.
- 우선 물리적으로 제공기관의 접근 용이성과 관련하여 질문한 결과, 사회참여 지원 서비스가 4.24점으로 접근성이 가장 높았으며, 정신건강 서비스의 경우 3.71점으로 가장 접근성이 낮았음.
 - 다음은 정보 접근성과 관련하여 정보획득이 상대적으로 가장 용이한 서비스 유형은 방과후 돌봄 서비스와 재활 서비스로 각 4.26점, 4.28점으로 확인됨.
 - 정신건강 서비스는 3.65점으로 가장 낮았음.
 - 서비스의 선택가능성을 높일 수 있는 제공기관 수의 충분성과 관련해서는 재활 서비스와 교육지원/평생교육 서비스가 각 4.24점, 4.23점으로 상대적으로 높은 반면 정신건강 서비스는 3.64점으로 가장 낮았음.
- 전반적으로 정신건강 서비스와 문화 및 여가 서비스의 경우 제공기관의 접근 용이성, 정보획득 용이성, 제공기관 수의 충분성 모두 평균 3.7점대로 낮은 수준인 것으로 나타난 반면 방과 후 돌봄 서비스와 재활 서비스의 경우 각 요소들이 모두 평균 4.20점 이상으로 높은 수준인 것으로 파악됨.

〈표 3-3-21〉 사회서비스 및 제공기관의 접근성과 선택가능성: 사회서비스 유형별

(단위: 점)

		제공기관의 접근 용이성 ¹⁾ (표준편차)	정보획득 용이성 ²⁾ (표준편차)	제공기관 수의 충분성 ³⁾ (표준편차)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	3.89 (0.76)	3.93 (0.80)	3.79 (0.87)
	장애인 돌봄 서비스	4.00 (0.66)	3.94 (0.64)	3.98 (0.52)
	일상생활지원 서비스	4.28 (0.67)	4.17 (0.79)	4.12 (0.77)
아동 돌봄	출산지원 서비스	4.09 (0.70)	4.04 (0.76)	4.10 (0.74)
	보육 서비스	4.17 (0.66)	4.21 (0.79)	4.06 (0.81)
	방과 후 돌봄 서비스	4.25 (0.54)	4.26 (0.69)	4.22 (0.65)
	기타 아동 돌봄 서비스	3.84 (0.55)	3.92 (0.56)	3.93 (0.45)
건강	신체건강 서비스	4.13 (0.67)	4.15 (0.75)	4.12 (0.73)
	정신건강 서비스	3.71 (0.85)	3.65 (0.62)	3.64 (0.64)
	재활 서비스	4.21 (0.65)	4.28 (0.70)	4.24 (0.71)
교육	교육지원/평생교육 서비스	4.21 (0.67)	4.19 (0.73)	4.23 (0.74)
	정보제공 서비스	3.81 (0.69)	3.95 (0.71)	3.96 (0.75)
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	3.97 (0.82)	3.98 (0.81)	4.00 (0.75)
	일자리 지원 서비스	4.05 (0.73)	3.97 (0.81)	3.83 (0.82)
사회참여 지원 서비스		4.24 (0.58)	4.16 (0.66)	4.12 (0.62)
문화 및 여가 서비스		3.78 (0.70)	3.78 (0.79)	3.77 (0.76)
주거 및 환경 서비스		4.17 (0.62)	4.12 (0.72)	4.12 (0.73)

주: 1) 제공기관의 접근 용이성은 '제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다'의 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'의 1점~5점 척도로 측정됨. 점수가 높을수록 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었음을 의미

2) 정보획득의 용이성은 '서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다'의 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'의 1점~5점 척도로 측정됨. 점수가 높을수록 서비스 이용 전 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 쉬웠음을 의미

3) 제공기관 수의 충분성은 '지역 내 서비스 제공기관 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다'의 문항에 대해 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'의 1점~5점 척도로 측정됨. 점수가 높을수록 제공기관의 수가 충분했음을 의미

5) 사회서비스 이용 중단 경험

□ 다음은 사회서비스 이용 경험이 있는 가구를 대상으로 문제 및 욕구가 해결되기 이전에 혹은 서비스 이용 중에 서비스를 중단한 경험이 있는지 여부를 확인하였음.

- 이용 경험이 있는 가구 중 2.4%는 서비스 중단 경험이 있는 것으로 나타났음.
 - 서비스 유형별로 이용 중단 경험 여부를 살펴보면, 대부분의 서비스 유형에서 10% 미만의 중단 경험이 있다고 응답한 데 반해, 정신건강(25.6%) 서비스의 경우 이용 중 중단한 경험 비율이 높은 것으로 파악되었음.
- 서비스를 중단한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 사유에 대해 질문한 결과, 서비스 유형별로 중단 사유의 차이가 있으나 상당수의 서비스에서 ‘이용의사가 있었으나, 개인적 사유로 인해 불가피하게’ 중단했다는 응답 비율이 높게 나타났음.
 - ‘비용이 부담스러워’ 서비스를 중단한 경험은 재활서비스(100.0%), 출산지원 서비스(59.7%), 일상생활 지원 서비스(48.5%)에서 높은 수준으로 나타남.
 - 출산지원 서비스와 보육 서비스, 주거 및 환경 서비스는 ‘서비스 양이 적어서’(40.3%, 43.9%, 67.4%) 중단했다고 응답한 비율이 높았으며, 정보제공 서비스는 ‘서비스가 마음에 들지 않아서’ 중단했다고 응답한 비율이 100.0%였음.
 - 노인 돌봄 서비스(38.0%), 보육 서비스(39.6%), 기타 아동 돌봄 서비스(100.0%), 취·창업 지원 서비스(55.6%)는 ‘서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서’ 중단했다고 응답한 가구가 많은 것으로 확인됨.
 - 정신 건강 서비스는 ‘서비스 이용 효과가 없어서’(47.2%) 중단했다는 비율이 상대적으로 높았음.

〈표 3-3-22〉 사회서비스 이용 중단 경험 및 사유: 성인돌봄, 아동돌봄 영역

(단위: %)

중단 경험 및 사유	전체	성인 돌봄			아동 돌봄			
		노인 돌봄	장애인 돌봄	일상 생활 지원	출산 지원	보육	방과후 돌봄	기타 아동 돌봄
서비스 중단 경험 없음	97.6	94.4	100.0	97.0	94.1	99.0	95.0	90.3
서비스 중단 경험 있음	2.4	5.6	-	3.0	5.9	1.0	5.0	9.7
비용이 부담스러워서	10.9	22.6	-	48.5	59.7	-	6.6	-
서비스 양이 적어서 (시간이나 이용 횟수가 적어서)	13.1	-	-	-	40.3	43.9	-	-
서비스가 마음에 들지 않아서 (서비스 질이 낮아서)	10.3	21.9	-	-	-	-	-	-
서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서 (불친절하거나 전문적이지 않아서)	14.5	38.0	-	-	-	39.6	26.9	100.0
제공기관이 거리가 멀어서	8.0	-	-	-	-	16.5	-	-
서비스 이용 효과가 없어서	7.8	-	-	-	-	-	-	-
이용의사가 있었으나, 개인적 사유로 인해 불가피하게 (시간 부족, 이사 등)	35.4	17.5	-	51.5	-	-	66.5	-

〈표 3-3-23〉 사회서비스 이용 중단 경험 및 사유: 건강, 교육 영역

(단위: %)

중단 경험 및 사유	건강			교육	
	신체 건강	정신 건강	재활	교육지원/ 평생교육	정보제공
서비스 중단 경험 없음	99.2	74.4	96.5	95.6	95.6
서비스 중단 경험 있음	0.8	25.6	3.5	4.4	4.4
비용이 부담스러워서	9.8	-	100.0	-	-
서비스 양이 적어서 (시간이나 이용 횟수가 적어서)	10.0	-	-	12.8	-
서비스가 마음에 들지 않아서 (서비스 질이 낮아서)	12.8	-	-	10.0	100.0
서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서 (불친절하거나 전문적이지 않아서)	3.8	-	-	-	-
제공기관이 거리가 멀어서	3.9	16.4	-	17.4	-
서비스 이용 효과가 없어서	7.5	47.2	-	-	-
이용의사가 있었으나, 개인적 사유로 인해 불가피하게 (시간 부족, 이사 등)	52.3	36.3	-	59.8	-

〈표 3-3-24〉 사회서비스 이용 중단 경험 및 사유: 고용 및 취업, 사회참여 지원, 문화 및 여가, 주거 및 환경 영역
(단위: %)

중단 경험 및 사유	고용 및 취업		사회 참여 지원	문화 및 여가	주거 및 환경
	취·창업 지원	일자리 지원			
서비스 중단 경험 없음	93.9	92.8	99.2	91.7	97.6
서비스 중단 경험 있음	6.1	7.2	0.8	8.3	2.4
비용이 부담스러워서	-	-	-	-	11.0
서비스 양이 적어서 (시간이나 이용 횟수가 적어서)	-	14.4	-	15.9	67.4
서비스가 마음에 들지 않아서 (서비스 질이 낮아서)	-	22.6	-	18.2	-
서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서 (불친절하거나 전문적이지 않아서)	55.6	-	-	15.6	21.6
제공기관이 거리가 멀어서	22.8	9.5	-	13.7	-
서비스 이용 효과가 없어서	13.6	15.7	-	-	-
이용의사가 있었으나, 개인적 사유로 인해 불가피하게 (시간 부족, 이사 등)	8.0	37.8	100.0	36.6	-

다. 사회서비스 이용으로 인한 변화

1) 사회서비스 이용으로 인한 문제 및 욕구해결 정도

□ 다음은 사회서비스를 이용한 가구를 대상으로 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구가 어느 정도 해결되었는지에 대하여 질문하였음.

○ 문제 및 서비스 욕구의 '90% 이상이 해결'되었다고 응답한 비율은 성인 돌봄 영역의 일상생활지원 서비스가 42.1%로 가장 높았고, 아동 돌봄 영역의 기타 아동 돌봄 서비스(39.3%), 건강 영역에서는 재활 서비스(35.6%), 주거 및 환경 서비스(34.9%) 순으로 나타남.

○ 문제 및 서비스 욕구 해결 정도가 가장 낮은 수준인 서비스 유형은 노인 돌봄 서비스와 정신건강 서비스로 확인되었는데, 문제 및 욕구가 10% 미만으로 해결되었다는 응답이 각각 7.6%, 7.4%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 확인됨.

〈표 3-3-25〉 사회서비스 이용으로 인한 문제 및 욕구해결 정도: 사회서비스 유형별

(단위: %)

		10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	7.6	2.4	10.3	27.3	25.2	27.2
	장애인 돌봄 서비스	-	1.7	2.1	2.6	82.2	11.4
	일상생활지원 서비스	1.3	0.7	2.3	15.8	37.6	42.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	-	3.7	8.6	28.5	40.3	18.8
	보육 서비스	0.7	2.3	4.5	21.7	47.9	22.9
	방과 후 돌봄 서비스	1.0	2.6	6.5	26.0	49.7	14.3
	기타 아동 돌봄 서비스	-	6.9	16.7	10.4	26.8	39.3
건강	신체건강 서비스	0.6	1.8	6.6	29.7	40.4	20.9
	정신건강 서비스	7.4	10.4	15.2	33.7	27.9	5.3
	재활 서비스	4.2	5.0	4.1	8.7	42.4	35.6
교육	교육지원/평생교육 서비스	0.2	-	4.9	33.3	50.1	11.4
	정보제공 서비스	1.3	8.3	11.1	29.3	42.5	7.5
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	-	3.7	11.7	36.8	27.4	20.3
	일자리 지원 서비스	0.5	3.4	11.6	29.0	33.3	22.2
사회참여 지원 서비스		-	0.7	12.9	41.6	33.4	11.4
문화 및 여가 서비스		1.3	5.0	17.8	31.4	28.1	16.4
주거 및 환경 서비스		-	2.6	1.8	23.7	37.0	34.9

2) 사회서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도

□ 사회서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질이 어느 정도 개선되었는지를 7점 척도로 질문한 결과, 대부분의 영역에서 5점 이상으로 나타나 일정 부분 삶의 질 개선이 이루어졌음을 확인해볼 수 있음.

○ 삶의 질에 대한 개선도가 높은 서비스 유형은 일상생활지원 서비스(5.90점)였으며, 장애인 돌봄 서비스(5.64점), 보육 서비스(5.45점) 순으로 나타나 성인 및 아동 돌봄 영역의 개선도가 상대적으로 높은 것으로 확인됨.

- 해당 서비스 유형은 개선되었다고(약간 개선+개선된 편+매우 많이 개선) 응답한 비율이 각 93.0%, 96.2%, 91.6%로 90%이상을 넘는 수준이었음.

○ 반면 건강 영역의 정신건강 서비스는 4.48점으로 삶의 질 개선 정도가 가장 낮은 서비스 유형으로 확인되었음.

- 정신건강 서비스는 개선되지 않았다고(전혀 개선되지 않음+거의/별로 개선되지 않음+개선되지 않음) 응답한 비율이 14.5%로 타 서비스 유형 대비 가장 높았으며, 개선되었다고(약간 개선+개선된 편+매우 많이 개선) 응답한 비율은 55.5%에 그쳤음.

〈표 3-3-26〉 사회서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도: 사회서비스 유형별

(단위: %, 점)

사회서비스 유형		삶의 질 개선도 (표준편차)	①+② +③ 개선 되지 않음	① 전혀 개선 되지 않음	② 거의/ 별로 개선 되지 않음	③ 개선 되지 않음	④ 보통	⑤+⑥ +⑦ 개선	⑤ 약간 개선	⑥ 개선된 편	⑦ 매우 많이 개선
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	5.19 (1.19)	9.6	-	2.6	7.0	12.8	77.7	37.5	26.6	13.5
	장애인 돌봄 서비스	5.64 (0.78)	1.7	-	1.7	-	2.1	96.2	30.4	60.4	5.5
	일상생활지원 서비스	5.90 (1.02)	3.3	0.5	0.4	2.4	3.8	93.0	20.5	43.5	28.9
아동 돌봄	출산지원 서비스	5.40 (0.87)	2.4	-	-	2.4	7.8	89.8	47.8	31.8	10.2
	보육 서비스	5.45 (0.88)	1.8	0.4	0.8	0.5	6.6	91.6	44.3	37.8	9.5
	방과 후 돌봄 서비스	5.43 (0.86)	2.9	0.3	0.7	1.9	7.3	89.8	36.5	48.8	4.5
	기타 아동 돌봄 서비스	5.28 (1.25)	6.9	-	6.9	-	9.5	83.6	38.4	31.7	13.4
건강	신체건강 서비스	5.27 (0.95)	3.1	-	1.2	1.8	14.8	82.2	40.6	34.2	7.4
	정신건강 서비스	4.48 (0.96)	14.5	1.4	-	13.1	30.0	55.5	45.3	10.2	-
	재활 서비스	5.28 (0.96)	4.0	-	2.9	1.1	5.5	90.5	55.0	26.8	8.8
교육	교육지원/평생교육 서비스	5.41 (0.72)	0.5	-	0.3	0.2	8.8	90.6	42.1	46.3	2.3
	정보제공 서비스	5.07 (0.87)	5.8	-	1.3	4.4	12.5	81.8	50.0	31.8	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	5.16 (1.14)	8.1	-	1.6	6.5	17.2	74.7	35.2	27.8	11.6
	일자리 지원 서비스	5.19 (1.11)	7.7	-	1.5	6.2	14.1	78.2	40.0	26.4	11.7
사회참여 지원 서비스		5.21 (0.77)	0.9	-	0.9	-	12.7	86.4	53.4	29.8	3.2
문화 및 여가 서비스		5.04 (1.07)	6.8	-	1.8	5.0	18.0	75.2	48.8	15.3	11.1
주거 및 환경 서비스		5.32 (1.17)	8.7	-	1.3	7.4	10.7	80.6	36.2	27.7	16.8

주: 1) 해당 서비스를 이용함으로써 개선된 전반적인 삶의 질을 '전혀 개선되지 않았다'부터 '보통이다', '매우 많이 개선되었다' 1점~7점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 개선되었음을 의미

제4절 사회서비스 이용 의향

1. 사회서비스 이용 희망 가구의 특성

□ 다음은 향후 1년 내에 사회서비스를 이용할 의향이 있는지를 확인한 결과임.

○ 우선 사회서비스 8대 영역을 중심으로 분석한 결과, 신체건강 서비스, 정신건강 서비스, 재활 서비스를 포괄한 건강 영역에 대한 이용 희망률이 73.6%로 가장 높았으며, 교육(19.0%), 문화 및 여가(17.5%), 고용 및 취업(17.3%), 아동 돌봄(17.0%) 영역 순이었음.

〈표 3-4-1〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 서비스 영역별

(단위: %, 개, 가구)

영역	유형	향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스
성인 돌봄 ¹⁾	노인 돌봄 서비스	15.6
	장애인 돌봄 서비스	
	일상생활지원 서비스	
아동 돌봄 ¹⁾	출산지원 서비스	17.0
	보육 서비스	
	방과 후 돌봄 서비스	
	기타 아동 돌봄 서비스	
건강 ¹⁾	신체건강 서비스	73.6
	정신건강 서비스	
	재활 서비스	
교육 ¹⁾	교육지원/평생교육 서비스	19.0
	정보제공 서비스	
고용 및 취업 ¹⁾	취·창업 지원 서비스	17.3
	일자리 지원 서비스	
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	9.2
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	17.5
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	14.3
계(가구 수)		(4,000)

주: 1) 복수의 서비스 선택이 가능하며, 서비스 유형을 기준으로 하나라도 이용했다고 응답한 가구의 비율임.

□ 17개 사회서비스 유형을 기준으로 향후 서비스 이용의향을 확인해본 결과, 가구 평균 2.13개의 사회서비스가 필요하다고 응답하였음.

○ 신체건강 서비스가 73.1%로 가장 이용 의향 가구 비율이 높았으며, 다음으로 는 문화 및 여가 서비스(17.5%), 교육지원/평생교육 서비스(17.4%), 주거 및 환경 서비스(14.3%), 일자리 지원 서비스(14.2%), 노인 돌봄 서비스(12.1%) 순으로 나타남.

〈표 3-4-2〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 서비스 유형별

(단위: %, 개, 가구)

사회서비스 유형		향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		2.13 (1.75)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	12.1
	장애인 돌봄 서비스	2.0
	일상생활지원 서비스	7.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	3.8
	보육 서비스	10.6
	방과 후 돌봄 서비스	7.6
	기타 아동 돌봄 서비스	2.9
건강	신체건강 서비스	73.1
	정신건강 서비스	4.3
	재활 서비스	4.2
교육	교육지원/평생교육 서비스	17.4
	정보제공 서비스	4.9
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스	7.6
	일자리 지원 서비스	14.2
사회참여 지원	사회참여 지원 서비스	9.2
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	17.5
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	14.3
계(가구 수)		(4,000)

□ 다음은 가구의 생애주기별로 서비스 이용 의향 여부의 차이가 있는 지에 대하여 분석한 결과임.

- 전반적으로 노인가구의 서비스 이용 희망률이 높은 편이며,
- 평균 희망 서비스 개수는 첫 자녀 초등 입학전 가구가 2.95개로 가장 높고, 그 다음으로는 노인 가구(2.61개)의 순으로 파악됨.
- 노인가구의 경우 신체건강 서비스 이용 희망률이 86.3%로 높으며, 노인 돌봄 서비스(31.6%), 주거 및 환경 서비스(24.8%), 일자리 지원 서비스(23.9%) 순으로 높게 나타남
- 첫 자녀 초등 입학전 가구는 보육 서비스(88.3%)에 대한 이용 희망률이 높은 것으로 파악됨.
- 첫 자녀 출생전기 가구는 출산지원 서비스(37.5%), 첫 자녀 초중고 재학 가구는 방과 후 돌봄 서비스(36.9%)에 대한 이용 희망률이 높게 나타남.
- 교육 영역의 교육지원/평생교육 서비스의 경우에는 전반적으로 이용 희망률이 높았으나, 특히 첫 자녀 초등 입학전(24.4%), 첫 자녀 초중고 재학(22.5%), 성인인 첫 자녀 동거기 가구(21.0%)에서 이용 희망률이 높았음.
- 성인 첫 자녀 동거기 가구에서는 고용/취업 영역의 서비스 이용 희망률이 높았는데, 취·창업지원서비스와 일자리 지원 서비스가 각각 12.9%, 12.0%로 고용/취업 영역의 서비스 이용 희망률이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

〈표 3-4-3〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 생애주기별

(단위: %, 가구)

사회서비스 유형		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균 희망 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		1.13 (1.34)	1.94 (1.60)	2.95 (1.85)	2.31 (1.74)	1.95 (1.67)	1.72 (1.57)	2.61 (1.85)	2.25 (1.59)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	1.3	2.8	0.7	3.7	7.8	7.4	31.6	24.8
	장애인 돌봄 서비스	-	1.1	-	1.0	1.3	2.2	3.9	6.3
	일상생활지원 서비스	-	0.9	2.1	1.5	2.7	4.2	22.6	16.3
아동 돌봄	출산지원 서비스	2.3	37.5	15.0	1.2	0.4	1.0	0.4	1.5
	보육 서비스	0.6	16.6	88.3	21.2	1.1	0.8	0.6	0.6
	방과 후 돌봄 서비스	0.6	4.1	15.9	36.9	1.5	0.3	0.7	-
	기타 아동 돌봄 서비스	0.6	5.0	15.2	8.2	0.4	0.3	0.5	-
건강	신체건강 서비스	47.0	56.7	67.9	70.7	76.6	70.8	86.3	78.6
	정신건강 서비스	-	7.1	1.5	2.5	4.3	4.2	7.4	3.9
	재활 서비스	1.1	1.7	3.2	2.3	4.5	2.4	8.0	7.6
교육	교육지원/평생교육 서비스	15.4	14.3	24.4	22.5	21.0	14.6	13.1	13.6
	정보제공 서비스	4.8	3.7	6.1	6.1	7.9	2.3	3.7	4.2
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	7.8	7.9	6.4	6.1	12.9	8.6	3.7	6.4
	일자리 지원 서비스	9.1	7.3	9.8	10.0	12.0	12.9	23.9	16.7
사회참여 지원 서비스		6.8	6.0	5.6	10.3	11.4	10.0	8.8	7.9
문화 및 여가 서비스		9.3	14.7	20.2	16.7	18.6	16.2	20.8	17.7
주거 및 환경 서비스		6.6	6.9	12.8	9.7	10.8	13.6	24.8	19.0
계(가구수)		(289)	(212)	(265)	(629)	(770)	(744)	(920)	(171)

주: 1) 대분류 기준의 서비스 이용희망률은 중분류 서비스 중 하나의 서비스라도 이용의향이 있다고 응답한 가구의 비율임. 즉, 성인돌봄서비스의 이용희망률은 중분류인 노인 돌봄서비스, 장애인돌봄서비스, 일상생활지원서비스 중 하나 이상의 서비스에 대해 이용 희망이 있는 가구의 비율을 의미함.

- 가구의 소득수준에 따른 사회서비스 이용 희망률은 대체로 저소득가구일수록 서비스에 대한 이용 희망 의향 수준이 높은 것으로 나타남.
- 평균 희망 서비스 개수도 저소득가구에서 더 높은 것으로 확인되었으나(월평균 소득 50%이하: 2.92개, 월평균 소득 150%초과: 1.37개), 신체건강 서비스의 경우 소득수준과 무관하게 이용 희망률이 가장 높았음.
- 월평균 소득 50%이하인 가구의 경우 성인 돌봄 영역의 서비스 이용 희망률이 높았는데, 노인 돌봄 서비스(31.0%), 일상생활지원 서비스(23.6%)가 특히 높은 수준으로 확인됨.
- 고용/취업 영역의 취·창업 지원 서비스, 일자리 지원 서비스는 저소득 가구에 서 이용 희망률이 더 높았으며, 문화 및 여가 서비스와 주거 및 환경 서비스도 월평균 가구소득 50%이하의 저소득 가구에서 각각 24.1%, 31.4%로 나타나 이용 희망 비율이 높은 것으로 확인됨.
- 사회참여 지원 서비스의 경우에는 소득수준에 따른 희망률이 고르게 나타난 편이나, 월평균 소득 150%초과인 가구의 희망 의향이 다소 높은 수준(11.8%)으로 파악됨.

〈표 3-4-4〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 소득수준별

(단위: %, 가구)

		전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		2.92 (1.96)	2.18 (1.73)	1.78 (1.52)	1.67 (1.51)	1.37 (1.25)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	31.0	8.9	7.7	6.0	3.8
	장애인 돌봄 서비스	6.5	1.2	1.2	0.4	0.8
	일상생활지원 서비스	23.6	5.1	3.7	2.1	0.8
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.2	3.1	4.1	7.3	7.5
	보육 서비스	7.7	15.7	5.1	5.5	4.1
	방과 후 돌봄 서비스	8.1	10.6	4.9	2.5	1.9
	기타 아동 돌봄 서비스	3.0	3.7	1.3	2.1	1.1
건강	신체건강 서비스	82.2	73.5	70.8	66.0	65.0
	정신건강 서비스	6.4	4.1	3.8	4.6	1.9
	재활 서비스	7.1	4.2	3.7	2.6	1.3
교육	교육지원/평생교육 서비스	11.4	19.5	18.1	18.1	16.2
	정보제공 서비스	3.1	6.3	6.2	3.6	0.5
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	7.4	8.8	8.7	4.7	3.6
	일자리 지원 서비스	29.8	13.3	8.1	8.4	3.0
사회참여 지원 서비스		8.3	9.1	9.1	9.2	11.8
문화 및 여가 서비스		24.1	18.1	14.1	15.0	9.1
주거 및 환경 서비스		31.4	13.0	7.3	8.4	4.1
계(가구수)		(746)	(1,911)	(509)	(475)	(359)

□ 가구 유형별로 사회서비스 이용 의향에 대해 살펴본 결과, 전반적으로 3세대 가구의 서비스 이용 희망률이 타 가구 유형 대비 높은 편이며, 평균 희망 서비스 개수도 2.88개로 많은 수준임.

○ 가구 유형에 관계없이 신체건강 서비스 이용 희망률이 가장 높았음.

○ 신체건강 서비스를 제외하면, 3세대 가구는 일자리 지원 서비스(32.7%), 노인

돌봄 서비스(29.0%), 문화 및 여가 서비스(28.0%) 순으로, 2세대 가구는 교육 지원/평생교육 서비스(21.0%), 보육 서비스(20.2%)의 이용 희망률이 높음.

○ 부부가구는 문화 및 여가 서비스(20.0%), 노인 돌봄 서비스(17.0%), 일자리 지원 서비스(16.9%) 순으로, 1인가구는 주거 및 환경 서비스(17.9%), 노인 돌봄 서비스(15.4%), 일자리 지원 서비스(14.9%), 문화 및 여가 서비스(14.9%)의 이용 희망 비율이 높은 것으로 나타남.

〈표 3-4-5〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균 희망 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		2.88 (2.04)	2.23 (1.70)	2.20 (1.71)	1.90 (1.80)	1.85 (1.94)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	29.0	6.6	17.0	15.4	13.4
	장애인 돌봄 서비스	4.1	1.6	1.9	2.6	2.0
	일상생활지원 서비스	8.9	3.7	8.0	13.3	7.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	0.4	3.0	9.5	1.1	-
	보육 서비스	14.2	20.2	4.4	0.6	3.4
	방과 후 돌봄 서비스	15.0	15.1	1.3	0.3	5.5
	기타 아동 돌봄 서비스	2.3	5.1	1.5	0.4	4.7
건강	신체건강 서비스	83.4	74.4	75.9	69.2	54.8
	정신건강 서비스	4.2	3.2	6.4	4.6	3.8
	재활 서비스	8.1	3.7	5.3	3.8	4.8
교육	교육지원/평생교육 서비스	16.6	21.0	15.8	13.1	16.9
	정보제공 서비스	4.2	6.4	4.1	2.8	10.1
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	8.2	8.7	5.7	6.8	16.0
	일자리 지원 서비스	32.7	11.4	16.9	14.9	12.8
사회참여 지원 서비스		12.0	9.7	10.1	7.9	3.3
문화 및 여가 서비스		28.0	17.6	20.0	14.9	12.2
주거 및 환경 서비스		16.2	11.3	15.6	17.9	13.6
계(가구수)		(105)	(1,801)	(868)	(1,171)	(56)

- 돌봄가구원 존재 여부에 따른 사회서비스 이용 희망 의향의 차이를 살펴보면, 영유아(만 5세 이하) 가구원이 있는 가구에서 평균 3.02개 서비스 이용을 희망하고 있는 것으로 나타남.
- 전반적으로 신체건강 서비스 이용 희망률이 높으나, 돌봄가구원의 특성에 따라 이용할 의향이 있는 서비스 유형이 다른 것으로 파악됨.
 - 등록장애인이나 있거나 노인 가구원이 있는 가구는 성인 돌봄 영역 중 노인 돌봄 서비스 이용 의향(31.3%, 32.4%)이 높으며, 아동 돌봄 영역의 경우 영유아 가구원이 있는 가구에선 보육 서비스가 86.5%로, 아동 가구원이 있는 가구는 방과후 돌봄 서비스가 32.7%로 높게 나타남.
 - 일자리 지원 서비스 이용 희망률은 노인이 가구원이 있는 가구(23.8%)가 상대적으로 높게 나타남.
- 가구의 특성에 따라 사회서비스 이용 희망률을 분석해본 결과, 대체로 기초생활보장 수급가구의 이용 의향이 높은 것으로 나타났으며, 평균 희망 서비스 개수도 기초생활보장 수급가구가 3.21개로 많음.

〈표 3-4-6〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별

(단위: %, 가구)

		돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
		영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6세 이상 만 17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초 생활보장 수급가구
평균 희망 서비스 개수 ¹⁾ (표준편차)		3.02 (1.84)	2.29 (1.72)	2.62 (1.82)	2.85 (2.07)	2.11 (1.71)	3.21 (1.66)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	1.6	4.4	32.4	31.3	5.8	30.1
	장애인 돌봄 서비스	0.6	1.1	4.5	30.8	0.7	14.3
	일상생활지원 서비스	2.1	1.5	21.5	25.1	2.9	36.8
아동 돌봄	출산지원 서비스	11.8	0.9	0.4	0.3	7.8	-
	보육 서비스	86.5	18.1	1.2	0.4	14.5	2.5
	방과 후 돌봄 서비스	28.1	32.7	1.6	4.1	14.8	1.4
	기타 아동 돌봄 서비스	14.8	7.1	0.6	1.8	4.3	1.9
건강	신체건강 서비스	69.6	70.9	86.8	80.5	73.5	83.7
	정신건강 서비스	1.3	2.5	6.9	9.3	3.8	12.2
	재활 서비스	2.9	2.9	7.7	12.7	4.4	6.0
교육	교육지원/평생교육 서비스	23.1	22.3	13.7	12.2	18.0	10.0
	정보제공 서비스	6.4	6.8	3.6	4.1	5.8	-
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	5.9	8.0	3.9	3.7	7.5	10.1
	일자리 지원 서비스	10.7	11.5	23.8	19.4	9.6	15.5
사회참여 지원 서비스		5.2	10.0	9.1	2.9	10.3	4.7
문화 및 여가 서비스		18.6	17.5	20.8	13.0	16.6	25.3
주거 및 환경 서비스		12.3	10.7	23.5	33.5	10.8	66.3
계(가구수)		(375)	(750)	(1,126)	(147)	(1,030)	(130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

2. 이용료 지불 의사

□ 다음은 향후 1년 이내로 사회서비스 이용을 희망하는 가구를 대상으로 해당 서비스 이용 시 이용료 지불 의사가 있는지를 확인함.

○ 서비스 유형별로 지불 의사의 차이가 있는 것으로 나타났는데, 지불 의사가 가장 높은 기타 아동 돌봄 서비스(77.9%)와 가장 낮은 일상생활지원 서비스(23.5%)는 약 54%p의 차이를 보이는 것으로 나타남.

○ 전반적으로 아동 돌봄 영역에서 서비스 이용료를 지불할 의사가 높은 것으로 확인됨.

- 기타 아동 돌봄 서비스는 77.9%, 방과 후 돌봄 서비스는 75.8%, 보육 서비스는 73.0%로 응답가구의 2/3 이상이 비용을 지불할 의사가 있다고 답함.

○ 다음은 교육 영역에서 교육지원/평생교육 서비스(72.8%), 신체건강 서비스(62.8%) 순이었음.

□ 서비스 이용 경험의 유무에 따른 이용료 지불 의사 차이를 확인한 결과, 대부분의 서비스 유형에서 이용 경험이 있는 집단이 다소 높은 수준의 비용 지불의사를 밝힘.

○ 다만 장애인 돌봄 서비스와 정신건강 서비스의 경우 이용 경험이 있는 집단의 31.3%, 48.3%가 이용료 지불 의사가 있는 데 반해, 이용 경험이 없는 집단은 각각 68.0%, 71.7%로 이용 경험이 있는 집단에 비해 비용 지불 의사가 높은 것으로 확인됨.

〈표 3-4-7〉 사회서비스 이용 여부에 따른 향후 사회서비스 이용료 지불 의사

(단위: %, 가구)

사회서비스 이용료 지불 의사		전체	사회서비스 이용 경험	
			있음	없음
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	50.7	49.4	55.6
	장애인 돌봄 서비스	35.1	31.3	68.0
	일상생활지원 서비스	23.5	23.9	21.5
아동 돌봄	출산지원 서비스	63.2	66.6	50.4
	보육 서비스	73.0	73.7	62.7
	방과 후 돌봄 서비스	75.8	76.2	71.5
	기타 아동 돌봄 서비스	77.9	79.8	69.3
건강	신체건강 서비스	62.8	63.4	57.9
	정신건강 서비스	52.8	48.3	71.7
	재활 서비스	58.7	59.4	50.8
교육	교육지원/평생교육 서비스	72.8	74.9	59.7
	정보제공 서비스	37.8	41.9	24.1
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	44.7	43.5	47.1
	일자리 지원 서비스	31.3	29.4	37.6
사회참여 지원 서비스		51.9	52.6	47.1
문화 및 여가 서비스		54.7	53.4	58.8
주거 및 환경 서비스		35.6	34.2	39.9

제5절 사회서비스 인지도와 정책 관련 의견

1. 사회서비스 인지도

□ 본 조사 이전에 사회서비스를 알고 있었는지에 대해 질문한 결과, 전체 응답가구의 78.9%가 사회서비스에 대해 ‘알고 있었다’고 응답한 것으로 나타남.

○ 사회서비스를 한 가지라도 이용해 본 경험이 있는 집단과 그렇지 않은 집단을 구분하여 인지도 차이를 살펴본 결과, 서비스 이용 경험자의 인지도는 80.7%로 비경험자(73.8%)에 비해 상대적으로 높았음.

〈표 3-5-1〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
알고 있었다	78.9	80.7	73.8
모르고 있었다	21.1	19.3	26.2
계(가구 수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

□ 생애주기에 따른 사회서비스 인지도 차이를 살펴본 결과, 첫 자녀 초등 입학전 가구에서 인지도가 86.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 첫 자녀 초중고 재학(85.6%), 성인인 첫 자녀 동거기(85.1%) 순으로 인지도가 높은 것으로 나타남.

○ 한편, 기타 가구를 제외하고는 노인가구의 인지도가 71.3%로 가장 낮았음.

〈표 3-5-2〉 생애주기별 사회서비스 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
알고 있었다	77.1	79.9	86.6	85.6	85.1	78.8	71.3	57.0
모르고 있었다	22.9	20.1	13.4	14.4	14.9	21.2	28.7	43.0
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득 수준별로 사회서비스에 대한 인지도 차이를 살펴 본 결과 월평균 소득 120%초과 ~150%이하 가구의 인지도가 83.3%로 가장 높게 나타났으며, 월평균 소득 100%초과~120%이하 82.4%, 월평균 소득 150%초과 80.6% 순이었음.

〈표 3-5-3〉 소득수준별 사회서비스 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
알고 있었다	71.9	79.2	82.4	83.3	80.6
모르고 있었다	28.1	20.8	17.6	16.7	19.4
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

□ 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스에 대한 인지도는 영유아 가구원이 있는 가구에서 87.2%로 가장 높았던 반면, 노인 가구원이 있는 가구에서 70.8%로 가장 낮은 것으로 나타나 상대적으로 노인 가구원이 있는 가구의 사회서비스 인지도가 낮은 수준인 것으로 파악됨.

○ 가구 특성별로는 맞벌이 가구의 사회서비스 인지도가 84.5%로 가장 높게 나타남.

〈표 3-5-4〉 돌봄가구원 존재 여부 및 가구특성별 사회서비스 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활보장 수급가구
알고 있었다	87.2	85.5	70.8	78.6	84.5	83.1
모르고 있었다	12.8	14.5	29.2	21.4	15.5	16.9
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

2. 사회서비스 정책 인지도와 사업수행 관련 의견

□ 사회서비스 정책 인지도는 국가가 사회서비스 부문에서 다양한 서비스를 제공하기 위해 수행하는 시책과 사업에 대한 인지 정도로 질문하였으며, ‘국가에서 사회서비스를 제공하고 있는지 몰랐음’, ‘국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함’, ‘국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음’, ‘국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음’의 항목으로 측정함.

○ 응답자의 대부분이 사회서비스에 대해 인지하고 있는 것(91.7%)으로 나타났으나, ‘구체적인 사항은 알지 못함’이라고 응답한 응답자가 43.0%, ‘주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음’이라고 응답한 응답자가 43.8%로 응답자의 대부분이 사회서비스의 시책과 사업에 대해 표면적으로 인지하고 있는 것으로 나타남.

○ 사회서비스 이용 경험별로는 사회서비스 이용 경험이 있는 사람의 인지도(92.9%)가 이용 경험이 없는 사람(88.5%)에 비해 더 높은 것으로 나타났는데, 세부적으로 이용 경험이 있는 경우 ‘서비스 내용을 대략적으로 알고 있음’이라고 응답한 비율(46.3%)이 이용 경험이 없는 경우(36.9%)보다 높았음.

〈표 3-5-5〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 정책 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책 인지도	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
서비스 인지 못함	8.3	7.1	11.5
서비스에 대해 인지함	91.7	92.9	88.5
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함	43.0	40.2	50.7
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음	43.8	46.3	36.9
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음	4.9	6.4	0.9
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

□ 생애주기별 정책 인지도는 자녀를 양육하는 가구(첫 자녀 출생전, 첫 자녀 초등 입학전, 첫 자녀 초중고 재학, 성인인 첫 자녀 동거기 가구)가 청년가구와 노인 가구에 비해 높은 것으로 나타났다.

○ 특히, 첫 자녀 초등 입학전 가구(57.9%)와 첫 자녀 초중고 재학 가구(57.0%)의 경우 응답자의 절반 이상이 ‘국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있다’고 응답함.

〈표 3-5-6〉 생애주기별 사회서비스 정책 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책 인지도	미혼기	첫 자녀 출생 전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
서비스 인지 못함	11.2	5.8	2.7	3.2	4.8	8.2	14.2	18.0
서비스에 대해 인지함	88.8	94.2	97.3	96.8	95.2	91.8	85.8	82.0
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함	48.2	42.1	25.9	33.1	42.8	49.6	44.9	60.5
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음	35.2	42.7	57.9	57.0	49.3	37.9	37.9	21.5
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음	5.4	9.4	13.4	6.8	3.1	4.3	3.0	-
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득수준별 사회서비스 정책 인지도는 월평균 소득 150%초과 가구(96.0%)에서 가장 높은 것으로 나타났으며, 월평균 소득 50%이하 가구(85.8%)에서 가장 낮은 것으로 나타남.

○ 한편, 월평균 소득 120%초과~150%이하 가구의 경우 다른 가구에 비해 상대적으로 ‘국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음’이라고 응답한 응답자의 비율이 높은 수준(7.3%)이었음.

〈표 3-5-7〉 소득수준별 사회서비스 정책 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책 인지도	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
서비스 인지 못함	14.2	7.7	8.4	4.2	4.0
서비스에 대해 인지함	85.8	92.3	91.6	95.8	96.0
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함	45.2	41.6	41.0	45.5	45.4
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음	36.0	46.1	45.6	43.0	45.7
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음	4.6	4.5	4.9	7.3	4.8
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

□ 영유아 가구원이 있는 가구와 아동 가구원이 있는 가구의 경우 95% 이상의 응답자가 ‘서비스에 대해 인지하고 있다’고 응답한 것과 비교하여 노인 가구원이 있는 가구와 등록장애인이 있는 가구는 상대적으로 정책 인지도가 낮은 것으로 나타남.

○ 특히, 노인 가구원이 있는 가구의 경우 ‘사회서비스에 대해 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못한다’는 비율이 다른 가구들에 비해 높은 것으로 나타나(46.1%), 상대적으로 사회서비스 정책에 대한 접근성이 낮은 것으로 나타남.

○ 한편 영유아 가구원이 있는 가구의 경우 다른 가구들에 비해 ‘서비스의 내용을 구체적으로 알고 있다’고 응답한 비율이 높은 수준이었음(12.2%).

□ 가구특성별 사회서비스 정책에 대한 인지도는 기초생활보장 수급가구의 경우 ‘주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음’이라고 응답한 비율이 10.2%로 다른 가구들에 비해 높은 수준이었음.

〈표 3-5-8〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 정책 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책 인지도	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초 생활보장 수급가구
서비스 인지 못함	2.2	4.0	13.4	10.4	3.9	7.1
서비스에 대해 인지함	97.8	96.0	86.6	89.6	96.1	92.9
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함	25.9	34.4	46.1	35.6	40.0	39.9
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음	59.8	55.7	37.8	50.0	49.4	42.7
국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음	12.2	5.9	2.6	4.1	6.7	10.2
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

□ 정부주도의 사회서비스 제공에 대해서는 사회서비스에 대해 인지하고 있는 가구의 95.7%가 '바람직한 정책추진 이라고 생각'하는 것으로 나타나 응답자 대부분이 긍정적 견해를 가지고 있는 것으로 나타남.

○ 사회서비스 이용 경험에 따른 견해차를 살펴본 결과, '바람직한 정책 추진이라고 생각'하는 비율이 사회서비스 비이용자(92.8%)보다 이용자일 경우 더 높은 것(96.7%)으로 나타남.

〈표 3-5-9〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해

(단위: %, 명)

사회서비스 사업 수행에 대한 견해	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
바람직한 정책추진이라고 생각함	95.7	96.7	92.8
불필요한 정책추진이라고 생각함	4.3	3.3	7.2
계(가구수)	100.0 (3,669)	100.0 (2,727)	100.0 (943)

□ 생애주기별 정부주도 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해는 첫 자녀 초등 입학 전 가구에서 가장 긍정적이었으며(99.4%), 미혼 가구에서 상대적으로 부정적(8.1%)인 것으로 나타남.

〈표 3-5-10〉 생애주기별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해

(단위: %, 가구)

사회서비스 사업 수행에 대한 견해	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
바람직한 정책추진이라고 생각함	91.9	93.0	99.4	97.3	96.4	94.3	96.0	94.8
불필요한 정책추진이라고 생각함	8.1	7.0	0.6	2.7	3.6	5.7	4.0	5.2
계(가구수)	100.0 (256)	100.0 (200)	100.0 (258)	100.0 (609)	100.0 (733)	100.0 (684)	100.0 (789)	100.0 (141)

□ 소득수준별로는 소득이 낮은 집단에서 ‘바람직한 정책추진이라고 생각’하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 월평균 소득 50%이하 가구의 97.3%가 긍정적 견해를 보인 것과 비교하여 월평균 소득 150%초과 가구는 91.5%가 긍정적 견해를 보였음.

〈표 3-5-11〉 소득수준별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해

(단위: %, 가구)

사회서비스 사업 수행에 대한 견해	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
바람직한 정책추진이라고 생각함	97.3	96.5	96.6	92.9	91.5
불필요한 정책추진이라고 생각함	2.7	3.5	3.4	7.1	8.5
계(가구수)	100.0 (640)	100.0 (1,763)	100.0 (466)	100.0 (455)	100.0 (344)

□ 돌봄가구원 존재여부별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해를 살펴보면, 영유아 가구원이 있는 가구의 경우 ‘바람직한 정책추진이라고 생각’한다고 응답한 비율이 99.6%에 달하는 것으로 나타남.

□ 가구특성별로는 기초생활보장 수급가구가 상대적으로 더 긍정적인 견해(98.5%)를 갖고 있는 것으로 나타남.

〈표 3-5-12〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 제공 사업 수행에 대한 견해

(단위: %, 가구)

사회서비스 사업 수행에 대한 견해	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활 보장 수급가구
바람직한 정책추진이라고 생각함	99.6	96.8	96.0	97.5	97.1	98.5
불필요한 정책추진이라고 생각함	0.4	3.2	4.0	2.5	2.9	1.5
계(가구수)	100.0 (367)	100.0 (720)	100.0 (975)	100.0 (132)	100.0 (990)	100.0 (121)

주 : 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

□ 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공하는 사회서비스의 정책화 대상에 대한 질문에 응답자의 절반 이상(53.6%)이 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 정책이 설계되어야 한다고 응답함.

○ ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)’ 정책이 설계되어야 한다는 응답은 전체 응답의 43.0%이었음.

○ 사회서비스 이용자와 비이용자 모두 과반수가 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’이 대상이 되어야 한다고 응답해 사회서비스 이용 경험에 따른 두드러진 응답 차이는 없는 것으로 확인됨.

〈표 3-5-13〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견

(단위: %, 명)

사회서비스 지원대상에 대한 의견	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람 (전 국민을 대상으로)	43.0	44.5	39.2
소득이 낮은 사람(취약 계층)	53.6	52.6	56.4
모르겠음	3.3	2.9	4.4
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

□ 생애주기별로는 청년가구, 첫 자녀 초등 입학전, 첫 자녀 초중고 재학 가구의 경우 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 비율이 상대적으로 더 높았으나 첫 자녀 출생전, 성인인 첫 자녀 동거기, 자녀 독립기, 노인, 기타 가구의 경우 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다는 비율이 상대적으로 더 높았음.

○ 특히, 첫 자녀 초등 입학전 가구와 첫 자녀 초중고 재학 가구의 경우 응답자의 과반 수 이상(51.0%, 51.1%)이 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다고 응답하였으며,

○ 성인인 첫 자녀 동거기 가구와 자녀 독립기, 노인, 기타 가구의 경우 응답자 과반 수 이상(50.6%, 58.7%, 61.4%, 60.0%)이 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다고 응답하였음.

〈표 3-5-14〉 생애주기별 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견

(단위: %, 가구)

사회서비스 지원대상에 대한 의견	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람 (전 국민을 대상으로)	49.6	44.9	51.0	51.1	45.3	38.1	36.1	36.9
소득이 낮은 사람(취약 계층)	48.1	49.5	45.1	45.7	50.6	58.7	61.4	60.0
모르겠음	2.4	5.6	3.9	3.2	4.1	3.2	2.5	3.0
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득수준별로는 월평균 소득 150%초과 가구를 제외한 모든 가구에서 상대적으로 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다는 응답이 높은 수준인 것으로 나타남.

○ 반면, 월평균 소득 150%초과 가구의 경우 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 응답이 과반 수 이상(52.6%)으로 나타남.

〈표 3-5-15〉 소득수준별 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견

(단위: %, 가구)

사회서비스 지원대상에 대한 의견	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)	35.7	42.8	45.8	45.5	52.6
소득이 낮은 사람(취약 계층)	61.8	54.1	48.6	50.3	45.8
모르겠음	2.5	3.2	5.6	4.2	1.6
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

□ 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 지원대상에 대한 견해는 자녀가 있는 가구의 경우 과반 수 이상이 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다고 응답한 반면, 노인 가구원이 있는 가구와 등록장애인이 있는 가구의 경우 과반 수 이상이 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다고 응답함.

○ 기초생활보장 수급가구의 경우 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다고 응답한 비율이 73.6%로 다른 가구에 비해서도 높은 수준임.

〈표 3-5-16〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견

(단위: %, 가구)

사회서비스 지원대상에 대한 의견	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활 보장 수급가구
소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)	51.3	50.7	37.9	35.1	46.8	23.6
소득이 낮은 사람(취약 계층)	44.5	45.9	59.8	62.9	49.2	73.6
모르겠음	4.2	3.5	2.3	2.0	3.9	2.8
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

3. 사회서비스 제공 주체, 비용 부담 및 자원 마련 등에 대한 의견

□ 일상생활 각 영역에서 사회서비스와 관련한 어려움이 있을 경우, 해당 문제를 해결해야 하는 주체에 대한 의견을 질문하였음.

○ 응답 문항은 ‘개인이나 가족이 전적으로’부터 ‘국가가 전담하여’까지 1점부터 7점까지의 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 ‘국가가 전담하여’ 해결해야 함을, 점수가 낮을수록 ‘개인이나 가족이 전적으로’ 해결해야 함을 의미함.

○ 분석 결과, 17가지의 서비스 유형 중 장애인 돌봄 서비스의 평균 점수가 5.39점으로 가장 높았으며, 문화 및 여가 서비스의 평균점수가 4.30점으로 가장 낮았음.

- 전체 응답가구 중 장애인 돌봄 서비스의 경우 81.0%, 노인 돌봄 서비스는 78.1%, 보육 서비스는 71.2%가 국가에서 전담하여 해결해야한다고 응답함.
- 반면 문제 발생시 ‘개인이나 가족’이 해결해야한다고 응답한 비율이 가장 높았던 서비스 유형은 문화 및 여가 서비스(24.8%), 사회참여 지원 서비스(15.4%), 주거 및 환경 서비스(15.4%) 순으로 나타남.

○ 즉, 전통적 사회복지 영역인 돌봄 영역의 경우 문제해결의 주체를 국가로 판단하는 비율이 높은 반면, 확장된 사회서비스 영역은 개인이나 가족이 해결해야

한다고 응답한 비율이 높은 것으로 확인됨.

〈표 3-5-17〉 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체

(단위: %, 점)

사회서비스 이용 시 문제 해결의 주체		문제 해결의 주체 (표준 편차)	①+② +③ 개인 /가족	① 개인 이나 가족이 전적 으로	②	③	④ 개인/ 가족, 국가가 반씩	⑤+⑥ +⑦ 국가 (중앙 정부, 지자체)	⑤	⑥	⑦ 국가가 전담 하여
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	5.19 (1.18)	8.0	0.4	2.8	4.8	13.9	78.1	37.9	27.6	12.6
	장애인 돌봄 서비스	5.39 (1.10)	5.8	0.1	1.2	4.6	13.1	81.0	30.7	35.7	14.6
	일상생활지원 서비스	4.79 (1.29)	14.9	0.6	4.5	9.8	24.0	61.0	30.3	22.3	8.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	5.02 (1.31)	11.9	0.3	4.5	7.2	20.1	68.0	30.6	23.9	13.5
	보육 서비스	5.09 (1.24)	10.8	0.3	2.7	7.8	18.0	71.2	31.9	26.9	12.4
	방과 후 돌봄 서비스	5.00 (1.22)	10.9	0.1	2.6	8.3	21.9	67.2	31.8	24.5	10.8
	기타 아동 돌봄 서비스	4.92 (1.20)	11.2	0.2	2.5	8.5	24.4	64.4	31.7	23.5	9.3
건강	신체건강 서비스	4.90 (1.20)	11.9	0.6	2.7	8.6	23.2	64.9	31.7	25.0	8.2
	정신건강 서비스	4.93 (1.12)	9.5	0.4	2.5	6.6	22.2	68.3	37.0	25.4	5.8
	재활 서비스	4.89 (1.11)	10.3	0.2	2.2	7.9	23.8	65.9	35.4	25.1	5.5
교육	교육지원/평생교육 서비스	4.67 (1.11)	13.5	0.3	2.5	10.8	29.9	56.6	33.7	18.8	4.0
	정보제공 서비스	4.67 (1.10)	13.3	0.4	1.6	11.3	30.8	55.8	33.5	17.6	4.7
고용 /취업	취·창업 지원 서비스	4.76 (1.10)	11.1	0.2	2.1	8.7	28.9	60.0	34.9	20.4	4.7
	일자리 지원 서비스	4.93 (1.08)	8.2	0.2	1.8	6.2	24.8	67.0	36.3	24.8	5.8
사회참여 자원 서비스		4.58 (1.11)	15.4	0.6	2.3	12.5	31.1	53.5	32.9	17.3	3.3
문화 및 여가 서비스		4.30 (1.23)	24.8	0.9	7.0	16.9	30.0	45.3	29.5	12.8	2.9
주거 및 환경 서비스		4.60 (1.15)	15.4	0.5	3.4	11.5	29.9	54.7	33.8	16.9	4.0

주: 1) 사회서비스 이용과 관련된 어려움이 있을 경우, 해당 문제의 해결 주체에 대해 '개인이나 가족이 전적으로'부터 '국가가 전담하여(중앙정부/지자체)'를 1점~7점으로 측정하였음. 점수가 높을수록 국가가 전담해야 함을, 점수가 낮을수록 개인/가족이 전담해야 함을 의미

□ 다음은 사회서비스를 이용하기 위한 비용 부담이 어떻게 이루어져야 하는지에 대한 질문에, 전체 응답자의 절반 이상(59.5%)이 ‘사회서비스 이용과 관련된 비용을 국가와 이용자가 함께 부담하되 국가가 더 많이 지불해야 한다’고 응답하였고, 20.4%는 ‘사회서비스 이용과 관련된 비용을 국가와 이용자가 함께 부담하되 이용자가 더 많이 지불해야 한다’고 응답하였음.

○ ‘사회서비스 이용과 관련된 비용 전액을 국가가 무료로 제공해야 한다’는 의견도 18.4%로 나타났으며, ‘서비스 이용자가 전액을 지불해야 한다’는 응답은 1.5%로 파악됨.

□ 서비스 이용 경험별로 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 응답을 비교해보면 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경우 ‘국가가 더 많이 부담’해야 한다는 응답이 61.3%로 서비스 이용 경험이 없는 가구(54.4%)에 비해 높게 나타났음.

○ 반면, 사회서비스 이용 경험이 없는 가구의 경우 ‘이용료 전액을 국가가 부담’해야 한다는 응답(20.5%)과 ‘이용자가 더 부담’해야 한다는 응답(22.7%), ‘이용자가 전액을 부담해야 한다’는 응답(2.0%)이 더 높게 나타남.

〈표 3-5-18〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견

(단위: %, 명)

이용료 부담의 주체	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
사회서비스 이용과 관련된 비용 전액 국가가 부담	18.4	17.6	20.5
국가와 이용자가 함께 부담하되, 국가가 더 많이 부담	59.5	61.3	54.4
국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 부담	20.4	19.6	22.7
서비스 이용자가 전액 부담	1.5	1.3	2.0
기타	0.2	0.2	0.3
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

□ 가구의 생애주기별로는 전반적으로 모든 생애주기에서 ‘국가가 더 많이 부담’해야 한다는 응답이 50% 이상으로 높게 나타났으며, 특히 첫 자녀 초중고 재학 가구의 경우 65.7%로 높게 나타남.

〈표 3-5-19〉 생애주기별 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견

(단위: %, 가구)

이용료 부담의 주체	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
사회서비스 이용과 관련된 비용 전액 국가가 부담	12.9	13.0	15.5	12.2	13.9	23.4	24.8	25.5
국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 부담	65.0	65.3	61.5	65.7	60.3	50.1	57.5	64.6
국가와 이용자가 함께 분담하되, 이용자가 더 많이 부담	20.0	21.7	23.0	20.8	24.1	24.1	15.4	8.3
서비스 이용자가 전액 부담	1.0	-	-	1.1	1.6	2.3	1.9	0.5
기타	1.0	-	-	0.1	-	0.2	0.3	1.0
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득수준별로 ‘사회서비스 이용과 관련된 비용 전액을 국가가 무료로 제공해야 한다’는 의견은 월평균 소득 50%이하 가구에서 가장 높게 나타났으며(28.6%), ‘국가와 이용자가 함께 분담하되, 이용자가 더 많이 지불해야 한다’는 의견은 월평균 소득 120% 초과~150%이하 가구가 28.1%로 상대적으로 높게 나타남.

○ ‘국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 지불해야 한다’는 의견은 소득수준별 모든 가구에서 50%이상으로 높게 나타났으나, 특히 월평균 소득 100%초과~120%이하 가구가 63.2%로 상대적으로 높은 수준임.

○ 한편, ‘이용자가 전액 지불해야 한다’는 의견은 월평균 소득 50%초과~100%이하 가구와 월평균 소득 150%초과 가구에서 각 1.7%로 나타남.

〈표 3-5-20〉 소득수준별 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견

(단위: %, 가구)

이용료 부담의 주체	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
사회서비스 이용과 관련된 비용 전액 국가가 부담	28.6	17.4	14.3	13.6	14.8
국가와 이용자가 함께 부담하되, 국가가 더 많이 부담	55.3	61.2	63.2	57.4	56.6
국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 부담	14.7	19.4	21.0	28.1	27.0
서비스 이용자가 전액 부담	1.2	1.7	1.2	0.8	1.7
기타	0.2	0.3	0.2	-	-
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

□ 돌봄가구원 존재여부별로는 노인 가구원이 있는 가구의 ‘국가가 전액 무료로 제공’과 ‘이용자가 전액 지불’해야 한다는 의견(24.3%, 1.7%)이 다른 가구에 비해 상대적으로 높은 수준이었으며, ‘이용자가 더 많이 부담해야 한다’는 의견은 영유아 가구원이 있는 가구가 23.2%로 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ ‘국가가 더 많이 지불해야 한다’는 의견은 모든 가구에서 50%이상으로 높은 수준이었으나, 아동 가구원이 있는 가구가 65.4%로 가장 높은 수준인 것으로 파악됨.

□ 기초생활보장 수급가구의 경우 ‘국가가 무료로 제공해야 한다’는 의견이 36.3%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 나타났으며, ‘국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 부담해야 한다’는 의견은 맞벌이가구에서 21.9%로 상대적으로 높게 나타남.

○ 특히, 기초생활보장 수급가구의 경우 ‘국가가 전액 무료로 제공해야 한다’고 응답한 가구 비율이 약 2.5배 가량 높은 수준이었음.

〈표 3-5-21〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견

(단위: %, 가구)

이용료 부담의 주체	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초 생활보장 수급가구
사회서비스 이용과 관련된 비용 전액 국가가 부담	14.4	13.6	24.3	23.6	14.8	36.3
국가와 이용자가 함께 부담하되, 국가가 더 많이 부담	62.3	65.4	59.1	63.0	62.0	55.8
국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 부담	23.2	19.9	14.5	12.3	21.9	7.9
서비스 이용자가 전액 부담	0.1	0.9	1.7	1.1	1.2	-
기타	-	0.1	0.4	-	0.1	-
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

□ 사회서비스 제공을 위한 예산의 효율적 사용을 위해 사회서비스 이용료를 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 방안에 대한 동의 정도를 4점 척도로 질문한 결과, 전체 응답자의 80.5%가 '대체로 동의(65.7%)'하거나 '전적으로 동의(14.8%)'한다고 응답하여 동의 정도가 높은 편이었음(평균 2.93점).

○ 사회서비스 이용 경험별로는 사회서비스 이용 경험이 있는 응답자의 동의 정도(2.95점)가 전체 평균 이상으로 높은 수준이었음.

○ 사회서비스 이용 경험이 있는 응답자 중 이용료 차등지급에 대하여 동의하는 응답자의 비율은 81.9%였으며, 동의하지 않는 비율은 18.1%였고 사회서비스 이용 경험이 없는 응답자 중 동의하는 응답자의 비율은 76.6%, 동의하지 않는 응답자의 비율은 23.4%로 나타남.

〈표 3-5-22〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견

(단위: %, 명, 점)

이용료 차등지급에 관한 의견	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
평균(표준편차)	2.93 (0.63)	2.95 (0.63)	2.89 (0.63)
동의하지 않음	19.5	18.1	23.4
전혀 동의하지 않음	1.9	2.0	1.6
그다지 동의하지 않음	17.6	16.1	21.8
동의	80.5	81.9	76.6
대체로 동의	65.7	66.7	63.1
전적으로 동의	14.8	15.2	13.5
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

주: 1) 사회서비스 이용과정에서 발생한 비용을 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 것과 관련한 의견을 '전혀 동의하지 않는다'부터 '전적으로 동의한다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등지급에 대해 동의함을 의미

□ 생애주기별로는 첫 자녀 출생전(2.96점), 첫 자녀 초등 입학전(2.97점), 첫 자녀 초중고 재학(2.97점), 노인 가구(2.95점), 성인 첫 자녀 동거기(2.93점)의 동의가 전체 평균 이상으로 높은 수준임.

○ 사회서비스 이용료 차등지급에 대하여 '동의하지 않는다'고 응답한 비율은 자녀 독립기 가구(23.7%)와 기타 가구(22.8%), 미혼 가구(21.2%)에서 상대적으로 높은 수준이었으며,

○ '동의한다'고 응답한 비율은 첫 자녀 초등입학전(84.5%), 첫 자녀 초중고 재학(83.8%), 성인인 첫 자녀 동거기(81.6%) 가구에서 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-5-23〉 생애주기별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견

(단위: %, 가구, 점)

이용료 차등지급에 관한 의견	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균(표준편차)	2.91 (0.65)	2.96 (0.57)	2.97 (0.57)	2.97 (0.57)	2.93 (0.61)	2.89 (0.67)	2.95 (0.67)	2.87 (0.66)
동의하지 않음	21.2	18.0	15.5	16.2	18.4	23.7	19.6	22.8
전혀 동의하지 않음	2.5	-	1.2	0.8	2.1	2.3	2.5	2.9
그다지 동의하지 않음	18.6	18.0	14.4	15.4	16.3	21.4	17.2	19.9
동의	78.8	82.0	84.5	83.8	81.6	76.3	80.4	77.2
대체로 동의	64.4	67.5	70.9	70.2	68.5	61.1	62.8	64.2
전적으로 동의	14.4	14.5	13.6	13.6	13.1	15.2	17.5	13.0
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

주: 1) 사회서비스 이용과정에서 발생한 비용을 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 것과 관련한 의견을 '전혀 동의하지 않는다'부터 '전적으로 동의한다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등지급에 대해 동의함을 의미

□ 소득 수준별로 큰 차이는 없으나, 월평균 소득 50%이하 가구에서 82.0%로 이용료 차등 지급에 가장 동의하는 것으로 확인되고 동의 점수 또한 3.03점으로 상대적으로 가장 높게 나타남.

○ 한편, 사회서비스 이용료 차등 부담에 '동의하지 않음'이라고 응답한 비율은 월평균 소득 150%초과 가구가 24.1%로 가장 높았음.

〈표 3-5-24〉 소득수준별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견

(단위: %, 가구, 점)

이용료 차등지급에 관한 의견	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
평균(표준편차)	3.03 (0.69)	2.94 (0.61)	2.90 (0.63)	2.85 (0.58)	2.89 (0.62)
동의하지 않음	18.0	18.5	20.7	21.2	24.1
전혀 동의하지 않음	2.2	1.9	2.3	2.1	0.7
그다지 동의하지 않음	15.8	16.6	18.3	19.1	23.4
동의	82.0	81.5	79.3	78.8	75.9
대체로 동의	59.0	67.5	66.6	70.8	62.2
전적으로 동의	23.0	14.0	12.7	8.0	13.7
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

주: 1) 사회서비스 이용과정에서 발생한 비용을 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 것과 관련한 의견을 '전혀 동의하지 않는다'부터 '전적으로 동의한다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등지급에 대해 동의함을 의미

□ 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견은 상대적으로 노인 가구원이 있는 가구에서 '동의하지 않음'의 응답(20.2%)이 높은 수준으로 나타났으며, 등록장애인이 있는 가구에서 '동의한다'는 의견(89.8%)이 높은 것으로 파악됨.

□ 가구특성별로는 맞벌이 가구(2.90점)의 동의 점수가 상대적으로 낮은 수준이며 사회서비스 이용료 차등지급에 대하여 동의하는 비율은 기초생활보장 수급가구(90.3%)에서 높은 수준임.

〈표 3-5-25〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 이용료 차등지급에 관한 의견

(단위: %, 가구, 점)

이용료 차등지급에 관한 의견	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활보장 수급가구
평균(표준편차)	3.02 (0.58)	2.97 (0.58)	2.95 (0.67)	3.15 (0.63)	2.90 (0.56)	3.23 (0.63)
동의하지 않음	14.1	16.7	20.2	10.2	18.1	9.7
전혀 동의하지 않음	0.8	0.9	2.7	1.6	1.5	0.6
그다지 동의하지 않음	13.3	15.8	17.5	8.6	16.6	9.1
동의	85.9	83.2	79.8	89.8	81.9	90.3
대체로 동의	69.2	69.1	62.4	63.5	71.8	57.5
전적으로 동의	16.7	14.1	17.4	26.3	10.1	32.8
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출
 2) 사회서비스 이용과정에서 발생한 비용을 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 것과 관련한 의견을 '전혀 동의하지 않음'부터 '전적으로 동의한다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등지급에 대해 동의함을 의미

□ 사회서비스 제공을 위한 바람직한 재원 방식에 대한 질문에, 전체 응답자의 38.4%가 '돈이 많은 사람이 세금을 더 내는 것'이라고 응답하였으며, 28.5%가 '국민 모두가 세금을 내는 것'이라고 응답함.

○ '기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 활용'해야 한다는 응답은 20.5%였으며, '이용자가 이용 요금을 충분히 지불'하여 재원을 마련해야 한다고 응답한 사람은 전체 응답자의 12.2%로 파악됨.

○ 사회서비스 이용 경험이 없는 경우 상대적으로 이용 경험이 있는 응답자(11.0%) 보다 '이용자가 이용 요금을 충분히 지불'하여야 한다고 응답한 비율(15.6%)이 더 높았고, 사회서비스 이용 경험이 있는 경우 바람직한 재원 마련 방식으로 '돈이 많은 사람이 세금을 더 내는 것'(39.2%), '국민 모두가 세금을 내서'(28.7%), '기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 활용해서'(20.8%) 순으로 응답하였음.

〈표 3-5-26〉 사회서비스 이용 여부에 따른 바람직한 사회서비스 자원 마련 방식

(단위: %, 가구)

사회서비스 자원 마련 방식	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
사회서비스 이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불해서 마련한다	12.2	11.0	15.6
국민 모두가 세금을 내서 사회서비스 재원을 마련한다	28.5	28.7	27.9
돈이 많은 사람이 세금을 더 내서 사회서비스 재원을 마련한다	38.4	39.2	36.4
기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 이용하여 사회서비스 재원을 마련한다	20.5	20.8	19.8
기타	0.3	0.3	0.3
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

□ 생애주기별로 살펴보면 ‘국민 모두가 세금을 내서’ 재원을 마련해야 한다는 의견은 미혼 가구(36.5%)가 가장 높았으며, 노인 가구(22.9%)가 가장 낮았음.

○ ‘돈이 많은 사람이 세금을 더 내서’ 재원을 마련해야 한다는 의견은 첫 자녀 출생 전 가구(43.6%)에서 상대적으로 강했고, ‘기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 활용해서’ 재원을 마련하는 것이 바람직하다는 의견은 상대적으로 노인 가구(24.1%)에서 높은 수준이었음.

〈표 3-5-27〉 생애주기별 바람직한 사회서비스 자원 마련 방식

(단위: %, 가구)

사회서비스 자원 마련 방식	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
사회서비스 이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불해서 마련한다	12.4	5.9	6.9	11.4	13.3	11.8	14.1	18.7
국민 모두가 세금을 내서 사회서비스 재원을 마련한다	36.5	32.3	34.8	30.7	29.4	26.7	22.9	25.8
돈이 많은 사람이 세금을 더 내서 사회서비스 재원을 마련한다	37.5	43.6	42.3	35.5	37.6	40.2	38.4	35.0
기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 이용하여 사회서비스 재원을 마련한다	12.5	18.2	16.0	22.2	19.6	21.1	24.1	20.5
기타	1.0	-	-	0.3	-	0.3	0.5	-
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

□ 소득수준별로 살펴본 결과 ‘이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불’해서 재원을 마련해야 한다는 의견은 월평균 소득 50%이하 가구(13.3%)와 월평균 소득 100%초과~120%이하 가구(13.3%)에서 높은 수준이었음.

○ ‘국민 모두가 세금을 내서’ 재원을 마련해야 한다는 의견은 월평균 소득 150%초과 가구(33.5%)에서 높은 수준임.

○ ‘기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 활용해서’ 재원을 마련해야 한다는 의견(월평균 소득 50%이하: 24.7%, 월평균 소득 150%초과: 16.5%)은 소득수준이 낮은 가구에서 더 높은 것으로 나타남.

〈표 3-5-28〉 소득수준별 바람직한 사회서비스 재원 마련 방식

(단위: %, 가구)

사회서비스 재원 마련 방식	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
사회서비스 이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불해서 마련한다	13.3	12.5	13.3	10.2	9.8
국민 모두가 세금을 내서 사회서비스 재원을 마련한다	21.5	28.6	30.5	33.1	33.5
돈이 많은 사람이 세금을 더 내서 사회서비스 재원을 마련한다	39.5	37.8	36.4	40.1	40.2
기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 이용하여 사회서비스 재원을 마련한다	24.7	20.9	19.8	16.5	16.5
기타	1.1	0.2	-	-	-
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

□ 돌봄가구원 존재 여부별로 살펴보면, ‘이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불 해서’ 마련해야 한다고 응답한 비율은 노인 가구원이 있는 가구(13.8%)가 다른 가구와 비교하여 상대적으로 높은 수준이었음.

○ ‘국민 모두가 세금을 내서’ 재원을 마련해야 한다고 응답한 비율은 영유아 가구원이 있는 가구(31.0%)와 아동 가구원이 있는 가구(29.7%)의 경우가 상대적으로 높은 수준이었음.

○ 등록장애인이 있는 가구의 경우 ‘돈이 많은 사람이 세금을 더 내서’(48.4%), ‘기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 통해’(24.8%) 재원을 마련해야 한다는 응답이 상대적으로 높았음.

□ 가구특성별로는 기초생활보장수급가구에서 ‘이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불해서’ 재원을 마련해야한다는 응답이 상대적으로 낮았으며(5.5%), ‘돈이 많은 사람이 세금을 더 내서’(47.2%) 재원을 마련해야한다는 응답이 높았음.

〈표 3-5-29〉 돌봄가구원 존재 여부별 바람직한 사회서비스 재원 마련 방식

(단위: %, 가구)

사회서비스 재원 마련 방식	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활 보장 수급가구
사회서비스 이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불해서 마련한다	6.1	12.3	13.8	5.3	10.3	5.5
국민 모두가 세금을 내서 사회서비스 재원을 마련한다	31.0	29.7	23.6	21.6	32.3	25.1
돈이 많은 사람이 세금을 더 내서 사회서비스 재원을 마련한다	45.7	36.0	38.1	48.4	38.3	47.2
기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 이용하여 사회서비스 재원을 마련한다	17.2	21.7	24.0	24.8	19.0	22.2
기타	-	0.3	0.4	-	-	-
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출

□ 좋은 품질의 사회서비스를 보다 많은 국민들에게 제공하기 위한 재원 마련의 방법으로 추가적인 세금 부담 실시에 대한 의견을 질문한 결과, 전체 응답자의 60.9%가 ‘어느 정도 필요(57.7%)’하거나 ‘반드시 필요(3.2%)’하다고 응답하여 세금 부담의 필요성에 대해 동의하는 것으로 나타남(평균 2.58점).

○ 사회서비스 이용 경험별로는 사회서비스 이용 경험이 있는 응답자의 필요성

동의 정도(2.60점)가 전체 평균 이상으로 높은 수준이었음.

○ 사회서비스 이용 경험이 있는 응답자 중 ‘필요’하다고 응답한 응답자의 비율은 62.7%였으며, ‘필요하지 않다’고 응답한 응답자의 비율은 37.3% 임.

○ 한편, 사회서비스 이용 경험이 없는 응답자 중 ‘필요’하다고 응답한 응답자의 비율은 55.9%였고, ‘필요하지 않다’고 응답한 응답자의 비율은 44.1%로 나타남.

〈표 3-5-30〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견

(단위: %, 명, 점)

추가적인 세금 부담	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
평균(표준편차)	2.58 (0.66)	2.60 (0.66)	2.50 (0.67)
필요하지 않음	39.1	37.3	44.1
전혀 필요하지 않음	6.5	5.9	8.0
그다지 필요하지 않음	32.6	31.3	36.0
필요	60.9	62.7	55.9
어느 정도 필요	57.7	59.1	53.9
반드시 필요	3.2	3.6	2.1
계(가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (2,935)	100.0 (1,065)

주: 1) 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견을 ‘전혀 필요하지 않다’부터 ‘반드시 필요하다’까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미

□ 생애주기별 추가적인 세금 부담에 대한 의견은 첫 자녀 출생 전 가구(2.69점), 첫 자녀 초등 입학전(2.73점), 첫 자녀 초중고 재학(2.69점), 성인인 첫 자녀 동거기(2.61점)의 평균 점수가 전체 평균 점수(2.58점)보다 높아 필요성에 대한 동의 정도가 높은 수준인 것으로 나타남.

○ 한편, 추가적인 세금 부담에 대하여 ‘필요하지 않다’고 응답한 비율은 자녀 독립기 가구가 47.2%로 상대적으로 높은 수준이었으며, ‘필요 하다’고 응답한 비율은 첫 자녀 초등 입학전 가구가 71.2%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 파악됨.

〈표 3-5-31〉 생애주기별 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견

(단위: %, 가구, 점)

추가적인 세금 부담	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균(표준편차)	2.58 (0.58)	2.69 (0.63)	2.73 (0.63)	2.69 (0.61)	2.61 (0.65)	2.48 (0.68)	2.49 (0.71)	2.52 (0.66)
필요하지 않음	40.5	33.4	28.8	31.6	34.2	47.2	44.6	43.7
전혀 필요하지 않음	3.2	3.6	4.0	3.7	6.9	7.9	9.3	6.6
그다지 필요하지 않음	37.3	29.8	24.8	28.0	27.3	39.3	35.3	37.2
필요	59.5	66.6	71.2	68.4	65.8	52.8	55.4	56.3
어느 정도 필요	58.2	61.1	65.6	64.2	63.4	50.2	52.2	53.9
반드시 필요	1.3	5.5	5.6	4.2	2.4	2.6	3.2	2.4
계(가구수)	100.0 (289)	100.0 (212)	100.0 (265)	100.0 (629)	100.0 (770)	100.0 (744)	100.0 (920)	100.0 (171)

주: 1) 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견을 '전혀 필요하지 않다'부터 '반드시 필요하다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미

□ 소득수준별로는 월평균 소득 50%초과~100%이하 가구(2.60점), 월평균 소득 100%초과~120%이하 가구(2.61점), 월평균 소득 120%초과~150%이하 가구(2.65점)의 필요성 동의 정도가 전체 평균 점수(2.58점) 보다 높은 수준인 것으로 나타남.

○ 한편, 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대해 '필요하지 않다'고 응답한 비율은 월평균 소득 50%이하 가구가 47.9%로 높은 수준이었으며, '필요하다'고 응답한 비율은 월평균 소득 120%초과~150%이하 가구가 67.0%로 상대적으로 높은 수준이었음.

〈표 3-5-32〉 소득수준별 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견

(단위: %, 가구, 점)

추가적인 세금 부담	전국가구 월평균소득 50% 이하	전국가구 월평균소득 50%초과 ~100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과 ~120%이하	전국가구 월평균소득 120%초과 ~150%이하	전국가구 월평균소득 150%초과
평균(표준편차)	2.46 (0.73)	2.60 (0.65)	2.61 (0.61)	2.65 (0.66)	2.56 (0.58)
필요하지 않음	47.9	36.8	37.7	33.0	42.7
전혀 필요하지 않음	10.3	6.4	4.2	6.2	2.7
그다지 필요하지 않음	37.6	30.4	33.5	26.8	40.0
필요	52.1	63.2	62.3	67.0	57.3
어느 정도 필요	48.3	60.1	59.6	62.5	55.6
반드시 필요	3.9	3.0	2.7	4.5	1.7
계(가구수)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)

주: 1) 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견을 '전혀 필요하지 않다'부터 '반드시 필요하다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미

□ 돌봄가구원 존재 여부별로는 영유아 가구원이 있는 가구(2.75점), 아동 가구원이 있는 가구(2.66점), 등록장애인이 있는 가구(2.59점) 순으로 전체 평균(2.58점) 이상으로 추가적인 세금 부담이 필요성에 동의하는 것으로 나타남.

○ 돌봄가구원이 있는 가구들의 경우 모두 추가적인 세금 부담이 '필요하다'고 응답한 비율이 50% 이상으로 나타났으며, 특히 영유아 가구원이 있는 가구의 경우 '필요 하다'는 의견이 72.4%로 상대적으로 높은 수준이었음.

□ 가구특성별로는 맞벌이 가구는 평균 2.71점, 기초생활보장 수급가구는 평균 2.58점으로 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의하는 것으로 나타났음.

〈표 3-5-33〉 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견

(단위: %, 가구, 점)

추가적인 세금 부담	돌봄가구원 존재 여부				가구특성	
	영유아 (만 5세 이하) 가구원이 있는 가구	아동 (만 6~17세 이하) 가구원이 있는 가구	노인 (만 65세 이상) 가구원이 있는 가구	등록 장애인이 있는 가구	맞벌이 가구	기초생활 보장 수급가구
평균(표준편차)	2.75 (0.62)	2.66 (0.62)	2.50 (0.7)	2.59 (0.74)	2.71 (0.61)	2.58 (0.68)
필요하지 않음	27.6	32.7	44.7	37.0	29.2	39.5
전혀 필요하지 않음	3.9	4.7	8.6	9.6	4.4	6.6
그다지 필요하지 않음	23.7	28.0	36.1	27.4	24.9	33.0
필요	72.4	67.3	55.3	63.0	70.8	60.5
어느 정도 필요	66.3	63.7	51.9	57.6	66.7	56.5
반드시 필요	6.1	3.6	3.4	5.4	4.1	4.0
계(가구수)	100.0 (375)	100.0 (750)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (1,030)	100.0 (130)

주: 1) 조사대상 가구의 가구원의 연령 및 특성을 확인하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우를 기준으로 산출
 2) 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견을 '전혀 필요하지 않다'부터 '반드시 필요하다'까지 1점~4점 척도로 측정하였음. 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미

제6절 심층분석: 사회서비스의 선택가능성과 접근성 및 효과성

1. 문제제기

- 지난 20여 년간 사회서비스 정책의 핵심적 방향은 무엇이었는가? 그간 사회서비스 정책의 혼돈을 표상하듯 일자리창출, 서비스 품질향상, 공급확대를 통한 이용자 선택권 강화, 서비스 접근성 증진을 통한 공공성 강화와 같은 이질적인 정책 목표들이 오랜 기간 함께 거론되어 왔음.
- 전술한 정책목표들 중에서 이용자 선택가능성 증진과 서비스 접근성 강화는 각각 사회서비스의 시장화 전략과 공공성 증진이라는 결이 다른 두 가지 주된 정책 방향성에서의 핵심 목표로서 가장 중요한 위치를 차지하였음.
 - 무엇보다도 이용자의 선택권을 강화한다는 사회서비스 정책목표는 기존 정책들과 사회서비스 정책을 차별화 하는 가장 핵심적인 특성이었음.
 - 이는 사회서비스 정책이 특정 인구집단이 아닌 보편적 인구집단의 일상생활을 지원하는 것을 목표로했고, 그렇기 때문에 대상과 영역의 확장이 정당화 될 수 있었음.
- 사회서비스 이용대상의 보편화를 정책과정에서 전제하게 되면, 정책 기획과 실행, 관리에서 중시해야 하는 요소가 이전의 선별적 복지정책과는 명확히 달라질 수 있음.
 - 사회적 욕구를 가진 다수인구집단의 다양하고 차별화된 욕구들이 반영될 수 있는 서비스 공급구조를 마련하는 것이 중요해지기 때문임.
 - 아울러, 정책논의 초기부터 사회서비스 정책에서 이용자들의 선호(preference)를 어떻게 반영할 수 있도록 할 것인가가 중요한 정책 목표가 된 것도 이러한 맥락이었음.
 - 이용자의 개별적 선호에 부응할 수 있는 중요한 시장적 전략 중 하나는 그들에게 서비스 선택가능성(possibility of choice)을 부여하는 것이었고 이를 위한 수단으로 한국은 전자 바우처 방식의 재정공급을 선택하였음.

○ 한편, 사회서비스는 단순히 개인적인 욕구를 이들이 선호하는 방식으로 충족시켜주는 위해서 공급되는 것이 아니라, ‘사회적(social)’차원에서 효용을 가진 서비스라는 점이 부각됨.

- 사회서비스에 대한 공공재정 지원의 정당성은 사회서비스 공급을 통해 사회전체가 비용 대비 더 큰 효용을 누리게 된다는 전제에서 출발함.
- 이러한 사회적 효용성은 서비스가 필요한 인구가 서비스를 필요로 하는 시점에서 배제됨이 없이 서비스를 이용할 수 있게끔 함으로써 극대화될 수 있음.

○ 시간이나 이동수단, 정보, 화폐 등과 같은 다양한 자원들의 결핍은 사회서비스 이용욕구를 가진 대상집단이 서비스에 접근하지 못하게 하는 요인이 될 수 있기 때문에, 사회서비스 정책에서는 이러한 문제가 발생하지 않을 수 있도록 하여 이용자의 서비스 접근성(accessibility)을 높이는 것이 중요한 과제가 되고 있음.

□ 본 절의 분석을 통해 사회서비스 정책의 주요 흐름을 되짚어보고 핵심적 정책목표의 달성도와 타당성을 점검해보고자 함.

○ 이를 위해 우선, 사회서비스 정책 핵심 목표의 달성도를 평가하기 위해 ‘이용자 선택권강화’와 ‘서비스 접근성 확대’가 과연 어떻게 진행되어 왔는지 그 경향성을 분석하였음.

- [사회서비스 수요공급실태조사2013~2019] 자료 중 정책 수요자(이용자) 자료를 활용하여 서비스 선택가능성과 접근성에 대한 이용자 평가의 추이를 살펴보았음.¹³⁾
- 이어서 정책목표의 타당성을 파악하기 위해, 서비스 선택가능성과 접근성이 실제로 서비스 효과성에 유의미한 긍정적 영향을 미치는지를 분석하였음.
 - 첫째, 사회서비스 정책 초기부터 강조되었던 이용자 선택가능성 증진 목표가 어느 정도나 실효를 거두고 있는지, 이용자들의 선택가능성에 대한 인식과 평가의 흐름을 추적하였음.

13) 사회서비스 공급기관이나 제공인력의 수가 더 많이 공급되었다고 해도, 이용자 입장에서 서비스 선택권이나 접근성이 높아졌다고 체감하지 못한다면 선택권과 접근성 향상이라는 정책목표가 실제로 달성되었다고는 할 수 없다.

- 둘째, 사회서비스에 대한 접근성이 과연 증가해 왔는지, 그 변화 추이를 살펴봄으로써 사회서비스에 대한 접근성은 비용접근성, 물리적 접근성, 정보접근성 측면에서 파악하였음.
- 셋째, 이용자의 선택가능성과 접근성은 지역유형별로 형식과 내용에서 차이를 보일 수 있다고 가정하고, 대도시, 중소도시, 읍면지역 별로 사회 서비스 선택가능성과 접근성의 변화가 어떤 차이를 보이며 이루어져 왔는지 그 경향성을 검토하였음.
- 넷째, 2019년 조사결과를 활용하여 이용자 선택가능성과 접근성이 과연 서비스 효과성에 어떤 영향을 미치는지 실증분석을 시도한 결과를 바탕으로 전반적인 경향성과 사회서비스 유형별 차이 등을 고려해서 함의를 도출하였음.

○ 다만 본 절에서 활용한 2013년부터 2019년까지 사회서비스 수요실태조사의 자료가 갖는 한계를 고려하여 분석결과 해석상의 주의를 요함.

- 2009년 이후 격년으로 실시하고 있는 ‘사회서비스 수요·공급 실태조사’는 정책연구용역의 일환으로 조사 실시 년도의 정책추진 여건 및 주요 쟁점들을 조사 설계에 시의적 반영을 강조해 왔음.
- 이에 따라 조사대상 서비스의 유형화 기준 및 조사내용의 핵심 쟁점과 우선 순위 등이 조사시점에 따라 탄력적으로 조정되었음.
- 시계열 실증 자료의 일관성 있는 축적이 본 조사의 1차 목적이 아니라는 점도 조사내용의 탄력적 조정을 가능케 하는 이유가 되었음.

2. 분석개요

□ 분석 자료

○ 본 연구에서는 2013년, 2015년, 2017년, 2019년 사회서비스 수요 실태조사 원자료를 활용하여 각 연도별 및 지역별 서비스의 선택가능성과 접근성의 추이를 파악하였음.

○ 덧붙여 2019년도 수요실태조사를 바탕으로 사회서비스 유형별 선택가능성과

접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향력을 탐색적으로 분석하였음.

- 최종 분석에 활용된 자료는 2013년 사회서비스 수요실태조사에 참여한 4,000가구, 2015년 4,078가구, 2017년 3,000가구, 2019년 4,000가구임.

□ 주요 변수

○ 사회서비스 유형

- 본 분석에서는 2013년, 2015년, 2017년, 2019년 실태조사에서 범주로 묶어서 측정한 사회서비스 유형 변수를 활용하였음.
 - 다만, 4차에 걸쳐 실태조사에서 분류한 사회서비스 유형은 유사성이 높으나, 몇몇 부분에서 차이가 있어 분석결과를 해석함에 있어 사회서비스 유형간 차이는 신중히 고려되어야 할 것임.
- 2019년을 제외하면 사회서비스는 상담, 재활, 성인돌봄, 아동돌봄, 보건건강관리, 교육정보, 고용취업지원, 주거 및 환경, 문화, 환경의 총 10개 유형으로 분류하고 있음.
 - 한편 2019년에는 내용적 일관성은 유지하면서도 유형분류의 틀은 다소 변경하였는데, 성인돌봄, 아동돌봄, 건강, 교육, 고용, 사회참여, 문화및여가, 주거및환경서비스의 8개 유형으로 구성하고 있음.
 - 2019년 조사가 이전 조사와 가장 크게 차이를 보이는 유형은 건강서비스인데, 신체건강서비스에 기존 서비스에 예방접종과 건강검진서비스를 추가로 포함시켰고, 상담서비스를 내용으로 하는 정서지원서비스와 재활서비스를 모두 건강서비스 범주에 포함시켰음.
 - 아울러 건강서비스의 세부적 유형인 상담, 재활서비스를 별도의 유형으로 구분하여 2013년부터 2019년까지의 비교분석이 가능하도록 하였음.¹⁴⁾

14) 사회서비스 유형별로 연도별 비교분석의 일관성을 유지하기 위해 자료 중 일부사례는 분석에서 제외하였음. 첫째, 2013년과 2019년 조사에서는 주요 사회서비스 유형분류 안에서 세부 서비스별로 서비스 이용특성(선택 가능성, 접근성, 효과성 등)을 각각 질문하여 자료를 수집하였음. 2015년, 2017년과 연도별 비교분석의 틀을 유지하기 위해서는, 한 사회서비스 분류 안에서 세부서비스를 2개 이상 이용한 사례는 분석대상에서 제외하였다: 2013년(상담 4, 재활 42, 성인돌봄 72, 아동돌봄 26, 보건건강관리 68, 교육정보 15, 고용취업지원 6, 문화 17, 환경 1개), 2019년(성인돌봄 43, 아동돌봄 87, 교육정보 8, 고용취업지원 21개) 사례)

〈표 3-6-1〉 수요 실태조사에서 분류된 사회서비스 유형별 내용 및 종류

유형	서비스 내용 및 종류 ³³³	비고
상담	- 정신건강 및 정서지원 서비스 - 개인 및 그룹별 상담, 사례관리, 가족상담(부모 상담, 부부상담, 위기가정 상담 등), 아동 및 노인 학대와 폭력 관련 상담, 약물중독이나 게임중독 등에 대한 상담 등	- 2019년 정신건강서비스로 분류
재활	- 장애진단과 판정 및 치료재활서비스 - 장애진단 및 판정 서비스, 물리치료, 작업치료, 운동치료, 발달재활, 직업재활, 언어치료 등	
성인 돌봄	- 성인, 장애인, 노인 등 돌봄 및 일상생활 지원 서비스 - 요양시설, 재가서비스, 주간보호·야간보호·단기보호, 노인돌봄, 복지용품·보장구 지급, 식사제공, 가사지원 등	- 산모산생아 바우처서비스, 2013, 2015, 2017년에는 성인돌봄으로 2019년에는 아동돌봄으로 포함
아동 돌봄	- 영유아 및 아동 보육과 돌봄, 보호 서비스 - 어린이집, 방과후돌봄, 장애아동 돌봄, 임신·출산지원 등	
보건 건강관리	- 신체적 건강 유지·증진 서비스 - 운동처방, 금연클리닉, (2019년) 건강검진 및 예방접종 등	- 2019년 신체건강서비스로 분류
교육 정보	- 교육·훈련, 정보제공 및 역량개발 서비스 - 교육 및 세무관련 서비스, 부모교육, 평생교육, 노후설계지원 등	
고용 취업지원	- 구직 및 일자리 알선 서비스 - 자영업자 창업지원, 직업기능 교육 및 훈련, 구직 및 일자리 알선, 근로관련 지원 서비스	
주거 및 환경	- 시설보호 비롯한 주거지원 서비스 - 그룹홈, 일시보호, 주거비 지원, 주택바우처 등	- 2019년 주거 및 환경서비스로 분류
문화	- 문화생활 참여와 향유, 여가생활지원 서비스 - 여행/관광 서비스, 문화바우처, 스포츠바우처, 어르신 문화 프로그램 등	
환경	- 지역사회 환경 정비, 방역 및 냉난방비 지원서비스 - 주거환경 개선, 주택 개보수, 에너지 바우처 등	- 2019년 주거 및 환경서비스로 분류
사회 참여	- 사회참여 지원서비스 - 자원봉사, 지역위원회 등의 주민참여, 마을사업 참여 등	- 2019년 새로 분류됨

둘째, 2013년도에만 지역사회서비스(지투사업, 사회복지관 이용 등) 유형이 추가되어 있기 때문에 이 사례는 분석에서 제외하였다. 2013년도 지역사회서비스 유형 내 드림스타트, 지역아동센터 이용은 2015년도부터는 아동돌봄서비스에 포함되었음

○ 2019년 회귀분석에 포함된 변수들

- 2019년도 자료를 활용한 사회서비스 선택가능성과 접근성이 서비스 이용 효과성에 미치는 영향을 보기위해 회귀분석에는 다음과 같은 변수들이 포함되었음.
 - 첫째, 응답자 개인적 특성으로 성별, 연령, 학력을 포함하였는데, 성별은 남성을 기준변수로 하여 가변수로 변환하여 사용하였으며, 연령은 연속변수로 사용하였음. 학력은 무학에서 대학교졸업까지 측정된 서열변수를 중학교 이하, 고등학교 이하, 대학교졸업이상(기준변수)으로 재분류하고, 가변수로 변환하여 사용하였음.
 - 둘째, 가족특성으로는 가구원 수, 가구소득, 가족건강상태, 외부지원, 거주지역 변수를 분석에 포함시켰으며, 가구원 수와 가구소득은 연속변수로 측정되었으며 가족건강상태는 가구원 모두의 전반적인 신체 건강상태와 정신 건강상태를 측정한 변수 값을 총합하여 사용하였음¹⁵⁾ 점수가 높을수록 가족 구성원의 전반적인 건강상태가 양호하다는 것을 의미함(역문항 처리).
 - 외부지원은 지난 1년 동안 어려움에 부딪혔을 때 가구구성원 이외에 다른 가족원이나 친척, 친구 등으로부터 도움(자녀 및 노인 돌봄관련, 경제적 도움, 정서적 도움, 일상생활 도움 등)을 얼마나 받을 수 있었는지로 측정하였음. ‘전혀 도움이 되지 않았다(=1점)’에서 ‘전적으로 크게 도움이 되었다(=5점)’의 5점 척도를 활용하였음.
 - 거주지역 변수는 읍면지역을 기준변수로 하여 대도시(특별시와 광역시), 중소도시(도의 시)로 가변수 처리하여 사용하였음.
- 회귀분석의 종속변수인 서비스 효과성 변수는 서비스를 이용함으로써 이용

15) 가족구성원 전체의 신체건강에 관한 응답항목은 다음과 같다: 신체가 매우 건강하여 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않음(=1점), 대체로 건강하여 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동(운동, 피트니스 등)을 함(=2점), 가구원 중 일부는 신체 건강상 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도 돌봄이 필요함(=3점), 가구원 대부분 건강상 문제가 있어 일상생활에 어려움이 있음(=4점). 정신건강 측정을 위한 응답항목은 다음과 같다: 매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않음(=1점), 가구원 중 일부는 알콜중독에 가까운 음주 관련 문제를 갖고 있음(=2점), 가구원 중 일부는 인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활을 하고 있음(=3점), 가구원 중 일부는 정서적으로 불안하고 정신질환을 진단받아 약물치료를 하고 있음(=4점).

자가 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구가 어느 정도 해결되었는지 조사함.

- ‘전혀 해결되지 않았다(=10%미만, 1점)’에서 ‘모든 문제가 해결되었다(=90%이상, 6점)’까지 6점 척도로 이루어져있으며, 점수가 높을수록 서비스 효과성이 높음을 의미함.

□ 분석 방법

○ 통계프로그램 R(3.63)과 SPSS 21 통계 프로그램을 활용하여 다음과 같은 분석을 실시하였음.

- 첫째, 사회서비스 유형별 이용자의 선택가능성과 접근성 평가의 추이를 파악하고, 지역유형별로 이러한 추이가 어떤 경향성을 보이는지를 파악하기 위해서 빈도, 백분율(%), 평균, 표준편차 등과 같은 기술분석(descriptive statistics)을 활용하였음.
- 둘째, 2013년부터 2019년까지 주요 변수의 연도별 추이와 그러한 특성의 지역유형별 차이가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해서 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였음.
- 셋째, 사회서비스에 대한 이용자의 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성 인식수준에 미치는 영향력을 분석하기 위해서 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였음.

3. 분석 결과

□ 사회서비스 유형별 선택가능성에 대한 인식의 변화

○ 서비스 선택가능성은 이용자가 서비스를 이용하고자 할 때 제공기관의 수가 충분하였는지를 질문하여 측정하였음.

- 2013~2017년도까지는 ‘매우 부족(=1점)’에서 ‘충분함(=4점)’까지 4점 척도로 측정하였으며, 2019년도에서는 ‘제공기관의 수가 충분하여 서비스를 선택할 수 있었는지를 질문하고’ 응답범주를 ‘전혀 그렇지 않다(=1점)’에서 ‘매우 그렇다(=5점)’까지 5점 척도로 측정한 바, 본 분석을 위해 5점 척도로

측정된 값은 2013~2017년 자료의 수치들과 비교를 위해 4점 척도 값으로 환산하였음.

○ <표 3-6-2>는 2013년부터 2019년까지 사회서비스 유형별로 선택가능성 수준을 보여주고 있음.

- 상담서비스는 2013년 3점에서 이후 조금씩 낮아졌다가 2019년에는 다소 상승하였고, 재활서비스도 선택가능성 점수의 연도별 편차가 상담서비스보다 높지만 경향성은 동일함
- 성인돌봄과 아동돌봄서비스는 모두 2013년 3.2점을 넘어서 상대적으로 높았는데, 이후 낮아졌다가 2019년에는 점수를 다시 회복하였음.
- 보건 및 건강관리서비스도 이러한 돌봄서비스의 경향성과 유사해서 2013년 약 3.2점으로 높은 편이었다가 이후 감소하였으나 2019년에 3점을 회복했음.
- 교육정보서비스는 2013년 약 3.1점에서 이후 다소 낮아지다가 2019년에 약 3.4점으로 큰 폭의 증가세를 보이고 있으며, 고용취업지원서비스는 2013년 점수가 상대적으로 낮았고(2.73) 이후에도 지속적으로 낮아졌으나 2019년에 3.1점대로 다소 상승하였음.
- 주거서비스의 변화가 다른 서비스 유형과 가장 다른데, 2013년 3.5점으로 선택가능성 점수가 가장 높았으나 이후 큰 폭으로 하락하였고 2019년에도 고점을 회복하지 못하였음.

○ [그림3-6-1]의 사회서비스 유형별 선택가능성의 추이를 보면 2013년에는 사회서비스 유형별로 선택가능성 편차가 컸으나 이후 편차가 감소되고 있는 것으로 보임.

〈표 3-6-2〉 사회서비스 유형별 선택가능성에 대한 인식수준

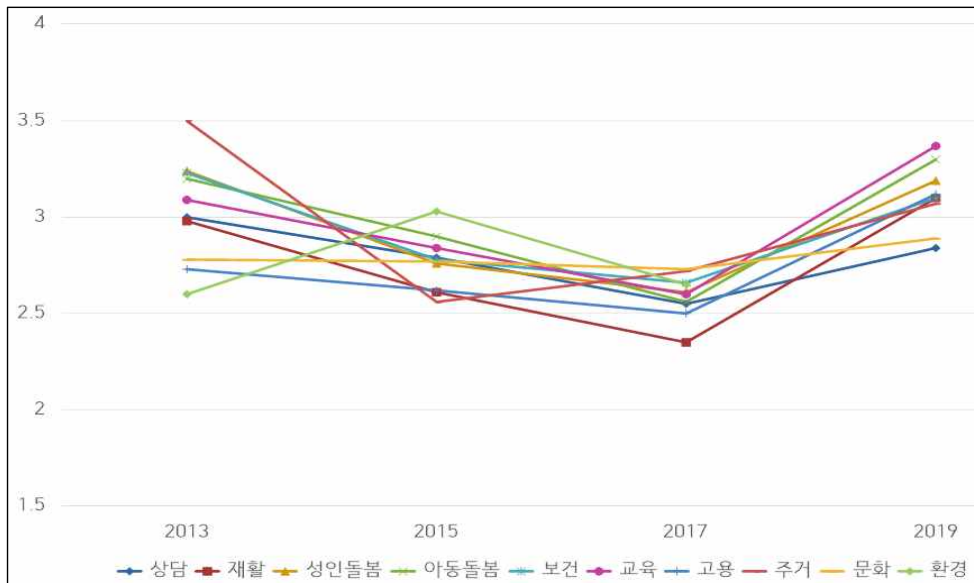
(단위: 평균 점)

구분	2013	2015	2017	2019	F
상담	3.00(.73)	2.79(.64)	2.55(.68)	2.84(.45)	6.46***
재활	2.98(.87)	2.61(.72)	2.35(.76)	3.10(.27)	36.05***
성인돌봄	3.24(.76)	2.76(.64)	2.61(.70)	3.19(.69)	39.78***
아동돌봄	3.20(.75)	2.90(.53)	2.56(.68)	3.30(.64)	66.29***
보건건강관리	3.23(.75)	2.78(.52)	2.66(.59)	3.05(.35)	206.62***
교육정보	3.09(.81)	2.84(.45)	2.60(.64)	3.37(.61)	48.23***
고용취업지원	2.73(.83)	2.62(.53)	2.50(.68)	3.12(.64)	51.00***
주거 및 환경	3.50(.69)	2.56(.51)	2.72(.74)	3.07(.31)	31.83***
문화	2.78(.77)	2.77(.54)	2.73(.69)	2.89(.48)	6.57***
환경	2.60(.84)	3.03(.70)	2.65(.69)	-	10.75***

주: 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 괄호 ()안은 표준편차임.

[그림 3-6-1] 사회서비스 유형별 이용자의 선택가능성에 대한 인식변화 추이: 2013~2019



□ 사회서비스 유형별 접근성에 대한 인식의 변화

○ 사회서비스 접근성의 변수는 비용 접근성, 물리적 접근성, 정보 접근성 변수 3가지로 구성하였는데, 1) 비용 접근성은 '경제적 상황을 고려하였을 때 서비스

이용을 위해 지불한 비용이 어느 정도 부담이 되었는지'를 질문하여 측정하였음.

- 2013~2017년도까지는 '매우 부담됨(=1점)'에서 '전혀 부담되지 않음(=4점)'까지 4점 척도로 측정하였으며, 2019년도에서는 '전혀 부담되지 않았다(=1점)'에서 '매우 부담되었다(=5점)'까지 5점 척도로 측정하였음.
- 5점 척도로 측정된 값은 2013~2017년 자료의 수치들과 비교를 위해 4점 척도 값으로 환산하여 분석에 이용하였으며, 자료값의 일관성을 유지하기 위해 역 문항 처리하였음.
- 물리적 접근성은 2015년과 2019년 조사에서만 조사되었고, 정보 접근성 변수의 경우에는 2019년 조사에서만 측정되었음.
 - 2015년 조사에서는 거주지에서 제공기관까지 거리가 어느 정도인지, 이동시간(분)을 측정하였고, 2019년도에는 제공기관이 이용하기 쉬운 위치에 있었는가라는 질문에, '전혀 그렇지 않다(=1점)'에서 '매우 그렇다(=5점)'의 5점 척도로 측정하였음.
 - 서비스 이용 전에 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어느 정도 용이했는지에 대한 조사문항에 '전혀 그렇지 않다(=1점)'에서 '매우 그렇다(=5점)'까지 5점 척도로 측정하였음.

○ <표 3-6-3>은 2013년부터 2019년까지 사회서비스 유형별 비용접근성 수준을 보여주는데, 교육정보서비스를 제외하면 모든 서비스 유형에서 2013년부터 2019년에 이르기까지 지속적으로 비용접근성이 낮아지고 있음.

- 상담서비스와 재활서비스 모두 2013년에는 비용접근성이 3.1점대였으나 2019년에는 2.1~ 2.2점대로 감소하였음.
- 성인돌봄서비스는 2013년 비용접근성 점수가 3.4점대로 가장 높았으나 2019년에는 2.1점대로 1.3점 이상 크게 하락하였으며, 아동돌봄서비스도 점수하락 폭은 상대적으로 작으나 이와 유사한 경향을 보여줌.

〈표 3-6-3〉 사회서비스 유형별 비용 접근성에 대한 인식수준

(단위: 점)

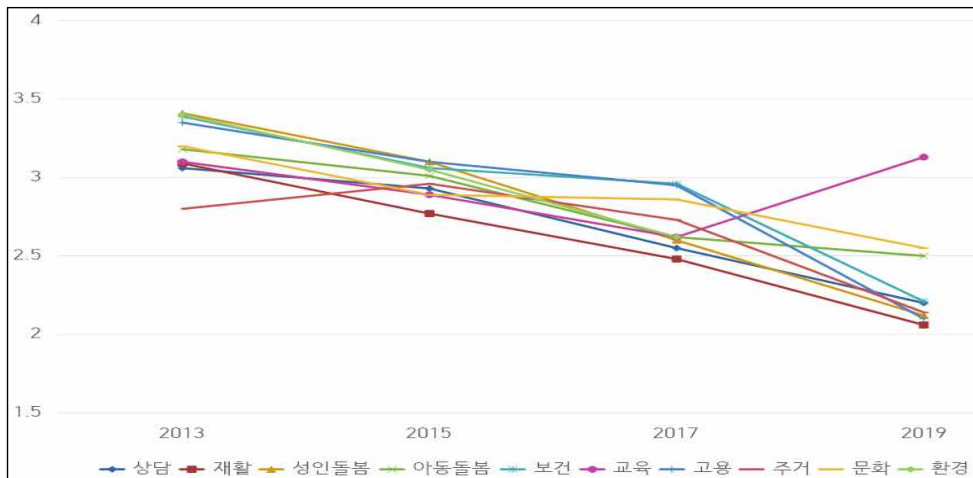
구분	2013	2015	2017	2019	F
상담	3.06(.91)	2.93(1.00)	2.55(.82)	2.20(.40)	5.43**
재활	3.09(.96)	2.77(.69)	2.48(.83)	2.06(.48)	24.22***
성인돌봄	3.41(.85)	3.10(1.00)	2.60(.84)	2.12(.66)	79.38***
아동돌봄	3.18(.91)	3.01(.79)	2.62(.79)	2.50(.83)	92.77***
보건건강관리	3.39(.82)	3.06(.84)	2.96(.73)	2.21(.55)	230.26***
교육정보	3.10(.90)	2.89(.80)	2.62(.76)	3.13(.90)	121.48***
고용취업지원	3.35(.86)	3.10(.85)	2.95(.73)	2.10(.73)	18.74***
주거 및 환경	2.80(1.05)	2.96(.98)	2.73(.75)	2.14(.72)	2.33
문화	3.20(.87)	2.89(.58)	2.86(.70)	2.55(.51)	52.85***
환경	3.40(.70)	3.05(.63)	2.62(.80)	-	15.58***

주: 1) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 괄호 ()안은 표준편차임

- [그림 3-6-2]의 사회서비스 유형별 비용접근성을 살펴보면 2013년부터 2019년까지 거의 모든 사회서비스에서 비용접근성이 지속적으로 하락하였음. 즉, 서비스 이용에 따른 경제적 부담감이 높아지는 것으로 볼 수 있음.
- 둘째, 유형별 비용접근성의 편차는 2013년부터 2019년까지 큰 차이 없이 유지되었으나, 2019년에 교육정보서비스의 비용접근성이 크게 증가하여, 서비스 유형별 편차가 커졌음.

[그림 3-6-2] 사회서비스 유형별 비용접근성 인식수준의 변화 추이: 2013~2019



○ 〈표 3-6-4〉는 2015년과 2019년 사이의 사회서비스 유형별 물리적 접근성 수준에 대한 인식을 보여줌.

- 2015년에는 이동시간으로 물리적 접근성을 측정하였는데, 아동돌봄서비스 이동시간이 약 11분으로 가장 짧고, 문화서비스 이동시간이 약 28분으로 가장 길게 나타남.
- 2019년에는 제공기관의 위치가 얼마나 이용하기 쉬운 곳에 있는지를 조사했는데, 교육정보서비스와 성인/아동돌봄서비스에 대한 물리적 접근성이 가장 높고 상담과 문화서비스에 대한 물리적 접근성이 가장 낮게 나타남.

〈표 3-6-4〉 사회서비스 유형별 물리적 접근성에 대한 인식수준의 비교: 2015 vs 2019년

서비스 유형	물리적 접근성	
	이동시간(2015)	접근성인식수준(2019)
상담	20.76 (17.03)	2.84 (.50)
재활	18.72 (14.19)	3.12 (.24)
성인돌봄	18.22 (11.04)	3.31 (.62)
아동돌봄	10.67 (5.08)	3.33 (.54)
보건건강관리	16.32 (11.49)	3.08 (.32)
교육정보	15.68 (10.69)	3.34 (.54)
고용취업지원	20.58 (11.02)	3.25 (.59)
주거 및 환경	-	3.11 (.26)
문화	28.59 (29.26)	2.93 (.43)

○ 정보접근성에 대한 인식 수준을 조사한 결과, 정보접근성이 가장 높다고 생각하는 사회서비스는 아동 돌봄서비스였고, 이어 교육정보서비스였으며, 반면 상담서비스에 대한 정보접근성이 가장 낮고 문화서비스와 보건·건강관리서비스도 낮은 편이었음(표 3-6-5 참조).

〈표 3-6-5〉 사회서비스 유형별 정보접근성에 대한 인식수준: 2019년

서비스 유형	정보 접근성
상담	2.86(.45)
재활	3.11(.25)
성인돌봄	3.26(.66)
아동돌봄	3.36(.62)
보건건강관리	3.05(.36)
교육정보	3.35(.61)
고용취업지원	3.19(.63)
주거 및 환경	3.06(.33)
문화	2.87(.49)

□ 지역유형별 사회서비스의 선택가능성과 접근성에 대한 인식수준 비교

○ [그림 3-6-3]은 대도시 지역의 사회서비스 유형별 선택가능성에 대한 인식수준의 변화 추이를 보여주는데, 전반적으로 보면 2013년에서 2015년, 2017년까지는 선택가능성 점수가 하락하다가 2019년에는 다시금 상승하여 2013년도와 유사한 수준에 이르는 것으로 나타남.

- 2013년 대도시 지역에서는 주거 및 환경 서비스의 선택가능성이 가장 높았고 성인/아동돌봄서비스, 보건건강관리서비스의 선택가능성도 높은 편이었으나, 상담, 재활, 고용취업지원서비스의 선택가능성은 낮았음.
- 2019년 조사결과에서는 교육정보서비스의 선택가능성이 가장 높아졌으며, 성인/아동돌봄서비스 영역은 여전히 선택가능성이 높은 편에 속하는 것으로 나타남.

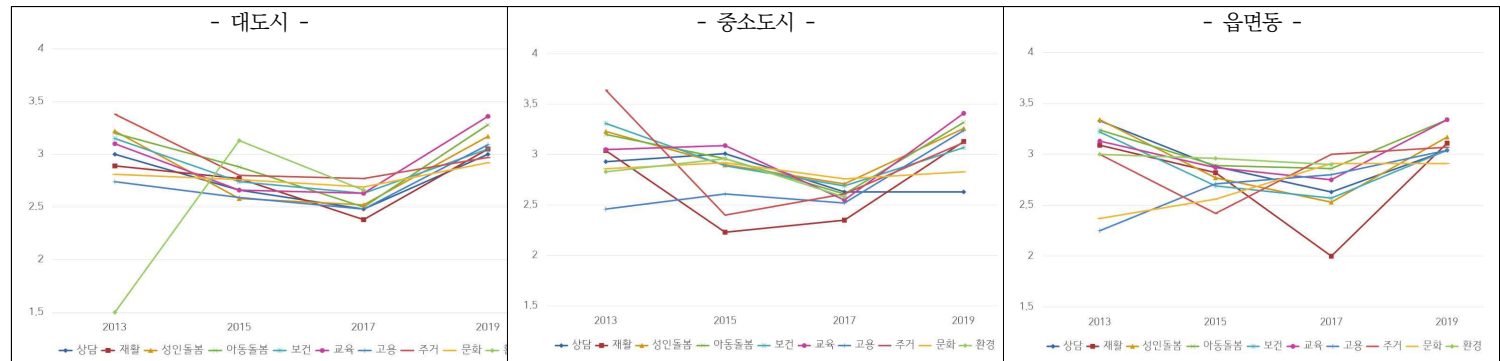
○ 또한 중소도시의 사회서비스 선택가능성이 2013년부터 2019년까지 어떻게 변화해 왔는지를 그 특징을 보여주는데, 대도시와 비교하면 전반적으로 서비스 유형별 선택가능성 편차가 뚜렷함.

- 보건건강관리서비스와 성인/아동돌봄서비스는 대도시에서의 경향과 유사하게 2013년부터 지속적으로 선택가능성이 감소되다가 2019년에 증가함.
- 넷째, 주거 및 환경 서비스와 재활서비스는 선택가능성이 2015년 큰 폭으로 낮아졌다가 다시 상승하는 경향이 보이며, 특히 대도시 지역과는 달리 중소

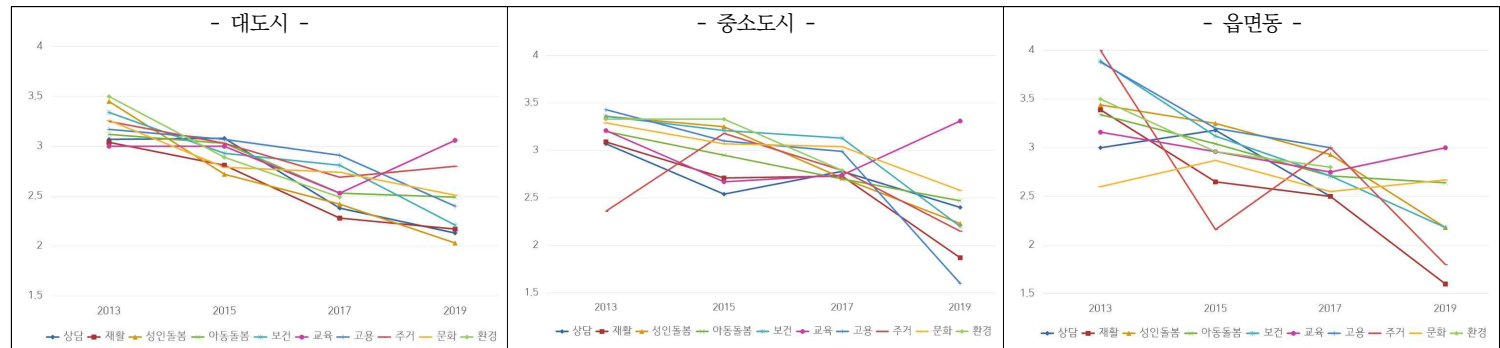
도시에서는 재활서비스의 선택가능성이 2015년과 2017년에 가장 낮았음.

- 읍면동 지역에서는 대도시나 중소도시와 달리 서비스 유형별로 선택가능성 편차가 크게 나타나는데, 특히 서비스 유형별로 경향성의 불규칙성이 높고 편차가 큼.
 - 2013년에는 평균정도였던 재활서비스 선택가능성이 2017년에는 가장 낮았으며 2019년 다시 중간수준으로 상승해서 극적인 변화를 보임.
 - 읍면지역에서는 2013년에 고용취업지원서비스와 문화서비스에 대한 선택가능성이 가장 낮았다가 이후 지속적으로 상승하는 경향을 보임.
- [그림 3-6-4]는 대도시 지역에서는 대부분의 서비스 유형에서 비용접근성이 2013년에 비해 2015년, 2017년, 2019년까지 지속적으로 하락하는 경향을 보여주는데, 이는 서비스 이용에 따르는 비용 부담으로 서비스 접근성을 낮게 인식하고 있다는 의미로 해석할 수 있음.
 - 중소도시에서 사회서비스 유형별로 비용접근성 추이를 보여주는데, 2013년부터 2019년에 이르기까지 비용접근성이 하락하였으나 하락의 폭은 대도시보다 상대적으로 적게 나타남.
 - 읍면지역의 경우 서비스 유형별 비용접근성 편차가 더 크게 나타났으며, 2017년을 제외하면 2013, 2015, 2019년 모두 서비스 유형들 간 비용접근성 평균값 차이가 거의 1.5점 정도에 이름.
 - 전반적으로 2013년부터 2019년까지 비용접근성이 하락하는 추세를 보이는 것은 대도시, 중소도시와 유사하나, 다른 지역들에 비해 서비스 유형별로 하락경향이 일관적이지 않음.
- 물리적 접근성에 대한 주관적 인식 수준을 평가한 2019년 조사결과를 보면, 아동돌봄서비스, 보건건강관리서비스, 고용취업지원서비스에서 지역유형 간 차이가 주목할 함.
 - 보건건강관리($p < .01$), 아동돌봄($p < .05$), 고용취업지원($p < .05$) 등의 영역 모두에서 중소도시의 물리적 근접성에 대한 인식수준이 대도시나 읍면지역에 비해 높게 나타남.

[그림 3-6-3] 지역특성에 따른 사회서비스 유형별 선택가능성에 대한 인식 수준의 변화 추이: 2013~2019



[그림 3-6-4] 지역특성에 따른 사회서비스 유형별 비용 접근성에 대한 인식 수준의 변화 추이: 2013~2019



- 아동돌봄서비스는 대도시에서 근접성이 가장 낮았으며 고용취업지원서비스는 읍면지역에서 가장 낮았음.
- 객관적인 이동시간으로 물리적 접근성을 측정한 2015년 조사결과와 비교하면 지역유형별, 서비스 유형별로 다소간 차이는 있지만 대체로는 접근성 평가 경향이 일관적임.

〈표 3-6-6〉 지역유형별 사회서비스 물리적 접근성: 2015년/ 2019년

서비스 유형	물리적 접근성							
	이동시간(2015)				접근성인식수준(2019)			
	대도시	중소 도시	읍면 지역	F	대도시	중소 도시	읍면 지역	F
상담	23.60	19.83	16.45	.504	2.93	2.63	3.20	3.166
	22.43	9.81	5.55		.52	.49	.00	
재활	19.44	18.50	14.94	.379	3.13	3.13	3.11	.015
	18.39	7.96	8.40		.24	.24	.27	
성인돌봄	19.41	13.85	13.45	.941	3.32	3.40	3.24	1.487
	11.59	5.31	12.32		.69	.61	.57	
아동돌봄	9.71	11.51	10.93	2.630	3.27	3.45	3.39	5.029 ***
	4.85	4.68	5.31		.52	.51	.63	
보건 건강관리	16.82	15.20	14.86	1.536	3.07	3.11	3.07	5.727 ***
	14.87	5.16	7.49		.32	.27	.38	
교육 정보	17.08	18.41	13.19	1.796	3.32	3.36	3.38	.349
	10.29	14.78	6.44		.57	.51	.52	
고용 취업지원	19.28	20.34	23.03	1.242	3.20	3.38	3.16	4.415 *
	10.15	10.87	10.83		.58	.56	.63	
주거 및 환경	-	-	-	-	3.07	3.12	3.11	.563
					.29	.26	.24	
문화	28.58	21.27	36.70	29.680 ***	2.97	2.89	2.93	.375
	31.34	18.14	28.00		.40	.47	.43	

주: *p<.05, **p<.01, ***p<.001

○ 〈표 3-X-7〉은 대도시, 중소도시, 읍면지역별로 사회서비스 유형별 정보접근성 차이를 보여주는데, 대도시 지역의 경우 성인/아동 돌봄과 같은 돌봄서비스와 교육정보서비스에 대한 정보접근성이 높고, 주거환경서비스와 문화서비스에 대한 정보접근성이 낮음.

- 중소도시의 경우 특히 상담서비스에 대한 정보접근성을 상당히 낮게 인식하고 있고, 읍면지역에서도 교육정보서비스나 아동돌봄서비스에 대한 정보접근성이 상대적으로 높은 반면, 문화서비스에 대한 정보접근성이 낮아서 대도시, 중소도시와 유사한 경향을 보임.

〈표 3-6-7〉 지역유형별 사회서비스 정보접근성 인식수준

서비스 유형	대도시	중소도시	읍면지역	F
상담	3.07(.31)	2.63(.49)	3.04(.36)	4.252*
재활	3.13(.24)	3.13(.24)	3.02(.35)	.639
성인돌봄	3.32(.67)	3.39(.66)	3.14(.63)	3.506*
아동돌봄	3.30(.63)	3.47(.57)	3.40(.65)	3.338*
보건건강관리	3.03(.38)	3.09(.30)	3.03(.39)	10.945***
교육정보	3.31(.67)	3.36(.58)	3.43(.48)	.837
고용취업지원	3.15(.65)	3.32(.59)	3.09(.65)	3.796*
주거 및 환경	2.93(.42)	3.10(.28)	3.07(.32)	4.343*
문화	2.90(.46)	2.85(.47)	2.84(.56)	.152

주: *p<.05, **p<.01, ***p<.001

□ 상담, 재활 및 돌봄서비스에 대해 선택가능성과 접근성에 대한 인식수준이 서비스 효과성에 미치는 영향에 대해 회귀분석을 통해 탐색적으로 살펴보았음.

○ 〈표 3-6-8〉은 2019년 조사 자료를 활용하여 사회서비스의 선택가능성, 접근성 및 서비스 효과성에 대한 이용자의 인식수준 간의 인과적 관련성을 살펴보았음.¹⁶⁾

- 응답자의 약 3/4이 여성이며, 평균연령은 약 57세이고, 학력은 대졸이상,

16) '선택가능성'은 사회서비스 제공기관의 수가 충분하여 서비스를 선택할 수 있었는지를 질문하고 응답범주를 '전혀 그렇지 않다(=1점)'에서 '매우 그렇다(=5점)'까지 5점 척도로 측정하여, 응답점수가 높을수록 서비스 선택가능성이 높은 것으로 해석할 수 있음. '비용 접근성'은 응답자의 경제적 상황을 고려하였을 때 서비스 이용을 위해 지불한 비용이 어느 정도 부담이 되었는지를 질문하여 '전혀 부담되지 않았다(=1점)'에서 '매우 부담되었다(=5점)'까지 5점 척도로 측정하여 응답점수가 낮을수록 서비스 비용의 부담으로 접근성이 제한된다고 해석할 수 있음. '물리적 접근성'은 제공기관이 사회서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었는가를 질문해, '전혀 그렇지 않다(=1점)'에서 '매우 그렇다(=5점)'으로 측정하여 점수가 높을수록 서비스 이용에 있어 물리적 접근성이 양호한 것으로 해석할 수 있음. '사회서비스의 효과성' 변수는 서비스를 이용함으로써 이용자가 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구가 어느 정도 해결되었는지를 조사하였는데, '전혀 해결되지 않았다(=10%미만, 1점)'에서 '모든 문제가 해결되었다(=90%이상, 6점)'까지 응답하도록 하여, 응답 점수가 높을수록 서비스 효과성이 높은 것으로 해석함

중졸~고졸이하, 중졸이하가 각각 1/3정도였음. 함께 생활하는 평균 가구원 수는 약 2.5명, 가구평균소득은 340만원, 가족의 건강상태는 약 7점(최대 8점), 외부 지원가능성 점수는 약 13점(최대 30점)으로 나타남.

- 사회서비스 유형별 선택가능성과 접근성(비용접근성, 물리적 접근성, 정보 접근성), 그리고 서비스 효과성 점수 값의 분포의 특성을 보면 다음과 같음.
- 선택가능성은 사회참여지원 서비스와 아동돌봄 서비스 유형에서 가장 높았고, 상담과 문화영역에서 가장 낮았고, 비용접근성은 상대적으로 낮은 점수를 보여주는데, 사회참여와 교육정보서비스 영역에서 높고 재할, 고용취업지원, 성인돌봄 서비스 유형에서 낮음.

〈표 3-6-8〉 사회서비스 효과성 회귀분석 대상의 일반적 특성과 주요 변수 기술통계

변수			빈도 / 평균	비중(%) / (표준편차)	
개인특성	성별	남성(명)	1,036	25.9	
		여성	2,964	74.1	
	연령		57.1	16.5	
	학력	중졸 이하	1243	31.1	
		고졸 이하	1477	36.9	
		대졸 이상(2년제)	1280	32.0	
가족특성	가구원 수		2.5(M)	1.2(SD)	
	가구월소득		340(M)	278.6(SD)	
	가족건강상태(최대 8점)		7.2(M)	1.0(SD)	
	외부지원(최대 30점)		12.9(M)	6.6(SD)	
지역특성	대도시		1830	45.8	
	중소도시		1340	33.5	
	읍면지역		830	20.8	
서비스유형	선택가능성	비용접근성	물리적접근성	정보접근성	정책효과성
상담	2.84(.45)	2.20(.40)	2.84(.50)	2.86(.45)	3.94(1.37)
재할	3.10(.27)	2.06(.48)	3.12(.24)	3.11(.25)	5.08(1.13)
성인돌봄	3.19(.69)	2.12(.66)	3.31(.62)	3.26(.66)	4.75(1.29)
아동돌봄	3.30(.64)	2.50(.83)	3.33(.54)	3.36(.62)	4.77(.90)
보건건강관리	3.05(.35)	2.21(.55)	3.08(.32)	3.05(.36)	4.73(.96)
교육정보	3.37(.61)	3.13(.90)	3.34(.54)	3.35(.61)	4.69(.76)
고용취업지원	3.12(.64)	2.10(.73)	3.25(.59)	3.19(.63)	4.60(1.09)
주거 및 환경	3.07(.31)	2.14(.72)	3.11(.26)	3.06(.33)	5.06(.90)
문화	2.89(.48)	2.55(.51)	2.93(.43)	2.87(.49)	4.35(1.13)
사회참여	3.32(.55)	3.20(.76)	3.42(.52)	3.36(.56)	4.48(.90)

주: 1) N=4,000

2) 사회서비스 유형별 점수는 평균 응답점수와 괄호()에 표준편차를 제시하였음

- 물리적 접근성은 사회참여와 교육정보, 성인/아동돌봄 유형에서 높은 반면 상담과 문화서비스 유형에서 낮게 나타났으며, 정보접근성은 아동돌봄과 사회참여, 교육정보 유형에서 높은 반면 상담과 문화영역에서 낮음.
- 서비스 효과성에 대한 긍정적 인식은 재활과 주거 및 환경서비스 유형에서 가장 높고, 상담과 문화서비스 유형에서 상대적으로 낮게 나타남.

○ 사회서비스 유형별 이용자의 서비스 선택가능성과 접근성에 대한 인식이 해당 서비스의 효과성 인식에 영향을 미치는지 위계적 회귀분석을 통해 살펴보았음.

- 상담서비스: <표 3-6-9>는 상담서비스 효과성 인식에 영향을 미치는 요인들에 대한 위계적 회귀분석의 결과임.
 - 모델-1은 응답자 개인 및 가족특성 요인을 중심으로 한 통제요인만 투입하여 영향력을 파악한 것이며, 모델-2는 모델-1에 선택가능성 변수를 추가 투입하여 독립적인 영향력을 살펴보았음.
 - 모델-2를 보면 상담서비스 선택가능성은 상담서비스의 효과성에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타남($p < .001$).
 - 접근성 변수들이 함께 고려된 최종 모델-3에서는 선택가능성의 독립적 영향력이 더 이상 유의미하지 않았는데, 이는 서비스 접근성이 효과성에 미치는 영향력이 선택가능성의 영향력과 상호 밀접히 연관된다는 것을 보여줌.
- 재활서비스: <표 3-6-10>은 재활서비스 효과성에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과인데, 응답자 개인특성과 가족특성(모델-1)에 선택가능성 변수를 추가 투입한 모델-2를 보면 선택가능성이 증가할수록 재활서비스 효과성이 유의미하게 높아짐($p < .001$).
 - 하지만 재활서비스에 대한 접근성 변수를 추가적으로 투입한 최종 모델-3에서는 선택가능성의 독립적 영향력이 더 이상 유의미하지 않았고, 특히 응답자 연령만 유의미한 영향력을 미쳤는데, 응답자의 연령이 높을수록 재활서비스 효과성이 증가하였음($p < .05$).

〈표 3-6-9〉 상담서비스 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	3.238*	1.456		-2.600	1.732		-3.356	1.671	
성별(남성)	-1.419	.779	-.418	-1.661**	.573	-.489	-1.164	.669	-.342
연령	.039*	.015	.561	.015	.012	.216	.008	.012	.119
학력(대학교)									
중학교이하	-.210	1.320	-.078	1.537	1.050	.570	.907	1.053	.336
고등학교이하	-.396	1.085	-.144	.518	.823	.188	.188	.789	.068
가구원 수	-.115	.216	-.131	-.186	.159	-.214	-.209	.150	-.240
가구소득	.001	.002	.223	.001	.001	.205	.000	.001	.066
가족건강상태	.078	.192	.085	.092	.141	.101	.143	.134	.157
외부지원	-.018	.031	-.129	-.022	.023	-.156	-.016	.022	-.115
지역(읍면)									
대도시	-.080	.705	-.029	.410	.529	.149	.440	.578	.160
중소도시	-1.421	.761	-.527	-.106	.636	-.039	.187	.621	.069
선택가능성				1.964***	.459	.654	.025	1.328	.008
비용접근성							.306	.222	.171
물리적접근성							.983	.759	.360
정보접근성							1.249	1.586	.413
R2		.535			.763			.825	
Adj. R2		.303			.626			.672	
F		2.302			5.565**			5.399**	

주: 1) () 준거변수로 n=31

2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 3-6-10〉 재활서비스 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	1.124	1.187		-4.866**	1.562		-7.331***	1.599	
성별(남성)	-.349	.310	-.147	-.078	.263	-.033	-.081	.250	-.034
연령	.031**	.009	.471	.024**	.008	.368	.017*	.008	.256
학력(대학교)									
중학교이하	-.103	.603	-.046	.269	.507	.120	.419	.486	.187
고등학교이하	.015	.484	.006	.333	.407	.141	.357	.393	.151
가구원 수	.002	.159	.002	.012	.132	.012	-.027	.122	-.028
가구소득	.000	.001	.066	.001	.001	.094	.000	.001	.078
가족건강상태	.256	.139	.241	.095	.120	.090	.064	.112	.060
외부지원	.038	.021	.275	.033	.017	.239	.026	.018	.190
지역(읍면)									
대도시	.200	.470	.086	.451	.393	.192	.193	.397	.082
중소도시	-.423	.439	-.189	-.251	.366	-.112	-.235	.348	-.105
선택가능성				2.210***	.447	.527	1.004	.565	.239
비용접근성							.118	.131	.106
물리적접근성							1.347	.782	.283
정보접근성							.903	.643	.203
R2		.325			.544			.637	
Adj. R2		.195			.445			.531	
F		2.507*			5.528***			6.020***	

주: 1) () 준거변수이고, n=63

2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

- 성인돌봄서비스

- <표 3-6-11>에 제시된 바와 같이, 응답자 개인과 가족특성 변수만 투입한 모델-1에서는 대졸에 비해 고졸이($p<.01$), 가구원수가 적을수록($p<.01$), 가구소득이 많을수록($p<.001$), 그리고 외부지원이 많을수록($p<.05$) 성인돌봄서비스 효과성 인식수준이 높게 나타남.
- 모델-2를 보면, 이상의 변수들을 모두 고려한 상태에서도 선택가능성 변수가 독립적으로 서비스 효과성에 유의미한 긍정적 영향을 주고 있음($p<.001$).
- 접근성 변수까지 모두 고려된 모델-3에서는 성인돌봄서비스 효과성 인식에 대한 선택가능성의 독립적인 영향력은 유의미하지 않아졌으며, 물리적 접근성의 영향력이 유의미하게 나타난다($p<.001$).
- 최종모델을 보면 가구원수가 적을수록, 가구소득이 많을수록, 외부지원이 많을수록, 그리고 서비스에 대한 물리적 접근성이 높을수록 성인돌봄서비스의 효과성 인식 수준이 높아진다는 것을 알 수 있음.

- 아동돌봄서비스

- <표 3-6-12>은 응답자 개인과 가족특성만을 투입한 회귀분석 모델-1에서는 대졸자들에 비해 중졸이하 응답자들이 아동돌봄서비스 효과성을 유의미하게 낮게 평가하는 것으로 나타났음($p<.05$).
- 선택가능성을 추가 투입한 회귀분석 결과(모델-2), 아동돌봄서비스에 대한 선택가능성이 증가할수록 효과성이 유의미하게 높게 나타남($p<.01$).
- 서비스 접근성 변수들을 추가한 최종모델-3에서는 응답자 학력변수(중졸 이하)와 함께, 정보접근성($p<.001$) 변수만 서비스 효과성 인식에 유의미한 독립적 영향력을 갖는 것으로 나타남. 즉, 아동돌봄서비스에 대해서는 정보접근성이 서비스 효과성 결정에 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있음.

〈표 3-6-11〉 성인돌봄서비스의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	3.904***	.836		2.221**	.823		.995	.845	
성별(남성)	-.162	.204	-.050	-.170	.190	-.052	-.196	.183	-.060
연령	-.002	.008	-.016	-.006	.008	-.064	-.005	.008	-.050
학력(대학교)									
중학교이하	.919	.467	.310	.462	.441	.156	.330	.434	.112
고등학교이하	1.168**	.421	.364	.613	.401	.191	.520	.389	.162
가구원 수	-.355**	.111	-.326	-.326**	.103	-.299	-.306**	.100	-.281
가구소득	.003***	.001	.418	.002**	.001	.303	.002**	.001	.265
가족건강상태	-.017	.060	-.018	.026	.056	.028	.023	.054	.024
외부지원	.021*	.010	.134	.024*	.010	.150	.030**	.009	.186
지역(읍면)									
대도시	.203	.206	.072	.226	.192	.080	.152	.186	.054
중소도시	.273	.203	.096	.267	.189	.093	.218	.184	.076
선택가능성				.711***	.114	.379	.272	.148	.145
비용접근성							.117	.086	.085
물리적접근성							.757***	.187	.364
정보접근성							.033	.167	.017
R ²		.100			.225			.298	
Adj. R ²		.062			.190			.256	
F		2.673			6.340***			7.177***	

주: 1) () 준거변수이고, n=252

2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 3-6-12〉 아동돌봄서비스의 효과성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 위계적 회귀분석 결과

변수	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	3.985***	.624		3.375***	.654		2.857***	.665	
성별(남성)	.039	.106	.018	.019	.106	.009	.024	.103	.011
연령	.002	.007	.019	.002	.007	.016	.004	.007	.036
학력(대학교)									
중학교이하	-.617*	.284	-.122	-.602*	.282	-.119	-.553*	.277	-.109
고등학교이하	-.132	.123	-.054	-.132	.121	-.054	-.121	.119	-.050
가구원 수	.081	.059	.073	.089	.058	.081	.069	.058	.062
가구소득	.000	.000	-.041	.000	.000	-.052	.000	.000	-.042
가족건강상태	.071	.072	.049	.069	.072	.047	.044	.070	.031
외부지원	.012*	.006	.102	.011	.006	.095	.008	.006	.071
지역(읍면)									
대도시	-.217	.139	-.117	-.199	.138	-.108	-.154	.136	-.083
중소도시	-.245	.152	-.119	-.241	.151	-.117	-.254	.149	-.123
선택가능성				.196**	.068	.139	.010	.080	.007
비용 접근성							-.006	.032	-.009
물리적 접근성							.013	.100	.008
정보접근성							.372***	.087	.256
R ²		.034			.053			.100	
Adj. R ²		.011			.028			.070	
F		1.474			2.130*			3.327***	

주: 1) () 준거변수이고, n=432

2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

4. 소결

- 본 절에서 탐색적으로 실시한 회귀분석의 주요 내용은 2019년 실태조사 자료를 활용하여 상담, 재활, 성인 및 아동돌봄서비스의 유형별로 조사대상자가 인식한 사회서비스의 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성 인식수준에 미치는 영향력을 분석한 결과는 다음과 같이 요약됨.
 - 상담서비스와 재활서비스의 경우, 접근성이 고려되지 않은 상태에서는 선택가능성이 서비스 효과성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치나, 접근성 변수가 고려되면 선택가능성의 독립적 영향력이 통계적으로 무의미해졌음(접근성의 영향력도 통계적으로 무의미).
 - 성인돌봄과 아동돌봄서비스에서도 접근성이 고려되지 않은 상태에서는 선택가능성이 통계적으로 유의미한 영향을 미치나 접근성 변수가 고려되면 선택가능성의 영향력은 사라지고 접근성 변수만 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났음.
- 사회서비스 정책에서 이용자가 인식하는 선택가능성은 정책추진 초기부터 강조되었는데, 서비스 선택가능성 증진이라는 정책목표는 ‘시장화 전략’, ‘전자바우처 방식’과 같은 개념들과 묶여서 초기부터 사회서비스 정책의 정체성을 규정해 왔음.
 - 한편 사회서비스에 대한 접근성을 강화해야 한다는 논의는 이와는 다른 차원에서 접근할 수 있음.
 - 이용자의 취약성이 높은 편인 사회서비스 영역에서는 각별한 정책적 관심이 없는 이상 이용자 연령이나 학력, 소득수준, 장애여부, 거주지역 등에 따라 서비스 이용에서 형평성이 결여될 가능성이 크기 때문임.
 - 사회서비스는 단순히 개인적 욕구에 부응하는 서비스가 아닌 ‘사회적’ 효용을 갖는 공공적 서비스이므로 이용자들이 공평하게 서비스에 접근할 수 있도록 하는 것이 바람직함.
 - 이에 사회서비스 접근성에 대한 논의들은 주로 사회서비스의 공공성을 강화해야 한다는 측면에서 강조되어 왔음.

- 본 분석을 통해 나타난 사회서비스 선택가능성과 접근성의 추이를 보면, 2013년에 비해 2019년에 크게 나아졌다고 할 수 없어, 이용자들의 서비스 선택가능성에 대한 인식수준은 2019년 현재, 2013년 정도의 수준에 머물고 있음.
 - 바우처 방식을 고수하면서 사회서비스 공급을 확대하고 공급기관 간 경쟁을 통해 서비스 품질향상을 꾀하겠던 정책의 목표는, 이용자들의 관점에서 볼 때 그다지 체감하기 용이하지 않았다고 볼 수 있음.
- 한편 사회서비스에 대한 접근성 중 추이 파악이 가능한 비용접근성을 보면, 2013년부터 2019년까지 모든 사회서비스 유형에서 비용접근성이 지속적으로 하락하였음.
 - 본인부담금이 서비스 총 비용에서 차지하는 비중이 지속적으로 증가해 왔기 때문에, 이용자들 입장에서 서비스에 대한 비용접근성을 낮아지는 경향성은 어느 정도 예측 가능함.
 - 사회서비스의 보편화를 가속화하기 위해서는 이용시점에서 본인부담금을 차등화 하는 방식은 불가피한 측면이 있는데, 현재의 본인부담금 차등화 방식이 이용자의 경제적 상황을 얼마나 잘 반영하고 있는지, 특정 소득계층에게 이용료 부담이 상대적으로 더 크게 설계되어 있지는 않는지 보다 심층 분석과 세밀한 정책설계가 필수적임.
 - 비용접근성 하락 추세와 관련해서는 또 다른 측면에서 접근해 볼 수 있음.
 - 서비스 이용을 위해 지불해야 하는 비용이 부담스럽다는 평가는 단순히 지출액의 크기에만 영향을 받는 것은 아닐 것임.
 - 이용하고 있는 서비스 품질에 만족하는 경우와 그렇지 않은 경우, 서비스 이용료가 부담스럽다고 느끼는 정도는 달라 질 수밖에 없음.
 - 따라서 2013년 이후 서비스 이용시 비용접근성이 지속적으로 하락하고 있는 이러한 경향성은 사회서비스 품질과 서비스 효과성을 향상시켜야 할 필요성을 반증하는 것임.
- 지역 특성별로 사회서비스 선택가능성이나 접근성의 추이에 차이가 나타난다는 점도 주목해야 하는데, 지역인구의 규모나 연령구성, 산업 특성 등에 따라

사회서비스 유형별로 수요 양상이 달라질 수밖에 없기 때문에, 이러한 지역유형별 편차는 당연함. 지역유형별로 나타나는 차이를 이해하고, 사회서비스 수요에 부응하는 방식으로 공급전략을 수립하는 일은 향후 사회서비스 영역에서 지방분권화 경향이 확대되면 더욱 중요해 질 것임.

○ 사회서비스의 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향을 사회서비스 유형별로 구분하여 분석한 결과를 보면, 영향력에 있어서 몇 가지의 주요 패턴들이 나타남.

- 특히 주목할 부분은 서비스 선택가능성과 서비스에 대한 접근성이 상호 배타적인 속성을 갖는 것이 아니라 상호 밀접히 관련되면서 그 영향력이 얹혀 있다는 것임.
- 서비스 효과성 인식수준에 선택가능성이 영향을 미치는 것으로 보이지만, 접근성 측면이 고려되면 거의 대부분 이러한 선택가능성 자체의 독립적인 영향력은 더 이상 유의미하지 않았음.
 - 정책공급 방식을 기획하고 실행, 관리해가는 공급자적 관점에서 보면, 시장화 전략에 기반 하는 ‘서비스 선택가능성 증진’과 공공성 강화 전략에 기반 하는 ‘서비스 접근성 강화’는 각기 다른 측면에서 접근되어야 할 속성으로 인식될 수도 있음.
 - 그러나 이용자(수요자) 입장에서 평가한 본 연구의 결과를 보면, 이용자들의 경우 선택가능성이 높다는 의미를 단순히 서비스의 수가 많다고 해석하는 것이 아니라 실제로 비용적으로 접근가능하고 물리적으로 이용 가능한 위치에 있는 서비스가 얼마나 있는가로 해석한다는 것을 알 수 있음.
- 또 사회서비스의 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 대한 인식수준에 미치는 영향력의 특성이 서비스 유형별로 차이를 보인다는 점도 간과해서는 안 될 것임.
 - 보건건강관리서비스나 고용취업지원서비스의 경우 접근성을 고려해도 선택가능성은 독립적으로 서비스 효과성에 영향을 주었음.
 - 또한 주거환경서비스의 경우 접근성이 아니라 선택가능성만이 독립적으로 유

의미한 영향을 주었음.

□ 이상에서 제시한 분석결과와 논의들은 다음과 같은 이유로 조심스럽게 해석될 필요가 있음.

○ 첫째, 본 연구에서는 2013년 실태조사 자료부터 2019년까지 자료만을 대상으로 분석하였기 때문에, 선택가능성이 높아지지 않았거나 접근성이 하락하는 추세라는 결론은 사회서비스 정책실행 초기부터 현재에 이르는 경향성을 요약하는 것은 아니라는 것임.

- 사회서비스 정책 초기인 2000년대 중반부터 현재에 이르기까지의 추이를 분석해 본다면 다소 다른 결론이 도출될 수도 있음.

○ 2013년부터 2019년까지 사회서비스수요실태조사에서 활용된 측정도구들은 일관성을 일정수준이상 유지하고 있으나, 서비스 유형화의 방식이나 측정 도구의 선택에서는 조사연도별로 다소 차이가 있음.

- 정책 환경이 변화하기 때문에 이러한 차이는 불가피할 수 있는데, 비록 미세한 차이라고 할지라도 이것은 선택가능성, 접근성, 효과성 등의 추이나 연관성 분석의 결과를 왜곡시킬 가능성이 존재함.

- 사회서비스 정책기획의 기초자료로서 실태조사가 유용하게 활용되기 위해서는 정책환경의 변화를 반영하면서도 측정도구의 일관성과 타당성을 유지해나가는 것이 무엇보다도 중요함.

제 4 장

사회서비스업의 산업적 특성

제1절 분석의 개요

제2절 사회서비스업 사업체의 기본 현황

제3절 사회서비스업 사업체의 고용 현황

제4절 사회서비스업 사업체 근로자의 특성

4

사회서비스업의 산업적 특성 <<

제1절 분석의 개요

□ 본 장에서는 통계청에서 제공하는 2차 통계자료를 활용하여 사회서비스업의 공급기반을 산업적 특성을 중심으로 살펴보고자 함.

○ 타 산업부문과의 비교를 통해 사회서비스업 공급기반의 특성을 탐색해 보기 위해, 사회서비스업의 기본 분류는 2013년 보건복지부에서 발표한 ‘사회서비스 산업 특수분류(SSISC: Social Service Industrial Special Code)’를 이용하였음.

- SSISC에서 사회서비스업은 종합 사회서비스업, 돌봄서비스업, 상담·재활 서비스업, 건강지원 서비스업, 교육 및 역량 개발 관련 사회서비스업, 문화·체육 관련 시설 이용 지원 사회서비스업, 사회 참여지원 서비스업, 사회서비스 관련 행정 등 8대 대분류 체제하에서 서비스업의 내용을 세분화하고 있음.

○ 사회서비스업의 산업적 특성을 살펴보는 분석은 사회서비스산업 분류(SSISC)와 한국표준산업분류(KSIC: Korean Standard Industrial Classification)의 각 분류 체계의 항목 간 이질성으로 인하여 정확한 매칭 불가능하기 때문에 분석과정의 주의를 요함.

- 예를 들어 KSIC에서의 병원업 관련 분류는 SSISC에서 ‘상담 재활서비스업’과 ‘건강지원 서비스업’으로 구분하고 있어 일대일 매칭이 아닌 연구자의 판단에 따른 구분이 필요함.

- 또다른 경우는 SSISC의 ‘문화·체육 관련 시설 이용 지원 사회서비스업’에 해당되는 문화 체육 관련 산업은 KSIC에서 개별 스포츠시설 운영업이나 공연 및 예술 단체 등을 세부적으로 구분하는 데 한계가 있음.

- 그 외에도 사회서비스와 관련된 각종 협회나 돌봄 서비스 관련 고용 알선 등 또한 구체적으로 구분할 수 없는 문제를 가짐.

〈표 4-1-1〉 사회서비스산업 특수분류 및 표준산업분류 연계

코드	SSISC 분류기준	KSIC분류(9차)	분류명
1. 종합 사회서비스업		-	
1-1 종합사회서비스 제공업		-	
1-1-1	종합 사회서비스 제공 사회복지시설	87299*	그외 기타 비거주 복지 서비스업
1-1-2	종합 사회서비스 제공 협회 및 단체	94990*	그외 기타 협회 및 단체
2. 돌봄서비스업		-	
2-1 요양 및 돌봄서비스업		-	
2-1-1	노인 요양 복지시설 운영업	87111	노인 요양 복지시설 운영업
2-1-2	요양병원 운영업	861*	종합병원, 일반병원, 치과병원, 한방병원
2-1-3	개인 간병인 및 유사 서비스업	96993	개인 간병인 및 유사 서비스업
2-1-4	가정 내 돌봄 서비스 제공업	97000*	가구내 고용활동
2-1-5	고용알선·인력공급을 통한 돌봄서비스 제공업	75110* 75120*	고용알선업, 인력공급업
2-1-6	보육시설 운영업	87210	보육시설 운영업
2-1-7	재가장기요양기관 운영업	87299 *	그외 기타 비거주 복지 서비스업
2-2 주거보호서비스업		-	
2-2-1	노인 양로 복지시설 운영업	87112	노인 양로 복지시설 운영업
2-2-2	아동·청소년 거주 복지시설 운영업	87131*	아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업
2-2-3	한부모·가정폭력 피해자 등 거주 복지시설 운영업	87131*	아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업
2-2-4	장애인 거주 복지시설 운영업	8712	신체 부자유자 거주 복지시설 운영업
2-2-5	그 외 거주 복지시설 운영업	87139	그외 기타 거주 복지시설 운영업
3. 상담·재활서비스업		-	
3-1 상담·재활서비스 의료업		-	
3-1-1	상담서비스 병의원업	861* 862*	종합병원, 일반병원, 치과병원, 한방병원, 일반의원, 치과의원, 한의원, 방사선진단 및 병리검사 의원
3-1-2	재활서비스 병의원업	861* 862* 86902*	종합병원, 일반병원, 치과병원, 한방병원, 일반의원, 치과의원, 한의원, 방사선진단 및 병리 검사 의원, 유사 의료업
3-2 상담 및 재활서비스업		-	
3-2-1	상담서비스업	85701* 85699* 87299 *	교육관련 자문 및 평가업, 그외 기타 분류안된 교육기관, 그외 기타 비거주 복지 서비스업
3-2-2	상담 외 심리치료·발달재활서비스업	85701* 85699* 86902*	교육관련 자문 및 평가업, 그외 기타 분류안된 교육기관, 유사 의료업
4. 건강지원 서비스업		-	
4-1 보건의료서비스 제공 병·의원		-	
4-1-1	병원	861*	종합병원, 일반병원, 치과병원, 한방병원
4-1-2	의원	862*	일반 의원, 치과 의원, 한의원, 방사선진단 및 병리 검사 의원
4-2 공공보건 및 기타 보건업		-	
4-2-1	공중보건 의료업	863	공중 보건 의료업

코드	SSISC 분류기준	KSIC분류(9차)	분류명
4-2-2	그 외 기타 보건업	869*	앰블런스서비스업, 유사 의료업, 그 외 기타 보건업
5. 교육 및 역량 개발 관련 사회서비스업			
5-1	교육 관련 서비스업	-	
5-1-1	초등 교육기관	851	유아 교육기관, 초등학교
5-1-2	중등 교육기관	852	중학교, 일반 고등학교, 상업 및 정보산업 고등학교, 공업 고등학교, 기타 기술 및 직업 고등학교
5-1-3	고등 교육기관	853	전문대학, 대학교, 대학원
5-1-4	특수학교, 외국인학교 및 대안학교	854	특수학교, 외국인 학교, 대안학교
5-2	역량개발 관련 서비스업	-	
5-2-1	사회교육시설	85630	사회교육시설
5-2-2	직원훈련기관	85640	직원훈련기관
5-2-3	그 외 분류 안된 역량개발 서비스업	85699*	그외 기타 분류안된 교육기관
6. 문화·체육 관련 시설 이용 지원 서비스업			
6-1	문화 관련 사회서비스업	-	
6-1-1	도서관, 사적지 및 유사 여가 관련 서비스업	902*	도서관 및 기록보존소 운영업, 박물관 운영업, 사적지 관리 운영업, 식물원 및 동물원 운영업, 자연공원 운영업, 기타 유사 여가관련 서비스업
6-1-2	창작 및 예술관련 공공서비스업	901*	공연시설 운영업, 연극 단체, 무용 및 음악 단체, 기타 공연 단체
6-2	체육 활동 관련 사회서비스업	-	
6-2-1	스포츠시설 이용 지원 서비스업	9113*	종합스포츠시설 운영업, 체력단련 시설 운영업, 수영장 운영업
6-2-2	체육 공원 이용 지원 서비스업	91292	체육공원 및 유사 공원 운영업
7. 사회 참여 지원 서비스업			
7-1	고용지원서비스업	-	
7-1-1	인력공급 및 고용알선업	75110* 75120*	고용알선업, 인력공급업
7-1-2	직업재활 서비스업	87291	직업재활원 운영업
7-1-3	직업훈련원	85659	기타 기술 및 직업훈련학원
7-2	사회봉사 등 참여지원업	-	
7-2-0	사회봉사 참여지원업	94990*	그외 기타 협회 및 단체
7-3	사회 참여 지원 행정	-	
7-3-0	노동 행정	84221	
8. 사회서비스 관련 행정			
8-1	사회서비스 관리 행정	-	
8-1-1	교육 행정	84211	교육 행정
8-1-2	문화 및 관광 행정	84212	문화 및 관광 행정
8-1-3	환경 행정	84213	환경 행정
8-1-4	보건 및 복지 행정	84214	보건 및 복지 행정
8-1-5	노동 행정	84221	노동 행정
8-1-6	기타 사회서비스 관리 행정	84219	기타 사회서비스 관리 행정
8-2	사회보장 행정	-	
8-2-0	사회보장 행정	84500	사회보장 행정

주: *가 표시된 경우, 각 항목의 일부만 포함됨.

자료: 통계청(2014), 「사회서비스산업 정의서 및 표준산업분류 연계표」

○ 이와 같은 상황을 고려하여 한국표준산업분류와 연동한 사회서비스산업 특수분류에 의한 사회서비스업 실태 검토의 세부 조정은 다음과 같이 진행하였음.

- 한국표준산업분류(KSIC)와 사회서비스산업의 특수분류(SSISC) 간 이질성으로 인하여 세부 영역별 중복 또는 누락 등의 경우에 중복되는 세부코드는 상대적으로 규모가 큰 영역으로 통합하여 제시함.
- 산업코드에 대한 세부적인 구분이 어려운 경우나 관련 산업이 누락되는 경우에는 이에 대한 표기를 실태분석에 앞서 제시함.
- 한편, 한국표준산업분류코드(KSIC)는 2007년에 9차 개정 이후, 2015년에 10차 개정을 실시함. 사회서비스업 특수분류(SSISC)는 9차 한국표준산업분류코드를 기준으로 구성되었다는 점에서 9차 산업분류코드를 기준으로 하되, 10차 개정안에서의 변경사항을 반영하였음.
- 추가적으로 '문화·체육 관련 시설 이용 지원 사회서비스업'에 해당되는 문화 체육 관련 산업 가운데 사회보장 사업으로서 사회서비스 공급 사업체를 명확하게 구분하기 적절치 않아 본 분석에서는 제외함.

〈표 4-1-2〉 사회서비스업 특수분류 및 한국표준산업분류의 9차 및 10차 연계(안)

SSISC 코드	연계 코드	9차 KSIC (중복제거)	10차 KSIC (중복제거)	분류명	세부사항
1-1-1	87299	87299	87299	그 외 기타 비거주 복지 서비스업	
			87292	종합복지관 운영업	기존 1-1-1에서 분리됨
			87293	방문 복지서비스 제공업	기존 1-1-1에서 분리됨
1-1-2	94990	94990	94990	그 외 기타 협회 및 단체	
2-1-1	87111	87111	87111	노인 요양 복지시설 운영업	
2-1-2	861*				4-1-1 통합
			86105	요양 병원	기존 4-1-1 일반병원(86102)에서 분리
2-1-3	96993	96993	96993	개인 간병 및 유사 서비스업	
2-1-4	97000	97000	97000	가구 내 고용활동	
2-1-5	75110				7-1-1 통합
	75120				7-1-1 통합
2-1-6	87210	87210	87210	보육시설 운영업	
2-1-7	87299				1-1-1 통합
2-2-1	87112	87112	87112	노인 양로 복지시설 운영업	
2-2-2	87131	87131	87131	아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업	
2-2-3	87131				2-2-2 통합

SSISC 코드	연계 코드	9차 KSIC (중복제거)	10차 KSIC (중복제거)	분류명	세부사항
2-2-4	87121	87121	87121	신체 부자유자 거주 복지시설 운영업	추가(9차, 10차)
		87122	87122	정신질환, 정신지체 및 약물 중독자 거주 복지시설 운영업	
2-2-5	87139	87139	87139	그 외 기타 거주 복지시설 운영업	
3-1-1	861*				4-1-1 통합
	862*				4-1-2 통합
3-1-2	861*				4-1-1 통합
	862*				4-1-1 통합
	86902				4-2-2 통합
3-2-1	85701	85701	85701	교육관련 자문 및 평가업	
	85699	85699	85699	그 외 기타 분류 안된 교육기관	
	87299		87294	사회복지 상담서비스 제공업	1-1-1 통합 기존 1-1-1에서 분리됨
3-2-2	85701				3-2-1 통합
	85699				청소년 수련시설 운영업(85614)으로 일부 이동
	86902				4-2-2 통합
4-1-1	86101	86101	86101	종합 병원	요양병원(86105)으로 일부 이동
	86102	86102	86102	일반 병원	
	86103	86103	86103	치과 병원	
	86104	86104	86104	한방 병원	
4-1-2	86201	86201	86201	일반 의원	
	86202	86202	86202	치과 의원	
	86203	86203	86203	한의원	
	86204	86204	86204	방사선 진단 및 병리 검사 의원	
4-2-1	86300	86300	86300	공중 보건 의료업	
4-2-2	86901	86901	86901	앰블런스 서비스업	
	86902	86902	86902	유사 의료업	
	86909	86909	86909	그 외 기타 보건업	
5-1-1	85110	85110	85110	유아 교육기관	
	85120	85120	85120	초등학교	
5-1-2	85211	85211	85211	중학교	
	85212	85212	85212	일반 고등학교	
	85221	85221	85221	상업 및 정보산업 특성화 고등학교	
	85222	85222	85222	공업 특성화 고등학교	
	85229	85229	85229	기타 특성화 고등학교	
5-1-3	85301	85301	85301	전문대학	
	85302	85302	85302	대학교	
	85303	85303	85303	대학원	
5-1-4	85410	85410	85410	특수학교	
	85420	85420	85420	외국인 학교	
	85430	85430	85430	대안학교	
5-2-1	85630	85630	85640	사회교육시설	10차 코드변경
5-2-2	85640	85640	85650	직원훈련기관	10차 코드변경
5-2-3	85699				3-2-1 통합

SSISC 코드	연계 코드	9차 KSIC (중복제거)	10차 KSIC (중복제거)	분류명	세부사항
			85614	청소년 수련시설 운영업	기존 3-2-1 그외 기타 분류 안된 교육기관(85699)에서 분리
7-1-1	75110	75110	75110	고용 알선업	
	75120	75120	75121	임시 및 일용 인력 공급업	
			75122	상용인력 공급 및 인사관리 서비스업	
7-1-2	87291	87291	87291	직업재활원 운영업	
7-1-3	85659	85659	85669	기타 기술 및 직업훈련학원	10차 코드변경
7-2-0	94990				1-1-2 통합
7-3-0	84221				8-1-5 통합
8-1-1	84211	84211	84211	교육 행정	
8-1-2	84212	84212	84212	문화 및 관광 행정	
8-1-3	84213	84213	84213	환경 행정	
8-1-4	84214	84214	84214	보건 및 복지 행정	
8-1-5	84221	84221	84221	노동 행정	
8-1-6	84219	84219	84219	기타 사회서비스 관리 행정	
8-2-0	84500	84500	84500	사회보장 행정	

□ 사회서비스업의 산업적 특성을 통계청 2차 자료를 활용하여 탐색에 이용한 자료의 구성은 다음과 같음.

- 우선 사회서비스 공급 실태를 파악하고자 통계청 마이크로데이터 통합서비스(MDIS)를 활용하였는데, 이를 통하여 산업영역으로서의 사회서비스업이 가지는 특성과 타 분야와 비교했을 때의 차별성 혹은 유사성 등을 검토할 수 있음.
 - 사회서비스업과 연계 분석을 위해서는 통계청 자료의 한국표준산업분류(KSIC) 정보가 필수적이었으며, 특히 사회서비스의 영역별로 세부 산업을 추출하기 위해서는 한국표준산업분류에서의 '세세분류' 정보를 필요로 함.
- 현재 제한적으로 산업의 세세분류 정보를 제공하는 통계자료는 「전국사업체조사」와 「서비스업 조사」가 있는데, 특히 「전국사업체조사」는 국내 사업체에 대해 실시한 전수조사라는 점에서 사회서비스의 전체적인 규모를 확인하고 영역별 변화 양상을 검토하기에 적합한 데이터로 판단하였음.
- 「서비스업 조사」는 2014년에 이르러 약 20만개의 사업에 대한 조사를 실시하고 있음. 특히 기업의 재무실태와 기관 운영관련 특성을 검토할 수 있다는 점에서 활용도가 높다고 볼 수 있음.

- 서비스업 조사에서 설정하고 있는 서비스업의 범위는 다음과 같으며(한국 표준산업분류 가운데 대분류 기준), 이에 따라 본 장에서도 이하의 산업들을 서비스업으로 범주화함.

- E. 수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생업
- G. 도매 및 소매업
- I. 숙박 및 음식점업
- J. 정보통신업
- L. 부동산업
- M. 전문, 과학 및 기술서비스업
- N. 사업시설관리 및 사업지원 및 임대 서비스업
- P. 교육서비스업
- Q. 보건업 및 사회복지 서비스업
- R. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업
- S. 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인서비스업

○ 한편, 「기업활동조사」는 전국사업체조사와 비교하였을 때, 약 13만개의 사업체를 표집하여 조사하고, 한국표준산업분류 상의 세세분류의 산업분류 정보를 제공하지 않는다는 점에서 한계를 가지고 있지만, 사업체의 총매출, 영업이익, 인건비 지출 수준 등 재무관련 정보를 파악할 수 있다는 점에서 검토하였음.

- 본 연구에서는 사회서비스와 타 분야의 재무 실태를 비교하기 위하여 서비스업 조사와 기업활동조사의 결과를 비교함.

□ 사회서비스 제공 인력의 특성도 타 산업부문과 비교해 보기 위해 종사자 관련 통계와 비교를 시도하였음.

○ 본 장에서는 사회서비스 사업체 특성 외에 사회서비스에 종사하는 인력의 특성을 파악하고자 개인단위 조사 자료를 추가적으로 활용함.

○ 연 1회 이상 대규모의 경제활동 인구조사는 「지역별 고용조사」와 「경제활동 인구

조사」가 있는데, 이들 두 조사는 공통적으로 성별, 연령, 교육수준, 혼인여부 등과 같은 조사 대상의 일반적 현황과 경제활동 여부 및 종사상 지위, 종사하고 있는 산업의 형태, 평균 급여 및 근로시간 등과 같은 경제활동 영역을 조사하고 있음.

○ 지역별 고용조사는 약 201,000가구를 대상으로 조사가 이루어지며, 반기마다 조사 결과가 발표됨. 특히 종사하고 있는 기관의 산업분류를 세분류까지 제공한다는 점에서 타 통계자료에 비해 활용도가 높다고 볼 수 있음.

- 지역별 고용조사는 2013년 이후 분기별 조사에서 반기별 조사로 전환되어 2013년 이전의 자료와의 시계열 분석에는 다소 제약이 있음.

○ 경제활동인구조사는 약 35,000가구를 대상으로 월별 조사가 이루어지고 있으며, 지역별 고용조사와 달리 경제활동인구조사는 산업분류가 중분류까지 제공되고 있다는 점에서 사회서비스업 분류에 한계가 있음.

- 한편, 전체 조사대상 가운데 사회서비스업 관련 종사자 데이터를 추출하는 경우, 표집의 규모가 작아지므로 원 조사의 표본 크기를 고려하여 경제활동인구조사보다는 「지역별 고용조사」를 적합한 자료로 판단하였음.

〈표 4-1-3〉 2017년 사회서비스 수요공급조사와 사업체 대상의 관련 자료 특성 비교

분류	세부항목	전국사업체조사	서비스업조사	기업활동조사	지역별 고용조사
조사 정보	최근 조사연도	2017	2017	2017	2018
	대상조건	전체	전체	50인 이상 자본금 3억 이상	경제활동 가능인구
	표집수	전수	약 202천개 사업체 (2014년 이후)	13만개 사업체	약 201,000가구
	제공범위	1994년 이후 1년 단위	2002년 이후 1년 단위	2006년 이후 1년 단위	전반기, 후반기
일반현황	사업체정보	○	○	○	
사업 정보	산업분류(제공기준)	세세분류	세세분류	중분류	소분류
	세부 사업내용				
	운영 관련 정보		○	○	
	정책지원				
고용 실태	고용실태	○	○	○	○
	급여 및 복리후생				○
	인적자원개발				○
재무 실태	총매출		○	○	
	총지출		○	○	

제2절 사회서비스업 사업체의 기본 현황

1. 최근 사회서비스 사업체 규모의 변화 추이

□ 사회서비스업 영역별, 연도별 사업체 규모의 변화를 살펴보기 위해 2008년, 2011년, 2014년, 2017년 「전국사업체조사」 자료를 분석하였음.

○ 단, 2008년부터 2014년까지는 9차 한국표준산업분류를, 2015년 이후는 10차 산업분류 코드를 적용하였으며, 사회서비스업 특수분류와 9차 및 10차 표준산업분류 연계기준은 <표 4-1-1>를 참고함.

○ 2008년부터 2014년까지의 전국사업체조사를 통하여 사회서비스 사업체의 비율을 살펴보면, 2008년 이후부터 사회서비스는 양적으로 꾸준한 증가 추세를 보이고 있음.

<표 4-2-1> 전국 사업체 수 대비 사회서비스 사업체 수의 변화 추이

(단위: 개소, %)

구분	사회서비스 사업체 (A)	전국 사업체 (B)	사회서비스사업체 비중 (A/B*100)
2008년	145,800	3,264,782	4.47
2011년	176,020	3,470,034	5.07
2014년	203,892	3,812,820	5.35
2017년	218,533	4,019,872	5.44

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 사업체는 5인 미만의 소규모 사업체가 다수를 이루고 있으나 점차 규모가 큰 사업체들이 증가하고 있는 추세이며, 이는 서비스업 사업체의 특성과 비교하였을 때, 상대적으로 규모가 큰 특성을 가진.

<표 4-2-2> 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 고용 규모별 분포 비교

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회 서비스업 사업체	1~4인	78,729 (54.0)	93,984 (53.4)	101,152 (49.6)	99,561 (45.6)
	5~9인	33,709 (23.1)	38,454 (21.8)	51,298 (25.2)	58,964 (27.0)
	10~19인	14,857 (10.2)	19,895 (11.3)	23,594 (11.6)	27,984 (12.8)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	20~49인	8,870 (6.1)	12,063 (6.9)	14,614 (7.2)	17,609 (8.1)
	50~99인	7,138 (4.9)	8,327 (4.7)	9,307 (4.6)	9,906 (4.5)
	100~299인	1,778 (1.2)	2,499 (1.4)	3,002 (1.5)	3,413 (1.6)
	300인 이상	582 (.4)	684 (.4)	807 (.4)	998 (.5)
	소 계	145,800 (100.0)	176,020 (100.0)	203,892 (100.0)	218,533 (100.0)
서비스업 사업체	1~4인	2,452,874 (86.2)	2,597,736 (86.0)	2,767,221 (84.4)	2,871,032 (83.5)
	5~9인	230,282 (8.1)	234,301 (7.8)	306,618 (9.3)	344,661 (10.0)
	10~19인	87,876 (3.1)	103,657 (3.4)	113,736 (3.5)	123,581 (3.6)
	20~49인	46,454 (1.6)	53,989 (1.8)	59,920 (1.8)	65,401 (1.9)
	50~99인	17,018 (.6)	18,163 (.6)	20,303 (.6)	21,400 (.6)
	100~299인	6,932 (.2)	8,158 (.3)	9,055 (.3)	9,939 (.3)
	300인 이상	2,128 (.1)	2,299 (.1)	2,473 (.1)	2,887 (.1)
	소 계	2,844,760 (100.0)	3,019,342 (100.0)	3,280,397 (100.0)	3,439,999 (100.0)
제조업 사업체	1~4인	203,003 (63.4)	217,842 (63.9)	249,030 (62.7)	274,311 (63.3)
	5~9인	57,009 (17.8)	58,835 (17.3)	78,195 (19.7)	88,666 (20.4)
	10~19인	30,664 (9.6)	31,394 (9.2)	33,646 (8.5)	34,331 (7.9)
	20~49인	18,761 (5.9)	21,215 (6.2)	23,820 (6.0)	23,750 (5.5)
	50~99인	5,267 (1.6)	5,941 (1.7)	6,556 (1.7)	6,812 (1.6)
	100~299인	2,918 (.9)	3,283 (1.0)	3,478 (.9)	3,381 (.8)
	300인 이상	588 (.2)	617 (.2)	676 (.2)	664 (.2)
	소 계	320,053 (100.0)	340,909 (100.0)	397,171 (100.0)	433,684 (100.0)
사업체 전체	1~4인	2,711,081 (83.0)	2,878,227 (82.9)	3,098,249 (81.3)	3,226,604 (80.3)
	5~9인	309,103 (9.5)	316,057 (9.1)	413,907 (10.9)	466,235 (11.6)
	10~19인	131,329 (4.0)	148,579 (4.3)	161,297 (4.2)	177,899 (4.4)
	20~49인	72,411 (2.2)	82,179 (2.4)	90,653 (2.4)	97,242 (2.4)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	50~99인	24,016 (.7)	26,010 (.7)	28,620 (.8)	30,134 (.7)
	100~299인	10,616 (.3)	12,561 (.4)	13,546 (.4)	14,650 (.4)
	300인 이상	2,871 (.1)	3,280 (.1)	3,405 (.1)	3,975 (.1)
	소 계	3,264,782 (100.0)	3,470,034 (100.0)	3,812,820 (100.0)	4,019,872 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 사업체의 유지 기간이 점차 증가하는 추세를 보이고 있는데, 타 서비스업과 비교하였을 때, 사회서비스 사업체의 유지 기간은 상대적으로 긴 것으로 확인됨.

- 그러나 제조업과 비교하였을 때, 사회서비스 사업체의 유지 기간은 상대적으로 짧은 것으로 나타남.

〈표 4-2-3〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 유지 기간 비교

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회 서비스업 사업체	1년 미만	15,723 (10.8)	20,288 (11.5)	18,486 (9.1)	19,423 (8.9)
	1년 이상 2년 미만	12,711 (8.7)	17,243 (9.8)	20,075 (9.9)	20,040 (9.2)
	2년 이상 3년 미만	11,636 (8.0)	14,641 (8.3)	17,761 (8.7)	15,518 (7.1)
	3년 이상 4년 미만	10,606 (7.3)	12,546 (7.1)	14,699 (7.2)	13,910 (6.4)
	4년 이상 5년 미만	9,632 (6.6)	9,536 (5.4)	12,017 (5.9)	12,526 (5.7)
	5년 이상 10년 미만	32,831 (22.5)	38,076 (21.6)	43,055 (21.1)	47,229 (21.6)
	10년 이상 30년 미만	40,480 (27.8)	48,357 (27.5)	59,026 (29.0)	68,125 (31.2)
	30년 이상	12,026 (8.3)	15,219 (8.7)	18,654 (9.2)	21,664 (9.9)
	소 계	145,645 (100.0)	175,906 (100.0)	203,773 (100.0)	218,435 (100.0)
서비스업 사업체	1년 미만	371,700 (13.1)	457,582 (15.2)	462,503 (14.1)	443,315 (12.9)
	1년 이상 2년 미만	315,776 (11.1)	354,886 (11.8)	398,901 (12.2)	420,313 (12.2)
	2년 이상 3년 미만	284,626 (10.0)	267,221 (8.9)	297,059 (9.1)	314,884 (9.2)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	3년 이상 4년 미만	232,057 (8.2)	211,188 (7.0)	243,908 (7.4)	249,751 (7.3)
	4년 이상 5년 미만	199,350 (7.0)	172,256 (5.7)	190,062 (5.8)	202,156 (5.9)
	5년 이상 10년 미만	707,843 (24.9)	674,166 (22.3)	630,992 (19.2)	663,260 (19.3)
	10년 이상 30년 미만	651,369 (22.9)	777,613 (25.8)	924,410 (28.2)	992,812 (28.9)
	30년 이상	80,366 (2.8)	103,329 (3.4)	131,448 (4.0)	152,387 (4.4)
	소 계	2,843,087 (100.0)	3,018,241 (100.0)	3,279,283 (100.0)	3,438,878 (100.0)
제조업 사업체	1년 미만	20,555 (6.5)	29,544 (8.7)	35,711 (9.0)	31,041 (7.2)
	1년 이상 2년 미만	21,547 (6.8)	24,821 (7.3)	37,076 (9.4)	35,333 (8.2)
	2년 이상 3년 미만	21,964 (6.9)	21,402 (6.3)	30,094 (7.6)	31,628 (7.3)
	3년 이상 4년 미만	21,707 (6.8)	19,083 (5.6)	26,560 (6.7)	27,770 (6.4)
	4년 이상 5년 미만	20,464 (6.4)	17,504 (5.2)	20,429 (5.2)	24,301 (5.6)
	5년 이상 10년 미만	94,763 (29.8)	81,830 (24.1)	77,785 (19.7)	88,545 (20.5)
	10년 이상 30년 미만	108,461 (34.1)	134,118 (39.5)	154,405 (39.1)	175,039 (40.5)
	30년 이상	8,696 (2.7)	10,825 (3.2)	13,341 (3.4)	18,258 (4.2)
	소 계	318,157 (100.0)	339,127 (100.0)	395,401 (100.0)	431,915 (100.0)
사업체 전체	1년 미만	401,224 (12.3)	498,799 (14.4)	512,770 (13.5)	490,614 (12.2)
	1년 이상 2년 미만	346,415 (10.6)	389,031 (11.2)	450,908 (11.8)	472,396 (11.8)
	2년 이상 3년 미만	314,853 (9.7)	296,885 (8.6)	337,653 (8.9)	358,482 (8.9)
	3년 이상 4년 미만	261,377 (8.0)	237,172 (6.8)	279,461 (7.3)	287,035 (7.1)
	4년 이상 5년 미만	226,698 (7.0)	196,323 (5.7)	217,885 (5.7)	234,565 (5.8)
	5년 이상 10년 미만	832,528 (25.5)	782,748 (22.6)	737,010 (19.3)	779,581 (19.4)
	10년 이상 30년 미만	786,878 (24.1)	949,364 (27.4)	1,125,954 (29.6)	1,219,870 (30.4)
	30년 이상	90,894 (2.8)	116,509 (3.4)	147,993 (3.9)	174,173 (4.3)
	소 계	3,260,867 (100.0)	3,466,831 (100.0)	3,809,634 (100.0)	4,016,716 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

- 사회서비스업 사업체는 서비스업 분야 및 제조업 분야와 비교하였을 때, 개인 사업체의 비율이 상대적으로 낮으며, 비법인단체와 국가·지자체 소속의 사업체가 높은 비중을 차지하는 나타남.

〈표 4-2-4〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 유형별 현황

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회 서비스업 사업체	개인사업체	90,871 (62.3)	112,579 (64.0)	127,031 (62.3)	136,028 (62.2)
	회사법인	4,125 (2.8)	6,575 (3.7)	9,092 (4.5)	9,100 (4.2)
	회사이외법인	13,428 (9.2)	15,845 (9.0)	20,815 (10.2)	23,895 (10.9)
	비법인단체	17,571 (12.1)	21,101 (12.0)	26,676 (13.1)	28,493 (13.0)
	국가·지자체	19,668 (13.5)	19,806 (11.3)	20,160 (9.9)	20,919 (9.6)
	기타	137 (.1)	114 (.1)	118 (.1)	98 (.0)
	소 계	145,800 (100.0)	176,020 (100.0)	203,892 (100.0)	218,533 (100.0)
서비스업 사업체	개인사업체	2,442,892 (85.9)	2,551,225 (84.5)	2,699,270 (82.3)	2,809,053 (81.7)
	회사법인	205,586 (7.2)	256,799 (8.5)	341,462 (10.4)	380,942 (11.1)
	회사이외법인	52,702 (1.9)	53,307 (1.8)	70,541 (2.2)	77,526 (2.3)
	비법인단체	105,107 (3.7)	119,557 (4.0)	130,021 (4.0)	131,710 (3.8)
	국가·지자체	37,277 (1.3)	37,415 (1.2)	38,032 (1.2)	39,670 (1.2)
	기타	1,196 (.0)	1,039 (.0)	1,071 (.0)	1,098 (.0)
	소 계	2,844,760 (100.0)	3,019,342 (100.0)	3,280,397 (100.0)	3,439,999 (100.0)
제조업 사업체	개인사업체	253,046 (79.1)	263,357 (77.3)	290,792 (73.2)	314,161 (72.4)
	회사법인	63,493 (19.8)	74,282 (21.8)	100,822 (25.4)	113,623 (26.2)
	회사이외법인	1,582 (.5)	1,340 (.4)	3,546 (.9)	3,895 (.9)
	비법인단체	83 (.0)	14 (.0)	229 (.1)	222 (.1)
	국가·지자체	6 (.0)	8 (.0)	12 (.0)	14 (.0)
	기타	1,843 (.6)	1,782 (.5)	1,770 (.4)	1,769 (.4)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	소 계	320,053 (100.0)	340,909 (100.0)	397,171 (100.0)	433,684 (100.0)
사업체 전체	개인사업체	2,746,894 (84.1)	2,868,770 (82.7)	3,055,675 (80.1)	3,196,707 (79.5)
	회사법인	314,989 (9.6)	384,040 (11.1)	508,415 (13.3)	564,118 (14.0)
	회사이외법인	56,018 (1.7)	55,963 (1.6)	76,466 (2.0)	84,000 (2.1)
	비법인단체	105,696 (3.2)	120,123 (3.5)	130,545 (3.4)	132,165 (3.3)
	국가·지자체	37,830 (1.2)	37,997 (1.1)	38,576 (1.0)	39,749 (1.0)
	기타	3,355 (.1)	3,141 (.1)	3,143 (.1)	3,133 (.1)
	소 계	3,264,782 (100.0)	3,470,034 (100.0)	3,812,820 (100.0)	4,019,872 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스업은 지사·영업소의 비율이 점차 증가하는 추세를 보이고 있으며,
타 분야와 비교하였을 때, 지사·영업소의 비율이 다소 높게 나타남.

〈표 4-2-5〉 사회서비스업 사업체와 타분야 사업체의 사업운영 형태별 분포 비교

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회 서비스업 사업체	단독사업체	140,374 (96.3)	162,775 (92.5)	187,016 (91.7)	199,685 (91.4)
	본사본점등	795 (.5)	2,923 (1.7)	3,644 (1.8)	3,857 (1.8)
	지사 영업소 등	4,494 (3.1)	10,208 (5.8)	13,114 (6.4)	14,893 (6.8)
	기타	137 (.1)	114 (.1)	118 (.1)	98 (.0)
	소 계	145,800 (100.0)	176,020 (100.0)	203,892 (100.0)	218,533 (100.0)
서비스업 사업체	단독사업체	2,720,771 (95.6)	2,860,772 (94.7)	3,088,763 (94.2)	3,226,419 (93.8)
	본사본점등	19,074 (.7)	29,982 (1.0)	33,041 (1.0)	35,725 (1.0)
	지사 영업소 등	103,719 (3.6)	127,549 (4.2)	157,522 (4.8)	176,757 (5.1)
	기타	1,196 (.0)	1,039 (.0)	1,071 (.0)	1,098 (.0)
	소 계	2,844,760 (100.0)	3,019,342 (100.0)	3,280,397 (100.0)	3,439,999 (100.0)
제조업 사업체	단독사업체	300,944 (94.0)	321,313 (94.3)	371,186 (93.5)	406,615 (93.8)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	본사본점등	7,684 (2.4)	7,923 (2.3)	10,475 (2.6)	10,542 (2.4)
	지사 영업소 등	9,582 (3.0)	9,891 (2.9)	13,740 (3.5)	14,758 (3.4)
	기타	1,843 (.6)	1,782 (.5)	1,770 (.4)	1,769 (.4)
	소 계	320,053 (100.0)	340,909 (100.0)	397,171 (100.0)	433,684 (100.0)
사업체 전체	단독사업체	3,113,202 (95.4)	3,284,153 (94.6)	3,585,768 (94.0)	3,770,683 (93.8)
	본사본점등	30,046 (.9)	41,429 (1.2)	47,297 (1.2)	49,561 (1.2)
	지사 영업소 등	118,179 (3.6)	141,311 (4.1)	176,612 (4.6)	196,495 (4.9)
	기타	3,355 (.1)	3,141 (.1)	3,143 (.1)	3,133 (.1)
	소 계	3,264,782 (100.0)	3,470,034 (100.0)	3,812,820 (100.0)	4,019,872 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

2. 영역별·연도별 사회서비스업 사업체의 특성

□ 사회서비스 사업체들은 1~4인 이하의 소규모 기관이 다수인 것으로 조사되었으나, 사회참여 지원 서비스업과 사회서비스 관련 행정 영역을 제외한 나머지 영역에서는 소규모 기관의 비율이 점차 감소하는 추세를 보임.

○ 종합사회서비스업과 상담 재활서비스업의 경우에는 소규모 사업체가 많은 것으로 조사되었음.

〈표 4-2-6〉 서비스 영역별, 고용 규모별 사회서비스 사업체 분포

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
종합 사회 서비스업	1~4인	10,635 (73.5)	14,192 (69.9)	18,981 (70.3)	21,350 (62.8)
	5~9인	2,062 (14.3)	2,865 (14.1)	3,849 (14.3)	4,496 (13.2)
	10~19인	880 (6.1)	1,564 (7.7)	2,029 (7.5)	3,335 (9.8)
	20~49인	707 (4.9)	1,330 (6.6)	1,563 (5.8)	3,555 (10.5)
	50~99인	140 (1.0)	260 (1.3)	397 (1.5)	919 (2.7)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	100~299인	35 (.2)	76 (.4)	167 (.6)	326 (1.0)
	300인 이상	2 (.0)	2 (.0)	15 (.1)	32 (.1)
	소 계	14,461 (100.0)	20,289 (100.0)	27,001 (100.0)	34,013 (100.0)
돌봄 서비스업	0인 미만	6 (.0)	-	5 (.0)	8 (.0)
	1~4인	11,875 (39.6)	15,740 (37.3)	15,227 (29.3)	7,992 (15.7)
	5~9인	11,968 (39.9)	15,847 (37.6)	22,380 (43.0)	25,828 (50.7)
	10~19인	4,688 (15.6)	7,730 (18.3)	9,894 (19.0)	11,531 (22.6)
	20~49인	1,277 (4.3)	2,498 (5.9)	3,888 (7.5)	3,925 (7.7)
	50~99인	161 (.5)	313 (.7)	543 (1.0)	1,226 (2.4)
	100~299인	22 (.1)	47 (.1)	76 (.1)	396 (.8)
	300인 이상	-	-	-	8 (.0)
	소 계	29,997 (100.0)	42,175 (100.0)	52,013 (100.0)	50,914 (100.0)
상담 재활 서비스업	0인 미만	-	-	-	-
	1~4인	4,462 (86.3)	5,392 (85.9)	6,051 (83.1)	6,355 (77.5)
	5~9인	471 (9.1)	552 (8.8)	785 (10.8)	1,107 (13.5)
	10~19인	145 (2.8)	207 (3.3)	307 (4.2)	521 (6.4)
	20~49인	78 (1.5)	104 (1.7)	109 (1.5)	153 (1.9)
	50~99인	10 (.2)	13 (.2)	23 (.3)	39 (.5)
	100~299인	3 (.1)	4 (.1)	7 (.1)	17 (.2)
	300인 이상	-	2 (.0)	3 (.0)	5 (.1)
	소 계	5,169 (100.0)	6,274 (100.0)	7,285 (100.0)	8,197 (100.0)
건강지원 서비스업	0인 미만	31 (.1)	12 (.0)	15 (.0)	17 (.0)
	1~4인	37,022 (63.5)	40,669 (64.3)	40,194 (59.1)	41,803 (57.3)
	5~9인	14,009 (24.0)	13,868 (21.9)	17,906 (26.3)	21,004 (28.8)
	10~19인	4,039 (6.9)	4,579 (7.2)	5,036 (7.4)	5,945 (8.1)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	20~49인	1,616 (2.8)	1,976 (3.1)	2,186 (3.2)	2,215 (3.0)
	50~99인	969 (1.7)	1,259 (2.0)	1,574 (2.3)	1,036 (1.4)
	100~299인	484 (.8)	672 (1.1)	864 (1.3)	685 (.9)
	300인 이상	169 (.3)	182 (.3)	206 (.3)	247 (.3)
	소 계	58,339 (100.0)	63,217 (100.0)	67,981 (100.0)	72,952 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	0인 미만	37 (.2)	26 (.1)	32 (.1)	23 (.1)
	1~4인	5,666 (24.4)	6,311 (25.5)	6,294 (23.9)	5,846 (21.4)
	5~9인	3,231 (13.9)	3,022 (12.2)	3,440 (13.1)	3,443 (12.6)
	10~19인	4,028 (17.4)	4,198 (17.0)	4,557 (17.3)	4,796 (17.6)
	20~49인	4,151 (17.9)	4,377 (17.7)	4,971 (18.9)	6,062 (22.2)
	50~99인	5,187 (22.4)	5,622 (22.7)	5,744 (21.8)	5,701 (20.9)
	100~299인	718 (3.1)	955 (3.9)	1,063 (4.0)	1,123 (4.1)
	300인 이상	183 (.8)	224 (.9)	243 (.9)	263 (1.0)
	소 계	23,201 (100.0)	24,735 (100.0)	26,344 (100.0)	27,257 (100.0)
	소 계	23,201 (100.0)	24,735 (100.0)	26,344 (100.0)	27,257 (100.0)
사회참여 지원 서비스업	0인 미만	-	-	-	-
	1~4인	9,020 (64.3)	11,648 (62.0)	14,366 (63.4)	16,162 (65.8)
	5~9인	1,933 (13.8)	2,263 (12.0)	2,884 (12.7)	3,029 (12.3)
	10~19인	1,014 (7.2)	1,587 (8.4)	1,709 (7.5)	1,777 (7.2)
	20~49인	891 (6.4)	1,647 (8.8)	1,765 (7.8)	1,574 (6.4)
	50~99인	511 (3.6)	727 (3.9)	870 (3.8)	825 (3.4)
	100~299인	443 (3.2)	667 (3.6)	743 (3.3)	765 (3.1)
	300인 이상	209 (1.5)	246 (1.3)	318 (1.4)	412 (1.7)
	소 계	14,021 (100.0)	18,785 (100.0)	22,655 (100.0)	24,544 (100.0)
	소 계	14,021 (100.0)	18,785 (100.0)	22,655 (100.0)	24,544 (100.0)
사회서비스 관련 행정	0인 미만	63 (10.3)	76 (13.9)	66 (10.8)	50 (7.6)
	1~4인	49 (8.0)	32 (5.9)	39 (6.4)	53 (8.1)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	5~9인	35 (5.7)	37 (6.8)	54 (8.8)	57 (8.7)
	10~19인	63 (10.3)	30 (5.5)	62 (10.1)	79 (12.0)
	20~49인	150 (24.5)	131 (24.0)	132 (21.5)	125 (19.1)
	50~99인	160 (26.1)	133 (24.4)	156 (25.4)	160 (24.4)
	100~299인	73 (11.9)	78 (14.3)	82 (13.4)	101 (15.4)
	300인 이상	19 (3.1)	28 (5.1)	22 (3.6)	31 (4.7)
	소 계	612 (100.0)	545 (100.0)	613 (100.0)	656 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스 사업체의 유지기간이 짧은 경우는 시간이 경과함에 따라 점차 감소하는 양상을 보이고 있으나, 상담 재활 서비스업의 경우에는 운영 기간이 1년 미만인 경우가 상대적으로 많은 것(19.6%)으로 나타남.

- 1년 미만의 상담·재활서비스업의 비율이 상대적으로 높다는 것은 상담서비스 제공 사업체의 확장으로 볼 수도 있음.

〈표 4-2-7〉 서비스 영역별 사회서비스 사업체의 유지 기간 분포

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
종합 사회 서비스업	1년 미만	1,745 (12.1)	2,483 (12.2)	1,531 (5.7)	3,950 (11.6)
	1년 이상 2년 미만	1,375 (9.5)	2,008 (9.9)	2,749 (10.2)	4,400 (12.9)
	2년 이상 3년 미만	1,191 (8.2)	2,072 (10.2)	2,352 (8.7)	3,179 (9.3)
	3년 이상 4년 미만	1,146 (7.9)	1,647 (8.1)	2,034 (7.5)	2,031 (6.0)
	4년 이상 5년 미만	901 (6.2)	1,272 (6.3)	1,852 (6.9)	1,866 (5.5)
	5년 이상 10년 미만	2,854 (19.7)	4,083 (20.1)	7,342 (27.2)	7,834 (23.0)
	10년 이상 30년 미만	4,003 (27.7)	5,106 (25.2)	7,061 (26.2)	8,609 (25.3)
	30년 이상	1,241 (8.6)	1,618 (8.0)	2,080 (7.7)	2,144 (6.3)
	소 계	14,456 (100.0)	20,289 (100.0)	27,001 (100.0)	34,013 (100.0)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
돌봄 서비스업	1년 미만	4,048 (13.5)	6,084 (14.4)	4,528 (8.7)	3,963 (7.8)
	1년 이상 2년 미만	3,073 (10.2)	5,755 (13.6)	6,497 (12.5)	4,193 (8.2)
	2년 이상 3년 미만	2,766 (9.2)	4,911 (11.6)	6,729 (12.9)	3,806 (7.5)
	3년 이상 4년 미만	2,815 (9.4)	3,893 (9.2)	5,105 (9.8)	3,847 (7.6)
	4년 이상 5년 미만	2,949 (9.8)	2,510 (6.0)	4,152 (8.0)	4,219 (8.3)
	5년 이상 10년 미만	7,404 (24.7)	10,036 (23.8)	12,408 (23.9)	15,535 (30.5)
	10년 이상 30년 미만	6,400 (21.3)	8,298 (19.7)	11,591 (22.3)	14,186 (27.9)
	30년 이상	533 (1.8)	688 (1.6)	998 (1.9)	1,157 (2.3)
	소 계	29,988 (100.0)	42,175 (100.0)	52,008 (100.0)	50,906 (100.0)
상담 재활 서비스업	1년 미만	1,015 (19.6)	1,255 (20.0)	1,266 (17.4)	1,658 (20.2)
	1년 이상 2년 미만	921 (17.8)	1,087 (17.3)	1,212 (16.6)	1,418 (17.3)
	2년 이상 3년 미만	737 (14.3)	771 (12.3)	914 (12.5)	788 (9.6)
	3년 이상 4년 미만	612 (11.8)	608 (9.7)	704 (9.7)	659 (8.0)
	4년 이상 5년 미만	421 (8.1)	488 (7.8)	531 (7.3)	583 (7.1)
	5년 이상 10년 미만	987 (19.1)	1,429 (22.8)	1,624 (22.3)	1,659 (20.2)
	10년 이상 30년 미만	452 (8.7)	593 (9.5)	970 (13.3)	1,344 (16.4)
	30년 이상	23 (.4)	43 (.7)	64 (.9)	88 (1.1)
	소 계	5,168 (100.0)	6,274 (100.0)	7,285 (100.0)	8,197 (100.0)
건강지원 서비스업	1년 미만	5,256 (9.0)	5,662 (9.0)	6,262 (9.2)	4,870 (6.7)
	1년 이상 2년 미만	4,608 (7.9)	4,697 (7.4)	4,991 (7.3)	5,136 (7.0)
	2년 이상 3년 미만	4,497 (7.7)	3,950 (6.2)	4,344 (6.4)	4,514 (6.2)
	3년 이상 4년 미만	4,192 (7.2)	4,033 (6.4)	4,011 (5.9)	4,739 (6.5)
	4년 이상 5년 미만	3,732 (6.4)	3,434 (5.4)	3,241 (4.8)	3,569 (4.9)
	5년 이상 10년 미만	15,470 (26.5)	15,920 (25.2)	14,055 (20.7)	14,134 (19.4)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	10년 이상 30년 미만	18,514 (31.8)	22,893 (36.2)	27,040 (39.8)	30,247 (41.5)
	30년 이상	2,036 (3.5)	2,616 (4.1)	4,022 (5.9)	5,726 (7.9)
	소 계	58,305 (100.0)	63,205 (100.0)	67,966 (100.0)	72,935 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	1년 미만	611 (2.6)	728 (2.9)	758 (2.9)	576 (2.1)
	1년 이상 2년 미만	648 (2.8)	659 (2.7)	921 (3.5)	798 (2.9)
	2년 이상 3년 미만	662 (2.9)	624 (2.5)	789 (3.0)	657 (2.4)
	3년 이상 4년 미만	626 (2.7)	622 (2.5)	724 (2.8)	642 (2.4)
	4년 이상 5년 미만	636 (2.7)	581 (2.4)	605 (2.3)	656 (2.4)
	5년 이상 10년 미만	2,865 (12.4)	2,905 (11.8)	2,928 (11.1)	2,904 (10.7)
	10년 이상 30년 미만	9,245 (39.9)	8,688 (35.2)	8,499 (32.3)	8,929 (32.8)
	30년 이상	7,868 (34.0)	9,902 (40.1)	11,087 (42.1)	12,072 (44.3)
	소 계	23,161 (100.0)	24,709 (100.0)	26,311 (100.0)	27,234 (100.0)
사회참여 지원 서비스업	1년 미만	3,027 (21.6)	4,069 (21.7)	4,124 (18.2)	4,385 (17.9)
	1년 이상 2년 미만	2,074 (14.8)	3,026 (16.1)	3,679 (16.2)	4,080 (16.6)
	2년 이상 3년 미만	1,765 (12.6)	2,293 (12.2)	2,615 (11.5)	2,547 (10.4)
	3년 이상 4년 미만	1,196 (8.5)	1,730 (9.2)	2,111 (9.3)	1,969 (8.0)
	4년 이상 5년 미만	975 (7.0)	1,242 (6.6)	1,623 (7.2)	1,607 (6.5)
	5년 이상 10년 미만	3,184 (22.7)	3,662 (19.5)	4,632 (20.4)	5,101 (20.8)
	10년 이상 30년 미만	1,704 (12.2)	2,642 (14.1)	3,716 (16.4)	4,639 (18.9)
	30년 이상	94 (.7)	121 (.6)	155 (.7)	216 (.9)
	소 계	14,019 (100.0)	18,785 (100.0)	22,655 (100.0)	24,544 (100.0)
사회서비스 관련 행정	1년 미만	21 (3.8)	7 (1.5)	17 (3.1)	21 (3.5)
	1년 이상 2년 미만	12 (2.2)	11 (2.3)	26 (4.8)	15 (2.5)
	2년 이상 3년 미만	18 (3.3)	20 (4.3)	18 (3.3)	27 (4.5)
	3년 이상 4년 미만	19 (3.5)	13 (2.8)	10 (1.8)	23 (3.8)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	4년 이상 5년 미만	18 (3.3)	9 (1.9)	13 (2.4)	26 (4.3)
	5년 이상 10년 미만	67 (12.2)	41 (8.7)	66 (12.1)	62 (10.2)
	10년 이상 30년 미만	162 (29.6)	137 (29.2)	149 (27.2)	171 (28.2)
	30년 이상	231 (42.2)	231 (49.3)	248 (45.3)	261 (43.1)
	소 계	548 (100.0)	469 (100.0)	547 (100.0)	606 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

- 사회서비스업 사업체의 운영주체는 서비스 영역에 따라 상이한 특성이 나타나는데, 돌봄 및 건강지원분야, 상담 재활 서비스 분야는 개인사업체의 비율이 다른 분야들에 비해 상대적으로 높은 것을 알 수 있음.

〈표 4-2-8〉 서비스 영역별 사회서비스 사업체의 유형별 현황

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
종합 사회 서비스업	개인사업체	775 (5.4)	1,995 (9.8)	2,052 (7.6)	4,482 (13.2)
	회사법인	48 (.3)	106 (.5)	195 (.7)	330 (1.0)
	회사이외법인	4,248 (29.4)	5,208 (25.7)	7,867 (29.1)	9,636 (28.3)
	비법인단체	8,932 (61.8)	12,668 (62.4)	16,457 (60.9)	19,202 (56.5)
	국가·지자체	458 (3.2)	312 (1.5)	430 (1.6)	363 (1.1)
	기타	-	-	-	-
	소 계	14,461 (100.0)	20,289 (100.0)	27,001 (100.0)	34,013 (100.0)
돌봄 서비스업	개인사업체	20,028 (66.8)	32,970 (78.2)	40,514 (77.9)	40,070 (78.7)
	회사법인	102 (.3)	317 (.8)	432 (.8)	327 (.6)
	회사이외법인	3,252 (10.8)	3,611 (8.6)	4,695 (9.0)	5,560 (10.9)
	비법인단체	6,087 (20.3)	5,043 (12.0)	6,046 (11.6)	4,528 (8.9)
	국가·지자체	522 (1.7)	234 (.6)	321 (.6)	421 (.8)
	소 계	29,997 (100.0)	42,175 (100.0)	52,013 (100.0)	50,914 (100.0)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
상담 재활 서비스업	개인사업체	4,370 (84.5)	5,092 (81.2)	5,392 (74.0)	4,953 (60.4)
	회사법인	407 (7.9)	588 (9.4)	943 (12.9)	921 (11.2)
	회사이외법인	160 (3.1)	217 (3.5)	450 (6.2)	1,009 (12.3)
	비법인단체	203 (3.9)	346 (5.5)	454 (6.2)	1,200 (14.6)
	국가·지자체	29 (.6)	31 (.5)	46 (.6)	114 (1.4)
	소 계	5,169 (100.0)	6,274 (100.0)	7,285 (100.0)	8,197 (100.0)
건강지원 서비스업	개인사업체	53,072 (91.0)	57,456 (90.9)	61,478 (90.4)	67,114 (92.0)
	회사법인	121 (.2)	122 (.2)	250 (.4)	324 (.4)
	회사이외법인	1,534 (2.6)	2,046 (3.2)	2,515 (3.7)	1,793 (2.5)
	비법인단체	108 (.2)	119 (.2)	194 (.3)	158 (.2)
	국가·지자체	3,473 (6.0)	3,462 (5.5)	3,529 (5.2)	3,546 (4.9)
	기타	31 (.1)	12 (.0)	15 (.0)	17 (.0)
	소 계	58,339 (100.0)	63,217 (100.0)	67,981 (100.0)	72,952 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	개인사업체	2,737 (11.8)	2,610 (10.6)	3,364 (12.8)	3,551 (13.0)
	회사법인	432 (1.9)	610 (2.5)	935 (3.5)	804 (2.9)
	회사이외법인	3,630 (15.6)	4,086 (16.5)	4,242 (16.1)	4,499 (16.5)
	비법인단체	1,808 (7.8)	2,121 (8.6)	2,467 (9.4)	2,464 (9.0)
	국가·지자체	14,557 (62.7)	15,282 (61.8)	15,304 (58.1)	15,916 (58.4)
	기타	37 (.2)	26 (.1)	32 (.1)	23 (.1)
	소 계	23,201 (100.0)	24,735 (100.0)	26,344 (100.0)	27,257 (100.0)
사회참여 지원 서비스업	개인사업체	9,889 (70.5)	12,456 (66.3)	14,231 (62.8)	15,858 (64.6)
	회사법인	3,015 (21.5)	4,832 (25.7)	6,337 (28.0)	6,394 (26.1)
	회사이외법인	596 (4.3)	661 (3.5)	990 (4.4)	1,330 (5.4)
	비법인단체	431 (3.1)	804 (4.3)	1,055 (4.7)	925 (3.8)
	국가·지자체	90 (.6)	32 (.2)	42 (.2)	37 (.2)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	소 계	14,021 (100.0)	18,785 (100.0)	22,655 (100.0)	24,544 (100.0)
사회서비스 관련 행정	개인사업체	-	-	-	-
	회사법인	-	-	-	-
	회사이외법인	8 (1.3)	16 (2.9)	56 (9.1)	68 (10.4)
	비법인단체	2 (.3)	-	3 (.5)	16 (2.4)
	국가·지자체	539 (88.1)	453 (83.1)	488 (79.6)	522 (79.6)
	기타	63 (10.3)	76 (13.9)	66 (10.8)	50 (7.6)
	소 계	612 (100.0)	545 (100.0)	613 (100.0)	656 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 사업체는 대다수가 개인사업체인 것으로 확인되고 있지만 종합사회서비스업, 돌봄서비스업의 지사 비율이 다소 증가하는 양상을 보이고 있음.

〈표 4-2-9〉 서비스 영역별 사회서비스 사업체의 사업운영 형태별 분포 비교

(단위: 개소, %)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
종합 사회 서비스업	단독사업체	13,214 (91.4)	16,800 (82.8)	21,932 (81.2)	28,010 (82.4)
	본사본점등	104 (.7)	608 (3.0)	841 (3.1)	1,043 (3.1)
	지사 영업소 등	1,143 (7.9)	2,881 (14.2)	4,228 (15.7)	4,960 (14.6)
	기타	-	-	-	-
	소 계	14,461 (100.0)	20,289 (100.0)	27,001 (100.0)	34,013 (100.0)
돌봄 서비스업	단독사업체	29,288 (97.6)	39,822 (94.4)	48,682 (93.6)	47,084 (92.5)
	본사본점등	59 (.2)	483 (1.1)	660 (1.3)	775 (1.5)
	지사 영업소 등	644 (2.1)	1,870 (4.4)	2,666 (5.1)	3,047 (6.0)
	기타	6 (.0)	-	5 (.0)	8 (.0)
	소 계	29,997 (100.0)	42,175 (100.0)	52,013 (100.0)	50,914 (100.0)
상담 재활 서비스업	단독사업체	4,878 (94.4)	5,861 (93.4)	6,777 (93.0)	7,403 (90.3)
	본사본점등	23 (.4)	75 (1.2)	95 (1.3)	130 (1.6)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	지사 영업소 등	268 (5.2)	338 (5.4)	413 (5.7)	664 (8.1)
	기타	-	-	-	-
	소 계	5,169 (100.0)	6,274 (100.0)	7,285 (100.0)	8,197 (100.0)
건강지원 서비스업	단독사업체	57,600 (98.7)	61,790 (97.7)	66,260 (97.5)	71,544 (98.1)
	본사본점등	95 (.2)	340 (.5)	437 (.6)	310 (.4)
	지사 영업소 등	613 (1.1)	1,075 (1.7)	1,269 (1.9)	1,081 (1.5)
	기타	31 (.1)	12 (.0)	15 (.0)	17 (.0)
	소 계	58,339 (100.0)	63,217 (100.0)	67,981 (100.0)	72,952 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	단독사업체	21,917 (94.5)	21,028 (85.0)	22,531 (85.5)	23,200 (85.1)
	본사본점등	139 (.6)	730 (3.0)	761 (2.9)	687 (2.5)
	지사 영업소 등	1,108 (4.8)	2,951 (11.9)	3,020 (11.5)	3,347 (12.3)
	기타	37 (.2)	26 (.1)	32 (.1)	23 (.1)
	소 계	23,201 (100.0)	24,735 (100.0)	26,344 (100.0)	27,257 (100.0)
사회참여 지원 서비스업	단독사업체	12,933 (92.2)	17,015 (90.6)	20,323 (89.7)	21,887 (89.2)
	본사본점등	374 (2.7)	683 (3.6)	839 (3.7)	901 (3.7)
	지사 영업소 등	714 (5.1)	1,087 (5.8)	1,493 (6.6)	1,756 (7.2)
	기타	-	-	-	-
	소 계	14,021 (100.0)	18,785 (100.0)	22,655 (100.0)	24,544 (100.0)
사회서비스 관련 행정	단독사업체	544 (88.9)	459 (84.2)	511 (83.4)	557 (84.9)
	본사본점등	1 (.2)	4 (.7)	11 (1.8)	11 (1.7)
	지사 영업소 등	4 (.7)	6 (1.1)	25 (4.1)	38 (5.8)
	기타	63 (10.3)	76 (13.9)	66 (10.8)	50 (7.6)
	소 계	612 (100.0)	545 (100.0)	613 (100.0)	656 (100.0)

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

- 종합사회서비스 영역을 제외한 나머지 분야에서는 사업체 규모가 클수록 기관 유지 기간이 평균적으로 긴 것으로 보이며, 사회서비스를 비롯한 타 분야 또한 사업체의 규모가 클수록 기관 유지 기간이 평균적으로 긴 것으로 나타남.

〈표 4-2-10〉 사회서비스 영역별 종사자 규모에 따른 평균 사업체 유지기간

(단위: 년, 평균)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	1~4인	8.8 (10.11)	9.1 (10.78)	9.6 (10.94)	10.6 (11.61)
	5~9인	8.2 (9.84)	8.0 (9.49)	8.2 (9.20)	8.9 (9.36)
	10~19인	15.4 (20.04)	13.4 (17.95)	13.0 (16.93)	12.7 (16.11)
	20~49인	24.2 (26.96)	21.0 (26.50)	20.5 (26.08)	20.6 (25.98)
	50~99인	24.4 (23.47)	24.6 (24.12)	24.4 (24.09)	24.9 (24.28)
	100~299인	19.7 (20.10)	19.5 (20.75)	19.6 (20.75)	20.0 (20.52)
	300인 이상	25.8 (22.91)	26.1 (23.09)	26.4 (23.09)	26.9 (22.77)
	소계	11.3 (14.98)	11.1 (14.97)	11.3 (14.75)	12.1 (15.08)
종합사회 서비스업	1~4인	10.9 (12.81)	10.3 (12.76)	10.7 (12.49)	10.1 (12.51)
	5~9인	8.7 (11.09)	8.6 (10.41)	9.3 (10.44)	8.6 (10.12)
	10~19인	9.7 (10.60)	8.1 (10.15)	8.9 (9.87)	7.2 (9.47)
	20~49인	9.5 (11.20)	7.7 (9.59)	8.4 (9.24)	6.5 (7.78)
	50~99인	10.6 (10.95)	9.3 (11.91)	8.9 (9.75)	7.4 (7.49)
	100~299인	11.7 (16.71)	12.2 (14.99)	11.8 (11.93)	10.7 (9.37)
	300인 이상	55.0 (67.88)	21.5 (23.33)	11.7 (7.57)	13.9 (10.51)
	소계	10.5 (12.42)	9.7 (12.11)	10.2 (11.85)	9.1 (11.45)
돌봄 서비스업	1~4인	4.4 (4.73)	4.3 (4.88)	5.0 (5.59)	7.0 (7.69)
	5~9인	6.5 (6.65)	6.2 (6.67)	6.1 (6.35)	7.2 (6.58)
	10~19인	9.6 (10.54)	9.1 (9.89)	9.6 (9.79)	10.2 (9.84)
	20~49인	12.2	9.1	9.2	11.4

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
		(16.08)	(13.77)	(12.58)	(13.37)
	50~99인	16.3 (17.41)	9.4 (12.62)	9.2 (12.12)	8.7 (9.71)
	100~299인	19.3 (15.18)	12.6 (16.21)	10.3 (11.78)	7.3 (6.43)
	300인 이상	-	-	-	10.9 (9.31)
	소계	6.5 (7.87)	6.2 (7.73)	6.7 (7.83)	8.2 (8.49)
상담 재활 서비스업	1~4인	3.8 (5.12)	4.0 (5.37)	4.4 (5.72)	4.5 (6.13)
	5~9인	3.9 (5.41)	4.5 (5.53)	5.3 (5.92)	6.1 (7.26)
	10~19인	4.7 (6.28)	6.5 (7.04)	6.9 (7.60)	7.8 (7.61)
	20~49인	7.9 (8.43)	8.3 (9.31)	9.6 (8.92)	11.1 (10.19)
	50~99인	5.6 (8.03)	9.8 (12.86)	16.7 (14.17)	16.1 (13.14)
	100~299인	6.3 (3.21)	5.8 (5.62)	14.4 (18.19)	16.3 (12.24)
	300인 이상	-	15.5 (19.09)	17.7 (13.58)	15.0 (12.39)
	소계	3.9 (5.28)	4.2 (5.61)	4.7 (6.06)	5.2 (6.74)
건강지원 서비스업	1~4인	10.0 (9.39)	11.0 (9.91)	12.1 (10.60)	13.2 (11.16)
	5~9인	7.9 (7.97)	8.5 (8.07)	9.1 (8.43)	9.9 (8.73)
	10~19인	6.7 (6.92)	7.5 (7.18)	7.8 (7.50)	8.4 (7.89)
	20~49인	7.1 (9.09)	7.7 (9.05)	8.0 (9.12)	9.0 (9.52)
	50~99인	10.6 (13.63)	10.7 (13.55)	10.5 (13.15)	14.6 (15.45)
	100~299인	14.9 (14.97)	13.8 (14.41)	14.0 (14.98)	17.5 (15.57)
	300인 이상	25.6 (19.46)	27 (20.04)	27.6 (20.04)	29.3 (20.38)
	소계	9.3 (9.24)	10.1 (9.67)	10.9 (10.18)	11.8 (10.63)
교육 및 역량개발 관련	1~4인	19.1 (14.38)	21.2 (17.16)	19.4 (16.83)	21.5 (17.25)
	5~9인	18.2 (18.45)	18.4 (18.42)	18.8 (17.52)	20.4 (18.33)
	10~19인	35.0 (26.88)	33.2 (26.96)	31.2 (26.94)	30.7 (26.63)
	20~49인	41.2 (28.73)	43.8 (29.83)	43.9 (30.51)	42.7 (31.37)
	50~99인	29.2	31.4	33.0	34.8

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
		(24.28)	(25.01)	(25.16)	(25.64)
	100~299인	30.0 (23.82)	31.8 (24.91)	32.6 (25.48)	33.9 (25.9)
	300인 이상	42.2 (24.67)	42.1 (24.95)	44.2 (25.73)	46.1 (26.19)
	소계	28.5 (24.50)	29.8 (25.36)	29.7 (25.77)	31.2 (26.30)
사회참여 지원 서비스업	1~4인	3.8 (4.77)	3.9 (5.10)	4.2 (5.19)	4.5 (5.48)
	5~9인	4.9 (6.29)	4.8 (6.15)	5.4 (6.47)	6.0 (7.44)
	10~19인	5.5 (7.87)	5.2 (6.33)	5.9 (6.93)	6.5 (7.52)
	20~49인	5.2 (7.06)	4.9 (6.55)	5.4 (6.62)	6.7 (7.61)
	50~99인	5.6 (6.05)	5.9 (6.12)	6.9 (6.99)	8.9 (7.77)
	100~299인	8.3 (6.38)	8.3 (6.97)	9.3 (7.12)	11.3 (8.09)
	300인 이상	10.1 (7.95)	10.0 (8.21)	11.9 (9.18)	14.2 (10.0)
	소계	4.5 (5.72)	4.5 (5.76)	5.0 (6.00)	5.5 (6.61)
사회서비스 관련 행정	1~4인	17.5 (17.08)	14.7 (12.63)	12.9 (13.89)	10.0 (14.54)
	5~9인	13.5 (12.48)	11.7 (10.48)	13.5 (15.55)	11.8 (13.98)
	10~19인	14.8 (14.47)	19.9 (20.30)	18.7 (20.60)	17.2 (20.09)
	20~49인	31.0 (20.63)	34.6 (21.67)	32.9 (22.61)	31.0 (23.23)
	50~99인	33.9 (20.59)	40.5 (20.48)	40.4 (21.06)	44.2 (21.7)
	100~299인	24.3 (17.46)	26.5 (17.31)	27.3 (19.26)	30.6 (19.61)
	300인 이상	37.4 (20.85)	34.7 (20.91)	38.2 (20.78)	34.9 (21.92)
	소계	27.0 (20.29)	30.8 (21.36)	29.5 (22.44)	29.2 (23.48)
서비스업 전체	1~4인	7.0 (8.25)	7.4 (8.79)	7.9 (9.34)	8.3 (9.60)
	5~9인	7.2 (9.49)	7.6 (10.06)	7.8 (10.06)	8.0 (10.17)
	10~19인	11.4 (15.17)	11.6 (14.99)	11.8 (15.00)	11.9 (14.94)
	20~49인	14.8 (18.94)	15.0 (18.80)	15.5 (19.04)	16.3 (19.70)
	50~99인	18.8 (20.12)	19.7 (20.84)	20.1 (20.92)	20.9 (21.35)
	100~299인	18.9	19.8	20.1	21.0

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
		(18.6)	(19.65)	(19.47)	(19.80)
	300인 이상	26.8 (24.2)	27.6 (24.27)	28.2 (24.29)	28.2 (24.35)
	소계	7.4 (9.25)	7.8 (9.78)	8.3 (10.23)	8.7 (10.51)
제조업 전체	1~4인	9.1 (8.15)	9.6 (8.62)	9.5 (9.03)	10.3 (9.40)
	5~9인	7.8 (6.95)	8.5 (7.57)	8.7 (8.07)	9.5 (8.52)
	10~19인	9.2 (7.34)	9.7 (7.91)	9.8 (8.50)	10.8 (8.98)
	20~49인	10.6 (8.47)	11.4 (8.80)	11.8 (9.36)	13.0 (9.83)
	50~99인	13.2 (10.37)	13.9 (10.80)	14.5 (11.33)	15.9 (11.84)
	100~299인	17.1 (12.91)	17.8 (13.14)	18.5 (13.66)	20.0 (14.18)
	300인 이상	22.6 (15.34)	22.9 (14.07)	24.3 (15.10)	25.6 (16.43)
	소계	9.1 (8.11)	9.7 (8.60)	9.7 (9.04)	10.5 (9.44)
사업체 전체	1~4인	7.2 (8.24)	7.6 (8.77)	8.0 (9.29)	8.5 (9.57)
	5~9인	7.3 (8.88)	7.8 (9.45)	8.0 (9.56)	8.3 (9.75)
	10~19인	10.6 (13.15)	11.0 (13.28)	11.2 (13.44)	11.6 (13.38)
	20~49인	13.3 (16.17)	13.8 (16.23)	14.3 (16.56)	15.3 (17.23)
	50~99인	17.2 (18.07)	17.9 (18.61)	18.6 (18.86)	19.5 (19.28)
	100~299인	18.2 (16.84)	19 (17.56)	19.5 (17.73)	20.6 (18.06)
	300인 이상	25.8 (22.37)	26.1 (21.85)	27.0 (22.21)	27.2 (22.31)
	소계	7.6 (9.11)	8 (9.63)	8.5 (10.07)	8.9 (10.36)

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

3. 영역별·연도별 사회서비스 사업체의 운영 실태

- 영역별·연도별 사회서비스 사업체의 운영 실태를 분석하기 위하여 2014년, 2017년 「서비스업조사」 자료와 「기업활동조사」 자료를 활용하였음.
- 사회서비스업 운영 실태를 가늠하기 위한 주요 자료(매출, 지출, 인건비, 이익)는 분포의 문제가 발생하여 평균값과 중위값, 최대값 및 최소값을 추가로 제시함.
- 사회서비스 및 서비스업의 현황은 「서비스업 조사」 자료를 활용하였으며, 제조업 및 전체 사업체 현황은 「기업활동조사」 자료를 활용함.
 - 2014년 자료는 9차 산업분류 코드를, 2017년 자료는 10차 산업분류 코드를 활용함(사회서비스 산업분류 및 9차, 10차 표준산업분류 연계(안) 참고).
- 사회서비스업 조사에 표본 가운데 “사회서비스 관련 행정” 영역은 분석에서 제외하였으나, 매출액 등 금액 관련 자료에서 극단적인 값이 다수 발생함.
- 먼저 각 변수에서 600억이 초과하는 경우는 분석에서 제외(중소기업기본법 시행령 기준, 보건복지 영역 중소기업 설정 기준 금액).
 - 한편, 영업 이익의 경우, 해당 변수의 단위(백만원)가 다소 높기 때문에 0값이 다수 포함되었다는 한계를 가짐.
- 연도별 매출액 변화를 살펴보면, 종합사회서비스업을 제외한 나머지 영역에서는 2014년에 비해 2017년의 매출액 규모가 평균적으로 증가한 것을 확인할 수 있음.
- 영역별 매출액의 규모는 돌봄서비스업과 상담 재활서비스업이 상대적으로 낮았음.
 - 사회서비스업의 평균 매출액은 전체 서비스업의 평균 매출액에 비해 높은 것으로 조사되었으며, 제조업에 비해서는 낮은 것으로 나타남.

〈표 4-2-11〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 매출액 평균 비교

(백만원, 평균)			
영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	평균(SD)	2,478.7 (5,877.76)	3,214.7 (6,899.56)

영역	규모 구분	2014년	2017년
	중위값	420	653.5
	최소값	1	1
	최대값	59,708	59,568
종합사회 서비스업	평균(SD)	1,339.7 (3,267.62)	1,083.9 (2,379.35)
	중위값	418	470
	최소값	1	1
	최대값	49,696	57,809
돌봄 서비스업	평균(SD)	830.4 (1,366.12)	1,673.6 (2,936.23)
	중위값	384	681.5
	최소값	1	1
	최대값	24,954	36,614
상담·재활 서비스업	평균(SD)	1,218.7 (4,579.59)	1,284.7 (5,082.45)
	중위값	91	158
	최소값	1	1
	최대값	52,601	54,999
건강지원 서비스업	평균(SD)	5,142.5 (8,676.49)	6,379.5 (9,815.69)
	중위값	1,255	1,617
	최소값	1	1
	최대값	59,708	59,015
교육 및 역량개발 관련	평균(SD)	2,081.6 (4,691.21)	3,115.2 (6,355.88)
	중위값	414	860.5
	최소값	1	1
	최대값	59,584	58,219
사회참여지원 서비스업	평균(SD)	2,050.7 (5,161.07)	3,256.6 (7,105.05)
	중위값	220	492
	최소값	1	1
	최대값	49,085	59,568
서비스업 전체	평균(SD)	1,816.5 (5,094.77)	2,842.6 (6,835.02)
	중위값	199	334
	최소값	1	1
	최대값	59,940	59,983
제조업 전체	평균(SD)	232,825.4 (2,341,876.83)	231,141.8 (2,497,844.97)
	중위값	41,038	43,325
	최소값	1	0
	최대값	137,825,547	161,915,007
사업체 전체	평균(SD)	219,662.5 (1,830,441.94)	235,824.7 (2,008,734.76)
	중위값	30,717	34,821.5
	최소값	1	0
	최대값	137,825,547	161,915,007

주: 괄호()는 표준편차임.
 자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 사업체의 연도별 영업비용 변화를 살펴보면, 종합사회서비스업을 제외한 나머지 영역에서는 2014년에 비해 2017년의 영업비용의 규모가 평균적으로 증가한 것을 확인할 수 있음.

- 영역별 영업비용의 규모는 돌봄서비스업과 상담 재활서비스업이 상대적으로 적은 것으로 나타났으며, 사회서비스 공급 기관의 영업비용은 전체 사업체의 영업비용 평균에 비하여 높은 것으로 나타남.

〈표 4-2-12〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업비용 평균 비교

(백만원, 평균)

영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	평균(SD)	2,328.1 (5,686.65)	3,020.8 (6,642.08)
	중위값	372	593.5
	최소값	0	1
	최대값	59,657	59,668
종합사회서비스업	평균(SD)	1,371.8 (3,772.01)	1,043.6 (2,309.59)
	중위값	408.5	448
	최소값	1	1
	최대값	59,361	58,449
돌봄서비스업	평균(SD)	796.9 (1,365.82)	1,582.4 (2,791.48)
	중위값	367.5	637.5
	최소값	1	1
	최대값	33,250	37,969
상담 재활서비스업	평균(SD)	1,213.8 (4,695.48)	1,262.1 (5,063.03)
	중위값	81	149
	최소값	1	1
	최대값	54,635	54,882
건강지원서비스업	평균(SD)	4,682.0 (8,337.17)	5,754.2 (9,306.81)
	중위값	929.5	1,208
	최소값	0	1
	최대값	59,657	58,627
교육 및 역량개발 관련	평균(SD)	2,036.5 (4,623.92)	3,167.9 (6,691.84)
	중위값	422	798.5
	최소값	2	1
	최대값	58,867	59,668
사회참여지원서비스업	평균(SD)	1,991.5 (5,044.13)	3,186.6 (6,991.78)
	중위값	212.5	477
	최소값	1	1
	최대값	47,429	58,255
서비스업 전체	평균(SD)	1,740.6	2,735.8

영역	규모 구분	2014년	2017년
		(4,988.69)	(6,679.05)
	중위값	185	309
	최소값	0	0
	최대값	59,940	59,958
제조업 전체	평균(SD)	222,713.5 (2,178,398.37)	211,416.5 (2,068,781.67)
	중위값	39,221	41,681
	최소값	1,035	219
	최대값	123,900,553	127,057,916
사업체 전체	평균(SD)	209,781.5 (1,715,518.35)	219,306.1 (1,730,509.01)
	중위값	29,350	33,182
	최소값	5	219
	최대값	123,900,553	127,057,916

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

○ 사회서비스 사업체의 연도별 인건비 비용 지출 규모의 변화를 살펴보면, 종합 사회서비스업을 제외한 나머지 영역에서는 2014년에 비해 2017년의 인건비 비용의 규모가 평균적으로 증가하였음.

○ 사회서비스 공급 기관의 인건비 비용 평균은 서비스업의 인건비 평균보다는 높으나 전체 사업체의 인건비 평균보다는 낮음.

〈표 4-2-13〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 인건비 비용 평균 비교

(백만원, 평균)			
영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	평균(SD)	1,420.8 (4,100.87)	1,776.3 (4,679.33)
	중위값	213	324
	최소값	0	0
	최대값	59,435	59,774
종합사회 서비스업	평균(SD)	668.4 (1,080.41)	615.4 (902.27)
	중위값	250	297
	최소값	0	0
	최대값	11,128	10,542
돌봄 서비스업	평균(SD)	509.4 (694.63)	984.2 (1,614.59)
	중위값	244	426.5
	최소값	0	0
	최대값	9,740	21,237
상담 재활	평균(SD)	332.3	387.1

영역	규모 구분	2014년	2017년
서비스업		(1,502.84)	(1,475.78)
	중위값	36	105.5
	최소값	0	0
	최대값	28,707	30,149
건강지원 서비스업	평균(SD)	2,781.1 (6,242.62)	3,235.8 (6,781.60)
	중위값	391	509
	최소값	0	0
	최대값	59,435	59,774
교육 및 역량개발 관련	평균(SD)	750.5 (1,902.60)	860.7 (1,917.09)
	중위값	203.5	313
	최소값	0	0
	최대값	28,437	45,236
사회참여지원 서비스업	평균(SD)	1,523.7 (4,177.52)	2,491.9 (5,992.18)
	중위값	132	280
	최소값	0	0
	최대값	45,283	57,405
서비스업 전체	평균(SD)	707.6 (2,622.84)	708.8 (2,566.28)
	중위값	70	109
	최소값	0	0
	최대값	59,435	59,985
제조업 전체	평균(SD)	21,327.8 (203,761.29)	21,074.6 (164,582.88)
	중위값	5,464	5,967
	최소값	498	70
	최대값	11,660,439	7,514,640
사업체 전체	평균(SD)	19,978.6 (154,057.13)	21,339.4 (131,480.36)
	중위값	5,309	6,046
	최소값	0	0
	최대값	11,660,439	7,514,640

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

○ 사회서비스 사업체의 연도별 영업이익의 변화를 살펴보면, 사회서비스 전 영역에서 2014년에 비해 2017년의 영업이익의 규모가 평균적으로 증가하였음.

- 영역별 영업이익의 규모는 종합사회서비스업과 상담·재활서비스업이 상대적으로 낮음.
- 사회서비스 사업체의 영업 이익 평균은 서비스업의 영업 이익 평균보다는 높으나 전체 사업체의 영업 이익 평균보다는 낮은 것으로 나타남.

〈표 4-2-14〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업 이익 평균 비교

		(백만원, 평균)	
영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	평균(SD)	193.3 (1,556.05)	287.2 (1,743.83)
	중위값	12	18
	최소값	-47,993	-26,606
	최대값	51,648	58,031
종합사회 서비스업	평균(SD)	40.2 (309.91)	45.8 (321.41)
	중위값	0	0
	최소값	-3,158	-2,024
	최대값	4,923	9,692
돌봄 서비스업	평균(SD)	33.5 (264.61)	99.4 (407.04)
	중위값	0	12
	최소값	-10,793	-6,647
	최대값	6,775	6,099
상담 재활 서비스업	평균(SD)	-12.7 (527.24)	24.3 (340.67)
	중위값	9	5
	최소값	-13,829	-2,084
	최대값	2,654	9,076
건강지원 서비스업	평균(SD)	582.5 (2,843.95)	875.7 (3,218.03)
	중위값	139	203
	최소값	-47,993	-26,606
	최대값	51,648	58,031
교육 및 역량개발 관련	평균(SD)	70.4 (845.23)	196.3 (1,521.65)
	중위값	0	0
	최소값	-10,092	-9,966
	최대값	18,123	21,621
사회참여지원 서비스업	평균(SD)	59.9 (300.9)	79.5 (373.12)
	중위값	14	18
	최소값	-4,150	-2,235
	최대값	6,919	7,163
서비스업 전체	평균(SD)	157.7 (1,556.48)	231.5 (1,727.75)
	중위값	16	24
	최소값	-50,286	-58,443
	최대값	55,986	59,817
제조업 전체	평균(SD)	10,111.9 (209,104.27)	19,693.2 (488,025.66)
	중위값	1,417	1,549
	최소값	-1,923,251	-854,178
	최대값	13,924,994	34,857,092
사업체 전체	평균(SD)	9,881.0	16,469.1

영역	규모 구분	2014년	2017년
		(153,998.36)	(346,583.31)
	중위값	933	1,153
	최소값	-1,923,251	-854,178
	최대값	13,924,994	34,857,092

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

○ 사회서비스 사업체의 영업비용 대비 인건비 지출 비율을 살펴보면, 돌봄 서비스 영역의 경우 다른 영역에 비하여 인건비 지출 상대적으로 높게 나타났으며, 건강지원 서비스업의 경우에는 다른 분야에 비해 인건비 지출 비율이 낮았음.

- 사회서비스 분야는 타 분야에 비하여 영업비용 대비 인건비 비율이 높은 것으로 나타남.
- 2017년 기준으로 사회서비스업 사업체 가운데 종합서비스업의 영업비용 대비 인건비 비율이 가장 높았고(71.3%), 이어서 돌봄서비스업(68.2%), 사회참여지원 서비스업(63.5%), 상담·재활서비스업(55.4%) 등의 순이었음.

〈표 4-2-15〉 사회서비스 및 타 분야 사업체 영업비용 대비 인건비 비율 비교

(% , 평균)		
영역	2014년	2017년
사회서비스업 전체	61.2 (23.98)	58.8 (26.09)
종합사회서비스업	66.8 (25.11)	71.3 (25.48)
돌봄서비스업	69.4 (18.63)	68.2 (18.29)
상담·재활 서비스업	50.3 (25.92)	55.4 (27.41)
건강지원 서비스업	48.5 (18.81)	43.9 (18.55)
교육 및 역량개발 관련	53.8 (27.48)	46.8 (26.98)
사회참여지원 서비스업	69.8 (24.84)	63.5 (29.44)
서비스업 전체	46.1 (168.45)	31.2 (26.46)
제조업 전체	17.2 (11.28)	17.8 (11.37)
사업체 전체	25.6 (21.35)	25.8 (21.47)

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「서비스업조사」, 「기업활동조사」, 각년도.

- 한편, 사회서비스 사업체의 휴무일 여부를 살펴본 결과, 돌봄서비스업의 경우 휴무일이 없는 경우가 다른 영역에 비해 높았고, 그 외 다수의 기관이 월 8회 이상 휴무일을 갖는 것으로 나타남.

〈표 4-2-16〉 사회서비스 및 서비스 분야 휴무일 현황

		(개소수, %)	
영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	휴무일 없음	3,599 (25.5)	3,804 (24.2)
	월 1일	95 (.7)	91 (.6)
	월 2~3일	228 (1.6)	177 (1.1)
	월 4~5일	3,547 (25.1)	3,569 (22.7)
	월 6~7일	742 (5.3)	837 (5.3)
	월 8일 이상	5,907 (41.8)	7,262 (46.1)
	소계	14,118 (100.0)	15,740 (100.0)
종합사회 서비스업	휴무일 없음	75 (8.0)	246 (10.1)
	월 1일	6 (.6)	7 (.3)
	월 2~3일	14 (1.5)	25 (1.0)
	월 4~5일	187 (19.8)	506 (20.7)
	월 6~7일	51 (5.4)	168 (6.9)
	월 8일 이상	610 (64.7)	1,494 (61.1)
	소계	943 (100.0)	2,446(100.0)
돌봄 서비스업	휴무일 없음	1,500 (41.3)	1,696 (53.2)
	월 1일	16 (.4)	9 (.3)
	월 2~3일	32 (.9)	24 (.8)
	월 4~5일	593 (16.3)	322 (10.1)
	월 6~7일	221 (6.1)	105 (3.3)
	월 8일 이상	1,266 (34.9)	1,032 (32.4)
	소계	3,628 (100.0)	3,188 (100.0)
상담 재활 서비스업	휴무일 없음	69 (8.1)	84 (7.5)
	월 1일	4 (.5)	6 (.5)
	월 2~3일	14 (1.6)	14 (1.3)
	월 4~5일	192 (22.5)	236 (21.1)
	월 6~7일	46 (5.4)	52 (4.6)
	월 8일 이상	527 (61.9)	728 (65.0)
	소계	852(100.0)	1,120 (100.0)
건강지원 서비스업	휴무일 없음	998 (25.5)	990 (24.7)
	월 1일	26 (.7)	25 (.6)
	월 2~3일	53 (1.4)	36 (.9)
	월 4~5일	1,690 (43.1)	1,624 (40.5)
	월 6~7일	199 (5.1)	201 (5.0)
	월 8일 이상	955 (24.4)	1,133 (28.3)
	소계	3,921(100.0)	4,009 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	휴무일 없음	100 (9.7)	189 (14.1)
	월 1일	8 (.8)	15 (1.1)
	월 2~3일	30 (2.9)	28 (2.1)
	월 4~5일	157 (15.2)	249 (18.6)

영역	규모 구분	2014년	2017년
사회참여지원 서비스업	월 6~7일	51 (5.0)	58 (4.3)
	월 8일 이상	684 (66.4)	797 (59.7)
	소계	1,030 (100.0)	1,336 (100.0)
	휴무일 없음	857 (22.9)	599 (16.5)
	월 1일	35 (.9)	29 (.8)
	월 2~3일	85 (2.3)	50 (1.4)
	월 4~5일	728 (19.4)	632 (17.4)
	월 6~7일	174 (4.6)	253 (6.9)
	월 8일 이상	1,865 (49.8)	2,078 (57.1)
	소계	3,744(100.0)	3,641 (100.0)
서비스업 전체	휴무일 없음	16,682 (21.7)	51,785 (26.2)
	월 1일	1,263 (1.6)	5,114 (2.6)
	월 2~3일	3,052 (4.0)	10,837 (5.5)
	월 4~5일	24,684 (32.1)	54,334 (27.5)
	월 6~7일	3,972 (5.2)	10,049 (5.1)
	월 8일 이상	27,154 (35.4)	65,210 (33.0)
	소계	76,807(100.0)	197,329 (100.0)

자료: 통계청 「서비스업조사」, 각년도.

- 사회서비스 기관별 연간 운영기간을 확인한 결과 대부분의 기관들이 연간 12개월을 운영하고 있으며, 이 비율은 전체 서비스업에 비해 다소 높음.

〈표 4-2-17〉 사회서비스 및 서비스 분야 연간 운영기간 현황

(개소수, %)			
영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	6개월 이하	549 (3.9)	563 (3.6)
	7개월 이상 11개월 이하	717 (5.1)	715 (4.5)
	12개월	12,852 (91.0)	14,462 (91.9)
	소계	14,118 (100.0)	15,740 (100.0)
종합사회 서비스업	6개월 이하	20 (2.1)	79 (3.2)
	7개월 이상 11개월 이하	33 (3.5)	107 (4.4)
	12개월	890 (94.4)	2,260 (92.4)
	소계	943 (100.0)	2,446(100.0)
돌봄 서비스업	6개월 이하	92 (2.5)	92 (2.9)
	7개월 이상 11개월 이하	113 (3.1)	102 (3.2)
	12개월	3,423 (94.3)	2,994 (93.9)
	소계	3,628 (100.0)	3,188 (100.0)
상담 재활 서비스업	6개월 이하	56 (6.6)	76 (6.8)
	7개월 이상 11개월 이하	68 (8.0)	72 (6.4)
	12개월	728 (85.4)	972 (86.8)
	소계	852 (100.0)	1,120(100.0)
건강지원 서비스업	6개월 이하	133 (3.4)	107 (2.7)
	7개월 이상 11개월 이하	205 (5.2)	145 (3.6)
	12개월	3,583 (91.4)	3,757 (93.7)
	소계	3,921 (100.0)	4,009 (100.0)

영역	규모 구분	2014년	2017년
교육 및 역량개발 관련	6개월 이하	32 (3.1)	23 (1.7)
	7개월 이상 11개월 이하	45 (4.4)	31 (2.3)
	12개월	953 (92.5)	1,282 (96.0)
	소계	1,030 (100.0)	1,336 (100.0)
사회참여지원 서비스업	6개월 이하	216 (5.8)	186 (5.1)
	7개월 이상 11개월 이하	253 (6.8)	258 (7.1)
	12개월	3,275 (87.5)	3,197 (87.8)
	소계	3,744 (100.0)	3,641 (100.0)
서비스업 전체	6개월 이하	4,369 (5.7)	10,237 (5.2)
	7개월 이상 11개월 이하	4,492 (5.8)	10,668 (5.4)
	12개월	67,946 (88.5)	176,424 (89.4)
	소계	76,807 (100.0)	197,329 (100.0)

자료: 통계청 「서비스업조사」, 각년도.

○ 사회서비스 사업체의 일일 운영시간을 확인한 결과 대부분의 기관들이 일일 8~10시간 운영하는 것으로 나타났으나, 돌봄 서비스업의 경우에는 14시간 이상 운영하는 비율이 다른 사회서비스업 사업체에 비해 높게 나타남.

〈표 4-2-18〉 사회서비스 및 서비스 분야 일일 운영시간 현황

(개소수, %)

영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	8시간 미만	2227 (15.8)	2208 (14.0)
	8~10시간 미만	8274 (58.6)	9760 (62.0)
	10~12시간 미만	925 (6.6)	859 (5.5)
	12~14시간 미만	350 (2.5)	361 (2.3)
	14시간 이상	2342 (16.6)	2552 (16.2)
	소계	14118 (100.0)	15740 (100.0)
종합사회 서비스업	8시간 미만	168 (17.8)	462 (18.9)
	8~10시간 미만	699 (74.1)	1795 (73.4)
	10~12시간 미만	36 (3.8)	85 (3.5)
	12~14시간 미만	7 (.7)	30 (1.2)
	14시간 이상	33 (3.5)	74 (3.0)
	소계	943 (100.0)	2446 (100.0)
돌봄 서비스업	8시간 미만	324 (8.9)	31 (1.0)
	8~10시간 미만	1574 (43.4)	1347 (42.3)
	10~12시간 미만	253 (7.0)	186 (5.8)
	12~14시간 미만	134 (3.7)	115 (3.6)
	14시간 이상	1343 (37.0)	1509 (47.3)
	소계	3628 (100.0)	3188 (100.0)

영역	규모 구분	2014년	2017년
상담 재활 서비스업	8시간 미만	312 (36.6)	321 (28.7)
	8~10시간 미만	482 (56.6)	719 (64.2)
	10~12시간 미만	39 (4.6)	48 (4.3)
	12~14시간 미만	10 (1.2)	18 (1.6)
	14시간 이상	9 (1.1)	14 (1.3)
	소계	852 (100.0)	1120 (100.0)
건강지원 서비스업	8시간 미만	406 (10.4)	371 (9.3)
	8~10시간 미만	2419 (61.7)	2611 (65.1)
	10~12시간 미만	268 (6.8)	221 (5.5)
	12~14시간 미만	46 (1.2)	32 (.8)
	14시간 이상	782 (19.9)	774 (19.3)
	소계	3921 (100.0)	4009 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	8시간 미만	211 (20.5)	216 (16.2)
	8~10시간 미만	674 (65.4)	860 (64.4)
	10~12시간 미만	57 (5.5)	103 (7.7)
	12~14시간 미만	29 (2.8)	65 (4.9)
	14시간 이상	59 (5.7)	92 (6.9)
	소계	1030 (100.0)	1336 (100.0)
사회참여지원 서비스업	8시간 미만	806 (21.5)	807 (22.2)
	8~10시간 미만	2426 (64.8)	2428 (66.7)
	10~12시간 미만	272 (7.3)	216 (5.9)
	12~14시간 미만	124 (3.3)	101 (2.8)
	14시간 이상	116 (3.1)	89 (2.4)
	소계	3744 (100.0)	3641 (100.0)
서비스업 전체	8시간 미만	12051 (15.7)	24412 (12.4)
	8~10시간 미만	43364 (56.5)	111739 (56.6)
	10~12시간 미만	9713 (12.6)	31945 (16.2)
	12~14시간 미만	3798 (4.9)	12655 (6.4)
	14시간 이상	7881 (10.3)	16578 (8.4)
	소계	76807 (100.0)	197329 (100.0)

자료: 통계청 「서비스업조사」, 각년도.

제3절 사회서비스업 사업체의 고용 현황

□ 사회서비스 사업체의 종사자는 꾸준한 증가하는 추세를 보이고 있으며, 특히 종합사회서비스업과 돌봄서비스 종사자의 비율이 증가하는 양상이 두드러짐.

○ 종합사회서비스업과 돌봄서비스업의 종사자가 전체 사회서비스업에서 차지하는 비율은 2008년 각각 4.0%와 10.6%에서 2017년에는 10.0%와 17.1%로 각각 6%p와 6.5%p 증가하였음.

〈표 4-3-1〉 전국 사업체 종사자 규모 대비 사회서비스 종사자 변화

(단위: 명, %)

구분	사회서비스 종사자 (A)	전국 사업체 종사자 (B)	사회서비스사업 종사자 비중 (A/B*100)
2008년	2,115,097	16,132,945	13.11
2011년	2,624,587	17,956,272	14.62
2014년	3,085,062	19,763,035	15.61
2017년	3,522,209	21,520,964	16.37

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

〈표 4-3-2〉 사회서비스와 타 분야 종사자 규모의 변화

(단위: 명, %)

영역	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	2,115,097 (13.1)	2,624,587 (14.6)	3,085,062 (15.6)	3,522,209 (16.4)
종합사회서비스업	85,546 (4.0)	137,923 (5.3)	194,895 (6.3)	350,401 (10.0)
돌봄서비스업	225,097 (10.6)	356,534 (13.6)	480,431 (15.6)	603,082 (17.1)
상담 재활서비스업	16,328 (.8)	20,636 (.8)	25,668 (.8)	36,147 (1.0)
건강지원 서비스업	605,821 (28.6)	705,970 (26.9)	819,670 (26.6)	824,476 (23.4)
교육 및 역량개발 관련	833,880 (39.4)	944,478 (36.0)	1,025,228 (33.2)	1,064,439 (30.2)
사회참여지원서비스업	310,069 (14.7)	419,264 (16.0)	499,843 (16.2)	597,235 (17.0)
사회서비스 관련 행정	38,356 (1.8)	39,782 (1.5)	39,327 (1.3)	46,429 (1.3)
서비스업 전체	11,989,272 (74.3)	13,246,010 (73.8)	14,686,422 (74.3)	15,930,960 (74.0)
제조업 전체	3,166,266 (19.6)	3,488,211 (19.4)	3,865,610 (19.6)	4,040,180 (18.8)
사업체 전체	16,132,945 (100.0)	17,956,272 (100.0)	19,763,035 (100.0)	21,520,964 (100.0)

주: 1) 서비스업, 제조업 외의 분야는 제외되어 사업별 비율의 총합이 100% 미만으로 집계됨.

2) 사회서비스특수분류 기준 가운데 '문화·체육 관련 시설 이용지원 서비스업'은 한국표준산업분류(10차 개정)에서 별도 분류하지 않기 때문에 사회서비스 영역은 7대 영역에 걸쳐 조사분석하였음.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스 영역별 평균 종사자 수는 꾸준히 증가하는 양상을 보이는데, 특히 사회서비스 영역 가운데 기관 당 종사자 수가 가장 적은 분야는 상담·재활 서비스 분야이며, 기관 당 종사자 수가 가장 많은 기간은 사회서비스 관련 행정영역으로 나타남.

- 사회서비스업은 타 분야와 비교하였을 때, 1개의 사업체 당 종사자의 수가 상대적으로 많은데 이는 사회서비스업의 특성상 서비스 제공이 대부분 면대면 방식으로 이루어지면서 서비스 공급량의 확대가 종사자 고용 확대와 직결되기 때문임.

〈표 4-3-3〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 사업체 1개소 당 평균 종사자 수

(단위: 명, 평균)

영역	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	14.5 (69.22)	14.9 (69.24)	15.1 (70.71)	16.1 (77.07)
종합사회서비스업	5.9 (30.23)	6.8 (14.23)	7.2 (18.52)	10.3 (23.87)
돌봄서비스업	7.5 (8.09)	8.5 (9.31)	9.2 (10.5)	11.8 (17.45)
상담 재활서비스업	3.2 (7.40)	3.3 (9.91)	3.5 (10.8)	4.4 (13.21)
건강지원 서비스업	10.4 (72.66)	11.2 (76.59)	12.1 (81.76)	11.3 (85.43)
교육 및 역량개발 관련	35.9 (95.90)	38.2 (105.52)	38.9 (114.38)	39.1 (113.27)
사회참여지원서비스업	22.1 (99.29)	22.3 (92.06)	22.1 (88.09)	24.3 (119.18)
사회서비스 관련 행정	62.7 (102.41)	73.0 (128.91)	64.2 (100.71)	70.8 (112.46)
서비스업 전체	4.2 (26.61)	4.4 (32.86)	4.5 (34.17)	4.6 (35.33)
제조업 전체	9.9 (96.57)	10.2 (102.43)	9.7 (94.04)	9.3 (101.73)
사업체 전체	4.9 (39.68)	5.2 (45.55)	5.2 (44.89)	5.4 (48.19)

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스 기관의 상용근로자 비율은 영역별로 차이를 보였는데, 교육 및 역량 개발 관련 서비스업과 종합사회서비스업을 제외한 나머지 분야에서 상용직 근로자의 비율이 점차 증가하는 양상을 보임.

- 반면 돌봄서비스업의 경우, 상용직의 비율이 전반적 감소 추세가 뚜렷하여 지난 10여 년간 10%p 가까이 감소하였고, 상담 및 재활 서비스영역과 사회 서비스 관련 행정업의 경우, 상용직 근로자의 비율이 다른 영역들에 비하여 낮았음.
- 사회서비스업의 상용직 근로자 비율은 서비스업 및 제조업 등과 비교하였을 때 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

〈표 4-3-4〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 상용근로자 비율

(단위: %, 평균)

영역	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	69.5 (31.03)	69.9 (31.13)	71.2 (31.12)	71.6 (31.56)
종합사회서비스업	85.4 (28.51)	82.3 (31.80)	83.2 (31.34)	77.8 (35.62)
돌봄서비스업	73.8 (27.70)	75 (23.96)	77.2 (22.03)	82.3 (17.65)
상담 재활서비스업	26.1 (36.73)	27.2 (38.50)	32.6 (41.58)	42.7 (44.56)
건강지원 서비스업	68.8 (23.31)	70.0 (22.95)	70.8 (22.78)	70.9 (22.6)
교육 및 역량개발 관련	83.3 (21.65)	83.6 (23.04)	83.3 (24.30)	83.0 (24.34)
사회참여지원서비스업	38.9 (41.46)	41.0 (42.43)	42.3 (43.27)	39.4 (43.05)
사회서비스 관련 행정	89.5 (15.02)	89.1 (15.10)	91.3 (14.75)	94.3 (14.46)
서비스업 전체	22.0 (36.14)	23.8 (37.35)	26 (38.68)	27.0 (38.98)
제조업 전체	40.1 (41.43)	43.4 (41.99)	46.3 (42.57)	45.1 (42.25)
사업체 전체	24.5 (37.50)	26.5 (38.70)	28.9 (39.98)	29.5 (39.92)

주:1) 사업체별 총 근로자 가운데 상용근로자의 비율을 의미함.

2) 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

- 사업체 규모를 구분하여 상용직 근로자 비율을 비교한 결과, 종합사회서비스업을 제외한 모든 분야에서 기관의 규모가 클수록 상용직 비율이 높았음.
- 특히 돌봄서비스업과 사회참여지원서비스업은 기관의 규모에 따른 상용직 비율 차이가 뚜렷함.

- 사회서비스 사업체는 타 분야에 비하여 규모가 작은 경우에도 상용직 근로자의 비율이 높았음.

〈표 4-3-5〉 사회서비스 영역별 종사자 규모에 따른 평균 상용직 근로자 비율

(단위: %, 평균)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	1~4인	60.4 (33.42)	61.5 (33.06)	62.4 (34.37)	61.3 (35.59)
	5~9인	77.0 (22.94)	78 (21.96)	77.9 (20.58)	78.2 (19.98)
	10~19인	83.1 (23.75)	81.8 (26.20)	82.8 (25.37)	82.9 (25.28)
	20~49인	81.9 (27.36)	77.2 (33.03)	78.9 (32.20)	79.1 (32.64)
	50~99인	86.1 (20.35)	84.8 (23.74)	84.9 (25.20)	85.6 (26.53)
	100~299인	84.7 (25.26)	81.2 (30.28)	80.7 (30.82)	81.2 (31.22)
	300인 이상	81.6 (26.18)	80.8 (27.54)	79.5 (28.72)	79.6 (30.45)
	소계	69.5(31.03)	69.9(31.13)	71.2(31.12)	71.6(31.56)
종합사회서비스업	1~4인	89.0 (25.41)	86.4 (28.49)	87.6 (27.97)	85.7 (29.86)
	5~9인	80.8 (30.25)	80.9 (30.72)	80.6 (30.02)	76.6 (32.89)
	10~19인	75.2 (34.01)	74.3 (36.18)	75.0 (35.58)	67.6 (39.64)
	20~49인	66.2 (37.55)	58.9 (41.58)	59.4 (40.99)	51.6 (42.84)
	50~99인	52.6 (40.88)	53.3 (41.24)	51.4 (41.15)	49.2 (42.90)
	100~299인	58.0 (38.70)	44.5 (38.75)	51.1 (41.74)	53.8 (43.66)
	300인 이상	88.2 (.91)	50.7 (69.74)	32.8 (40.07)	34.4 (41.72)
	소계	85.4(28.51)	82.3(31.80)	83.2(31.34)	77.8(35.62)
돌봄서비스업	1~4인	61.8 (30.34)	66.0 (22.44)	68.1 (22.04)	69.0 (22.55)
	5~9인	78.9 (22.42)	79.2 (19.48)	79.1 (16.21)	80.6 (14.07)
	10~19인	86.9 (20.04)	84.5 (22.72)	86.3 (20.62)	89.8 (13.69)
	20~49인	87.9 (26.66)	76.0 (37.17)	78.8 (34.56)	91.8 (19.44)
	50~99인	87.2 (29.56)	72.6 (40.94)	74.8 (38.79)	96.9 (11.33)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	100~299인	83.6 (31.93)	69.9 (41.79)	74.6 (41.03)	95.6 (12.05)
	300인 이상	-	-	-	82.5 (34.85)
	소계	73.8(27.70)	75.0(23.96)	77.2(22.03)	82.3(17.65)
상담 재활 서비스업	1~4인	19.9 (32.75)	20.8 (34.64)	25.6 (38.95)	34.9 (43.71)
	5~9인	63.0 (36.10)	63.6 (37.51)	65.5 (36.99)	68.6 (36.04)
	10~19인	64.7 (37.43)	73.4 (35.90)	69.0 (37.25)	70.3 (36.91)
	20~49인	77.0 (34.05)	65.0 (39.78)	66.2 (37.41)	75.7 (33.17)
	50~99인	75.2 (38.73)	93.3 (14.54)	82.0 (23.77)	66.4 (41.03)
	100~299인	91.5 (14.64)	67.1 (45.71)	65.6 (40.54)	61.7 (42.73)
	300인 이상	-	58.7 (56.45)	70.6 (30.86)	44.9 (39.7)
	소계	26.1(36.73)	27.2(38.5)	32.6(41.58)	42.7(44.56)
건강지원 서비스업	1~4인	61.9 (23.59)	63.0 (23.19)	62.9 (23.31)	62.8 (23.3)
	5~9인	76.9 (16.82)	78.2 (15.66)	77.9 (15.57)	78.1 (15.25)
	10~19인	86.5 (14.46)	86.3 (15.1)	86.6 (15.51)	85.7 (17.58)
	20~49인	90.4 (15.88)	92.0 (13.47)	93.1 (12.31)	93.0 (11.52)
	50~99인	91.7 (13.75)	93.6 (11.77)	94.3 (11.34)	94.5 (11.13)
	100~299인	93.8 (10.50)	94.4 (11.29)	94.6 (11.59)	94.9 (11.14)
	300인 이상	95 (8.97)	95.9 (5.47)	96.5 (5.53)	96.3 (6.32)
	소계	68.8(23.31)	70.0(22.95)	70.8(22.78)	70.9(22.60)
교육 및 역량개발 관련	1~4인	79.8 (27.40)	79.9 (28.76)	78.4 (31.23)	75.8 (31.28)
	5~9인	78.4 (24.19)	80.3 (24.98)	79.8 (25.40)	77.5 (25.21)
	10~19인	84.5 (20.2)	84.6 (22.60)	84.2 (23.27)	83.5 (22.91)
	20~49인	84.8 (19.16)	84.4 (21.16)	85.0 (21.94)	86.2 (21.57)
	50~99인	88.3 (12.93)	88.1 (14.83)	89.0 (15.25)	90.4 (15.77)
	100~299인	85.5 (18.52)	87.1 (16.34)	85.0 (18.99)	83.8 (21.36)
	300인 이상	68.0	69.3	63.9	68.9

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
		(23.83)	(22.93)	(20.86)	(22.2)
	소계	83.3(21.65)	83.6(23.04)	83.3(24.30)	83.0(24.34)
사회참여 지원 서비스업	1~4인	26.1 (35.84)	28.5 (37.92)	29.9 (39.62)	26.6 (38.52)
	5~9인	63.7 (38.45)	65.8 (37.83)	66.1 (37.84)	65.1 (37.38)
	10~19인	55.1 (41.44)	56.5 (42.44)	59.2 (41.58)	59.8 (41.07)
	20~49인	56.1 (43.81)	56.7 (43.20)	61.6 (42.61)	61.3 (42.59)
	50~99인	61.0 (43.43)	59.8 (43.45)	62.1 (43.41)	65.1 (43.08)
	100~299인	75.0 (38.09)	63.7 (43.68)	64.6 (43.10)	68.1 (42.71)
	300인 이상	81.6 (31.93)	79.3 (35.35)	81.9 (34.04)	79.0 (36.15)
	소계	38.9(41.46)	41.0(42.43)	42.3(43.27)	39.4(43.05)
사회서비스 관련 행정	1~4인	89.8 (21.06)	92.2 (19.96)	94.9 (15.84)	93.9 (19.21)
	5~9인	85.9 (18.39)	87.8 (22.92)	93.6 (18.33)	95.1 (15.91)
	10~19인	90.0 (19.47)	88.2 (22.54)	90.7 (15.16)	94.8 (15.93)
	20~49인	90.1 (13.85)	90.9 (12.25)	92.4 (12.66)	94.5 (15.74)
	50~99인	89.3 (12.17)	87.3 (13.90)	89.5 (15.89)	94.2 (13.34)
	100~299인	88.8 (12.89)	87.8 (12.12)	90.2 (11.71)	93.4 (11.18)
	300인 이상	92.3 (11.83)	92.3 (9.94)	92.1 (14.75)	95.6 (7.51)
	소계	89.5(15.02)	89.1(15.1)	91.3(14.75)	94.3(14.46)
서비스업 전체	1~4인	14.8 (30.30)	16.3 (31.66)	18.0 (33.39)	18.5 (33.70)
	5~9인	62.5 (37.34)	66.3 (36.50)	65.0 (36.54)	65.2 (35.67)
	10~19인	74.8 (34.73)	76.7 (33.67)	77.4 (33.07)	78.2 (32.12)
	20~49인	69.0 (39.10)	70.5 (38.94)	72.5 (38.10)	73.2 (37.72)
	50~99인	77.3 (33.85)	76.4 (34.87)	77.4 (34.78)	78.8 (34.55)
	100~299인	81.8 (31.19)	80.5 (32.84)	81.7 (32.07)	82.3 (31.73)
	300인 이상	84.3 (26.44)	85.6 (25.65)	86.6 (25.13)	86.0 (26.48)
	소계	22.0(36.14)	23.8(37.35)	26.0(38.68)	27.0(38.98)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
제조업 전체	1~4인	19.0 (30.91)	22.5 (33.22)	25.5 (35.70)	24.9 (35.41)
	5~9인	68.3 (32.57)	73.5 (30.37)	74.4 (30.18)	71.1 (29.96)
	10~19인	82.1 (25.73)	84.5 (24.33)	86.9 (22.56)	90.0 (19.75)
	20~49인	89.3 (20.94)	90.9 (18.9)	92.5 (16.94)	94.3 (15.05)
	50~99인	93.3 (17.17)	93.3 (16.5)	95.4 (13.49)	95.9 (13.18)
	100~299인	95.1 (14.00)	95.1 (13.44)	96.9 (10.21)	97.0 (10.48)
	300인 이상	96.9 (10.02)	95.7 (13.14)	97.3 (8.78)	97.0 (10.20)
	소계	40.1(41.43)	43.4(41.99)	46.3(42.57)	45.1(42.25)
사업체 전체	1~4인	15.3 (30.62)	17.1 (32.13)	19.0 (34.03)	19.3 (34.08)
	5~9인	64.4 (36.46)	68.6 (35.39)	67.5 (35.54)	66.1 (34.80)
	10~19인	76.0 (32.9)	77.9 (32.19)	78.8 (31.62)	78.8 (31.13)
	20~49인	73.5 (36.17)	75.0 (36)	77.1 (35.02)	77.3 (35.06)
	50~99인	79.3 (32.60)	78.4 (33.57)	80.2 (33.03)	80.9 (33.08)
	100~299인	83.4 (30.29)	81.0 (32.71)	82.8 (31.59)	81.7 (32.66)
	300인 이상	85.4 (26.72)	81.9 (30.89)	85.1 (28.26)	81.7 (32.11)
	소계	24.5(37.50)	26.5(38.7)	28.9(39.98)	29.5(39.92)

주: 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사회서비스 사업체의 여성근로자 비율은 서비스 유형별로 차이를 보이고 있으나 대체로 남성에 비해 여성 근로자의 수가 많은 것으로 나타나며, 특히 돌봄 서비스 영역의 경우에는 여성 근로자의 비율이 90%이상이었음.

○ 타 산업분야와 비교하였을 때, 사회서비스 분야의 여성 근로자의 비율이 상대적으로 높아 여성 고용이 활발하게 이루어지고 있는 것을 알 수 있음.

〈표 4-3-6〉 사회서비스 및 타 분야의 영역별 여성 근로자 비율

(단위: %, 평균)

영역	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	70.3 (28.44)	71.2 (29.35)	71.5 (30.23)	72.2 (29.98)
종합사회서비스업	48.2 (35.24)	52.0 (36.63)	52.0 (37.57)	58.1 (38.02)
돌봄서비스업	92.1 (13.64)	92.2 (14.42)	92.7 (14.34)	92.7 (14.08)
상담 재활서비스업	68.6 (37.52)	66.8 (39.38)	64.8 (39.72)	66.8 (38.86)
건강지원 서비스업	70.4 (19.76)	70.9 (20.23)	71.9 (20.23)	72.6 (20.2)
교육 및 역량개발 관련	69.3 (25.88)	69.1 (26.11)	70.0 (26.0)	71.5 (24.9)
사회참여지원서비스업	49.1 (38.02)	50.2 (38.59)	49.0 (38.91)	51.0 (39.46)
사회서비스 관련 행정	40.8 (20.04)	45.4 (18.96)	50.2 (21.11)	55.6 (22.66)
서비스업 전체	48.5 (39.36)	48.6 (39.55)	48.4 (39.63)	49.1 (39.96)
제조업 전체	28.9 (30.19)	28.8 (30.26)	28.3 (29.93)	28.6 (29.99)
사업체 전체	45.5 (38.92)	45.7 (39.10)	45.1 (39.11)	45.8 (39.39)

주: 1) 사업체별 총 근로자 가운데 여성근로자가 차지하는 비율을 의미함.

2) 괄호()는 표준편차임.

자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

○ 사업체의 유지기간에 따라 상용직 근로자 비율을 비교한 결과, 사업체 유지기간이 긴 경우에 상용직 근로자 비율이 전반적으로 높은 것으로 확인됨. 이러한 특성은 타 분야에서도 유사하게 나타남.

〈표 4-3-7〉 사회서비스 영역별 종사자 규모에 따른 평균 상용직 근로자 비율

(단위: %, 평균)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회서비스업 전체	1년 미만	58.2 (36.02)	61.9 (36.18)	59.4 (36.92)	62.1 (38.31)
	1년 이상 2년 미만	61.1 (35.12)	60.8 (35.23)	64.6 (35.92)	62.4 (38.40)
	2년 이상 3년 미만	62.1 (34.33)	62.7 (34.81)	66.3 (33.74)	64.2 (36.42)
	3년 이상 4년 미만	65.3	65.3	67.9	67

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
		(32.35)	(33.17)	(32.89)	(33.74)
	4년 이상 5년 미만	66.5 (31.36)	67.7 (32.13)	68.6 (32.51)	69.5 (32.77)
	5년 이상 10년 미만	68.6 (29.68)	69.7 (29.27)	70.9 (30.71)	71.2 (31.00)
	10년 이상 30년 미만	76.5 (25.81)	76.2 (25.64)	75.8 (25.64)	76 (25.48)
	30년 이상	84.9 (20.96)	84.0 (22.94)	85.3 (21.89)	85.2 (21.48)
	소계	69.5 (31.03)	69.9 (31.13)	71.2 (31.12)	71.6 (31.56)
종합 사회서비스업	1년 미만	71.0 (39.01)	80.3 (34.38)	69.8 (40.51)	74.4 (38.72)
	1년 이상 2년 미만	84.3 (29.67)	76.4 (36.56)	78.0 (36.47)	71.4 (39.84)
	2년 이상 3년 미만	83.1 (30.41)	71.9 (38.11)	80.7 (34.1)	69.4 (40.20)
	3년 이상 4년 미만	86.6 (26.15)	76.1 (35.20)	82.9 (32.04)	68.7 (40.62)
	4년 이상 5년 미만	84.9 (28.73)	83.8 (29.90)	82.6 (31.52)	73.5 (38.31)
	5년 이상 10년 미만	87.8 (25.66)	84.5 (28.97)	82.4 (30.92)	76.8 (35.52)
	10년 이상 30년 미만	89.0 (24.04)	87.8 (26.47)	88.2 (25.85)	87.0 (26.66)
	30년 이상	91.4 (21.79)	88.0 (26.32)	89.6 (25.23)	89.1 (25.34)
	소계	85.4 (28.52)	82.3 (31.80)	83.2 (31.34)	77.8 (35.62)
돌봄서비스업	1년 미만	66.3 (30.92)	72.1 (25.78)	72.2 (25.28)	80.1 (20.31)
	1년 이상 2년 미만	69.5 (28.18)	68.5 (25.45)	75.2 (23.59)	81.3 (19.55)
	2년 이상 3년 미만	70.3 (27.90)	69.4 (27.96)	74.2 (21.29)	80.0 (18.85)
	3년 이상 4년 미만	72.2 (26.83)	71.7 (25.76)	75.2 (21.75)	81.1 (16.67)
	4년 이상 5년 미만	71.4 (27.48)	75.1 (21.72)	75.2 (21.51)	81.3 (17.20)
	5년 이상 10년 미만	73.2 (27.33)	76.1 (20.73)	76.3 (22.62)	80.7 (17.54)
	10년 이상 30년 미만	82.7 (23.59)	83.3 (19.16)	82.9 (18.41)	85.0 (15.98)
	30년 이상	95.9 (12.88)	95.5 (13.07)	95.2 (11.00)	95.4 (11.84)
	소계	73.8 (27.70)	75.0 (23.96)	77.2 (22.03)	82.3 (17.65)
상담 재활서비스업	1년 미만	23.5 (35.18)	21.4 (35.92)	27.4 (40.34)	36.3 (42.99)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	1년 이상 2년 미만	20.9 (34.36)	23.5 (36.49)	30.5 (40.96)	35.6 (43.44)
	2년 이상 3년 미만	23.4 (35.32)	25.6 (37.22)	31.8 (41.46)	33.8 (41.42)
	3년 이상 4년 미만	26.6 (36.86)	27.2 (37.33)	31.5 (40.65)	38.5 (43.58)
	4년 이상 5년 미만	28.4 (37.90)	28.7 (38.39)	29.6 (41.20)	41.0 (44.29)
	5년 이상 10년 미만	30.0 (37.69)	29.8 (39.37)	33.7 (41.12)	44.7 (44.78)
	10년 이상 30년 미만	33.0 (39.66)	37.8 (43.20)	41.2 (43.61)	60.7 (43.73)
	30년 이상	76.1 (40.36)	68.9 (41.95)	65.7 (38.78)	85.7 (31.41)
	소계	26.1 (36.73)	27.2 (38.50)	32.6 (41.58)	42.7 (44.56)
건강지원 서비스업	1년 미만	66.7 (25.50)	67.5 (26.10)	68.2 (26.52)	67.4 (25.96)
	1년 이상 2년 미만	67.8 (24.40)	66.5 (26.56)	68.1 (26.96)	66.5 (27.78)
	2년 이상 3년 미만	67.2 (24.04)	68.3 (24.20)	69.0 (25.84)	68.5 (26.63)
	3년 이상 4년 미만	67.9 (22.68)	70.1 (22.99)	69.9 (23.99)	70.8 (23.22)
	4년 이상 5년 미만	68.3 (21.57)	70.3 (22.49)	69.8 (24.28)	70.6 (23.68)
	5년 이상 10년 미만	68.6 (21.59)	69.8 (20.90)	71.0 (21.50)	70.4 (22.88)
	10년 이상 30년 미만	71.0 (23.09)	71.6 (21.39)	71.4 (19.82)	71.1 (18.91)
	30년 이상	65.7 (29.83)	69.3 (30.03)	77.2 (26.15)	79.7 (24.4)
교육 및 역량개발 관련	소계	68.8 (23.32)	70.0 (22.95)	70.8 (22.78)	70.9 (22.6)
	1년 미만	74.4 (30.18)	74.3 (33.36)	65.5 (38.8)	74.2 (36.66)
	1년 이상 2년 미만	74.1 (29.77)	76.9 (31.72)	74.0 (36.12)	74.4 (34.61)
	2년 이상 3년 미만	75.9 (27.76)	78.9 (28.35)	76.3 (33.41)	74.0 (33.56)
	3년 이상 4년 미만	75.2 (28.71)	81.0 (26.20)	80.1 (29.50)	76.4 (32.8)
	4년 이상 5년 미만	79.7 (25.54)	78.3 (29.28)	80.0 (30.75)	80.0 (29.14)
	5년 이상 10년 미만	78.3 (26.67)	81.1 (25.92)	82.5 (25.70)	79.6 (28.92)
	10년 이상 30년 미만	83.1 (21.40)	83.1 (23.35)	82.8 (23.76)	82.4 (24.72)
	30년 이상	88.3	86.6	86.7	86.2

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
사회참여지원 서비스업		(14.09)	(18.25)	(18.71)	(18.63)
	소계	83.3 (21.65)	83.6 (23.04)	83.3 (24.30)	83.0 (24.34)
	1년 미만	33.6 (38.44)	37.8 (41.76)	36.6 (42.11)	37.0 (42.26)
	1년 이상 2년 미만	32.4 (38.96)	36.4 (41.02)	39.7 (42.60)	34.9 (41.98)
	2년 이상 3년 미만	32.6 (40.01)	38.3 (41.10)	37.3 (42.63)	33.1 (41.52)
	3년 이상 4년 미만	34.3 (40.51)	36.7 (40.70)	39.7 (42.55)	34.5 (41.53)
	4년 이상 5년 미만	35.5 (41.61)	39.1 (42.52)	42.1 (42.82)	37.0 (42.33)
	5년 이상 10년 미만	43.4 (42.80)	41.1 (43.00)	43.5 (42.97)	39.1 (42.55)
	10년 이상 30년 미만	58.6 (41.85)	56.0 (42.89)	53.7 (44.23)	51.3 (44.42)
	30년 이상	61.6 (39.99)	65.9 (39.41)	68.9 (38.35)	68.0 (38.61)
사회서비스 관련 행정	소계	38.9 (41.46)	41.0 (42.43)	42.3 (43.27)	39.4 (43.05)
	1년 미만	89.7 (18.35)	80.9 (29.65)	94.0 (16.19)	89.2 (24.62)
	1년 이상 2년 미만	72.3 (34.87)	93.2 (10.78)	88.6 (24.59)	97.5 (8.59)
	2년 이상 3년 미만	83.6 (16.44)	96.3 (8.94)	91.7 (13.78)	91.8 (21.5)
	3년 이상 4년 미만	92.1 (16.94)	84.3 (21.95)	83.3 (30.99)	96.8 (15.16)
	4년 이상 5년 미만	94.2 (11.02)	85.4 (23.01)	85.5 (21.92)	96.5 (11.81)
	5년 이상 10년 미만	85.2 (19.05)	85.8 (19.65)	91.3 (16.49)	91.1 (22.07)
	10년 이상 30년 미만	90.4 (14.36)	90.1 (12.27)	92.7 (11.05)	93.4 (14.74)
	30년 이상	90.7 (11.04)	88.9 (14.75)	91.2 (13.40)	95.8 (9.54)
	소계	89.4 (15.03)	89.1 (15.10)	91.3 (14.75)	94.3 (14.46)
서비스업 전체	1년 미만	17.6 (31.85)	19.1 (33.21)	20.8 (34.48)	23.4 (36.12)
	1년 이상 2년 미만	18.7 (32.88)	19.6 (33.72)	23.2 (36.40)	24.5 (37.09)
	2년 이상 3년 미만	19.3 (33.40)	22.0 (35.36)	25.1 (37.48)	25.0 (37.41)
	3년 이상 4년 미만	20.1 (34.19)	23.1 (36.21)	25.0 (37.53)	25.4 (37.44)
	4년 이상 5년 미만	21.1 (35.01)	23.9 (36.90)	25.3 (37.89)	26.1 (37.98)

영역	규모 구분	2008년	2011년	2014년	2017년
	5년 이상 10년 미만	21.4 (35.71)	23.7 (37.08)	27.1 (39.12)	27.4 (38.9)
	10년 이상 30년 미만	24.7 (38.81)	25.8 (39.37)	26.7 (39.79)	27.6 (39.95)
	30년 이상	55.6 (45.62)	52.0 (46.11)	48.2 (46.42)	46.9 (46.31)
	소계	22.0 (36.14)	23.8 (37.34)	26.0 (38.68)	27.0 (38.98)
제조업 전체	1년 미만	37.3 (40.83)	40.5 (41.91)	44.1 (42.85)	44.9 (43.00)
	1년 이상 2년 미만	40.2 (40.98)	41.0 (41.49)	46.6 (42.58)	43.7 (42.73)
	2년 이상 3년 미만	40.2 (41.04)	44.3 (41.85)	49.7 (42.85)	43.6 (42.44)
	3년 이상 4년 미만	40.2 (40.96)	44.5 (41.81)	47.9 (42.49)	47.2 (42.26)
	4년 이상 5년 미만	40.9 (41.00)	46.6 (41.81)	47.5 (42.09)	49.1 (41.94)
	5년 이상 10년 미만	41.3 (41.44)	44.7 (41.71)	48.0 (42.27)	47.7 (42.09)
	10년 이상 30년 미만	39.4 (41.58)	43.2 (42.09)	45.1 (42.42)	43.8 (41.86)
	30년 이상	39.6 (44.66)	41.0 (44.33)	42.9 (44.47)	43.7 (43.63)
	소계	40.1 (41.43)	43.4 (41.99)	46.3 (42.57)	45.1 (42.25)
사업체 전체	1년 미만	19.1 (33.07)	20.8 (34.60)	23.0 (36.04)	25.4 (37.39)
	1년 이상 2년 미만	20.7 (34.28)	21.5 (35.07)	25.8 (37.93)	26.4 (38.12)
	2년 이상 3년 미만	21.3 (34.82)	24.2 (36.77)	27.9 (38.96)	27.0 (38.38)
	3년 이상 4년 미만	22.4 (35.71)	25.4 (37.55)	27.8 (38.99)	27.9 (38.62)
	4년 이상 5년 미만	23.6 (36.49)	26.7 (38.38)	28.2 (39.25)	29.0 (39.18)
	5년 이상 10년 미만	24.7 (37.54)	26.7 (38.62)	30.2 (40.39)	30.2 (39.94)
	10년 이상 30년 미만	27.5 (39.88)	29.3 (40.66)	30.3 (41.11)	30.7 (40.81)
	30년 이상	54.1 (45.76)	51.1 (46.05)	48.0 (46.25)	46.6 (46.00)
	소계	24.5 (37.50)	26.5 (38.7)	28.9 (39.98)	29.5 (39.92)

주: 괄호()는 표준편차임.
자료: 통계청 「전국사업체조사」, 각년도.

제4절 사회서비스업 사업체 근로자의 특성

□ 사회서비스업 영역별·연도별 서비스 제공 인력 특성을 분석하기 위하여 2014년, 2017년 하반기 실시된 「지역별 고용조사」 자료를 활용하여 살펴보았음.

○ 지역별 고용조사는 사업체의 한국표준산업분류(KISC) 코드를 ‘세분류(4-digit)’까지 제공하므로 각 영역별 특이사항을 고려할 필요가 있음.

- 〈표 4-4-1〉은 사회서비스 영역에 포함되지 않으나 세부 분류의 한계로 포함된 영역 또는 세세분류에서는 다른 영역에 포함되었으나 소분류에서 세부적으로 구분되지 못해 타 영역으로 이동·통합된 영역을 정리하여 제시함.
- 제외 항목은 사회서비스 영역에 포함되는 것으로 간주할 수 있으나, 「지역별 고용조사」의 사업체 분류코드가 세분류 단계까지 분류, 제시되지 않아 본 분석에서 제외된 산업 분야를 의미함.
- 보육시설 운영업, 직업 재활원 운영업, 사회복지 상담서비스 제공업 등은 상담 및 재활 서비스업 분야에 해당되지만 소분류에서는 모두 ‘비주거 복지 시설 운영’으로 통합하였고, 교육 관련 자문 및 평가업과 기타 교육 지원 서비스업 또한 상담 재활 서비스업 분야에 해당되지만 소분류에서는 모두 ‘교육서비스업’에 분류함.

〈표 4-4-1〉 지역별 고용조사 내 사회서비스 산업 분류 고려사항

영역	KISC기준 세분류 미반영	제외 항목
종합사회서비스업	보육시설운영업, 직업재활원 운영업, 사회복지상담서비스 제공업 (상담 재활 서비스업에서 이동)	그 외 기타 협회 및 단체
돌봄서비스업	-	개인 간병 및 유사 서비스업
상담 재활 서비스업	-	-
건강지원 서비스업	요양병원	-
교육 및 역량개발 관련	교육관련 자문 및 평가업, 기타 교육 지원 서비스업(상담재활 서비스업에서 이동)	-
사회참여지원서비스업	상용인력공급 및 인사관리 서비스업	청소년 수련시설 운영업
사회서비스 관련 행정	농림수산 행정, 건설 및 운송 행정, 우편 및 통신행정, 기타 산업진흥 행정	-

□ 사회서비스 인력의 일반 현황

- 사회서비스 인력은 사회참여지원 서비스업과 사회서비스 관련 행정 영역을 제외한 모든 분야에서 여성의 비율이 높은 것으로 나타났으며, 종사자의 성별 비율은 2014년과 2017년이 유사한 양상을 보임.

〈표 4-4-2〉사회서비스 및 타 분야 종사자 일반적 현황: 성별

(단위: 명, %)

영역	2014년			2017년		
	남성	여성	소계	남성	여성	소계
사회서비스업 전체	9,070 (31.1)	20,054 (68.9)	29,124 (100.0)	9,227 (29.9)	21,612 (70.1)	30,839 (100.0)
종합사회서비스업	875 (13.9)	5,441 (86.1)	6,316 (100.0)	1,104 (14.6)	6,441 (85.4)	7,545 (100.0)
돌봄서비스업	279 (13.2)	1,835 (86.8)	2,114 (100.0)	275 (12.6)	1,907 (87.4)	2,182 (100.0)
건강지원 서비스업	1,578 (24.2)	4,952 (75.8)	6,530 (100.0)	1,700 (23.9)	5,420 (76.1)	7,120 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	3,199 (36.3)	5,608 (63.7)	8,807 (100.0)	2,997 (34.7)	5,652 (65.3)	8,649 (100.0)
사회참여지원서비스업	2,584 (58.7)	1,818 (41.3)	4,402 (100.0)	2,468 (60.3)	1,628 (39.7)	4,096 (100.0)
사회서비스 관련 행정	555 (58.1)	400 (41.9)	955 (100.0)	683 (54.8)	564 (45.2)	1,247 (100.0)
서비스업	66,658 (49.8)	67,092 (50.2)	133,750 (100.0)	66,183 (49.3)	68,001 (50.7)	134,184 (100.0)
제조업	50,835 (57.6)	37,438 (42.4)	88,273 (100.0)	47,519 (59.4)	32,484 (40.6)	80,003 (100.0)
사업 전체	131,309 (55.4)	105,891 (44.6)	237,200 (100.0)	128,376 (55.7)	102,057 (44.3)	230,433 (100.0)

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

- 2017년 기준, 사회서비스업 종사자의 평균 연령은 47.7세(SD=14.31)로 서비스업 전체와는 유사하지만(47.1세, SD=13.73), 사회서비스업 내에서는 사회참여지원서비스, 돌봄서비스업, 종합서비스업 종사자의 평균 연령은 50세 이상으로, 다른 영역에 비해 서비스 제공인력의 연령이 상대적으로 높았음(표 4-4-3 참조).

- ‘보건 및 건강지원서비스업’과 ‘교육 및 역량개발 관련업’, 그리고 ‘사회서비스 관련 행정’ 영역에서 일하는 종사자의 평균연령이 상대적으로 낮음.

- 사회서비스 종사자의 부업 참여 여부를 살펴보면, 대부분의 종사자들이 부업에 참여하지 않고 해당 직업을 주업으로 하고 있으나, 서비스업 전반이나 제조업 등과 비교할 때, 사회서비스 제공 인력의 부업 참여 여부는 다소 높은 것으로 나타남(표 4-4-4 참조).

〈표 4-4-3〉 사회서비스업 영역별 및 기타 산업부문의 종사자 평균 연령

(단위: 세)

영역	2014년	2017년
사회서비스업 전체	45.8 (13.71)	47.7 (14.31)
종합사회서비스업	49.0 (15.54)	53.1 (16.25)
돌봄서비스업	52.0 (10.85)	53.8 (11.32)
건강지원 서비스업	39.2 (11.97)	40.7 (12.42)
교육 및 역량개발 관련	43.3 (11.62)	44.2 (11.62)
사회참여지원서비스업	53.3 (12.68)	54.6 (12.76)
사회서비스 관련 행정	43.9 (11.53)	44.8 (10.87)
서비스업	46.2 (13.31)	47.1 (13.73)
제조업	56.1 (15.21)	56.2 (15.22)
사업 전체	50.0 (14.67)	50.4 (14.71)

주: ()는 표준편차임.
 자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

- 사회서비스업 서비스 제공인력의 학력수준을 살펴보면, 교육 및 역량 개발 관련 서비스와 사회서비스 관련 행정 영역은 대학교 졸업 이상의 학력수준을 가진 종사자 비율이 상대적으로 높아 각각 71.2%와 60.1%를 차지함(표 4-4-5 참조).
- 반면, 돌봄서비스업과 사회참여지원 서비스업 영역은 고등학교 졸업 이하의 학력 수준을 가진 종사자 비율이 상대적으로 높게 나타남.
 - 제조업 및 사업체 전체와 비교하였을 때, 사회서비스업 종사자의 대학졸업 비율은 상대적으로 높았음.

〈표 4-4-4〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 일반적 현황: 부업 유무

(단위: 명, %)

영역	2014년			2017년		
	부업 있음	부업 없음	소계	부업 있음	부업 없음	소계
사회서비스업 전체	309 (1.1)	28,464 (98.9)	28,773 (100.0)	393 (1.3)	30,040 (98.7)	30,433 (100.0)
종합사회서비스업	95 (1.5)	6,177 (98.5)	6,272 (100.0)	119 (1.6)	7,374 (98.4)	7,493 (100.0)
돌봄서비스업	27 (1.3)	2,079 (98.7)	2,106 (100.0)	42 (1.9)	2,127 (98.1)	2,169 (100.0)
건강지원 서비스업	29 (.4)	6,432 (99.6)	6,461 (100.0)	34 (.5)	6,990 (99.5)	7,024 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	89 (1.0)	8,521 (99.0)	8,610 (100.0)	130 (1.5)	8,323 (98.5)	8,453 (100.0)
사회참여지원서비스업	56 (1.3)	4,333 (98.7)	4,389 (100.0)	55 (1.4)	4,018 (98.6)	4,073 (100.0)
사회서비스 관련 행정	13 (1.4)	922 (98.6)	935 (100.0)	13 (1.1)	1,208 (98.9)	1,221 (100.0)
서비스업	1,073 (.8)	131,694 (99.2)	132,767 (100.0)	1,243 (.9)	131,741 (99.1)	132,984 (100.0)
제조업	561 (.6)	87,347 (99.4)	87,908 (100.0)	458 (.6)	79,199 (99.4)	79,657 (100.0)
사업 전체	1,723 (.7)	233,996 (99.3)	235,719 (100.0)	1,819 (.8)	226,959 (99.2)	228,778 (100.0)

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

〈표 4-4-5〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 일반적 현황: 학력 수준

(단위: 명, %)

영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	고졸 이하	12,225(42.0)	12,863(41.7)
	전문대 졸업	5,050(17.3)	4,900(15.9)
	대학교 졸업	8,536(29.3)	9,501(30.8)
	대학원 졸업	3,313(11.4)	3,575(11.6)
	소계	29,124(100.0)	30,839(100.0)
종합사회서비스업	고졸 이하	3,200(50.7)	4,175(55.3)
	전문대 졸업	1,493(23.6)	1,466(19.4)
	대학교 졸업	1,402(22.2)	1,640(21.7)
	대학원 졸업	221(3.5)	264(3.5)
	소계	6,316(100.0)	7,545(100.0)
돌봄서비스업	고졸 이하	1,508(71.3)	1,531(70.2)
	전문대 졸업	272(12.9)	286(13.1)
	대학교 졸업	276(13.1)	316(14.5)
	대학원 졸업	58(2.7)	49(2.2)
	소계	2,114(100.0)	2,182(100.0)
건강지원 서비스업	고졸 이하	1,917(29.4)	1,960(27.5)
	전문대 졸업	2,035(31.2)	2,027(28.5)
	대학교 졸업	1,971(30.2)	2,411(33.9)

영역	규모 구분	2014년	2017년
교육 및 역량개발 관련	대학원 졸업	607(9.3)	722(10.1)
	소계	6,530(100.0)	7,120(100.0)
	고졸 이하	1,717(19.5)	1,625(18.8)
	전문대 졸업	822(9.3)	716(8.3)
	대학교 졸업	4,003(45.5)	4,024(46.5)
	대학원 졸업	2,265(25.7)	2,284(26.4)
	소계	8,807(100.0)	8,649(100.0)
사회참여지원서비스업	고졸 이하	3,615(82.1)	3,253(79.4)
	전문대 졸업	315(7.2)	288(7.0)
	대학교 졸업	446(10.1)	532(13.0)
	대학원 졸업	26(.6)	23(.6)
	소계	4,402(100.0)	4,096(100.0)
사회서비스 관련 행정	고졸 이하	268(28.1)	319(25.6)
	전문대 졸업	113(11.8)	117(9.4)
	대학교 졸업	438(45.9)	578(46.4)
	대학원 졸업	136(14.2)	233(18.7)
	소계	955(100.0)	1,247(100.0)
서비스업	고졸 이하	70,337(52.6)	67,090(50.0)
	전문대 졸업	17,906(13.4)	17,938(13.4)
	대학교 졸업	38,176(28.5)	41,320(30.8)
	대학원 졸업	7,331(5.5)	7,836(5.8)
	소계	133,750(100.0)	134,184(100.0)
제조업	고졸 이하	72,576(82.2)	63,121(78.9)
	전문대 졸업	5,956(6.7)	6,120(7.6)
	대학교 졸업	8,861(10.0)	9,747(12.2)
	대학원 졸업	880(1.0)	1,015(1.3)
	소계	88,273(100.0)	80,003(100.0)
사업 전체	고졸 이하	153,213(64.6)	140,889(61.1)
	전문대 졸업	25,587(10.8)	25,879(11.2)
	대학교 졸업	49,983(21.1)	54,542(23.7)
	대학원 졸업	8,417(3.5)	9,123(4.0)
	소계	237,200(100.0)	230,433(100.0)

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

○ 2017년도 기준, 사회서비스업 서비스 제공인력의 이직 횟수를 살펴보면 이직 경험이 없는 경우가 80%이상을 차지하고, 특히 교육 및 역량개발 영역 및 사회서비스 관련 행정 영역에서는 10%미만의 이직 경험률을 보였음.

- 반면 사회참여지원 서비스업 영역은 다른 사회서비스 영역에 비하여 이직 경험률이 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 타 산업분야와 비교하였을 때, 이직 경험이 없는 종사자 비율이 사회서비스업이 상대적으로 높았음.

〈표 4-4-6〉 사회서비스업 및 타 산업부문 종사자들의 이직 횟수 분포(2017년)

(단위: 명, %)

영역	없음	1번	2번	3번	4번 이상	소계
사회서비스업 전체	26,755 (86.8)	3,442 (11.2)	296 (1.0)	75 (.2)	271 (.9)	30,839 (100.0)
종합사회서비스업	6,189 (82.0)	1,286 (17.0)	53 (.7)	11 (.1)	6 (.1)	7,545 (100.0)
돌봄서비스업	1,899 (87.0)	242 (11.1)	16 (.7)	4 (.2)	21 (1.0)	2,182 (100.0)
건강지원 서비스업	6,393 (89.8)	666 (9.4)	44 (.6)	8 (.1)	9 (.1)	7,120 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	8,128 (94.0)	479 (5.5)	32 (.4)	6 (.1)	4 (.0)	8,649 (100.0)
사회참여지원서비스업	2,996 (73.1)	681 (16.6)	144 (3.5)	45 (1.1)	230 (5.6)	4,096 (100.0)
사회서비스 관련 행정	1,150 (92.2)	88 (7.1)	7 (.6)	1 (.1)	1 (.1)	1,247 (100.0)
서비스업	119,328 (88.9)	12,794 (9.5)	1,058 (.8)	311 (.2)	693 (.5)	134,184 (100.0)
제조업	75,338 (94.2)	3,388 (4.2)	458 (.6)	159 (.2)	660 (.8)	80,003 (100.0)
사업 전체	206,582 (89.6)	18,098 (7.9)	2,153 (.9)	829 (.4)	2,771 (1.2)	230,433 (100.0)

주: 2014년 「지역별 고용조사」에서는 이직 횟수를 조사하지 않음.

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 서비스 제공 인력의 종사상 지위를 살펴보면, 건강지원 서비스업(86.0%), 교육 및 역량개발 관련(81.7%), 사회서비스 관련 행정 영역(83.0%)은 상용직 비율이 다른 영역에 비해 높은 것으로 나타남.

- 반면에 종합사회서비스업(51.5%)과 돌봄서비스업(62.3%), 사회참여지원 서비스업(48.8%)의 경우 상대적으로 상용직 비율이 낮았음.
- 2014년과 2017년 비교하였을 때 종합사회서비스업 영역을 제외한 모든 영역에서 상용직 비율이 소폭 상승하는 양상을 보임.

〈표 4-4-7〉 사회서비스업 및 타 산업 분야 종사자의 경제활동 현황: 종사상 지위

(단위: 명, %)

영역	규모 구분	2014년	2017년
사회서비스업 전체	상용직	20,151 (69.2)	21,468 (69.6)
	임시 일용직	7,842 (26.9)	8,219 (26.7)
	자영업	1,066 (3.7)	1,091 (3.5)

영역	규모 구분	2014년	2017년
	무급가족종사자	65 (.2)	61 (.2)
	소계	29,124 (100.0)	30,839 (100.0)
종합사회서비스업	상용직	3,469 (54.9)	3,883 (51.5)
	임시 일용직	2,474 (39.2)	3,314 (43.9)
	자영업	349 (5.5)	329 (4.4)
	무급가족종사자	24 (.4)	19 (.3)
	소계	6,316 (100.0)	7,545 (100.0)
돌봄서비스업	상용직	1,213 (57.4)	1,359 (62.3)
	임시 일용직	791 (37.4)	705 (32.3)
	자영업	106 (5.0)	115 (5.3)
	무급가족종사자	4 (.2)	3 (.1)
	소계	2,114 (100.0)	2,182 (100.0)
건강지원 서비스업	상용직	5,496 (84.2)	6,126 (86.0)
	임시 일용직	610 (9.3)	540 (7.6)
	자영업	401 (6.1)	432 (6.1)
	무급가족종사자	23 (.4)	22 (.3)
	소계	6,530 (100.0)	7,120 (100.0)
교육 및 역량개발 관련	상용직	7,057 (80.1)	7,067 (81.7)
	임시 일용직	1,663 (18.9)	1,506 (17.4)
	자영업	86 (1.0)	72 (.8)
	무급가족종사자	1 (.0)	4 (.0)
	소계	8,807 (100.0)	8,649 (100.0)
사회참여지원서비스업	상용직	2,136 (48.5)	1,998 (48.8)
	임시 일용직	2,129 (48.4)	1,942 (47.4)
	자영업	124 (2.8)	143 (3.5)
	무급가족종사자	13 (.3)	13 (.3)
	소계	4,402 (100.0)	4,096 (100.0)
사회서비스 관련 행정	상용직	780 (81.7)	1,035 (83.0)
	임시 일용직	175 (18.3)	212 (17.0)
	자영업	-	-
	무급가족종사자	-	-
	소계	955 (100.0)	1,247 (100.0)
서비스업	상용직	63,701 (47.6)	67,996 (50.7)
	임시 일용직	30,845 (23.1)	28,944 (21.6)
	자영업	32,217 (24.1)	31,315 (23.3)
	무급가족종사자	6,987 (5.2)	5,929 (4.4)
	소계	133,750 (100.0)	134,184 (100.0)
제조업	상용직	26,255 (29.7)	26,169 (32.7)
	임시 일용직	6,204 (7.0)	5,273 (6.6)
	자영업	36,069 (40.9)	31,335 (39.2)
	무급가족종사자	19,745 (22.4)	17,226 (21.5)
	소계	88,273 (100.0)	80,003 (100.0)
사업 전체	상용직	95,353 (40.2)	100,382 (43.6)
	임시 일용직	42,855 (18.1)	40,159 (17.4)
	자영업	72,014 (30.4)	66,475 (28.8)
	무급가족종사자	26,978 (11.4)	23,417 (10.2)
	소계	237,200 (100.0)	230,433 (100.0)

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 서비스 제공인력의 해당 분야 근속기간을 살펴보면, 교육 및 역량개발 관련, 사회서비스 관련 행정 영역의 종사자는 평균 약 10년 이상 근무한 것으로 나타남.

- 한편 종합사회서비스업, 돌봄서비스업, 사회참여지원 서비스업의 종사자는 상대적으로 근속기간이 짧으며 평균 약 3~4년 정도 해당 영역에서 근무한 것으로 조사되었음.
- 타 분야와 비교했을 때, 사회서비스 종사자의 근속기간은 상대적으로 짧은 것으로 나타났는데, 이는 사회서비스업의 종사자 처우 및 경력개발 등의 근로여건의 문제 또는 서비스업 특성과 관련 있을 수 있어 보다 면밀한 검토가 요구됨.

〈표 4-4-8〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 경제활동 현황: 근속기간

(단위: 월, 평균)

영역	2014년	2017년
사회서비스업 전체	76.7 (97.39)	81.3 (98.21)
종합사회서비스업	39.6 (47.49)	43.0 (52.42)
돌봄서비스업	43.6 (53.61)	49.0 (52.37)
건강지원 서비스업	75.0 (89.69)	81.5 (93.8)
교육 및 역량개발 관련	125.2 (123.49)	133.8 (122.39)
사회참여지원서비스업	40.4 (56.68)	43.3 (58.29)
사회서비스 관련 행정	126.1 (125.94)	130.3 (121.85)
서비스업	92.3 (105.87)	96.7 (107.95)
제조업	256.5 (226.35)	255.9 (223.23)
사업 전체	152.6 (180.16)	151.5 (175.37)

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

○ 사회서비스업 제공인력의 최근 3개월 동안의 월 평균 임금을 살펴보면, 종합사회서비스업(114만원, SD=158.00), 돌봄서비스업(151만원, SD=77.56), 사회참여지원 서비스업(166.5만원, SD=76.27) 순으로 임금 수준이 낮았음.

- 2014년과 2017년의 임금 수준을 비교해보면, 모든 영역에서 월 평균 임금이 소폭 증가하였으며, 타 산업 분야와 비교했을 때, 사회서비스 종사자의 임금수준은 상대적으로 낮은 것으로 나타남.

〈표 4-4-9〉 사회서비스 및 타 분야 종사자 경제활동 현황: 종사자 월 평균 임금

(단위: 만원, 평균)

영역	2014년	2017년
사회서비스업 전체	195.4(145.96)	213.7(158.00)
종합사회서비스업	108.3(68.04)	114.0(77.56)
돌봄서비스업	131.8(67.82)	151.0(72.73)
건강지원 서비스업	224.8(169.39)	257.4(188.60)
교육 및 역량개발 관련	267.3(160.14)	287.9(167.16)
사회참여지원서비스업	142.0(70.91)	166.5(76.27)
사회서비스 관련 행정	263.7(141.99)	297.5(155.74)
서비스업	208.4(146.41)	229.6(159.88)
제조업	236.2(143.62)	267.6(152.83)
사업 전체	216.4(144.17)	241.0(158.53)

자료: 통계청 「지역별 고용조사」, 각년도.

제5절 소결

□ 사회서비스 사업체 운영 실태

- 사회서비스 종사자 및 사업체 수는 2008년부터 2017년까지 꾸준히 증가하는 양상을 보이고 있으며, 특히 종합사회서비스업과 돌봄서비스의 종사자가 전체 종사자 중에서 차지하는 비율이 점차 높아지는 경향을 보이고 있음.
- 사회서비스 사업체의 상당수는 4인 이하의 소규모 기관이 다수인 것으로 조사되었으며 특히 종합사회서비스업과 상담 재활 서비스업에서 소규모 기관 비율이 높게 나타났으나 전반적으로 소규모 기관의 비율이 감소하는 추세를 보임.
- 사회서비스 기관의 규모 큰 경우, 기관 유지기간이 길고 종사자 중에서 상용직의 비율이 높은 것으로 나타났는데, 이는 규모가 큰 기관의 경우에는 상대적으로 운영의 안정성을 확보하고 있다고 볼 수 있음.
- 이러한 정보들을 종합해볼 때 사회서비스 사업체 가운데 상담 및 재활서비스업이나 사회참여지원 서비스업 사업체의 경우에는 규모가 작고 사업체의 유지기간이 짧으며 상용 근로자 비율이 낮은 사업체가 다수인 것을 알 수 있음.
- 사회서비스 관련 기관의 재정 실태는 사업체의 규모와 사업 영역에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며, 순이익 수준은 건강지원 서비스업과 사회참여지원 서비스업이 상대적으로 높게 나타났으나 전반적인 영업이익 수준은 낮음.
- 사회서비스 영역 가운데 종합사회서비스업, 돌봄서비스업, 사회참여지원 서비스업은 사업운영 비용의 약 70%이상을 인건비로 지출하고 있는데, 이는 사회서비스 영역에서의 재화가 가지는 특성이 반영된 것으로 볼 수 있음.
- 사회서비스 인력은 여성비율이 높으며, 이러한 양상은 돌봄서비스 영역에서 두드러지게 나타남. 또한 종합사회서비스업, 돌봄서비스업, 사회참여지원 서비스업 종사자는 주로 50세 이상인 것으로 확인됨.
- 교육 및 역량개발 관련 영역, 사회서비스 관련 행정 영역, 건강지원 서비스업의 경우에는 대학졸업 이상의 학력은 가진 종사자의 비율이 상대적으로 높게 나타남.

- 사회서비스 인력의 근속기간은 영역에 따라 차이가 있는데, 교육 및 역량개발 관련, 사회서비스 관련 행정 영역의 종사자들은 평균 약 10년 이상 근속한 것으로 나타났으나 종합사회서비스업과 돌봄서비스업의 경우에는 평균 약 3년에서 4년 정도 근무하고 있음.
- 한편, 종합사회서비스, 돌봄서비스업, 사회참여지원 서비스업 종사자의 경우에는 시간당 급여의 수준이 상대적으로 낮은 것으로 확인됨. 정리하면 종합사회서비스 영역, 돌봄서비스 영역, 사회참여지원 서비스 영역의 종사자는 상대적으로 근속기간이 짧으며 낮은 임금을 받는다는 것을 알 수 있음.
- 사회서비스 사업체의 재무 실태를 살펴보았을 때, 서비스업 전체 평균과 큰 차이가 없다는 점을 확인할 수 있었고, 타 산업 분야에 비하여 사업체 규모가 작은 경우에도 상대적으로 상용직 비율이 높았음.
- 다만 사회서비스는 영업비용 가운데 인건비가 차지하는 비율이 높다는 특징을 갖고 있으며, 서비스 제공인력의 학력 수준이 서비스 유형에 따라 차이가 있으나 대체로 높아 사회서비스업의 노동집약적 특성을 간접적으로 확인할 수 있음.

□ 사회서비스 관련 통계자료 활용에 대한 함의

- 사회서비스산업에 대한 특수분류(SSISC)가 존재하지만 해당 분류를 활용한 정기통계가 구축되어있지 않기 때문에 한국표준산업분류(KSISC)와의 연계방안을 마련하여 자료활용의 효율성 제고 필요함.
 - 현재의 한국표준산업분류는 사회서비스 산업을 명확하게 분류할 수 없다는 한계를 가지만 한국표준산업분류의 세세분류가 가능한 경우에 본 장에서와 같이 일정 부분의 중복문제를 검토하여 2차 자료를 활용한 사회서비스에 대한 실태를 파악이 가능해짐.
 - 한국표준산업분류와의 연계를 강화하기 위해서는 사회서비스 분류와 표준산업분류에서 제시되고 있는 산업코드를 세부적으로 매칭시킬 필요가 있으며, 일부의 중복문제를 해소하기 위한 방안들이 함께 제시되어야 할 것임.
- 한국표준산업분류코드의 개정과 함께 사회서비스 분류체계 활용 방안이 재검토

될 필요가 있는데, 특히 사회서비스 자원의 변화 양상을 확인하기 위해서는 사회 서비스 영역별 사업코드를 배정하고 방안 등을 검토해 볼 필요가 있음.

○ 더불어 사회서비스 공급실태에 대한 시계열 분석을 실시할 경우, 한국표준산업 분류의 개정 시점과 해당 통계의 조사 연혁 등을 고려해야 함.

- 한국표준산업분류는 2007년 이후 9차 개정을 하였다는 점과 사회서비스 산업분류 코드가 9차 한국표준산업분류에 기반을 두고 있다는 점을 종합하여 볼 때 2008년 이후의 통계 자료를 활용하는 것이 적절함.
- 또한 2015년 이후의 통계 자료의 경우에는 10차 한국표준산업분류(KSIC)를 적용하여 공급실태를 분석할 필요함.
- 특히 전국사업체조사(통계청, 각년도)의 경우, 사업체에 대한 세부적인 정보를 제공하고 있지 않지만 세세분류의 산업코드를 제공하고 매년 조사되고 있음. 또한 사업체에 대한 전수조사라는 점 등을 고려해볼 때, 사회서비스 공급 실태를 파악하는 데 활용도가 높다고 볼 수 있음.

제 5 장

사회서비스 공급 실태의 분석: 제공기관 및 인력

제1절 조사의 개요 및 표본설계

제2절 조사대상 사회서비스 사업체의 기본 현황

제3절 주사업 내용 및 서비스 공급 실태

제4절 사회서비스 사업 제공 여건

제5절 공급자 관점의 사회서비스 인지도와 정책 관련 의견

제6절 고용 및 재무실태

제7절 부가조사 결과: 제공인력 조사

5

사회서비스 공급 실태의 분석: 《 제공기관 및 인력

제1절 조사의 개요 및 표본 설계

1. 사회서비스 공급 실태조사의 개요

□ 2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사의 공급조사 부문은 수요 실태조사와 마찬가지로 사회서비스 정책 수립은 물론, 관련 인프라의 보강과 개발을 위한 기초 통계를 구축해 나가기 위한 중장기적 자료의 집적·관리를 고려하여 조사 설계가 이루어짐.

○ 특히, 사회서비스 전자바우처 공급 현황을 입체적으로 진단하는 동시에 제공 여건의 동태적 변화를 포착하는데 착안하여 서비스 제공 현황을 파악하고 고용 실태, 재정 상황 등을 파악하는데 주안점을 둬.

□ 「2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사」의 일환으로 실시된 본 조사는 대표성 있는 표본설계를 통해 사회서비스 사업체의 시설운영 현황을 면밀하게 진단하고 정책적 쟁점 사항을 도출하는 것을 우선 목적으로 함.

○ 이와 더불어 사회서비스 사업체의 업무유형별 특성을 통해 사회서비스 공급구조를 파악하여 관련 정책 추진에 근거가 될 수 있는 기초자료를 확보하고자 함.

○ 2009년, 2013년에 기 실시된 사회서비스 수요·공급 실태조사의 경우 보건 및 사회복지서비스업 부문과 일반사업체의 표본설계를 별도로 진행함.

- 즉 보건복지부 소관 법령에 근거해 사회복지서비스를 제공하고 있는 사회복지서비스 시설과 기관을 모집단으로 별도 구축하여 표본을 추출하고, 일반사업체의 경우 통계청에서 제공하는 전국 사업체 조사의 표본을 이용하여 표본을 확보함.

- 그러나 2015년부터 보건 및 사회복지서비스업 부문을 통계청 전국사업체조사(17년의 경우, 경제총조사)의 「보건업 및 사회복지 서비스업(Q영역)」 영역을 모집단으로 설계하여 전체적으로 표본 추출틀을 일원화하여 표본의 대표성을 확보함.
- 2019년에는 사회보장정보원에서 차세대바우처시스템으로 관리하고 있는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체)을 대상으로 조사를 수행함.

가. 조사대상

- 2019년 사회서비스 공급 실태조사의 모집단은 사회보장정보원에서 차세대바우처시스템으로 관리하고 있는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체)을 대상으로 하고, 본 조사의 조사대상은 2018년 9월부터 2019년 8월까지 12개월 동안 서비스 결제 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체)이며, 기관별 대표자를 대상으로 대인면접조사를 진행함.
- 또한 부가조사의 형태로 본 조사의 조사대상인 8대 사회서비스 전자바우처 제공기관(사업체)에 종사하는 제공인력을 대상으로 전화조사를 병행함.

나. 조사내용

- 2019년 사회서비스 공급 실태조사를 위한 조사표는 한국보건사회연구원의 연구진이 개발하였으며, 응답자의 응답 편의 및 정도 높은 자료 수집을 위해 개선·보완됨.
- 제공기관(사업체) 대상의 사회서비스 공급 실태조사 조사내용은 사업체 일반현황, 주사업 내용 및 이용 현황, 고용 및 재무실태, 사회서비스 정책에 대한 의견 등의 4개 조사항목을 중심으로 각 항목의 특성요소가 반영된 세부항목으로 구성됨.
- 부가조사인 제공인력 대상의 사회서비스 공급 실태조사 조사내용은 일반 현황, 근로실태 및 전문성, 업무만족도와 정책의견, 응답자 정보 등의 4개 조사항목을 중심으로 각 항목의 특성요소가 반영된 세부항목으로 구성됨.

〈표 5-1-1〉 사회서비스 공급 실태조사 조사내용: 제공기관

조사 항목	세부 항목
A. 사업체 일반현황	<ul style="list-style-type: none"> - 사업체명, 사업체 창설년월, 전화번호, 사업자 등록번호, 소재지 등 일반현황 - 조직형태 및 회사외법인 유형 - 프랜차이즈 가입 현황 - 사회적경제기업 현황 - 사업체 성장단계
B. 주사업 내용 및 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 제공 중인 사회서비스 사업유형 - 전자바우처 사업 수입액(매출액) 구성비 - 전자바우처 사업 제공현황: <ul style="list-style-type: none"> 월평균 이용자 수, 본인부담금 면제 이용자 비율, 서비스 지속 이용률 - 비바우처 사업 제공현황: <ul style="list-style-type: none"> 월평균 이용자 수, 비용 부담 유형별 이용자 비율 - 사회서비스 사업 제공 지역(범위) - 전자바우처 사업 제공 과정에서 애로사항 - 전자바우처 사업 경쟁우위 요소
C. 고용 및 재무실태	<ul style="list-style-type: none"> - 사업체 고용 현황: <ul style="list-style-type: none"> 전체 종사자, 고용형태, 성별, 전자바우처 사업 제공인력 - 4대 사회보험 및 상해보험, 배상책임보험 가입자 수 현황 - 복리후생제도 운영 현황 - 교육·훈련제도 운영 현황: <ul style="list-style-type: none"> 교육·훈련제도 운영 여부, 실시 제도 현황, 연간 교육훈련비 총액, 미 실시 사유 - 사업체 재정 현황: <ul style="list-style-type: none"> [연간 총 지출액] 연간 총 지출액, 연간 총 지출액 대비 인건비 지출 비율 [연간 총 수입액] 연간 총 수입액, 연간 총 수입액 대비 정부보조금 수입 비율, 연간 총 수입액 대비 전자바우처 사업 매출액 비중, 연간 총 수입액 대비 비바우처 사업 매출액 비율
D. 사회서비스 정책에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체 - 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상 - 바람직한 사회서비스 제공주체 - 사회서비스 정책에 대한 인식 - 사회서비스 사업 운영 시, 정부-지자체-공공·민간기관과의 협력 수준 - 사회서비스 사업 운영 시, 정부-지자체-공공·민간기관-이용자에 대한 신뢰 수준

〈표 5-1-2〉 사회서비스 공급 실태조사 조사내용 : 제공인력

조사 항목	세부 항목
A. 일반 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 제공 중인 전자바우처 사업 유형 1~3순위 - 전자바우처 사업 외 비바우처 사업 제공 현황 - 고용형태 및 정규직 전환 희망 여부 - 일자리 근로조건 현황 - 서비스 단가의 적절성 및 서비스 유형별 적정가격 - 급여형태 - 근로시간 임금 차등형태
B. 근로실태 및 전문성	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 사업체 근무현황: 근무하는 사회서비스 사업체 수, 다른 사업체에서 제공하는 전자바우처 사업 유형 - 1주일 평균 근무 시간 - 월평균 보수 - 서비스 제공 경력 기간 - 자격증 보유 현황(국가 및 민간자격증) - 전문성 강화를 위한 교육 이수 현황: 교육 이수 여부, 1년간 총 교육 이수시간 - 교육·훈련제도 효과성: 교육 효과성 여부, 교육 도움 사유, 교육 미도움 사유
C. 업무만족도 및 정책의견	<ul style="list-style-type: none"> - 업무만족도 - 사회서비스 관련 향후 근무 의향 - 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상 - 바람직한 사회서비스 제공주체 - 사회서비스 정책에 대한 인식
D. 응답자 정보	<ul style="list-style-type: none"> - 성별 - 연령 - 교육수준

다. 조사방법

□ 사회서비스 공급 실태조사는 2018년 1월1일부터 12월31일까지 1년간 사업을 영위하고 국내에서 사회서비스 전자바우처 사업을 제공하는 종사자 1인 이상의 제공기관(사업체)을 대상으로 방문면접조사를 원칙으로 실시함.

○ 기관이나 사업체 대표자 또는 기관사업체 운영 현황에 대해 조사표 내용에 대해 성실하게 응답할 수 있는 적격응답자를 선정하여 조사 실시함.

○ 조사원 교육을 완료한 전문조사원에 의한 면접조사를 원칙으로 함.

○ 사업체 운영 사정상 대면 조사가 어려운 경우, 조사원이 조사표 기입 방법을

상세히 설명하고 추후 약속된 기일에 조사표를 회수하는 방식을 병행하여 조사를 진행하였으며, 조사표 에디팅 과정에서 확인을 요하는 문항을 발견한 경우 응답자와 재차 확인이 가능하도록 연락처를 확보함.

- 부가조사인 제공인력 조사는 조사 대상 사업체로부터 해당 기관에 소속되어 근무하고 있는 2명 이상의 종사자 정보(이름, 연락처, 이메일 주소 등)를 요청받아 선정하고, 사전 접촉 후 응답자의 편의를 고려하여 전화조사를 실시함.

라. 통계청 승인

- 본 조사는 일반가구 대상의 수요 실태조사와 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체) 대상의 공급 실태조사로 구성되어 있으며, 두 조사를 통합하여 통계승인을 받음.
- 보건복지부가 작성기관인 작성주기 2년의 일반조사통계로 2009년, 2011년, 2013년, 2015년, 2019년 ‘승인번호 제11778호’를 확보함.

2. 사회서비스 공급 실태조사의 표본설계

가. 모집단 및 표본추출틀 정의

- 본 조사의 조사단위는 사업체이며, 개념상 규정된 목표모집단은 2018년 사업을 영위하고 국내에서 사회서비스 활동을 수행하고 있는 종사자 1인 이상의 사업체임.
- 조사모집단은 사회보장정보원에서 차세대바우처시스템으로 관리하고 있는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체)을 대상으로 함.
- 본 조사의 조사대상은 2018년 9월부터 2019년 8월까지 12개월 동안 소재지(시군구) 기준 서비스 결제 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체)임.
- 8대 사회서비스 전자바우처 사업으로 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서

비스, 산모신생아건강관리지원사업, 가사간병방문지원사업, 지역사회서비스 투자사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업/서비스, 발달장애인부모상담지원사업이 포함됨.

나. 모집단 현황

□ 전체 조사대상 사업체는 10,218개소(중복 제공 포함)이고, 제공인력은 134,815명이며, 사업유형별 기관 현황을 보면, 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 노인돌봄종합서비스 등의 사업이 각각 4,159개소(40.7%), 1,920개소(18.8%), 1,900개소(18.6%)로 약 78%를 차지함.

○ 사업 유형별 제공인력 현황을 보면 장애인활동지원서비스, 노인돌봄종합서비스, 지역사회서비스투자사업 등의 제공인력은 각각 72,169명(53.5%), 20,242명(15.0%), 18,093명(13.4%)로 약 81%를 차지함.

○ 특히, 장애인활동지원서비스의 사업체 수는 906개소에 불과하지만, 제공인력은 72,169명(53.5%)으로 대단히 높은 비중을 나타냄.

〈표 5-1-3〉 사회서비스 공급 실태조사 모집단 현황

(단위: 개소, 명, %)

사업유형	전체 조사참여 사업체		전체 조사참여 제공인력	
	기관	%	인원	%
노인돌봄종합서비스	1,900	18.6%	20,242	15.0%
장애인활동지원서비스	906	8.9%	72,169	53.5%
산모신생아건강관리지원사업	682	6.7%	9,082	6.7%
가사간병방문지원사업	399	3.9%	3,704	2.7%
지역사회서비스투자사업	4,159	40.7%	18,093	13.4%
발달재활서비스	1,920	18.8%	11,157	8.3%
언어발달지원사업/서비스	132	1.3%	210	0.2%
발달장애인부모상담지원사업	120	1.2%	158	0.1%
계	10,218(중복포함)	100.0%	134,815	100.0%

주: 차세대바우처시스템에서 2018.09~2019.08(12개월) 간 소재지(시군구) 기준 서비스 결재 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 제공기관(사업체) 및 제공인력 수를 추출함.

자료: 사회보장정보원 차세대바우처시스템 사회서비스 전자바우처 사업별 제공기관 현황 자료

□ 조사참여 사업체는 여러 개 사회서비스 전자바우처 사업을 중복하여 제공할 수 있으며, 본 조사의 추출단위인 사회서비스 전자바우처 제공기관(사업체)을 기준으로 모집단 현황을 분석함.

○ 전체 조사참여 사업체는 7,908개소이며, 이 중 단일 전자바우처 사업 제공기관은 5,989개(75.7%), 2개 사업 제공기관은 1,569개소(24.3%), 3개 이상 사업 제공기관은 350개(4.4%)로 확인됨.

〈표 5-1-4〉 조사참여 사업체의 제공 사업 및 종사자 규모 현황

(단위: 개소, %)

	종사자 규모					
	1-2인	3-9인	10-29인	30-99인	100인 이상	합계(%)
단일 사업 제공	1,784	2,662	1,002	317	224	5,989 (75.7)
2개 사업 제공	295	872	295	71	36	1,569 (24.3)
3개 이상 사업 제공	24	134	136	36	20	350 (4.4)
계	2,103	3,668	1,433	424	280	7,908 (100.0)

자료: 사회보장정보원 차세대바우처시스템 사회서비스 전자바우처 사업별 제공기관 현황 자료

다. 표본배분 및 추출

□ 일반적으로 통계조사에서 표본크기는 가용 조사예산 및 인력, 조사 소요시간 등의 조사에 필요한 제반여건을 고려하고, 작성되는 통계의 표본오차 수준을 종합적으로 검토하여 결정됨.

○ 2019년도 사회서비스 공급실태 조사에서는 가용 예산과 조사 소요시간 등을 고려하여 표본크기는 1,000개 참여기관으로 최종 결정함.

○ 층별 표본배분은 사업별, 기관 규모별, 지역별 안정적인 통계 생산이 가능하도록 우선 1차 층인 각 사업 유형 구분에 따라 표본 기관을 배분하고, 각 사업 유형 내 규모 및 지역에 대해서 표본배분하는 방식에 따라 진행됨.

○ 먼저 1차 층인 각 산업대분류에 대한 표본배분법으로는 비례배분법, 제공근 비례배분법, 우선할당 비례배분법 등을 고려하였다. 각 표본배분법에 대한 층

별 표본배분은 다음 식에 따라 이루어짐.

$$\text{- 비례배분법 : } n_h = n \times \frac{N_h}{\sum_{k=1}^H N_k}, \text{ 단, } N_h \text{는 층 } h \text{의 모집단 기관 수}$$

$$\text{- 제곱근 비례배분법 : } n_h = n \times \frac{\sqrt{N_h}}{\sum_{k=1}^H \sqrt{N_k}}$$

- 우선할당 비례배분법 : 각 층에 n' 개 표본을 우선 배분한 후,

남은 표본크기($n - n' \times H$)는 층별 크기에 비례하여 배분함.

□ 각 사업 유형별 표본배분은 각 층별 참여기관 수를 기준으로 비례배분법, 제곱근 비례배분법, 우선할당(사업별 30개 우선 배분) 비례배분법 등을 비교하여 결정함.

○ 제곱근비례배분법에 의한 배분 결과와 우선할당 비례배분에 의한 결과는 유사 하게 나타나며, 각 사업 유형별 안정적인 통계작성이라는 표본설계의 기본원 칙을 고려하여 제곱근비례배분법을 최종적인 표본배분 방안으로 결정함.

〈표 5-1-5〉 각 사업유형별 표본배분 현황

(단위: 개소)

사업유형	기관 수	표본배분		
		비례배분	제곱근비례배분	우선할당 비례
노인돌봄종합서비스	1,454	184	169	170
장애인활동지원서비스	659	83	114	93
산모신생아건강관리지원사업	656	83	114	93
가사간병방문지원사업	399	50	89	68
지역사회서비스투자사업	2,800	354	235	299
발달재활서비스	1,700	216	183	193
언어발달지원사업/서비스	120	15	48	42
발달장애인부모상담지원사업	120	15	48	42
계	7,908	1,000	1,000	1,000

자료: 사회보장정보원 차세대바우처시스템 사회서비스 전자바우처 사업별 제공기관 현황 자료

- 각 사업 유형에서 규모별 표본배분은 참여기관 수의 제곱근비례배분법을 적용하였고, 사업유형별, 규모별 통계작성의 안정성을 높이기 위해서 각 사업 유형에서 규모별 표본배분도 제곱근비례배분법을 적용함. 사업유형 및 규모별 표본배분 현황은 다음과 같음.

〈표 5-1-6〉 사업유형 및 종사자 규모별 표본배분 현황

(단위: 개소)

사업유형	종사자 규모(제곱근력 기준)				
	1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상	합계
노인돌봄종합서비스	38	65	52	14	169
장애인활동지원서비스	20	19	23	52	114
산모신생아건강관리지원사업	20	38	38	18	114
가사간병방문지원사업	7	24	39	19	89
지역사회서비스투자사업	93	97	36	9	235
발달재활서비스	51	80	30	22	183
언어발달지원사업/서비스	9	22	10	7	48
발달장애인부모상담지원사업	11	20	12	5	48
계	249	365	240	146	1,000

- 이 조사를 위한 표본 추출은 층화계통추출법에 따라 이루어짐. 각 사업 유형, 규모 및 지역 층에 할당된 표본 기관은 해당 층에서 행정구역에 대하여 정렬한 후 계통추출법을 적용하여 추출함으로써 내재적 층화가 이루어지도록 함.

- 이와 같은 표본추출방법을 적용하면 사업 유형 및 규모 층 내에서 지역별 표본 배분을 참여기관 수 기준의 비례배분법을 적용하는 것과 같은 유사한 효과를 나타냄.

- 각 층에 배분된 표본 수에 해당하는 본 표본과 5배수의 예비표본을 추출하였으며, 본 표본에 대해서 수차례 접촉으로도 조사가 불가능한 경우는 예비표본 기관 리스트를 이용하여 접촉하도록 함.

- 예비표본 대체 과정에서 조사원의 임의적 대체를 방지하기 위하여 사전에 예비표본 대체순서를 제시하고 이를 준수하도록 함.

라. 가중치 작성 및 추정

1) 가중치 작성

- 일반적으로 통계조사에서 가중치는 설계 가중치에 대해서 무응답 조정의 과정을 거쳐서 작성하며, 통계분석 과정에서 가중치를 무시하고 분석할 경우는 심각한 편향(bias)이 발생할 수 있기 때문에 가중치를 반영한 추정량을 사용하는 것이 필요함.
- 본 조사에서 표본 기관은 사업 유형(8), 기관 규모(4), 지역(3) 등을 층으로 하는 층화계통추출법에 의해서 추출되었고, 따라서 사업 유형, 기관 규모, 지역 등으로 결정되는 각 세부 층에서 표본 기관의 추출률은 동일함.
- 이 조사에서 표본 기관의 추출확률은 각 층에서 다음의 식에 따라 구함.

$$\text{추출 확률} = (\text{해당 층의 표본 기관 수}) / (\text{해당 층의 모집단 기관 수}) = n_h / N_h$$

- 각 표본 기관의 설계 가중치(design weight)는 앞서 구한 표본 추출확률의 역수로 다음과 같이 계산됨.

$$w_i = 1 / \text{추출 확률} = N_h / n_h$$

- 표본조사에서 무응답은 단위 무응답과 항목 무응답으로 구분되며, 단위 무응답(개체 무응답, unit nonresponse)은 표본 기관이 응답을 거부하거나 접촉이 불가능하여 해당 기관의 전체 자료를 얻을 수 없는 경우를 말함.
- 표본조사에서 단위 무응답이 발생한 경우에는 가중치 조정을 통해서 이를 보정하고, 항목 무응답에 대해서는 일부 조사항목의 무응답 대체를 위해서 무응답 대체(imputation)가 주로 사용됨.
- 단위 무응답에 대한 무응답 조정을 위해서는 무응답 조정셀(cell)을 정의해야 함.
- 이 조사에서 사용된 무응답 조정셀은 표본설계에서의 층화변수와 마찬가지로 사업 유형, 규모, 지역 구분을 고려하였음.

- 표본 기관의 사업유형, 규모, 지역 등이 동일하면 주요 조사변수가 유사한 값을 나타낼 것이고, 응답률도 유사하다고 가정할 수 있음.
- 각 무응답 조정셀에서 무응답 조정계수는 다음과 같이 계산함.

$$\text{무응답 조정계수} = n_h / r_h$$

- 여기서, n_h 는 해당 층의 표본 기관 수, r_h 는 해당 층의 실제 응답 수임.

2) 추정방법

- 본 조사에서 각종 모평균 추정을 위해서 사용된 가중치를 이용한 추정량은 다음과 같이 정의됨.

$$\bar{y} = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} w_{hi} y_{hi}}{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} w_{hi}} = \frac{\sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} w_{hi} y_{hi}}{w_{..}}$$

- 여기서, y_{hi} 는 각 표본 기관에서 얻은 조사값이고, w_{hi} 는 각 응답 기관에 부여된 가중치이고, y_{hi} 는 각 응답결과로 모비율 추정의 경우는 특정 속성을 갖고 있는 경우는 1, 아니면 0의 값을 갖게 됨.

- L 은 층 수, n_h 는 층 h 에서의 응답한 기관 수임.

$w_{..} = \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} w_{hi}$ 은 전체 응답 기관의 가중치 합계임.

- 앞서 제시한 표본가중평균 추정량에 대한 분산 추정값은 다음과 같이 계산함.

$$\widehat{var}(\bar{y}) = \sum_{h=1}^L \frac{n_h(1-f_h)}{n_h-1} \sum_{i=1}^{n_h} (e_{hi} - \bar{e}_{h.})^2 : \text{분산추정량}$$

여기서, $e_{hi} = \left(\sum_k w_{ki} (y_{ki} - \bar{y}) \right) / w_{..}$, $\bar{e}_{h.} = \left(\sum_{i=1}^{n_h} e_{hi} \right) / n_h$, $w_{..} = \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} w_{hi}$

□ 표본가중평균 추정량에 대한 표준오차와 상대표준오차는 다음과 같이 계산함.

$$\widehat{se}(\bar{y}) = \sqrt{v(\bar{y})} : \text{표준오차 추정량}$$

$$1.96 \times \sqrt{v(\hat{p})} : 95\% \text{ 신뢰수준에서의 오차의 한계}$$

$$rse(\bar{y}) = \frac{se(\bar{y})}{\bar{y}} \times 100 : \text{상대표준오차 추정량}$$

3. 사회서비스 공급 실태조사의 실시

가. 조사 준비

□ 대규모 사업체 조사를 수행하기 위해서는 사전에 조사전반에 대한 철저한 준비가 되어 있어야 조사 수행 과정에서 나타날 수 있는 오류를 최소화할 수 있으며, 실사전 준비사항으로는 관련기관 조사협조체제 구축 및 조사 관련 자료준비 등이 있음.

□ 본 조사를 성공적으로 수행하기 위해서는 조사주관기관과 조사수행기관 간의 긴밀한 협조관계를 구축하는 것이 필수적이며, 조사가 진행되고 난 이후에는 응답자들의 조사 관련 문의가 많고 조사수행기관 뿐만 아니라 관련 공공기관에도 관련 민원이 제시될 수 있으므로, 본 조사를 위해 담당 기관은 해당되는 내용 준비에 만전을 기해야 함.

○ 본 조사의 공공성과 신뢰도 제고를 위해 보건복지부와 한국보건사회연구원의 조사 협조 공문을 조사 대상 사업체에 제시하였으며, 필요 시 해당 사업체에 제공함.

○ 이와 더불어, 응답자가 조사주관기관으로 조사 관련 문의나 민원을 제기한 경우 즉각적으로 조사수행기관과 공유하여 빠르게 대처할 수 있도록 함.

□ 본 조사를 위한 기본 조사 도구로 조사 대상 사업체 명부, 설문지, 조사원 지침서, 조사원 신분증 등을 준비함.

- 현장 상황에서 문제가 발생할 것을 대비하여 조사원 지침서에 가급적 상세한 정보를 담아 의문사항 발생을 최소화하였으나, 조사원이나 응답자가 조사와 관련하여 예기치 못한 의문사항이 발생할 수 있음.
- 이에 본사 내 수신자 부담 콜센터를 구축·운영하여 조사 상황에서 예기치 못한 돌발 상황 및 응답자의 각종 문의사항 등에 대해 즉각적으로 대응하도록 함.

나. 조사원 선발 및 교육

- 실사에서 조사를 진행하는 조사원들의 능력 및 숙련도에 따라 조사결과와 신뢰성에 많은 차이가 존재함.
- 조사 품질을 높이고 원활한 조사를 진행하기 위해 숙련된 조사원을 선발하고, 선발된 조사원을 대상으로 충분한 교육을 실시하는 것은 본 조사의 필수적인 요건이라고 할 수 있음.
- 이에 조사원 선발 시 사업체조사 경력, 국가승인통계 경력이 있는 조사원을 우선적으로 선발하여 조사원들이 갖고 있는 경험과 지식을 충분히 활용할 수 있도록 함. 본 조사의 실사 기간과 하루 평균 진행 부수, 비표본오차를 고려하여 총 97명의 조사원을 선발하였으며 조사원의 불참, 중도탈락 등을 고려하여 필요 조사원의 10% 내외를 추가로 선발하여 교육을 실시함.
- 한국보건사회연구원 연구진 배석 하에 수도권 집체교육이 진행되었으며, 조사원뿐만 아니라 자료입력, 오류검증, 자료분석 등 실제 본 조사업무에 투입되는 모든 인력을 대상으로 실시함.
 - 수도권 외 지역 조사원의 경우 수도권 교육에 참여한 각 지역 실사책임자가 교육을 실시하고 교육이 완료된 지사부터 순차적으로 조사를 진행함.
- 교육내용은 조사목적 및 배경, 조사절차 및 진행요령, 조사 문항별 응답 지침 등으로 조사전반에 대해 충분히 이해할 수 있도록 구성하였으며, 조사원의 조사 이해도 극대화 및 조사 품질을 안정적으로 관리할 수 있도록 각종 기준 및 용례가 담긴 지침서를 활용함.

다. 조사의 진행

- 공급 실태조사는 전문조사원에 의한 방문면접조사 방식을 원칙으로 조사를 실시함.
- 조사원이 사전 약속된 일자에 사업체를 방문하여 조사표 내용에 대해 성실하게 응답할 수 있는 적격응답자를 선정하여 면접조사 실시함.
- 사업체 운영 사정상 방문면접조사가 어렵거나 사업체 스스로의 편의를 위해 이메일, 팩스 등의 방법으로 조사 응답을 요청하는 경우, 조사원은 응답자로 하여금 충분히 응답이 가능하도록 응답요령을 인지시킨 후 조사표를 유치시키고 조사 완료 시점에 재방문, 수거하는 등 유치조사를 일부 병행함.

〈표 5-1-7〉 사회서비스 공급 실태조사 진행과정

사회서비스 공급 실태조사 진행 과정
■ 사업체 사전 접촉 <ul style="list-style-type: none"> - 명부 상 사업체 정보 일치 여부 확인 - 조사 실바경 및 목적 등 조사 안내 후 조사 참여 요청 사업체 방문 일정 협의
▼
■ 사업체 방문 및 조사 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 약속된 일시에 사업체 방문, 조사원 및 조사에 대한 소개, 공문 제시 - 지침서를 참고하여 설문 진행 - 조사 완료 후 조사항목의 기입 누락 또는 착오사항 확인 - 감사인사와 함께 답례품 제공
▼
■ 설문지 제출 <ul style="list-style-type: none"> - 1차 내용검토(조사원, 조사관리자)
▼
■ 설문지 에디팅 <ul style="list-style-type: none"> - 2차 내용검토(에디팅 부서) - 응답내용 오류가 있을 경우, 실사팀으로 반려, 검증조사(recheck) 진행
▼
■ 자료입력 <ul style="list-style-type: none"> - 수집된 설문지를 입력시스템인 QPSMR을 통해 입력 - 사전 입력된 로직에 맞지 않을 경우 실사팀 이관 검증조사(recheck) 진행
▼
■ 전산내검 결과확인내용 확인 보완 <ul style="list-style-type: none"> - 실사팀 이관 검증조사(recheck) 진행
▼
통계표 산출

〈표 5-1-8〉 사회서비스 공급 실태조사 조사완료 표본현황 : 사업유형별

(단위: 개소)

사업유형	목표 표본 수	완료 표본 수	목표 표본 대비 완료율
노인돌봄종합서비스	169	175	103.6%
장애인활동지원서비스	114	130	114.0%
산모신생아건강관리지원사업	114	134	117.5%
가시간병방문지원사업	89	90	101.1%
지역사회서비스투자사업	235	264	112.3%
발달재활서비스	183	228	124.6%
언어발달지원사업/서비스	48	36	75.0%
발달장애인부모상담지원사업	48	47	97.9%
계	1,000	1,104	110.4%

〈표 5-1-9〉 사회서비스 공급 실태조사 조사완료 표본현황 : 종사자 규모별

(단위: 개소)

종사자 규모	목표 표본 수	완료 표본 수	목표 표본 대비 완료율
1-2인	249	210	84.3%
3-9인	365	460	126.0%
10-29인	240	283	117.9%
30인 이상	146	151	103.4%
계	1,000	1,104	110.4%

제2절 조사대상 사회서비스 사업체의 기본 현황

□ 본 사회서비스 공급 실태조사에서는 1,104개 사업체의 조사결과가 분석에 포함되었으며, 앞서 표본설계에서 제시한 바와 같이 사업 유형 및 종사자 규모에 따라 표본설계가 진행됨.

○ 기본 분석의 경우 표본설계 단계에서 제시한 사업 유형 및 종사자 규모에 따라 각각의 응답을 분석하였고, 이외 조사문항 중에 사업체가 직접 응답한 결과를 활용하여 추가 분석을 실시함.

- 사회서비스 전자바우처 사업 외에 비바우처 사업¹⁷⁾을 함께 제공하는 사업체의 실태와 단일 사회서비스 전자바우처 사업뿐만 아니라 여러 개(2개, 3개 이상)의 사회서비스 전자바우처 사업을 제공하는 복수 운영 사업체의 실태를 파악하고자 함.

□ 각각의 사업 유형별 응답 사업체 수는 노인돌봄종합서비스 사업체 175개소, 장애인활동지원서비스 사업체 130개소, 산모신생아건강관리지원사업 사업체 134개소, 발달재활서비스 사업체 228개소, 지역사회서비스투자사업 사업체 264개소, 가사간병방문지원사업 사업체 90개소, 언어발달·발달장애인부모상담 사업체 83개소임.

○ 종사자 규모로 살펴보면, 1-2인 사업체 210개소, 3-9인 사업체 460개소, 10-29인 사업체 283개소, 30인 이상 사업체 151개소임.

○ 비바우처 사업 제공 여부로 살펴보면, 비바우처 사업의 제공 없이 전자바우처 사업만을 제공하는 사업체는 345개소, 전자바우처 및 비바우처 사업을 병행하는 사업체는 759개소임.

○ 전자바우처 사업 복수 제공 현황으로 살펴보면, 1개의 단일 전자바우처 사업을 제공하는 사업체는 732개소, 2개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체는

17) 비바우처 사업은 조사대상 사업체(제공기관)에서 제공하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 이외의 사회서비스 관련한 모든 사업을 의미함. 서비스의 제공방식이 바우처가 아니거나, 바우처 이용자가 아닌 일반 이용자에게 제공하는 서비스 등을 포함함.

267개소, 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체는 105개소임.

〈표 5-2-1〉 사회서비스 공급 실태분석 대상 사업체 현황

(단위: 개소, %)

전체		개소	비율(%)
사업 유형	노인돌봄종합서비스	175	15.9
	장애인활동지원서비스	130	11.8
	산모신생아건강관리지원사업	134	12.1
	발달재활서비스	228	20.7
	지역사회서비스투자사업	264	23.9
	가사간병방문지원사업	90	8.2
	언어발달·발달장애인부모상담	83	7.5
종사자 규모	1~2인	210	19.0
	3~9인	460	41.7
	10~29인	283	25.6
	30인 이상	151	13.7
비바우처 사업 제공 여부	비바우처 사업 미제공	345	31.3
	비바우처 사업 제공	759	68.8
전자바우처 사업 복수 제공 현황	단일 전자바우처 사업 제공	732	66.3
	2개 전자바우처 사업 제공	267	24.2
	3개 이상 전자바우처 사업 제공	105	9.5
계		1,104	100.0

1. 사업체 창설시기

□ 사업체의 창설년도를 파악하여 사회서비스 사업체의 신설 현황을 살펴보았으며, 사업 활동 시작 시기는 사업자등록증에 기재된 설립연월을 참고하여 기입하였고, 주요 업종이나 조직형태, 대표자가 변경되었을 경우 변경한 때를 창설연월로 간주함.

○ 지사, 지점, 분소, 출장소 등은 본사(점)의 창설시기가 아닌 해당 지점의 영업 개시 시점으로 파악하였으며, 사회복지시설의 경우 시설 설치 연월을 파악함.

□ 조사한 사업체의 33.6%가 2011년~2015년 사이에 창설된 것으로 나타났으며, 최근 3년(2016년~2018년) 간 창설된 사업체의 비율이 28.2%로 신규 사업체의 창설이 최근까지도 지속 되고 있는 것으로 나타남.

□ 8대 사회서비스 전자바우처 사업 유형별로 사업체 창설시기의 추이를 살펴보면, 최근 3년(2016~2018년) 간 창설된 사업체의 비율은 산모신생아건강관리지원사업에서 48.4%로 가장 높고, 그 다음으로 지역사회서비스투자사업 39.1%, 노인돌봄종합서비스 30.5%, 발달재활서비스 16.2%, 가사간병방문지원사업 13.5%, 장애인활동지원서비스 6.5%, 언어발달·발달장애인부모상담 2.0% 순으로 확인됨.

○ 언어발달·발달장애인부모상담 사업체의 최근 3년간 창설비율이 2.0%로 상대적으로 가장 낮으며, 2011년~2015년에 창설된 사업체 비율은 41.7%로 타 사업 유형 대비 비교적 높았음.

○ 산모신생아건강관리지원사업과 지역사회서비스투자사업 사업체는 최근 3년간 창설된 사업체의 비율과 더불어 2011~2015년에 창설된 사업체 비율이 각 32.0%, 40.5%로 상대적으로 높게 파악됨.

〈표 5-2-2〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 창설시기

(단위: %, 개소)

사업체 창설시기	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
2000년 이전	7.3	3.3	7.9	2.1	13.7	6.3	6.2	9.9
2001년~2005년	9.2	10.1	18.2	4.4	13.6	2.5	20.7	19.2
2006년~2010년	21.8	28.0	32.6	13.0	29.5	11.7	30.0	27.2
2011년~2015년	33.6	28.1	34.9	32.0	27.0	40.5	29.6	41.7
2016년~2018년	28.2	30.5	6.5	48.4	16.2	39.1	13.5	2.0
2016년	8.7	10.9	2.9	16.1	6.7	9.6	5.7	1.0
2017년	11.4	6.6	3.6	17.7	6.8	18.8	5.2	0.0
2018년	8.1	13.0	0.0	14.6	2.7	10.7	2.6	1.0
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답 사업체 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 사업체 창설시기를 살펴보면, 비바우처 사업을 제공하지 않는 사업체 중 29.6%는 최근 3년간 창설된 것으로 나타나며, 비바우처 사업을 제공하는 사업체 중 최근 3년 간 창설된 사업체의 비율은 27.6%로 나타남.

□ 사회서비스 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 살펴보면, 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체 중 32.7%가 최근 3년간 창설된 것으로 나타나 2개 또는 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 복수 제공 사업체(각 19.1%, 7.7%) 대비 상대적으로 높았음.

〈표 5-2-3〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 창설시기

(단위: %, 개소)

사업체 창설시기	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
2000년 이전	5.9	7.9	6.7	8.9	7.7
2001년~2005년	11.7	8.0	7.0	15.3	12.7
2006년~2010년	15.9	24.3	18.2	29.4	36.3
2011년~2015년	36.9	32.2	35.4	27.4	35.7
2016년~2018년	29.6	27.6	32.7	19.1	7.7
2016년	7.6	9.2	9.4	7.7	4.2
2017년	11.7	11.2	13.1	8.5	0.9
2018년	10.3	7.2	10.2	2.9	2.6
계	100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 괄호 안은 응답 사업체 수임.

2. 사업체 조직형태

□ 사회서비스에 대한 관심이 높아지면서 다양한 주체들이 사회서비스 공급에 참여하고 있는 현실을 감안하여, 사회서비스를 제공하고 있는 기관 및 사업체의 특성을 파악하기 위해 사업체의 조직형태를 개인사업체, 회사법인, 국가 및 지방자치단체, 회사이외법인, 비법인단체로 크게 5개 형태로 구분하여 파악함.

- 개인사업체는 개인이 소유 및 경영하는 사업체로서, 법인격을 갖추지 않고 2인 이상이 공동으로 운영하는 사업체임.
- 회사법인은 상법에 따라 영리추구를 목적으로 설립된 법인사업체로 주식회사, 합병회사, 합자회사, 유한회사 및 외국회사가 해당되며, 외국에 본사(점)가 있고 상법의 규정에 따라 국내에 지사(점)를 설치한 외국회사도 회사법인에 해당함.
- 국가 및 지방자치단체는 조직구성원의 신분이 공무원인 기관으로서, 중앙행정 기관 및 지방소재 그 소속기관, 지방자치단체 및 그 소속기관, 입법부 및 사법 부와 그 소속기관, 국·공립 학교법인 의료법인이 포함됨.
- 회사이외법인은 상법이외의 민법 또는 특별법에 따라 설립된 사업체로서 재단 법인, 사단법인, 종교법인, 학교법인, 사회복지법인, 의료법인, 특수법인, 기타 비영리법인 등이 포함됨.
 - 세부적으로 살펴보면, 재단법인은 일정한 목적에 바쳐진 재산을 그 출연 목적(비영리 목적)에 적합하도록 관리하는 단체이며, 사단법인은 일정한 목적 아래 결합한 다수인의 단체로서 법인격이 부여된 단체임.
 - 종교법인은 사단법인이나 재단법인 형태로 운영되는 종교단체이며, 학교법인은 사립학교법에 따라 사립학교를 설치·경영하는 것을 목적으로 설립된 법인임.
 - 사회복지법인은 사회복지사업법에 의거하여 설립된 법인으로 목적사업에 따라 노인복지법, 장애인복지법, 정신보건법, 아동복지법 등의 적용을 받는 법인이며, 의료법인은 의료법에 따라 의료업을 목적으로 설립된 법인으로 의료 기관의 개설이나 경영, 의학에 관한 연구나 조사, 의료 관계자의 양성 따위의 사업을 포함함.
 - 특수법인은 국가정책상 공공이익을 위해 특별법에 기초하여 설립된 법인이며, 기타 비영리법인은 법인격이 없는 단체나 모임 등을 의미함.
- 비법인단체는 법인격 없는 단체나 모임 등(문화단체, 후원회, 노동단체, 법인이 아닌 교회 등)이 포함되며, 단체의 성격이 같은 후원회, 종교기관이라 하더라도 법인등록 여부에 의해 회사 이외법인, 비법인단체로 구분됨.

- 법인격의 유무는 법인등기를 하였는지 안 하였는지 여부로 판단함.

□ 2019년 사회서비스 공급실태조사는 사회서비스 전자바우처사업의 서비스 유형과 종사자 규모 등을 고려하여 표본을 설계하였으므로 실제 모집단 기준의 구성비와 일부 수치가 다를 수 있음.

□ 조사한 사업체 중 57.4%가 개인사업체로 조사되었으며, 그 다음으로 회사이외법인(14.9%), 회사 법인(13.6%), 비법인단체(12.2%), 국가 및 지방자치단체(1.9%) 순이었음.

○ 회사이외법인 중에서는 사회복지법인(32.2%)과 사단법인(28.9%)의 비중이 비교적 높은 것으로 나타났으며, 의료법인과 특수법인은 0.8%로 사업체 비중이 매우 낮은 것으로 나타남.

□ 사업 유형별로 조직형태를 살펴보면,

○ 노인돌봄종합서비스, 발달재활서비스, 언어발달·발달장애인부모상담 사업을 제공하는 사업체는 개인사업체 비중이 각각 54.6%, 58.4%, 69.3%로 가장 높게 나타나고, 그 다음으로 회사이외법인이 각각 18.5%, 17.6%, 19.2%로 확인됨.

○ 장애인활동지원서비스 사업체 중 45.5%가 비법인단체로 응답하여 다른 사업 유형 대비 매우 높게 나타나며, 그 다음으로 회사이외법인이 27.8%임.

- 개인사업체의 비중은 13.0%로 다른 사업유형 대비 가장 낮았음.

○ 산모신생아건강관리지원사업, 지역사회서비스투자사업을 제공하는 사업체는 개인사업체 비중이 각 73.5%, 68.5%로 가장 높게 나타나고, 그 다음은 회사법인으로 각 13.3%, 14.0% 이었음.

- 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 경우 국가 및 지방자치단체의 조직 형태는 응답되지 않음.

○ 가사간병방문지원사업 사업체는 회사법인이 29.8%로 가장 높고, 그 다음은 회사이외법인 25.7%, 개인사업체 24.5% 등의 순으로 나타남.

〈표 5-2-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 조직형태

(단위: %, 개소)

사업체 조직형태	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애 인 부모상담
개인사업체	57.4	54.6	13.0	73.5	58.4	68.5	24.5	69.3
회사법인	13.6	14.8	11.5	13.3	10.3	14.0	29.8	4.5
국가 및 지방자치단체	1.9	2.3	2.2	-	3.2	1.2	1.7	2.5
회사이외법인 ¹⁾	14.9	18.5	27.8	9.0	17.6	7.9	25.7	19.2
재단법인	(11.0)	(13.5)	(5.1)	-	(9.3)	(18.1)	(7.3)	(19.5)
사단법인	(28.9)	(5.2)	(59.1)	(51.4)	(34.3)	(22.3)	(26.8)	(18.2)
종교법인	(2.2)	(1.3)	(2.5)	-	(2.4)	-	(10.2)	-
학교법인	(7.5)	(2.6)	(2.5)	-	(9.8)	(16.9)	(6.5)	(7.8)
사회복지법인	(32.2)	(57.5)	(10.2)	-	(38.8)	(19.1)	(32.8)	(31.2)
의료법인	(0.8)	-	-	-	-	(4.4)	-	-
특수법인	(0.8)	-	-	-	-	(4.4)	-	-
기타 비영리법인	(16.6)	(19.8)	(20.5)	(48.6)	(5.5)	(14.8)	(16.4)	(23.3)
비법인단체	12.2	9.7	45.5	4.2	10.5	8.4	18.3	4.6
계 ²⁾	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 회사이외법인은 종교법인, 학교법인, 사회복지법인, 의료법인, 특수법인, 기타 비영리법인으로 구분하였으며, 회사이외법인을 100%로 하여, 각 법인 성격별로 사업체의 비율을 제시한 것임.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

3) 본 수치는 2019년 사회서비스 공급 실태조사 대상 1,104개 사업체 기준이며, 실제 모집단 기준의 구성비와 일부 수치가 다를 수 있음.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 조직형태를 살펴보면,

○ 비바우처 사업을 제공하지 않는 사업체는 개인사업체가 47.3%로 확인되며, 그 다음으로 비법인단체(18.1%), 회사이외법인(18.0%) 등의 순이었음.

○ 비바우처 사업을 제공하는 사업체는 개인사업체 비중이 61.8%로 미제공 사업체에 비해 높게 나타나며, 비법인단체는 9.6% 상대적으로 낮게 나타남.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 살펴보면, 모든 사업체에서 개인사업체 비중이 50% 이상으로 가장 높게 확인되며, 유형별 비중도 비슷한 양상을 보임.

〈표 5-2-5〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 조직형태

(단위: %, 개소)

사업체 조직형태	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
개인사업체	47.3	61.8	58.3	55.3	54.7
회사법인	15.4	12.8	13.6	14.6	9.9
국가 및 지방자치단체	1.2	2.2	1.8	2.4	1.3
회사이외법인 ¹⁾	18.0	13.5	13.8	16.9	20.6
재단법인	(8.9)	(12.2)	(11.6)	(7.5)	(17.5)
사단법인	(34.3)	(25.7)	(26.3)	(39.5)	(16.7)
종교법인	(3.5)	(1.4)	(1.9)	-	(11.0)
학교법인	(7.9)	(7.3)	(6.9)	(10.1)	(3.8)
사회복지법인	(19.8)	(39.4)	(31.0)	(33.7)	(37.3)
의료법인	-	(1.3)	(1.2)	-	-
특수법인	-	(1.3)	(1.2)	-	-
기타 비영리법인	(25.7)	(11.4)	(19.8)	(9.2)	(13.8)
비법인단체	18.1	9.6	12.6	10.8	13.4
계 ²⁾	100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 회사이외법인은 종교법인, 학교법인, 사회복지법인, 의료법인, 특수법인, 기타 비영리법인으로 구분하였으며, 회사이외법인을 100% 하여, 각 법인 성격별로 사업체의 비율을 제시한 것임.

2) 제의 괄호 안은 응답사업체 수임.

3) 본 수치는 2019년 사회서비스 공급 실태조사 대상 1,104개 사업체 기준이며, 실제 모집단 기준의 구성비와 일부 수차가 다를 수 있음.

3. 프랜차이즈 가입 현황

□ 사회서비스 사업체의 프랜차이즈 가입 현황을 파악함.

○ 프랜차이즈 체인 가맹점은 본부회사(프랜차이즈)와 계약을 체결하고 일정 로 열티를 본부회사에 지불하는 대신, 상품, 교육, 경영관리의 노하우 등을 제공 받는 사업체를 의미함.

□ 조사한 사회서비스 사업체의 프랜차이즈 가입 현황을 살펴보면, 프랜차이즈에 가입된 사업체의 비율은 전체 사업체의 7.3%로 파악됨.

○ 사업유형별로 살펴보면, 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 63.7%는 프랜

차이즈에 가입된 것으로 나타나 상대적으로 가장 높았음.

- 반면, 발달재활서비스와 언어발달·발달장애인부모상담 사업체의 경우 100.0%가 프랜차이즈에 가입하지 않거나 직영점의 형태로 응답함.

〈표 5-2-6〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 프랜차이즈 가입 현황

(단위: %, 개소)

프랜차이즈 가입 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
가입	7.3	2.3	3.6	63.7	-	2.9	4.2	-
미가입/직영점	92.7	97.7	96.4	36.3	100.0	97.1	95.8	100.0
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

- 비바우처 사업 제공 여부로 살펴보면, 비바우처 사업 미제공 사업체와 제공 사업체의 각 8.5%, 6.7%가 프랜차이즈에 가입한 것으로 확인됨.

- 전자바우처 사업 복수 제공 현황으로 프랜차이즈 가입 현황을 살펴보면, 1개 전자바우처 사업을 제공하는 사업체 중 9.7%가 가입한 것으로 응답하여, 2개 사업 제공 사업체(0.7%), 3개 이상 제공 사업체(2.0%) 대비 상대적으로 높았음.

〈표 5-2-7〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 프랜차이즈 가입 현황

(단위: %, 개소)

프랜차이즈 가입 현황	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
가입	8.5	6.7	9.7	0.7	1.8
미가입/직영점	91.5	93.3	90.3	99.3	98.2
계	100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

4. 사회적경제기업 현황

□ 사회서비스 영역에서 사회적 경제 주체의 참여에 대한 정책적 관심이 높아짐에 따라, 사회서비스 공급 사업체를 사회적경제기업 4가지 유형으로 구분하여 해당 여부를 조사함.

○ 사회적 기업은 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하여 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적 목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 수행하는 기업을 의미함.

○ 협동조합은 경제적으로 약소한 처지에 있는 농민이나 중·소상공업자, 일반 소비대중들이 상부상조의 정신으로 경제적 이익을 추구하기 위하여 물자 등의 구매·생산·판매·소비 등의 일부 또는 전부를 협동으로 영위하는 조직단체임.

○ 마을기업은 지역 특화 자원을 주도적으로 활용해 일자리 창출과 지역 공동체 활성화를 추구하는 마을 단위 기업으로서, 지역 주민 5명 이상이 출자하여 참여하여야 하며, 지역 주민의 비율이 70%를 넘어야 함.

○ 자활기업은 지역자활센터의 자활근로 사업을 통해 습득된 기술을 바탕으로 1인 혹은 2인 이상의 수급자 또는 저소득층 주민들이 생산자협동조합이나 공동사업자 형태로 운영되는 기업을 의미함.

○ 앞의 4가지 유형에 해당되지 않는 일반 사업체는 ‘해당 없음’으로 구분함.

□ 상술한 기준에 따라 사회서비스 공급 사업체의 사회적경제기업 현황을 조사한 결과, ‘해당없음’을 제외하고 4가지 유형 중 사회적기업이 10.1%로 가장 높았으며, 다음으로 협동조합(2.5%), 자활기업(2.0%), 마을기업(0.2%) 순이었음.

□ 사업 유형별로 살펴보면, 대다수 사업 유형에서 비슷한 경향을 보이나,

○ 가사간병방문지원사업 사업체는 4가지 유형 중 사회적기업 23.7%, 자활기업 19.5%, 협동조합 8.9% 순으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높게 확인됨.

○ 산모신생아건강관리지원사업 사업체도 4가지 유형 중 사회적기업이 19.6%로 비교적 높은 편으로 나타남.

〈표 5-2-8〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 사회적경제기업 현황

(단위: %, 개소)

사회적경제기업 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
사회적 기업	10.1	9.6	7.3	19.6	1.7	12.6	23.7	3.0
협동조합	2.5	2.2	1.4	0.6	-	3.9	8.9	2.5
마을기업	0.2	-	-	-	-	0.5	-	1.5
자활기업	2.0	0.5	2.1	1.4	-	1.8	19.5	1.5
해당없음	86.8	88.4	89.9	78.4	98.3	83.6	60.1	93.0
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수이며, 사회적경제기업 유형은 중복 응답으로 유형별 합은 100%를 초과할 수 있음.

□ 비바우처 사업 제공 여부로 사회서비스 사업체의 사회적경제기업 여부를 살펴보면, ‘해당없음’을 제외하고 미제공 사업체는 사회적기업 9.6%, 자활기업 2.1%, 협동조합 2.0%순이며, 제공 사업체는 사회적기업 10.4%, 협동조합 2.7%, 자활기업 2.0%, 마을기업 0.3% 순이었음.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황으로 사회서비스 사업체의 사회적경제기업 현황을 살펴보면, ‘해당없음’을 제외하고 1개 및 복수 제공 사업체 모두 사회적기업이 각 11.0%, 7.1%, 11.1%로 가장 높았음.

○ 2개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체에선 마을기업은 확인되지 않았으며, 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체는 자활기업이 8.3%로 상대적으로 높게 파악됨.

〈표 5-2-9〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 사회적경제기업 현황

(단위: %, 개소)

사회적경제기업 현황	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
사회적 기업	9.6	10.4	11.0	7.1	11.1
협동조합	2.0	2.7	2.4	2.1	3.9
마을기업	-	0.3	0.2	-	0.9
자활기업	2.1	2.0	1.2	3.0	8.3
해당없음	87.3	86.6	86.4	89.6	81.2
계	(345)	(759)	(732)	(267)	(105)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수이며, 사회적경제기업 유형은 중복 응답으로 유형별 합은 100%를 초과할 수 있음.

5. 사업체 성장단계

□ 사업체의 성장단계를 파악하기 위해 사업체 스스로 인식하고 있는 사회서비스 영역에서의 성장단계를 창업기, 초기 성장기, 성장기, 성숙기, 쇠퇴기의 5단계로 구분하여 조사함.

- 창업기는 창업 후 1년 이내의 사업체로서 주력 사업 및 서비스 내용 등을 개발하는 단계를 의미함.
- 초기성장기는 서비스를 통해 매출이 발생하는 시장 진입의 단계를 의미함.
- 성장기는 서비스에 대한 본격적인 영업·마케팅 활동을 하고, 매출액 또는 시장 점유율이 지속적으로 증가하는 단계를 의미함.
- 성숙기는 매출액 또는 시장점유율이 안정되고 지속적으로 높은 수익성을 확보하는 단계를 의미함.
- 쇠퇴기는 매출액, 시장점유율, 수익성 등 경영지표가 지속적으로 하락하여 업종 전환 또는 폐업을 고려하는 단계를 의미함.

□ 사회서비스 사업체가 인식하고 있는 성장단계를 살펴본 결과, 조사한 사업체의 34.9%는 사업체의 성장단계 중 성장기에 있다고 인식하고 있으며, 24.2%는 성숙기에 접어들었다고 인식하는 것으로 나타났고, 다음으로 초기 성장기(22.9%),

쇠퇴기(14.7%), 창업기(3.2%) 순이었음.

□ 사업유형별로 사회서비스 사업체가 인식하는 사업체 성장단계를 살펴보면, 언어 발달·발달장애인부모상담 사업체의 51.6%가 성장기로 인식한다고 응답하여 다른 사업유형에 비해 상대적으로 가장 높게 확인되며, 그 다음으로 장애인활동지원서비스 사업체의 43.8%가 성장단계를 성장기로 인식한다고 응답함.

○ 지역사회서비스투자사업 사업체의 경우 사업체의 성장단계를 초기성장기로 인식하는 비율이 34.4%로 다른 사업유형 대비 높게 파악됨.

○ 노인돌봄종합서비스와 산모신생아건강관리지원사업 사업체는 쇠퇴기로 인식하는 비율이 각 21.3%, 24.0%로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높았음.

〈표 5-2-10〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업체의 성장단계

(단위: %, 개소)

사업체 성장단계	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가시간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
창업기	3.2	5.2	-	3.2	1.8	4.1	3.5	-
초기성장기	22.9	21.5	13.2	20.2	16.2	34.4	8.0	4.3
성장기	34.9	29.9	43.8	31.1	31.8	36.2	38.6	51.6
성숙기	24.2	22.0	35.5	21.5	39.8	11.5	32.6	38.2
쇠퇴기	14.7	21.3	7.5	24.0	10.3	13.8	17.2	6.0
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부에 따라 사회서비스 사업체가 인식하는 성장단계를 살펴보면, 비바우처 사업 미제공 사업체와 제공 사업체 모두 성장기라고 응답한 비율이 각 36.1%, 34.3%로 가장 높고 전반적으로 비슷한 양상을 보임.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 살펴보면, 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 경우 성장기라고 응답한 비율이 44.3%로 1개(33.8%)

또는 2개 제공 사업체(35.8%) 대비 상대적으로 높게 나타났으며, 창업기로 응답한 비율은 없는 것으로 확인됨.

- 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체 중 26.8%는 초기성장기라고 응답하여 상대적으로 높게 나타난 반면, 성숙기의 응답 비율은 19.1%로 비교적 낮은 편임.

〈표 5-2-11〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사회서비스 사업체의 성장단계

(단위: %, 개소)

사업체 성장단계	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
창업기	3.4	3.2	3.8	2.2	-
초기성장기	21.9	23.4	26.8	13.8	9.8
성장기	36.1	34.3	33.8	35.8	44.3
성숙기	20.8	25.7	19.1	38.3	34.1
쇠퇴기	17.7	13.4	16.4	9.9	11.8
계	100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

제3절 주사업 내용 및 서비스 공급 실태

- 본 사회서비스 공급 실태조사에서는 사회서비스 주사업 내용 및 서비스 공급 실태를 파악하기 위해 사회서비스 전자바우처 사업과 비바우처 사업의 제공 현황을 중심으로 조사함.
- 전자바우처 사업은 보건복지부 8대 사회서비스 전자바우처 사업으로 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원사업, 산모신생아건강관리지원사업, 발달재활서비스, 가사간병방문지원사업, 지역사회서비스 투자사업, 언어발달지원사업/서비스, 발달장애인부모상담지원사업을 포함함.
- 비바우처 사업은 8대 전자바우처 사업 이외에 기관에서 제공하는 모든 사회서비스 사업을 의미하며, 전자바우처 사업과 비슷한 성격의 사회서비스 사업이나 바우처 이용자가 아닌 일반 이용자에게 제공하는 사업을 비바우처 사업으로 포함함.
- 세부적으로 제공 중인 사회서비스 사업유형, 전자바우처 사업과 비바우처 사업의 월평균 이용자 수, 비용 부담 유형별 이용자 비율, 사업 제공 지역, 사업 제공 시 애로사항, 전자바우처 사업의 경쟁우위 요소 등에 대해 조사함.

1. 제공 중인 사회서비스 사업유형

- 제공 중인 사회서비스 사업 유형을 파악하기 위해 ‘전자바우처 사업만 운영 및 제공’하는 유형과 ‘전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영 및 제공’하는 유형으로 구분함.
- 조사한 사업체 중 69.5%가 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영하며 서비스를 제공한다고 응답하여 전자바우처 사업만 운영하며 서비스를 제공하는 사업체(30.5%)에 비해 두 배 이상 높게 나타남.
- 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스와 가사간병방문지원사업 사업체

는 전자바우처 사업만 운영 및 제공하는 비중이 각 60.1%, 46.2%로 다른 사업 유형에 비해 상대적으로 높은 반면, 발달재활서비스와 언어발달·발달장애인부모 상담 사업체는 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영 및 제공하는 비율이 각 90.6%, 92.1%로 파악됨.

〈표 5-3-1〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공 중인 사회서비스 사업 유형

(단위: %, 개소)

제공 중인 사회서비스 사업유형	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
전자바우처 사업만 운영 및 제공	30.5	33.0	60.1	36.0	9.4	33.5	46.2	7.9
전자바우처와 비바우처 사업 동시에 운영 및 제공	69.5	67.0	39.9	64.0	90.6	66.5	53.8	92.1
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 사회서비스 사업체의 종사자 규모별 사업 유형을 살펴보면,

- 종사자 규모가 1-2인(68.9%), 3-9인(76.9%), 10-29인(63.0%)인 사업체 모두 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영 및 제공하는 사업체의 비중이 더 높게 확인됨.
- 반면, 종사자 규모 30인 이상의 사업체의 경우 전자바우처 사업만 운영 및 제공하는 사업체 비중이 54.6%, 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영 및 제공하는 사업체 비중이 45.4%이었음.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황으로 사회서비스 사업체의 사업 유형을 살펴보면,

- 1개 전자바우처 사업 제공 사업체의 36.5%, 2개 제공 사업체의 15.2%, 3개 이상 제공 사업의 15.5%가 전자바우처 사업만 운영 및 제공한다고 응답함.
- 반면, 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영하는 비율은 1개 전자바우처

사업 제공 사업체 63.5%, 2개 제공 사업체 84.8%, 3개 제공 사업체 84.5%임.

- 단일 전자바우처 사업을 수행하는 사업체보다 복수의 전자바우처 사업을 수행하는 사업체가 전자바우처와 비바우처 사업을 동시에 운영 및 제공하는 비율이 상대적으로 높게 확인됨.

〈표 5-3-2〉 종사자 규모 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 제공 중인 사회서비스 사업 유형

(단위: %, 개소)

제공 중인 사회서비스 사업유형	종사자 규모				전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
전자바우처 사업만 운영 및 제공	31.1	23.1	37.0	54.6	36.5	15.2	15.5
전자바우처와 비바우처사업 동시 운영 및 제공	68.9	76.9	63.0	45.4	63.5	84.8	84.5
계	100.0 (210)	100.0 (460)	100.0 (283)	100.0 (151)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

2. 전자바우처 사업별 수입액(매출액) 구성비

□ 사회서비스 사업의 제공현황을 파악하기 위해 전자바우처 사업별 수입액 구성비를 기준으로 제공 현황을 조사함.

○ 지난 1년간 (2018.01.01.~2018.12.31.) 제공한 전자바우처 사업을 모두 응답하고, 응답된 사업 유형별로 연간 총 전자바우처 사업 수입액(매출액) 구성비율을 조사하였으며, 그 구성 비율의 합은 100%임.

○ 따라서 사회서비스 사업체의 사업별 수입액 구성비를 통해 사업 유형별로 주된 전자바우처 사업 외에 동시에 제공하고 있는 다른 전자바우처 사업을 파악하고자 함.

□ 조사한 사회서비스 사업체의 사업별 구성비를 살펴보면, 지역사회서비스투자사업의 수입액 구성비가 41.2%로 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 노인돌봄종합

서비스 20.5%, 발달재활서비스 16.8%, 장애인활동지원서비스 10.3%, 산모신생아건강관리지원사업 8.4%, 가사간병방문지원사업 1.7%, 언어발달지원사업/서비스 0.6%, 발달장애인부모상담지원사업 0.4% 순이었음.

□ 표본설계에서 볼 수 있듯이, 사업유형별로 규모의 차이가 있어 수입액(매출액) 구성 비율은 전체 비중보다 사업유형별 비중을 살펴보는 것이 더욱 바람직함.

- 노인돌봄종합서비스를 제공하는 사업체의 수입액(매출액) 비중을 살펴보면, 주된 사업인 노인돌봄종합서비스의 수입액(매출액) 비중이 96.7%로 가장 높게 나타나며, 이외 장애인활동지원서비스(1.6%), 가사간병방문지원서비스(1.1%), 지역사회서비스투자사업(0.7%)을 동시에 제공하는 것으로 확인됨.
- 장애인활동지원서비스를 제공하는 사업체의 수입액(매출액) 비중을 살펴보면, 주된 사업인 장애인활동지원서비스가 94.9%로 가장 높게 나타나며, 이외 노인돌봄종합서비스(2.7%), 지역사회서비스투자사업(1.1%), 가사간병방문지원사업(0.8%), 산모신생아건강관리지원사업(0.2%), 발달재활서비스(0.2%)를 동시에 제공하는 것으로 응답됨.
- 산모신생아건강관리지원사업 사업체는 산모신생아건강관리지원사업의 수입액(매출액) 구성이 100.0%인 것으로 나타나 중복하여 제공하는 다른 전자바우처 사업은 확인되지 않음.
- 발달재활서비스 사업체는 주된 사업인 발달재활서비스 수입액(매출액) 구성이 68.0%이며, 이외 지역사회서비스투자사업(26.0%), 장애인활동지원서비스 (4.2%), 발달장애인부모상담지원사업(1.0%), 언어발달지원사업/서비스(0.8%)를 동시에 제공하는 것으로 파악됨.
- 지역사회서비스투자사업 사업체는 주된 사업인 지역사회서비스투자사업의 비중이 97.5%로 가장 높고, 이외 발달재활서비스(1.5%), 언어발달지원사업/서비스(0.6%), 장애인활동지원서비스(0.2%), 발달장애인부모상담지원사업과 노인돌봄종합서비스(각 0.1%)를 동시에 제공하는 것으로 나타남.
- 가사간병방문지원사업과 언어발달·발달장애인부모상담을 제공하는 사업체는

수입액(매출액) 구성에 있어 다른 사업 유형의 사업체 수입액(매출액) 비중과 다른 형태로 응답됨.

- 가사간병방문지원사업 사업체는 노인돌봄종합서비스가 수입액(매출액) 구성비의 47.7%로 가장 높았으며, 그 다음으로 가사간병방문지원사업 29.4%, 장애인활동지원서비스 21.1%, 산모신생아건강관리지원사업 1.6%, 지역사회서비스투자사업 0.2% 순으로 나타남.
- 언어발달·발달장애인부모상담 사업을 제공하는 사업체는 발달재활서비스가 수입액(매출액) 52.7%로 가장 높았고, 그 다음으로 지역사회서비스투자사업 29.1%, 언어발달지원사업/서비스 8.7%, 발달장애인부모상담지원사업 6.2%, 장애인활동지원서비스 3.4% 순이었음.

〈표 5-3-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업별 수입액(매출액) 구성비

(단위: %, 개소)

사업별 수입액 구성비	전체	사업유형						
		노인돌봄종합서비스	장애인활동지원서비스	산모신생아건강관리지원사업	발달재활서비스	지역사회서비스투자사업	가사간병방문지원사업	언어발달·발달장애인부모상담
노인돌봄종합서비스	20.5	96.7	2.7	-	-	0.1	47.7	-
장애인활동지원서비스	10.3	1.6	94.9	-	4.2	0.2	21.1	3.4
산모신생아건강관리지원사업	8.4	-	0.2	100.0	-	-	1.6	-
발달재활서비스	16.8	-	0.2	-	68.0	1.5	-	52.7
가사간병방문지원사업	1.7	1.1	0.8	-	-	-	29.4	-
지역사회서비스투자사업	41.2	0.7	1.1	-	26.0	97.5	0.2	29.1
언어발달지원사업/서비스	0.6	-	-	-	0.8	0.6	-	8.7
발달장애인부모상담지원사업	0.4	-	-	-	1.0	0.1	-	6.2
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 조사 대상 사업체는 여러 개의 전자바우처 사업을 중복해서 제공할 수 있음. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관 기준으로 모집단 현황을 분석함.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

3. 전자바우처 사업 제공현황

□ 사회서비스 전자바우처 사업의 제공현황을 파악하기 위해 지난 1년간 (2018.01.01.~2018.12. 31.) 전자바우처 사업 월평균 이용자 수를 조사함.

○ 전자바우처 사업의 월평균 이용자 수는 연간 전자바우처 사업 수입액(매출액)을 구성하는 모든 전자바우처 사업 유형의 이용자 수를 합산하여 월평균 전자바우처사업 이용자 수를 산출하는 것이며, 추가적으로 본인부담금 면제 이용자 비율과 전자바우처 사업 종료 후 전액 자부담 형태의 서비스 지속 이용률을 조사함.

가. 전자바우처 사업 월평균 이용자 수

□ 전자바우처 사업의 월평균 이용자 수를 조사한 결과, 조사한 사회서비스 사업체의 전자바우처 사업 월평균 이용자 수는 평균 49.9명이었음.

○ 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 월평균 이용자 수는 평균 103.5명으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높게 나타나고, 그 다음으로 가사간병방문지원사업 사업체 73.2명, 언어발달·발달장애인부모상담 사업체 72.4명, 지역사회서비스투자사업 사업체 52.4명, 발달재활서비스 사업체 51.9명, 산모신생아건강관리지원사업 사업체 31.5명, 노인돌봄종합서비스 사업체 16.8명 순으로 확인됨.

〈표 5-3-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 월평균 이용자 수

(단위: 명, 개소)

전자바우처 사업 월평균 이용자 수	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
월평균 이용자 수(평균) (표준 편차)	49.9 (66.0)	16.8 (20.7)	103.5 (88.1)	31.5 (62.0)	51.9 (47.1)	52.4 (75.3)	73.2 (62.3)	72.4 (61.8)
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 사회서비스 사업체의 전자바우처 사업 월평균 이용자 수를 종사자 규모별로 살펴 보면, 종사자 규모 1-2인 사업체는 월평균 이용자 수가 평균 28.2명이었으며, 종사자 규모 3-9인 사업체는 41.1명, 10-29인 사업체는 63.2명, 30인 이상 사업체는 133.3명으로 나타남.

〈표 5-3-5〉 종사자 규모에 따른 전자바우처 사업 월평균 이용자 수

(단위: 명, 개소)

전자바우처 사업 월평균 이용자 수	전체	종사자 규모			
		1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상
월평균 이용자 수(평균)	49.9	28.2	41.1	63.2	133.3
(표준 편차)	(66.0)	(49.0)	(43.8)	(81.8)	(94.8)
계	(1,104)	(210)	(460)	(283)	(151)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 사회서비스 사업체 월평균 이용자 수를 살펴 보면, 비바우처 사업을 제공하지 않는 사업체의 월 평균 이용자 수는 평균 61.8명으로 확인되며, 제공하는 사업체의 월평균 이용자 수는 44.7명이었음.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 월평균 이용자 수를 살펴보면, 1개 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 전자바우처 사업 월평균 이용자 수는 평균 45.5명으로 파악되며, 2개 제공 사업체는 55.4명, 3개 제공 사업체는 83.8명으로 응답됨.

〈표 5-3-6〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 전자바우처 사업 월평균 이용자 수

(단위: 명, 개소)

전자바우처 사업 월평균 이용자 수	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
월평균 이용자 수(평균)	61.8	44.7	45.5	55.4	83.8
(표준 편차)	(86.5)	(53.8)	(69.2)	(49.5)	(68.9)
계	(345)	(759)	(732)	(267)	(105)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

나. 전자바우처 본인부담금 면제 이용자 비율

- 전자바우처 사업을 이용할 때 서비스 비용 부담 유형은 크게 전액 자부담, 본인부담금 납부, 본인부담금 면제(무료이용자)로 구분되며, 전액 자부담은 이용료 전액을 이용자 본인이 부담하는 경우, 본인부담금 납부는 전자바우처 사업을 이용할 때 비용의 일부는 정부지원, 일부는 본인이 부담하는 경우, 본인부담금 면제(무료이용자)는 이용자가 본인 부담을 전혀 하지 않는 경우를 의미함.
- 본 문항에서는 사업체별로 전자바우처 사업 월평균 이용자 수 대비 본인부담금 면제 이용자 비율을 조사함.
- 조사한 사업체의 전자바우처 사업 월평균 이용자 중 17.2%가 전자바우처 사업을 이용할 때 정부의 지원으로 본인부담금을 면제받아 무료로 이용하는 것으로 확인됨.
- 조사한 사업체 중 49.9%는 본인부담금 면제 이용자가 없다고 응답함.
- 사업체 유형별로 살펴보면, 가사간병방문지원사업 사업체의 전자바우처 사업 월평균 이용자 대비 본인부담금 면제 이용자 비율이 평균 49.9%로 다른 사업유형 대비 높았으며, 그 다음으로 장애인활동지원서비스 사업체의 본인부담금 면제 이용자 비율은 37.5%, 노인돌봄종합서비스 사업체 27.3%, 언어발달·발달장애인 부모상담 사업체 10.9%, 발달재활서비스 사업체 10.7%, 지역사회서비스투자사업 사업체 9.2%, 산모신생아건강관리지원사업 사업체 8.4% 수준이었음.
- 대부분의 가사간병방문지원사업(100.0%) 및 장애인활동지원서비스 사업체(96.3%)는 본인부담금 면제 이용자가 1명 이상은 있는 것으로 나타남.
- 반면, 지역사회서비스투자사업 및 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 각 83.1%, 79.6%는 본인부담금 면제 이용자가 없다고 응답함.

〈표 5-3-7〉 전자바우처 사업유형에 따른 본인부담금 면제 이용자 비율

(단위: %, 개소)

본인부담금 면제 이용자 비율	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
면제 이용자 비율(평균) (표준편차)	17.2 (27.1)	27.3 (27.6)	37.5 (20.8)	8.4 (23.9)	10.7 (19.5)	9.2 (26.1)	49.9 (26.2)	10.9 (15.5)
면제 이용자 없음	49.9	25.9	3.7	79.6	37.5	83.1	-	23.5
면제 이용자 있음	50.1	74.1	96.3	20.4	62.5	16.9	100.0	76.5
0% 초과 20% 미만	19.5	18.8	13.4	10.2	47.5	4.2	12.3	59.2
20% 이상 40% 미만	11.9	24.0	37.9	1.2	6.3	4.2	21.1	9.9
40% 이상 60% 미만	8.4	18.3	28.3	1.5	3.7	0.6	26.7	5.8
60% 이상	10.4	13.0	16.8	7.5	5.1	7.9	40.0	1.5
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 사업체별로 전자바우처 사업 월평균 이용자 대비 본인부담금 면제 이용자 비율을 기입함.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 전자바우처 사업 본인부담금 면제 이용자 비율을 종사자 규모별로 살펴보면,

○ 종사자 규모가 1-2인인 사업체는 전자바우처 사업 월평균 이용자 대비 본인 부담금 면제 이용자의 비율이 평균 14.1%이었으며, 3-9인 사업체는 14.2%, 10-29인 사업체는 21.3%, 30인 이상 사업체는 34.2%로 나타남.

- 30인 이상 사업체의 91.2%는 본인 부담금 면제 이용자가 있다고 응답한 반면, 1-2인 사업체의 66.6%는 본인 부담금 면제 이용자가 없다고 응답함.

〈표 5-3-8〉 종사자 규모에 따른 본인부담금 면제 이용자 비율

(단위: %, 개소)

본인 부담금 면제 이용자 비율	전체	종사자 규모			
		1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상
면제 이용자 비율(평균) (표준편차)	17.2 (27.1)	14.1 (29.1)	14.2 (25.7)	21.3 (26.4)	34.2 (21.7)
면제 이용자 없음	49.9	66.6	53.9	35.2	8.8
면제 이용자 있음	50.2	33.4	46.1	64.8	91.2
0% 초과 20% 미만	19.5	12.4	22.4	25.4	13.8
20% 이상 40% 미만	11.9	6.7	8.7	15.4	36.7
40% 이상 60% 미만	8.4	3.9	6.3	10.2	28.6
60% 이상	10.4	10.4	8.7	13.8	12.1
계	100.0 (1,104)	100.0 (210)	100.0 (460)	100.0 (283)	100.0 (151)

주: 1) 사업체별로 전자바우처 사업 월평균 이용자 대비 본인부담금 면제 이용자 비율을 기입함.

2) 제의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 전자바우처 사업 본인부담금 면제 이용자 비율을 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 살펴보면, 비바우처 사업을 제공하지 않는 미제공 사업체의 월평균 이용자 수 대비 본인부담금 면제 이용자 비율은 20.6%로 비바우처 사업을 제공하는 사업체(15.8%)에 비해 상대적으로 높게 파악됨.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 살펴보면, 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 본인부담금 면제 이용자 비율은 평균 17.2%이며, 2개 제공 사업체는 16.6%, 3개 이상 제공 사업체는 19.8%이었음.

○ 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체 중 86.1%는 본인부담금 면제 이용자가 있다고 응답하여 1개(43.0%) 또는 2개 제공 사업체(63.7%) 대비 상대적으로 높았음.

〈표 5-3-9〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 본인 부담금 면제 이용자 비율

(단위: %, 개소)

본인 부담금 면제 이용자 비율	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
면제 이용자 비율(평균) (표준편차)	20.6 (28.9)	15.8 (26.1)	17.2 (27.9)	16.6 (25.4)	19.8 (22.4)
면제 이용자 없음	49.9	49.8	57.0	36.2	13.9
면제 이용자 있음	50.1	50.2	43.0	63.7	86.1
0% 초과 20% 미만	11.9	22.9	12.2	35.3	50.1
20% 이상 40% 미만	14.5	10.7	12.0	10.6	14.2
40% 이상 60% 미만	11.4	7.1	8.3	7.2	13.7
60% 이상	12.3	9.5	10.5	10.6	8.1
계	100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 사업체별로 전자바우처 사업 월평균 이용자 대비 본인부담금 면제 이용자 비율을 기입함.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

다. 전자바우처 사업종료 후 서비스 지속 이용률

□ 본 조사에서는 지난 1년간(2018.01.01.~2018.12.31.) 전자바우처 사업 종료 이후에도 서비스 비용을 전부 이용자 개인이 지불(전액 자부담)하면서 지속적으로 동일 또는 유사 서비스를 이용하는 이용자 비율을 조사함.

○ 전자바우처 사업은 바우처 지원 기간이 만료되거나 이용자의 자격기준 변동 등으로 서비스 제공이 종료될 수 있음.

○ 지속 이용률의 비율은 ‘없음’, ‘3% 미만’, ‘3~5% 미만’, ‘5~10% 미만’, ‘10~20% 미만’, ‘20% 이상’으로 구간을 설정하여 조사함.

□ 조사한 사회서비스 사업체 중 전자바우처 사업 종료 이후 서비스 비용을 전액 자부담을 하면서 지속적으로 서비스를 이용하는 이용자가 없다고 응답한 비율이 44.6%로 가장 높고, 그 다음으로 ‘3% 미만’ 20.3%, ‘5~10% 미만’ 10.7%, ‘20% 이상’ 9.9%, ‘3~5% 미만’ 8.6%, ‘10~20% 미만’ 6.0%순으로 파악됨.

□ 사업유형별로 전자바우처 사업 종료 후 서비스 지속 이용률을 살펴보면,

○ 장애인활동지원서비스, 가사간병방문지원사업, 노인돌봄종합서비스 사업체의 각 89.3%, 72.0%, 67.2%가 서비스 종료 후 전액 자부담을 하며 지속적으로 이용하는 이용자가 없다고 응답함.

○ 반면, 언어발달·발달장애인부모상담 사업체의 21.1%는 지속적으로 전액 자부담하여 이용하는 이용자 비율이 '20% 이상'이라고 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 5-3-10〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업종료 후 서비스 지속 이용률(전액 자부담)

(단위: %, 명)

사업종료 후 서비스 지속 이용률	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 발달 장애인 부모상담
지속적으로 이용하는 이용자 없음	44.6	67.2	89.3	15.7	19.1	43.4	72.0	12.5
지속적으로 이용하는 이용자 있음	55.4	32.8	10.7	84.3	80.9	56.6	28.0	87.5
3% 미만	20.3	5.1	3.6	40.2	24.6	26.1	9.8	24.0
3~5% 미만	8.6	5.6	0.7	16.6	11.2	9.3	2.8	9.0
5~10% 미만	10.7	4.9	1.5	16.4	20.7	8.5	4.3	20.9
10~20% 미만	6.0	3.8	-	5.4	10.1	6.0	2.8	12.5
20% 이상	9.9	13.5	5.0	5.6	14.3	6.8	8.2	21.1
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

4. 비바우처 사업 제공현황

□ 비바우처 사업의 제공 현황을 파악하기 위해 지난 1년간(2018.01.01.~12.31.) 비바우처 사업을 제공하고 있다고 응답한 759개의 사회서비스 사업체를 대상으로 비바우처 사업의 월평균 이용자 수, 무료이용자 비율, 유료이용자 비율을 조사함.

○ 비바우처 사업은 8대 전자바우처 사업 이외에 기관에서 제공하는 모든 사회서비스 사업을 의미하며, 전자바우처 사업과 비슷한 성격의 사회서비스 사업이나 바우처 이용자가 아닌 일반 이용자에게 제공하는 사업을 비바우처 사업으로 포함하여 조사함.

가. 비바우처 사업 월평균 이용자 수

□ 지난 1년간 전자바우처 사업 외에 비바우처 사업을 운영하고 있는 사업체 759개소를 대상으로 조사한 비바우처 사업 월평균 이용자 수는 평균 74.7명이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 가사간병방문지원사업과 장애인활동지원서비스 사업체의 비바우처 사업 월평균 이용자는 각 평균 290.9명, 217.1명으로 다른 사업 유형 대비 상대적으로 많게 응답되었고, 그 다음으로 노인돌봄종합서비스 71.7명, 발달재활서비스 62.8명, 지역사회서비스투자사업 56.6명, 언어발달·발달장애인 부모상담 41.9명, 산모신생아건강관리지원사업 22.4명 순으로 파악됨.

〈표 5-3-11〉 전자바우처 사업유형에 따른 비바우처 사업 월평균 이용자 수

(단위: 명, 개소)

비바우처 사업 월평균 이용자 수	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
월평균 이용자 수(평균)	74.7	71.7	217.1	22.4	62.8	56.6	290.9	41.9
(표준편차)	(414.7)	(213.8)	(866.9)	(111.6)	(334.5)	(250.6)	(1352.4)	(53.6)
계	(759)	(117)	(50)	(86)	(205)	(175)	(48)	(78)

주: 1) 계의 괄호 안은 지난 1년간 전자바우처 사업 외에 비바우처 사업을 운영하고 있다고 응답한 사업체 수임.

□ 종사자 규모별로 살펴보면, 종사자 규모 1-2인 사업체의 비바우처 사업 월평균 이용자 수는 기관당 평균 39.3명, 3-9인 사업체는 66.5명, 10-29인 사업체는 49.9명이었고, 30인 이상 사업체의 경우 월평균 이용자는 375.9명으로 응답됨.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 살펴보면, 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 비바우처 사업 월평균 이용자 수가 80.2명으로 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 2개 제공 사업체 70.4명, 3개 이상 제공 사업체 39.0명 순으로 나타남.

〈표 5-3-12〉 종사자 규모 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 비바우처 사업 월평균 이용자 수

(단위: 명, 개소)

비바우처 사업 월평균 이용자 수	종사자 규모				전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
월평균 이용자 수(평균)	39.3	66.5	49.9	375.9	80.2	70.4	39.0
(표준편차)	(87.4)	(400.9)	(93.5)	(1,174.6)	(460.0)	(346.5)	(37.0)
계	(152)	(360)	(178)	(69)	(450)	(220)	(89)

주: 1) 계의 괄호 안은 지난 1년간 전자바우처 사업 외에 비바우처 사업을 운영하고 있다고 응답한 사업체 수임.

나. 비바우처 사업 비용 부담 유형별 이용자 비율

□ 비바우처 사업의 비용 부담 유형별로 이용자 비율을 파악하기 위해, 비바우처 사업을 제공하는 사업체에서 비바우처 사업을 이용하는 이용자를 무료이용자와 유료이용자로 구분하고 각 유형별 비율의 합계를 100%로 조사함.

□ 비바우처 사업을 제공하는 759개 사업체에서 비바우처 사업 이용자 중 무료이용자는 평균 22.0%이며, 유료이용자는 평균 78.0%로 나타남.

○ 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 경우 비바우처 사업 무료이용자 비율이 평균 70.5%로 가장 높게 나타난 반면, 산모신생아건강관리 지원사업(84.5%), 발달재활서비스(87.2%), 지역사회서비스투자사업(84.7%),

언어발달·발달장애인부모상담(87.0%) 사업체의 경우 비바우처 사업 유료이용자 비율이 약 80% 이상으로 응답됨.

〈표 5-3-13〉 전자바우처 사업유형에 따른 비바우처 사업 비용 부담 유형별 이용자 비율

(단위: %, 개소)

비바우처 사업 비용 부담 유형별 이용자 비율	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
무료이용자 비율(평균) (표준편차)	22.0 (33.9)	36.5 (33.4)	70.5 (36.2)	15.5 (35.3)	12.8 (25.1)	15.3 (31.4)	44.1 (32.6)	13.0 (26.9)
유료이용자 비율(평균) (표준편차)	78.0 (33.9)	63.5 (33.4)	29.5 (36.2)	84.5 (35.3)	87.2 (25.1)	84.7 (31.4)	55.9 (32.6)	87.0 (26.9)
계	100.0 (759)	100.0 (117)	100.0 (50)	100.0 (86)	100.0 (205)	100.0 (175)	100.0 (48)	100.0 (78)

주: 1) 계의 괄호 안은 지난 1년간 전자바우처 사업 외에 비바우처 사업을 운영하고 있다고 응답한 사업체 수임.

제4절 사회서비스 사업 제공 여건

1. 사회서비스 사업 제공 지역(범위)

□ 사회서비스의 공급이 어떠한 지리적 범위에서 이루어지는지 파악하기 위해, 사회 서비스 사업체의 주요 관할 지역을 읍·면·동, 시·군·구, 시도, 전국으로 구분하여 조사함.

○ 조사한 사업체 중 51.1%가 시·군·구(소재지 시·군·구 및 2개 이상의 시·군·구)를 중심으로 사업을 제공한다고 응답하였고, 이 중 사업체가 위치한 소재지 시·군·구를 중심으로 사업을 운영한다는 응답이 33.0%로 높게 나타나며, 2개 이상의 시·군·구를 중심으로 사업을 운영한다는 응답은 18.1%이었음.

- 2개 이상의 시·군·구를 중심으로 사업을 운영한다고 응답한 사업체의 평균 지역단위는 4.0개로 조사됨.

○ 조사한 사업체 중 33.4%는 읍·면·동(소재지 읍·면·동 및 2개 이상의 읍·면·동)을 중심으로 사업을 제공한다고 응답하였으며, 이 중 사업체가 위치한 소재지 읍·면·동을 중심으로 사업을 운영한다는 응답은 16.3%이고, 2개 이상의 읍·면·동을 중심으로 활동한다는 응답은 17.1%이었음.

- 2개 이상의 읍·면·동을 중심으로 사업을 운영한다고 응답한 사업체의 평균 지역단위는 6.2개로 파악됨.

○ 조사한 사업체 중 13.2%는 시·도(소재지 시·도 및 2개 이상의 시·도)를 중심으로 사업을 제공한다고 응답하였으며, 이 중 사업체가 위치한 소재지 시·도를 중심으로 사업을 운영한다는 응답은 10.3%, 2개 이상의 시·도를 대상으로 사업을 제공한다는 응답은 2.9%로 확인됨.

- 2개 이상의 시·도를 중심으로 사업을 운영한다고 응답한 사업체의 평균 지역단위는 4.2개로 나타남.

○ 전국 단위로 사업을 운영하는 사회서비스 사업체의 비중은 2.2%이었음.

□ 사업유형별로 사회서비스 사업 제공 지역을 살펴보면,

- 노인돌봄종합서비스 사업체의 60.8%가 읍·면·동(소재지 읍·면·동 및 2개 이상의 읍·면·동)을 중심으로 사업을 수행한다고 응답함.
- 반면 장애인활동지원서비스(52.1%), 산모신생아건강관리지원사업(71.1%), 발달재활서비스(61.9%), 지역사회서비스투자사업(50.7%), 언어발달·발달장애인부모상담(59.9%) 사업체는 시·군·구(소재지 시·군·구 및 2개 이상의 시·군·구)를 중심으로 사업을 제공한다는 응답이 비교적 높게 나타남.
- 언어발달·발달장애인부모상담 사업체의 경우 전국 단위로 사업을 제공한다는 응답이 5.8%로 다른 사업 유형 대비 상대적으로 높았음.
- 가사간병방문지원사업 사업체는 읍·면·동을 중심으로 사업을 제공한다는 응답이 45.6%, 시·군·구를 중심으로 사업을 제공한다는 응답이 44.7%이었음.

〈표 5-4-1〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 사업 제공 지역(범위)

(단위: %, 개, 개소)

사회서비스 사업 제공 지역		전체	사업유형						
			노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달·발달 장애인 부모상담
읍·면·동	소재지 읍·면·동	16.3	28.3	11.0	7.5	9.1	19.4	8.2	11.1
	2개 이상 ¹⁾	17.1 (6.2)	32.5 (5.8)	16.9 (7.6)	2.3 (3.0)	11.7 (5.4)	13.7 (5.6)	37.4 (9.2)	8.9 (5.6)
시·군·구	소재지 시·군·구	33.0	20.7	23.0	37.9	35.5	39.1	28.7	40.6
	2개 이상 ¹⁾	18.1 (4.0)	9.7 (5.9)	29.1 (4.4)	33.2 (3.2)	26.4 (3.5)	11.6 (4.1)	16.0 (4.1)	19.3 (3.1)
시·도	소재지 시·도	10.3	5.6	10.1	14.5	12.1	10.7	8.7	13.4
	2개 이상 ¹⁾	2.9 (4.2)	1.3 (4.0)	6.4 (3.1)	3.1 (2.4)	2.1 (3.0)	4.0 (5.3)	- -	1.0 (3.0)
전국 단위		2.2	2.0	3.5	1.5	3.0	1.6	0.9	5.8
계 ²⁾		100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부에 따라 사회서비스 사업 제공 지역을 살펴보면,

○ 비바우처 사업을 제공하지 않는 사업체의 경우 사업 제공 지역으로 시·군·구(소재지 시·군·구 및 2개 이상의 시·군·구)와 읍·면·동(소재지 읍·면·동 및 2개 이상의 읍·면·동)중심이 각각 42.7%, 41.6%로 응답됨.

○ 반면, 비바우처 사업을 제공하는 사업체의 경우 시·군·구와 읍·면·동을 중심으로 제공한다는 응답이 각각 54.9%, 29.8%로 시·군·구를 중심으로 제공한다는 응답이 상대적으로 높았음.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 사회서비스 사업 제공 지역을 살펴보면,

○ 1개, 2개, 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체 모두 시·군·구(소재지 시·군·구 및 2개 이상의 시·군·구)를 중심으로 사업을 제공한다는 응답이 각 48.7%, 57.8%, 55.0%로 가장 높았음.

- 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 경우 전국 단위가 3.9%로 1개, 2개 제공 사업체 대비 상대적으로 높게 파악됨.

〈표 5-4-2〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공에 따른 사회서비스 사업 제공 지역

(단위: %, 개, 개소)

사회서비스 사업 제공 지역		비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
		미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
읍·면·동	소재지 읍·면·동	18.6	15.3	17.6	12.6	14.6
	2개 이상 ¹⁾	23.0 (6.5)	14.5 (5.9)	17.0 (6.0)	17.4 (6.4)	16.6 (7.9)
시·군·구	소재지 시·군·구	28.2	35.2	32.0	36.9	30.3
	2개 이상 ¹⁾	14.5 (4.1)	19.7 (3.9)	16.7 (4.1)	20.9 (3.8)	24.7 (3.5)
시·도	소재지 시·도	9.5	10.6	10.8	9.0	9.4
	2개 이상 ¹⁾	3.4 (5.7)	2.7 (3.3)	3.5 (4.4)	1.7 (2.6)	0.4 (3.0)
전국 단위		2.9	2.0	2.3	1.6	3.9
계 ²⁾		100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2. 전자바우처 사업 제공 과정에서의 애로사항

- 전자바우처 사업을 제공하는 과정에서 사회서비스 사업체가 인식하는 애로사항을 파악하기 위해 이용자, 제공인력, 바우처 단가, 행정기관의 관리감독, 결제 및 정산, 시설투자 및 신규서비스, 유사 기관과의 경쟁 등의 측면으로 구분하여 조사함.
- 조사한 사업체 중 32.0%가 '이용자 확보 어려움'으로 응답하여 가장 큰 애로사항으로 나타나며, 그 다음으로 '바우처 단가의 경직성'(21.2%), '제공인력 구인 어려움'(12.5%), '제공인력 처우개선 어려움'(9.7%), '바우처 결제 및 정산 처리 불편'(8.3%), '수행과정의 지자체 및 행정기관의 관리감독'(5.1%), '유사 제공기관과 경쟁'(4.7%), '기타'(4.6%), '시설 투자, 신규서비스 발굴 등의 제약'(1.9%) 순이었음.
- 사업유형별로 전자바우처 사업을 제공하는 과정에서 인식하는 애로사항을 살펴보면,
 - 노인돌봄종합서비스 사업체는 '제공인력 구인 어려움' 24.6%, '이용자 확보 어려움' 23.2%, '바우처 단가 경직성' 22.2% 등의 순으로 응답함.
 - 장애인활동지원서비스 사업체는 다른 사업 유형과 달리 '바우처 단가의 경직성'(28.6%)과 '제공인력 처우개선 어려움'(23.3%)을 상대적으로 높게 응답함.
 - 산모신생아건강관리지원사업 사업체는 '이용자 확보 어려움' 응답이 37.6%로 가장 높고, 다른 사업유형 대비 '유사 제공기관과 경쟁'이 17.2%로 상대적으로 가장 높게 파악됨.
 - 발달재활서비스 사업체는 '바우처 단가의 경직성'(27.3%)과 '이용자 확보 어려움'(22.1%)을 비교적 많이 응답함.
 - 지역사회서비스투자사업 사업체의 48.8%는 '이용자 확보 어려움'을 가장 큰 애로사항으로 응답하였으며, 이는 다른 사업유형 대비 상대적으로 매우 높은 비중임.
 - 가사간병방문지원사업과 언어발달·발달장애인부모상담 사업체에서는 '바우처 단가의 경직성'이 각 31.4%, 24.9%로 가장 높았음.

〈표 5-4-3〉 전자바우처 사업유형별 사업 제공과정에서의 애로사항

(단위: %, 개소)

전자바우처 사업 제공과정 애로사항	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
이용자 확보 어려움	32.0	23.2	11.1	37.6	22.1	48.8	22.9	18.5
제공인력 구인 어려움	12.5	24.6	14.9	16.0	13.7	2.7	22.5	12.8
제공인력 처우개선 어려움	9.7	16.3	23.3	12.8	8.8	3.0	6.6	12.1
바우처 단가의 경직성	21.2	22.2	28.6	5.2	27.3	17.2	31.4	24.9
수행과정의 지자체 및 행정기관의 관리감독	5.1	2.4	4.8	0.9	10.3	4.6	-	11.0
바우처 결제 및 정산처리 불편	8.3	3.0	10.1	4.7	7.9	12.1	4.2	10.8
시설투자, 신규서비스 발굴 등의 제약	1.9	1.9	-	2.4	2.7	1.9	1.9	-
유사 제공기관과 경쟁	4.7	3.3	1.5	17.2	4.5	3.6	2.8	6.2
기타	4.6	3.2	5.7	3.3	2.6	6.2	7.8	3.7
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

3. 전자바우처 사업의 경쟁우위 요소

□ 전자바우처 사업의 경쟁우위 요소가 무엇인지 파악하기 위해, 경쟁우위 요소를 제공인력, 서비스 품질, 서비스 가격, 브랜드 및 홍보, 기관 대형화·전문화, 바우처 시스템, 지원 시책 등으로 구분하여 조사함.

□ 전자바우처 사업이 동일 또는 유사서비스업과 경쟁에서 우위를 차지하기 위해서 가장 필요한 것이 무엇인지 조사한 결과, 조사한 사업체 중 28.3%가 ‘제공인력의 전문화 및 경력관리’를 응답하여 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘제공인력의 처우개선’(27.6%), ‘서비스 가격 자율화’(9.3%), ‘서비스 품질제고’(8.3%), ‘바우처 시스템의 이용 편의성 제고’(7.8%), ‘사업 지원시책 확대’(5.2%), ‘사업수행기관 대형화 및 전문화’(5.0%), ‘고유 브랜드 개발 및 홍보’(4.6%), ‘기타’(3.8%) 순으로 확인됨.

□ 사업유형별로 살펴보면, 대다수의 사업 유형의 사업체에서 제공인력과 관련된 ‘제공인력의 전문화 및 경력관리’와 ‘제공인력의 처우개선’을 가장 큰 경쟁우위 요소로 응답함.

○ 산모신생아건강관리지원사업 사업체에서는 ‘고유 브랜드 개발 및 홍보’가 9.4%로 다른 사업 유형 대비 상대적으로 높았음.

○ 발달재활서비스 사업체의 경우 ‘서비스 가격 자율화’가 12.3%로 다른 사업 유형 대비 상대적으로 높게 응답됨.

○ 지역사회서비스투자사업과 언어발달·발달장애인가족상담 사업체의 경우 다른 사업 유형 대비 ‘바우처 시스템의 이용 편의성 제고(각 11.6%, 17.5%)’와 ‘서비스 가격 자율화(각 11.7%, 12.5%)’가 비교적 높았음.

○ 가사간병방문지원사업 사업체의 경우 ‘사업 수행기관 대형화 및 전문화’가 10.2%로 다른 사업 유형 대비 상대적으로 높았음.

〈표 5-4-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 경쟁우위 요소

(단위: %, 개소)

전자바우처 사업 경쟁우위 요소	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 가족상담
제공인력의 전문화 및 경력관리	28.3	24.1	17.4	37.0	41.3	23.6	20.3	35.8
제공인력의 처우개선	27.6	45.3	59.6	21.7	15.0	19.0	41.8	15.9
서비스 품질 제고	8.3	5.6	6.1	6.1	9.3	10.2	9.6	6.0
서비스 가격 자율화	9.3	7.4	3.3	2.7	12.3	11.7	5.2	12.5
고유 브랜드 개발 및 홍보	4.6	0.5	1.4	9.4	4.7	7.5	-	-
사업 수행기관 대형화 및 전문화	5.0	5.7	6.6	6.5	4.1	3.6	10.2	4.9
바우처 시스템의 이용 편의성 제고	7.8	6.6	2.6	1.9	6.7	11.6	3.3	17.5
사업 지원정책 확대	5.2	2.9	2.8	9.4	3.0	7.7	4.5	3.5
기타	3.8	1.9	-	5.2	3.7	5.1	5.2	4.0
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

제5절 공급자 관점의 사회서비스 인지도와 정책 관련 의견

1. 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체

□ 사회서비스 문제 해결의 주체에 대해 어떻게 인식하고 있는지 파악하기 위해, 성인돌봄, 아동돌봄, 건강, 교육, 고용 및 취업, 사회 참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경서비스 등 17개 사회서비스 유형에 대한 문제 해결의 주체를 개인 또는 가족에서 국가까지 7점으로 구분하여 인식 정도를 조사함.

○ 해당 의견은 개인이나 가족이 전적으로 해결해야 한다고 생각할수록 1점, 중앙정부나 지자체 등 국가가 전담하여 해결해야 한다고 생각할수록 7점인 7점 척도 문항이며 각 사회서비스 영역별 응답 비율을 분석함.

□ 조사한 사회서비스 사업체의 사회서비스 영역별 문제 해결의 주체에 대한 인식 응답 비율을 살펴보면,

○ 각 사회서비스 영역별 이용자가 어려움이 있을 시, 그 문제를 해결할 주체로 ‘개인이나 가족’을 응답한 비율이 가장 높은 사회서비스 유형은 신체건강 서비스(34.1%)이며, 그 다음으로 문화 및 여가 서비스(29.2%), 노인 돌봄 서비스(28.6%) 등의 순이었음.

- 성인돌봄 영역의 노인 돌봄 서비스, 장애인 돌봄 서비스, 일상생활지원 서비스의 경우 각 28.6%, 26.5%, 27.2%로 다른 서비스 유형에 비해 문제 해결 주체로서 ‘개인이나 가족’이 상대적으로 높게 응답됨.

○ 문제 해결 주체로 ‘개인이나 가족, 국가가 함께’를 응답한 비율이 가장 높은 사회서비스 유형은 일상생활지원 서비스(26.9%)이며, 그 다음으로 문화 및 여가 서비스(22.8%), 신체건강 서비스(21.9%) 등의 순으로 확인됨.

○ 문제 해결 주체로 ‘국가(중앙정부, 지자체)’를 응답한 비율이 가장 높은 사회서비스 유형은 일자리 지원 서비스(68.2%)이며, 그 다음으로 보육서비스(67.4%), 사회참여 지원 서비스(65.6%) 등의 순이었음.

- 아동돌봄 영역의 출산지원 서비스, 보육 서비스, 방과 후 돌봄 서비스, 기타

아동돌봄 서비스의 경우 각 60% 이상으로 다른 서비스 유형에 비해 상대적으로 높았음.

〈표 5-5-1〉 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체

(단위: %)

사회서비스 유형별 문제 해결의 주체		①+② +③ 개인 /가족	① 개인이나 가족이 전적으로	②	③	④ 개인/ 가족, 국가가 반씩	⑤+⑥ +⑦ 국가 (중앙 정부, 지자체)	⑤	⑥	⑦ 국가가 전담하여
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	28.6	9.6	14.1	4.9	16.5	54.9	16.9	9.3	28.7
	장애인 돌봄 서비스	26.5	8.0	6.5	12.0	13.7	59.8	14.3	14.5	31.0
	일상생활지원 서비스	27.2	9.3	7.7	10.2	26.9	45.8	15.8	7.9	22.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	19.1	7.3	5.0	6.8	17.3	63.6	20.6	10.5	32.5
	보육 서비스	15.3	5.2	4.1	6.0	17.2	67.4	18.7	17.3	31.4
	방과 후 돌봄 서비스	17.2	6.7	5.0	5.5	17.4	65.4	20.1	11.2	34.1
	기타 아동돌봄 서비스	21.3	9.1	5.3	6.9	17.5	61.3	18.1	11.7	31.5
건강	신체건강 서비스	34.1	15.7	9.1	9.3	21.9	44.0	14.1	7.4	22.5
	정신건강 서비스	22.7	10.3	5.5	6.9	19.4	57.9	17.0	10.8	30.1
	재활 서비스	18.2	8.7	4.4	5.1	18.9	62.9	20.9	10.7	31.3
교육	교육지원/평생교육	21.6	9.2	5.2	7.2	19.9	58.5	17.1	11.3	30.1
	정보제공 서비스	19.0	7.0	4.9	7.1	16.4	64.6	17.1	12.1	35.4
고용 및 취업	취·창업 지원 서비스	16.8	7.7	4.2	4.9	18.8	64.3	17.7	12.8	33.8
	일자리 지원 서비스	15.0	7.0	3.5	4.5	16.7	68.2	17.0	13.4	37.8
사회참여 지원 서비스		16.2	7.6	3.5	5.1	18.2	65.6	19.4	12.2	34.0
문화 및 여가 서비스		29.2	13.9	5.9	9.4	22.8	48.0	14.9	6.1	27.0
주거 및 환경 서비스		23.3	11.7	5.7	5.9	19.5	57.3	18.1	10.4	28.8

주: 1) 사회서비스 영역별로 해당 문제 발생 시 해결주체를 조사한 문항으로 7점 척도로 조사를 진행하였음. 1점에 가까울수록 개인이나 가족이 전적으로 문제를 해결하는 것이고, 7점에 가까울수록 국가가 전담하여 문제를 해결하는 것임.

□ 사회서비스 문제 해결의 주체에 대한 인식정도를 사업체의 사업유형별로 살펴보면,

○ 장애인활동지원서비스와 언어발달·발달장애인부모상담 사업체는 대부분의 사

회서비스 유형에서 국가가 전담해야 한다는 인식 정도가 다른 사업유형 사업체 대비 상대적으로 높게 응답됨.

○ 반면, 노인돌봄종합서비스와 지역사회서비스투자사업 사업체는 다른 사업유형 사업체 대비 상대적으로 국가 전담 해결 인식 정도가 낮은 편이었음.

〈표 5-5-2〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 유형별 문제 해결의 주체

(단위: 점, 평균)

[1점 (개인이나 가족이 전적으로) ~ 7점 (국가가 전담하여) 까지]

사회서비스 유형별 문제 해결의 주체		전체	사업유형						
			노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	4.6	4.4	5.0	4.7	4.8	4.4	4.4	5.4
	장애인 돌봄 서비스	4.9	4.6	5.3	5.0	5.1	4.7	4.8	5.5
	일상생활지원 서비스	4.4	4.1	4.8	4.4	4.8	4.3	4.4	4.9
아동 돌봄	출산지원 서비스	5.0	4.6	5.4	5.4	5.1	4.9	4.9	5.3
	보육 서비스	5.2	5.1	5.4	5.3	5.3	5.1	5.2	5.5
	방과후 돌봄 서비스	5.1	5.1	5.2	5.4	5.1	4.9	5.0	5.4
	기타 아동돌봄 서비스	4.9	5.0	5.2	5.2	4.8	4.7	5.1	5.3
건강	신체건강 서비스	4.2	4.2	4.8	4.2	4.2	4.1	4.6	4.4
	정신건강 서비스	4.8	4.7	5.3	4.9	4.9	4.6	5.1	5.4
	재활 서비스	5.0	4.7	5.4	5.1	5.1	4.8	4.8	5.7
교육	교육지원/ 평생교육	4.8	4.8	5.4	4.9	4.9	4.7	4.9	5.1
	정보제공 서비스	5.1	5.1	5.3	5.2	5.1	5.0	5.1	5.7
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	5.1	5.2	5.4	5.2	5.0	4.9	5.4	5.3
	일자리 지원 서비스	5.2	5.4	5.7	5.5	5.2	5.0	5.4	5.4
사회참여 지원 서비스		5.1	5.2	5.6	5.3	5.1	4.9	5.3	5.5
문화 및 여가 서비스		4.5	4.6	5.1	4.1	4.4	4.3	4.8	4.4
주거 및 환경 서비스		4.7	4.8	5.2	4.4	4.8	4.5	5.0	5.0
계		(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 사회서비스 영역별로 해당 문제 발생 시 해결주체를 조사한 문항으로 7점 척도로 조사를 진행하였음. 1점에 가까울수록 개인이나 가족이 전적으로 문제를 해결하는 것이고, 7점에 가까울수록 국가가 전담하여 문제를 해결하는 것임.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2. 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상

- 국가(중앙정부 및 지자체)에서 제공하는 사회서비스는 누구를 대상으로 정책화되어야 하는지에 대한 인식을 파악하기 위해 정책화 대상을 소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전국민 대상)과 소득이 낮은 사람(취약계층)으로 구분하여 조사함.
- 조사한 사업체 중 63.1%는 소득과 상관없이 전 국민을 대상으로 국가가 사회서비스를 제공해야 한다고 응답하였으며, 35.5%는 소득이 낮은 취약계층에게만 사회서비스를 제공해야 한다고 응답함.
- 사업유형별로 살펴보면, 지역사회서비스투자사업 사업체의 69.6%는 전 국민을 대상으로 사회서비스를 제공해야한다고 응답하여 다른 사업유형 사업체 대비 높게 나타난 반면, 노인돌봄종합서비스 사업체는 전 국민을 대상으로 사회서비스를 제공해야 한다는 응답이 51.3%로 상대적으로 가장 낮고, 취약 계층을 대상으로 사회서비스를 제공해야 한다는 응답이 47.6%로 가장 높았음.

〈표 5-5-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상에 대한 의견

(단위: %, 개소)

국가 제공 사회서비스의 정책화 대상	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
전 국민 대상(소득과 무관)	63.1	51.3	67.1	55.4	63.4	69.6	63.7	67.3
취약 계층(소득이 낮은)	35.5	47.6	31.4	40.9	36.2	29.0	35.4	30.9
모르겠음	1.3	1.1	1.5	3.7	0.5	1.4	0.9	1.8
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

3. 바람직한 사회서비스 제공주체

□ 사회서비스를 제공하는 바람직한 방식에 대한 인식을 파악하기 위해, 사회서비스를 제공하는 주체를 국가 주도 제공, 국가·민간 공동 제공, 국가 관리 및 민간 제공, 민간 주도 제공으로 구분하여 조사함.

□ 조사한 사업체 중 47.4%가 ‘국가와 민간이 공동으로 제공하는 것이 바람직함’으로 응답하여 가장 높았고, 그 다음으로 ‘국가는 관리하고 민간이 제공하는 것이 바람직함’(30.0%), ‘국가가 주도하여 제공하는 것이 바람직함’(19.5%), ‘민간이 스스로 알아서 제공하도록 하는 것이 바람직함’(3.1%) 순이었음.

□ 사업유형별로 바람직한 사회서비스 제공주체를 살펴보면,

- 장애인활동지원서비스 사업체 중 31.0%가 ‘국가 주도 제공’으로 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 가장 높았음.
- 가사간병방문지원 사업체 중 56.3%가 ‘국가 및 민간 공동 제공’으로 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 가장 높았음.
- 언어발달·발달장애인부모상담 사업체 중 35.2%가 ‘국가 관리, 민간 제공’으로 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 가장 높았음.

〈표 5-5-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 바람직한 사회서비스 제공주체

(단위: %, 개소)

바람직한 사회서비스 제공주체	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
국가 주도 제공	19.5	18.0	31.0	15.5	17.5	19.3	21.6	20.3
국가 및 민간 공동 제공	47.4	49.1	55.2	46.6	50.1	42.1	56.3	44.6
국가 관리, 민간 제공	30.0	28.9	13.8	34.3	28.9	34.8	22.1	35.2
민간 주도 제공	3.1	4.0	-	3.5	3.4	3.8	-	-
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

4. 사회서비스 정책에 대한 인식

□ 사회서비스 정책에 대한 인식을 파악하기 위해, 10개 문항으로 구성된 사회서비스 정책에 대한 동의 정도를 조사함.

○ 각 10개 문항의 정책 의견에 대해 전혀 동의하지 않는다고 생각할수록 1점, 매우 동의한다고 생각할수록 5점을 주는 5점 척도로 조사했으며 5점 만점으로 산출한 값을 제시함.

□ 조사 사업체를 대상으로 사회서비스 정책 인식 정도를 조사한 결과,

○ ‘현재 자기가 살고 있는 지역사회 안에서 필요한 사회서비스를 이용할 수 있어야 한다.’는 응답이 4.3점으로 가장 높은 동의 정도를 보이며, 그 다음으로 ‘사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.’(4.0점), ‘지역 내에 필요한 사회서비스를 지자체가 자율적으로 기획·추진할 수 있도록 역량을 강화해야 한다.’(4.0점) 등의 순이었음.

○ 반면, ‘국가보조금으로 운영하는 사회서비스에 종사하는 인력은 국가가 직접 고용해야 한다.’는 3.0점으로 동의 정도가 상대적으로 가장 낮으며, ‘서비스 이용료는 시장이 자율적으로 결정해야 한다.’(3.1점) 또한 동의 정도가 낮게 나타남.

□ 사업유형별로 사회서비스 정책 인식 정도를 살펴보면,

○ 노인돌봄종합서비스 사업체는 전반적으로 전체 평균 점수와 비슷한 양상을 보이나, ‘서비스 이용료는 시장이 알아서 자율적으로 결정해야 한다.’가 2.8점으로 가장 낮은 동의 정도를 보임,

○ 장애인활동지원서비스 사업체는 ‘사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.’는 정책 동의 정도가 4.5점으로 다른 사업유형 사업체 대비 가장 높게 나타난 반면, ‘서비스 이용료는 시장이 자율적으로 정해야 한다’는 2.6점으로 동의 정도가 상대적으로 낮았음.

○ 산모신생아건강관리지원사업 사업체는 ‘지역내 사회서비스 제공기관이 너무 많으면 정부가 수를 제한할 필요가 있다’가 4.3점으로 다른 사업유형 사업체

대비 가장 높은 반면, ‘국가보조금으로 운영하는 사회서비스에 종사하는 인력은 국가가 직접 고용해야 한다.’는 2.5점으로 가장 낮게 확인됨.

- 발달재활서비스 사업체는 전반적으로 전체 평균 점수와 비슷한 양상을 보이거나, ‘서비스 이용료는 시장이 알아서 자율적으로 결정해야 한다.’가 3.6점으로 다른 사업유형 사업체 대비 가장 높은 동의 정도를 보임,
- 지역사회서비스투자사업 사업체는 전반적으로 전체 평균 점수와 비슷한 양상을 보이거나, ‘사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.’가 3.7점으로 다른 사업유형 사업체 대비 동의 정도가 가장 낮았음.
- 가사간병방문지원사업 사업체는 ‘현재 살고 있는 지역사회 안에서 필요한 사회서비스를 이용할 수 있어야 한다.’는 동의 정도가 4.5점으로 다른 사업유형 사업체 대비 가장 높게 응답된 반면, ‘서비스 이용료는 시장이 자율적으로 결정해야 한다.’는 2.4점으로 가장 낮았음.
- 언어발달·발달장애인부모상담 사업체 역시 전반적으로 전체 평균 점수와 비슷한 양상이었으나, ‘국공립 기관에서 제공하는 사회서비스를 지금보다 늘릴 필요가 있다.’가 3.9점으로 다른 사업유형 사업체와 비교하여 동의 정도가 상대적으로 가장 높았음.

〈표 5-5-5〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 정책에 대한 인식

(단위: 점, 평균)

[1점 (전혀 동의하지 않는다) ~ 5점 (매우 동의한다) 까지]

사회서비스 정책에 대한 인식	전체	사업유형						
		노인 돌봄 종합 서비스	장애인 활동 지원 서비스	산모 산생아 건강 관리 지원 사업	발달 재활 서비스	지역 사회 서비스 투자 사업	가사 간병 방문 지원 사업	언어 발달· 발달 장애인 부모 상담
국공립 기관에서 제공하는 사회서비스를 지금보다 늘릴 필요 있다.	3.6	3.1	3.8	3.4	3.7	3.7	3.5	3.9
국가보조금으로 운영하는 사회서비스에 종사하는 인력은 국가가 직접 고용해야 한다.	3.0	3.0	3.8	2.5	3.0	3.0	3.4	3.3
사회서비스를 제공할 수 있는 기관의 지 자체 등록기준 지금보다 강화해야 한다.	3.7	3.6	4.1	3.9	3.7	3.6	3.9	3.7
지역 내에 사회서비스 제공기관이 너무 많으면 정부가 수를 제한할 필요가 있다.	3.9	3.9	3.8	4.3	3.8	3.8	4.0	3.7
사회서비스 제공인력으로 활동하기 위해 자격기준을 지금보다 강화해야 한다.	3.7	3.8	4.2	3.8	3.7	3.5	3.8	3.6
서비스 이용료는 시장이 자율적으로 결 정해야 한다.	3.1	2.8	2.6	2.5	3.6	3.2	2.4	3.5
사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.	4.0	4.1	4.5	4.1	4.0	3.7	4.1	3.9
지역 내에 필요한 사회서비스를 지자체 가 자율적으로 기획·추진할 수 있도록 역량을 강화해야 한다.	4.0	4.0	4.2	3.9	4.1	3.9	4.1	4.1
현재 살고 있는 지역사회 안에서 필요한 사회서비스를 이용할 수 있어야 한다.	4.3	4.3	4.4	4.2	4.1	4.2	4.5	4.4
신기술(AI, IoT) 활용 시 훨씬 나은 사 회서비스 제공할 수 있을 것이다.	3.6	3.6	3.8	3.2	3.6	3.5	3.7	3.4
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 사회서비스 정책별 인식을 5점 척도로 조사를 진행하였음. 1점에 가까울수록 동의하지 않는 것이고, 5점에 가까울수록 동의하는 것임.
2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

5. 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관과의 협력 수준

□ 사회서비스 사업체가 사업을 운영하면서 느끼는 정부, 지자체, 공공·민간 기관과의 협력 수준에 대한 동의정도를 1점(매우 낮음)에서 5점(매우 높음)까지 조사한 결과, ‘사업체가 소속된 지자체’가 3.4점으로 협력 수준에 대해 동의정도가 가장 높았으며, 다음으로 ‘지역 내 사회서비스제공 공공기관’ 및 ‘지역 내 사회서비스 제공 민간기관’(각 3.0점), ‘중앙정부’(2.9점), ‘타 지자체’(2.7점) 순이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 협력 수준 동의 정도에 대한 큰 차이는 없는 가운데, 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 경우 ‘지역 내 사회서비스 제공 공공기관’과의 협력 수준에 대한 동의정도가 3.6점으로 응답되어 다른 사업유형 사업체에 대비하여 가장 점수가 높았음.

〈표 5-5-6〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관과의 협력 수준

(단위: 점, 평균)

[1점 (매우 낮음) ~ 5점 (매우 높음) 까지]

협력 수준 인식	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달·발달 장애인 부모상담
중앙정부	2.9	2.9	2.8	3.0	2.9	2.8	2.9	2.9
제공기관이 소속된 지자체	3.4	3.4	3.5	3.5	3.4	3.3	3.5	3.3
타 지자체	2.7	2.7	2.8	2.7	2.8	2.7	2.7	2.5
지역 내 사회서비스 제공 공공기관	3.0	3.1	3.1	3.6	3.0	2.8	3.1	2.7
지역 내 사회서비스 제공 민간기관	3.0	3.2	3.2	3.0	3.0	2.9	3.2	2.8
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 사회서비스 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관과의 협력수준을 5점 척도로 조사를 진행하였음. 1점에 가까울수록 동의하지 않는 것이고, 5점에 가까울수록 동의하는 것임.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

6. 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관, 이용자에게 대한 신뢰 수준

□ 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간 기관과의 신뢰 수준에 대해 1점(매우 낮음)에서 5점(매우 높음)까지 조사한 결과, ‘지역 내 사회서비스 이용자’가 3.4점으로 신뢰수준이 가장 높게 응답되었고, 다음으로 ‘사업체가 소속된 지자체’(3.3점), ‘지역 내 사회서비스 제공 공공기관’ 및 ‘지역 내 사회서비스 제공 민간기관’(각 3.2점), ‘중앙정부’(3.1점), ‘타 지자체’(2.9점) 순으로 나타남.

□ 사업유형별로 살펴보면, 신뢰 수준 동의 정도에 대한 큰 차이는 없는 가운데, 산모 신생아건강관리지원사업 사업체의 경우 ‘지역 내 사회서비스 제공 공공기관’과의 신뢰 수준이 3.5점으로 다른 사업유형 사업체에 대비하여 점수가 가장 높았음.

〈표 5-5-7〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관, 이용자에게 대한 신뢰 수준

(단위: 점, 평균)

[1점 (매우 낮음) ~ 5점 (매우 높음) 까지]

신뢰 수준 인식	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
중앙정부	3.1	3.0	3.1	3.2	3.1	3.2	3.1	3.2
제공기관이 소속된 지자체	3.3	3.3	3.4	3.5	3.3	3.3	3.5	3.4
타 지자체	2.9	2.9	3.0	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9
지역 내 사회서비스 제공 공공기관	3.2	3.2	3.2	3.5	3.1	3.1	3.3	3.1
지역 내 사회서비스 제공 민간기관	3.2	3.3	3.3	3.1	3.1	3.1	3.2	3.2
지역 내 사회서비스 이용자	3.4	3.4	3.3	3.3	3.4	3.4	3.4	3.6
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 사회서비스 사업 운영 시 정부, 지자체, 공공·민간기관과의 신뢰수준을 5점 척도로 조사를 진행하였음. 1점에 가까울수록 동의하지 않는 것이고, 5점에 가까울수록 동의하는 것임.

2) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

제6절 고용 및 재무실태

1. 사업체 고용 현황

- 사회서비스 사업체의 고용 현황을 파악하기 위하여, 2018년 12월 31일 기준 해당 조사 사업체의 전체 종사자 수를 조사하였으며,¹⁸⁾ 특히 전체 종사자 수에 대하여 고용형태, 성별, 전자바우처 사업 제공인력으로 세부 항목을 구분하여 파악함.
- 고용형태는 정규직과 비정규직으로 구분되며, 정규직은 조사대상 사업체와 고용계약 기간이 1년 이상이거나 특별한 고용계약이 없어도 계속 정규직원으로 일하는 상용종사자 중 계속 고용이 보장되는 종사자를 의미하며, 비정규직은 정규직 외 기간제 계약직, 무기계약직, 임시종사자, 일용종사자, 기타 종사자(인턴사원, 사회복무요원) 등을 포함함.
- 전자바우처 사업 제공인력은 조사 사업체의 전체 종사자 중 사회서비스 전자바우처 사업을 제공하는 서비스 제공인력 종사자 수를 의미함.
 - 제공인력이 전자바우처 사업과 비바우처 사업 모두를 제공하는 경우 또는 전체 서비스 제공시간 중 전자바우처 사업 제공시간이 30% 미만인 경우는 제공인력 종사자로 포함하지 않음.
- 고용 현황을 파악한 결과, 조사한 사회서비스 사업체의 기관당 평균 종사자는 2018년 12월 31일을 기준으로 23.8명으로 나타남.
- 고용 형태로 살펴보면, 정규직 종사자는 평균 11.3명, 전체 종사자 수 대비 비율은 48.5%이고, 비정규직 종사자는 평균 12.5명, 전체 종사자 수 대비 비율은 51.5%이었음.
- 성별로 살펴보면, 남성 종사자는 평균 2.6명이며 전체 종사자 수 대비 17.0%를 차지하고, 여성 종사자는 평균 21.2명이며 전체 종사자 수 대비 83.0%로 여성

18) 일반적으로 고용 현황 관련하여, 총 취업자, 취업자, 고용자 등으로 구분하여 통계가 산출되고 있는데, '총 취업자 = 직접종사자+간접종사자', '취업자 = 직접종사자', '고용자 = 직접종사자 - (무급종사자+자영업자)'로 파악됨. 본 조사에서는 전체 종사자(고용형태 및 성별)를 파악할 수 있도록 조사표를 구성함.

종사자의 비중이 매우 높은 것으로 조사됨.

- 전자바우처 사업 제공인력은 평균 15.4명으로 전체 종사자 수 대비 89.8% 수준이었음.

□ 사업유형별로 사회서비스 사업체 고용 현황을 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 기관당 평균 종사자는 105.0명으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 매우 높았고, 그 다음으로 가사간병방문지원사업 사업체 49.5명, 노인돌봄종합서비스 사업체 25.1명, 산모신생아건강관리지원사업 사업체 24.9명, 언어발달·발달장애인부모상담 사업체 14.6명, 발달재활서비스 사업체 14.3명, 지역사회서비스투자사업 사업체 6.6명 순으로 응답됨.

- 고용형태를 기준으로 살펴보면, 장애인활동지원서비스와 발달재활서비스 사업체의 전체 종사자 대비 기관당 평균 정규직 종사자의 비중이 57.2%(평균 58.6명), 50.4%(평균 6.0명)로 다른 사업유형 사업체 대비 정규직 종사자의 비율이 절반 이상으로 나타남.

- 성별을 기준으로 살펴보면, 지역사회서비스투자사업 사업체의 경우 전체 종사자 대비 기관당 평균 남성 종사자의 비중이 31.9%(평균 1.3명)로 가장 높게 확인되며, 그 밖에 장애인활동지원서비스, 언어발달·발달장애인부모상담, 발달재활서비스 사업체에서 각 14.9%(평균 14.6명), 13.4%(평균 2.3명), 12.0%(평균 2.1명)로 남성 종사자 비율이 상대적으로 높았음.

- 반면, 산모신생아건강관리지원사업, 노인돌봄종합서비스, 가사간병방문지원 사업체의 경우 전체 종사자 대비 기관당 평균 여성 종사자의 비율은 각 99.4%(평균 24.8명), 94.3%(평균 23.7명), 92.8%(평균 46.6명)이었음.

- 전체 종사자 수 대비 기관당 평균 전자바우처 사업 제공인력 비중은 지역사회서비스투자사업 사업체가 97.2%(평균 6.1명)로 가장 높았던 반면, 장애인활동지원서비스 사업체는 55.9%(평균 39.2명)로 가장 낮게 응답됨.

〈표 5-6-1〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업체 고용 현황

(단위: 명, %)

사업체 고용 현황		전체	사업유형						
			노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가시간병 방문지원 사업	언어발달 · 발달 장애인 부모상담
전체 종사자 수(평균)		23.8	25.1	105.0	24.9	14.3	6.6	49.5	14.6
(표준편차)		(43.2)	(22.4)	(96.0)	(17.8)	(23.3)	(7.1)	(50.6)	(16.5)
고용형태	정규직	11.3	9.3	58.6	11.4	6.0	2.4	27.9	6.3
	(%) ¹⁾	(48.5)	(44.0)	(57.2)	(46.4)	(50.4)	(48.4)	(48.1)	(45.0)
	비정규직	12.5	15.8	46.4	13.5	8.3	4.2	21.7	8.3
	(%) ¹⁾	(51.5)	(56.0)	(42.8)	(53.6)	(49.6)	(51.6)	(51.9)	(55.0)
성별	남성	2.6	1.4	14.6	0.1	2.1	1.3	2.9	2.3
	(%) ¹⁾	(17.0)	(5.7)	(14.9)	(0.6)	(12.0)	(31.9)	(7.2)	(13.4)
	여성	21.2	23.7	90.5	24.8	12.2	5.3	46.6	12.3
	(%) ¹⁾	(83.0)	(94.3)	(85.1)	(99.4)	(88.0)	(68.1)	(92.8)	(86.6)
전자바우처 사업	전자바우처 사업 제공인력 ²⁾ (%) ¹⁾	15.4	23.9	39.2	13.7	10.6	6.1	35.5	12.1
		(89.8)	(96.4)	(55.9)	(65.4)	(94.7)	(97.2)	(87.5)	(94.7)
계 ³⁾		(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 괄호 안 %는 전체 종사자 수 대비 각 세부항목별 비율의 평균을 의미함.

2) 전자바우처 사업을 제공하는 서비스 제공인력을 의미하며, 제공인력이 전자바우처와 비바우처 사업 모두를 제공하거나 전체 서비스 제공시간 중 전자바우처 사업 제공시간이 30% 미만인 경우는 포함하지 않음.

3) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 사회서비스 사업체 고용 현황을 비바우처 사업 제공 여부로 살펴보면, 비바우처 사업을 제공하지 않는 사업체의 기관당 평균 종사자는 32.2명으로 비바우처 사업을 병행하는 사업체(20.1명) 대비 높게 파악됨.

○ 고용형태로 파악해보면, 비바우처 사업 미제공 사업체의 경우 전체 종사자 대비 기관당 평균 비정규직 종사자 비율이 56.4%(평균 17.6명)인 반면, 비바우처 사업 제공 사업체는 기관당 평균 정규직 종사자 비율이 50.6%(평균 9.9명)이었음.

○ 성별을 기준으로 살펴보면, 비바우처 사업 제공 여부와 상관없이 각 사업체 모두 전체 종사자 수 대비 기관당 평균 여성 종사자 비율이 약 80% 이상을 응답됨.

○ 전체 종사자 수 대비 전자바우처 사업 제공인력 비중을 살펴보면, 비바우처 사업 미제공 사업체는 기관당 평균 86.9%인 반면, 제공 사업체는 91.1%로 소폭 높았음.

□ 사회서비스 사업체 고용 현황을 전자바우처 사업 복수 제공현황으로 살펴보면, 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 전체 종사자는 평균 24.0명, 2개 제공 사업체는 20.0명, 3개 이상 제공 사업체는 35.4명이었음.

○ 고용형태로 살펴보면, 전자바우처 사업 복수 제공 여부와 상관없이 각 사업체 모두 전체 종사자 대비 비정규직 종사자 비율이 기관당 평균 약 50% 이상으로 응답됨.

○ 성별을 기준으로 살펴보면, 전자바우처 사업 복수 제공 여부와 상관없이 각 사업체 모두 전체 종사자 대비 여성 종사자 비율이 기관당 평균 약 80% 이상이었음.

○ 전체 종사자 수 대비 전자바우처 사업 제공인력 비중을 살펴보면, 2개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체가 기관당 평균 94.9%이며, 1개 제공 사업체 88.4%, 3개 이상 제공 사업체 88.3% 순으로 나타남.

〈표 5-6-2〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사업체 고용 현황

(단위: 명, %)

사업체 고용 현황		비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
		미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
전체 종사자 수(평균) (표준편차)		32.2 (54.9)	20.1 (36.3)	24.0 (44.6)	20.0 (34.9)	35.4 (51.5)
고용형태	정규직 (%) ¹⁾	14.5 (43.6)	9.9 (50.6)	11.7 (50.0)	7.9 (44.6)	19.8 (44.4)
	비정규직 (%) ¹⁾	17.6 (56.4)	10.3 (49.4)	12.4 (50.0)	12.1 (55.4)	15.6 (55.6)
성별	남성 (%) ¹⁾	3.4 (15.2)	2.3 (17.8)	2.7 (19.5)	2.1 (10.5)	3.0 (10.1)
	여성 (%) ¹⁾	28.8 (84.8)	17.9 (82.2)	21.3 (80.5)	17.9 (89.5)	32.4 (89.9)
전자바우처 사업	전자바우처 사업 제공인력 ²⁾ (%) ¹⁾	18.1 (86.9)	14.2 (91.1)	14.6 (88.4)	16.1 (94.9)	21.9 (88.3)
계 ³⁾		(345)	(759)	(732)	(267)	(105)

주: 1) 괄호 안 %는 전체 종사자 수 대비 각 세부항목별 비율의 평균을 의미함.

2) 전자바우처 사업을 제공하는 서비스 제공인력을 의미하며, 제공인력이 전자바우처와 비바우처 사업 모두를 제공하거나 전체 서비스 제공시간 중 전자바우처 사업 제공시간이 30% 미만인 경우는 포함하지 않음.

3) 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2. 사업체 복리후생제도 현황

가. 보험 가입자 현황

□ 사회서비스 사업체 종사자의 보험 가입 현황을 파악하기 위해, 산재보험, 고용보험, 건강보험, 국민연금, 상해보험, 배상책임보험으로 구분하여 전체 종사자 수와 가입자 수를 바탕으로 개별 사회보험의 가입률을 파악함.

□ 조사한 사업체의 보험 가입자 현황을 살펴보면, 산재보험 가입률이 80.6%(평균 21.4명)로 가장 높고, 그 다음으로 배상책임보험 75.6%(평균 20.9명), 고용보험 71.4%(평균 19.9명), 건강보험 62.9%(평균 18.4%), 국민연금 56.8%(평균 15.6명), 상해보험 56.0%(평균 12.7명) 순으로 응답됨.

□ 사업유형별로 보험 가입자 현황을 살펴보면,

○ 상해보험을 제외하고 장애인활동지원서비스와 가사간병방문지원사업 사업체의 보험 가입률이 다른 사업유형 대비 상대적으로 고르게 높았음.

- 발달재활서비스 사업체의 경우 상해보험 가입률이 73.7%(평균 10.9명)로 다른 사업유형에 비해 상대적으로 높은 반면, 노인돌봄종합서비스 사업체는 44.8%(평균 9.8명)로 가장 낮게 나타남.

○ 반면, 배상책임보험을 제외하고 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 보험 가입률은 다른 사업유형 대비 상대적으로 고르게 낮은 편임.

- 지역사회서비스투자사업 사업체의 경우 배상책임보험 가입률은 52.8%(평균 3.5명)로 다른 사업유형 대비 가장 낮았음.

〈표 5-6-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 보험 가입자 현황

(단위: 명, %)

보험 가입자 현황		전체	사업유형						
			노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
산재보험	가입률	80.6	91.0	93.8	56.9	82.5	74.4	96.8	77.2
	가입자 수(평균)	21.4	23.6	102.1	13.8	12.8	5.3	48.2	12.1
	(표준편차)	(42.7)	(22.6)	(94.4)	(15.1)	(23.6)	(6.9)	(50.1)	(16.1)
고용보험	가입률	71.4	83.5	91.5	56.1	72.9	60.5	91.5	66.5
	가입자 수(평균)	19.9	22.3	97.4	13.7	11.7	4.1	45.9	9.5
	(표준편차)	(40.6)	(22.1)	(88.8)	(15.2)	(22.8)	(5.9)	(47.1)	(11.8)
건강보험	가입률	62.9	66.6	88.9	52.3	64.5	54.1	81.3	57.4
	가입자 수(평균)	18.4	18.1	97.8	12.7	10.9	3.1	43.4	8.5
	(표준편차)	(40.6)	(19.5)	(88.9)	(14.8)	(23.2)	(4.0)	(49.1)	(11.7)
국민연금	가입률	56.8	52.3	73.2	46.6	62.9	52.6	66.5	57.1
	가입자 수(평균)	15.6	13.6	81.6	11.3	10.4	3.0	34.8	8.5
	(표준편차)	(34.9)	(16.2)	(78.0)	(13.5)	(21.8)	(4.0)	(42.7)	(11.7)
상해보험	가입률	56.0	44.8	54.5	52.9	73.7	49.4	65.2	71.5
	가입자 수(평균)	12.7	9.8	52.3	13.2	10.9	3.4	31.9	9.3
	(표준편차)	(31.2)	(17.1)	(77.8)	(17.3)	(20.1)	(6.1)	(45.8)	(10.8)
배상책임보험	가입률	75.6	89.8	92.9	87.7	84.6	52.8	93.5	81.0
	가입자 수(평균)	20.9	23.0	98.6	22.0	12.4	3.5	46.8	10.6
	(표준편차)	(41.5)	(21.5)	(92.2)	(17.5)	(22.2)	(6.1)	(48.1)	(10.9)

주: 1) 가입률은 전체 종사자 수 평균 대비 각 보험 가입자 수 평균의 비율을 산출한 것임.

□ 종사자 규모별로 보험 가입자 현황을 살펴보면, 30인 이상 사업체의 경우 상해보험을 제외하고, 산재보험(94.6%), 고용보험(90.7%), 건강보험(89.1%), 국민연금(76.4%), 배상책임보험(91.6%)에서 다른 종사자 규모의 사업체 대비 가장 높은 가입률이 확인됨.

○ 3-9인 사업체의 경우 상해보험 가입률이 59.8%로 가장 높았음.

〈표 5-6-4〉 종사자 규모에 따른 보험 가입자 현황

(단위: 명, %)

보험 가입자 현황		전체	종사자 규모			
			1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상
산재보험	가입률	80.6	71.7	81.2	85.1	94.6
	가입자 수(평균)	21.4	5.6	10.3	28.3	112.5
	(표준편차)	(42.7)	(9.3)	(13.6)	(31.3)	(86.4)
고용보험	가입률	71.4	64.7	69.4	76.7	90.7
	가입자 수(평균)	19.9	5.2	9.2	26.2	106.9
	(표준편차)	(40.6)	(8.7)	(13.4)	(30.7)	(81.1)
건강보험	가입률	62.9	63.8	57.2	63.2	89.1
	가입자 수(평균)	18.4	4.4	7.8	22.7	106.9
	(표준편차)	(40.6)	(4.2)	(12.2)	(30.0)	(82.1)
국민연금	가입률	56.8	61.1	52.7	51.3	76.4
	가입자 수(평균)	15.6	3.9	6.9	17.8	91.1
	(표준편차)	(34.9)	(6.1)	(10.2)	(24.7)	(72.8)
상해보험	가입률	56.0	50.1	59.8	53.3	59.0
	가입자 수(평균)	12.7	3.6	6.8	16.5	62.5
	(표준편차)	(31.2)	(7.7)	(10.8)	(26.8)	(75.9)
배상책임보험	가입률	75.6	64.2	75.0	85.9	91.6
	가입자 수(평균)	20.9	5.2	9.8	28.9	108.7
	(표준편차)	(41.5)	(9.1)	(13.4)	(29.6)	(84.6)

주: 1) 가입률은 전체 종사자 수 평균 대비 각 보험 가입자 수 평균의 비율을 산출한 것임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 보험 가입자 현황을 살펴보면, 비바우처 사업 제공 여부와 상관없이 조사한 사업체 전체 보험 가입자 현황과 비슷한 보험 가입률 추이를 보임.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 보험 가입자 현황을 살펴보면, 상해 보험과 배상책임보험을 제외하고 대다수 사업체가 조사한 사업체 전체 보험 가입자 현황과 비슷한 추이를 보임.

○ 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 경우 상해보험과 배상보험 가입률이 각 68.5%, 85.2%로 다른 사업체 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 5-6-5〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 보험 가입자 현황

(단위: 명, %)

보험 가입자 현황		비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
		미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
산재보험	가입률	86.5	78.7	78.7	86.5	83.1
	가입자 수(평균)	29.9	17.7	21.4	18.4	33.1
	(표준편차)	(54.1)	(35.9)	(44.0)	(34.6)	(51.2)
고용보험	가입률	75.4	69.6	69.5	76.4	74.8
	가입자 수(평균)	27.7	16.5	19.9	17.2	30.0
	(표준편차)	(50.5)	(34.9)	(41.7)	(34.2)	(47.8)
건강보험	가입률	62.1	63.2	62.2	64.5	64.6
	가입자 수(평균)	26.1	15.5	18.5	15.5	28.7
	(표준편차)	(52.8)	(33.3)	(42.2)	(31.2)	(49.4)
국민연금	가입률	55.4	57.4	55.7	60.3	57.4
	가입자 수(평균)	21.8	12.8	15.5	13.9	23.0
	(표준편차)	(43.5)	(30.0)	(35.9)	(29.3)	(40.9)
상해보험	가입률	51.8	57.8	51.8	66.3	68.5
	가입자 수(평균)	15.2	11.6	11.8	12.9	22.6
	(표준편차)	(36.7)	(28.4)	(31.6)	(25.3)	(42.9)
배상책임보험	가입률	76.7	75.1	72.2	84.0	85.2
	가입자 수(평균)	29.2	17.2	21.0	17.6	31.4
	(표준편차)	(54.1)	(33.9)	(42.9)	(33.5)	(48.7)

주: 1) 가입률은 전체 종사자 수 평균 대비 각 보험 가입자 수 평균의 비율을 산출한 것임.

나. 복리후생제도 운영 현황

□ 사회서비스 사업체의 종사자 복리후생제도 운영 현황을 살펴보기 위해 다음과 같은 구체적인 제도 운영 실태를 조사함.

○ 조사대상 복리후생제도로 ①초과근무수당(초과근무, 연장근무에 대한 임금 이외의 별도 수당 지급), ②유급휴가(연차유급휴가, 산전후휴가, 유급휴일, 병가), ③기타 등을 제시하고, 2018년 12월 31일을 기준으로 하여 각 사업체에서 운영 중인 제도를 모두 표시하도록 함.

- ③기타의 경우 초과근무수당과 유급휴가를 제외한 기타 복리후생제도로 명절 및 경조사 수당 지급, 교육연수 및 휴가비 지원, 교통 및 식대비 지원 등이 포함됨.

□ 각 사업체에서 실시하고 있는 복리후생제도 운영 현황을 살펴보면, 조사한 사업체 중 48.3%는 초과근무수당을 지급한다고 응답하였으며, 43.1%는 유급휴가제도를 운영하며, 25.5%는 기타 제도를 운영하고 있다고 확인됨.

○ 한편 조사한 사업체의 13.0%는 별도의 복리후생제도가 없다고 응답함.

□ 사업유형별로 복리후생제도 운영 현황을 살펴보면,

○ 가사간병방문지원사업 사업체의 59.3%가 유급휴가제도를 운영한다고 응답하였고, 56.5%는 초과근무수당을 지급한다고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 높게 나타남.

- 반면 산모신생아건강관리 사업체의 경우 30.9%가 유급휴가제도를 운영한다고 응답하여 상대적으로 가장 낮았음.

○ 지역사회서비스투자사업 사업체에서 복리후생제도가 없다는 응답이 20.7%로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높고, 그 다음으로 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 복리후생제도가 없다는 응답이 16.3%로 파악됨.

〈표 5-6-6〉 전자바우처 사업유형에 따른 복리후생제도 운영 현황

(단위: %, 개소)

복리후생제도 운영	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
복리후생제도 미운영	13.0	5.0	8.9	16.3	8.9	20.7	5.4	13.7
복리후생제도 운영	87.0	95.0	91.1	83.7	91.1	79.3	94.6	86.3
초과근무수당 지급	48.3	52.5	46.3	54.2	47.0	45.3	56.5	44.3
유급휴가제도 운영	43.1	51.9	46.4	30.9	48.4	34.6	59.3	50.0
기타 ³⁾	25.5	19.9	29.6	25.2	33.5	22.0	30.6	23.7
계	(1,104)	(175)	(130)	(134)	(228)	(264)	(90)	(83)

주: 1) 복리후생제도 운영은 중복 응답 문항으로 제도가 있을 경우 중복으로 응답할 수 있음.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

3) 초과근무수당과 유급휴가를 제외한 기타 복리후생제도로 명절 및 경조사 수당 지급, 교육연수 및 휴가비 지원, 교통 및 식대비 지원 등임.

□ 종사자 규모별로 복리후생제도 운영 현황을 살펴보면,

○ 종사자 규모가 1-2인인 사업체의 경우 초과근무수당 46.1%, 유급휴가제도 34.6%, 기타 14.6%로 다른 종사자 규모의 사업체 대비 상대적으로 가장 낮게 응답된 반면, 별도 복리후생제도가 없다는 응답은 25.0%로 상대적으로 가장 높게 나타남.

〈표 5-6-7〉 종사자 규모에 따른 복리후생제도 운영 현황

(단위: %, 개소)

복리후생제도 운영	전체	종사자 규모			
		1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상
복리후생제도 미운영	13.0	25.0	9.4	6.8	8.5
복리후생제도 운영	87.0	75.0	90.6	93.2	91.5
초과근무수당 지급	48.3	46.1	49.0	49.7	48.7
유급휴가제도 운영	43.1	34.6	43.6	51.7	48.9
기타 ³⁾	25.5	14.6	29.0	28.8	32.9
계	(1,104)	(210)	(460)	(283)	(151)

주: 1) 복리후생제도 운영은 중복 응답 문항으로 제도가 있을 경우 중복으로 응답할 수 있음.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

3) 초과근무수당과 유급휴가를 제외한 기타 복리후생제도로 명절 및 경조사 수당 지급, 교육연수 및 휴가비 지원, 교통 및 식대비 지원 등임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 복리후생제도 운영 현황을 살펴보면,

- 비바우처 사업을 제공하는 사업체의 50.7%는 초과근무수당을 지급하고, 44.9%는 유급휴가제도를 운영한다고 응답하여 미제공 사업체 대비 상대적으로 높았고, 반면 미제공 사업체의 경우 복리후생제도 없음의 응답이 16.6%로 제공 사업체(11.4%) 대비 소폭 높은 경향을 보임.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 복리후생제도 운영 현황을 살펴보면,

- 1개, 2개 및 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체 모두 초과근무수당을 지급한다는 응답이 각 47.3%, 50.8%, 51.6%로 다른 복리후생제도 대비 가장 높은 편이었음.
- 1개 제공 사업체의 경우 별도의 복리후생제도가 없다는 응답이 15.0%로 다른 사업체 대비 상대적으로 가장 높게 응답됨.

〈표 5-6-8〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 복리후생제도 운영 현황

(단위: %, 개소)

복리후생제도 운영	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
복리후생제도 미운영	16.6	11.4	15.0	8.6	5.2
복리후생제도 운영	83.4	88.6	85.0	91.4	94.8
초과근무수당 지급	43.1	50.7	47.3	50.8	51.7
유급휴가제도 운영	39.1	44.9	40.8	49.4	48.4
기타 ³⁾	27.1	24.8	23.0	32.5	29.7
계	(345)	(759)	(732)	(267)	(105)

주: 1) 복리후생제도 운영은 중복 응답 문항으로 제도가 있을 경우 중복으로 응답할 수 있음.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

3) 초과근무수당과 유급휴가를 제외한 기타 복리후생제도로 명절 및 경조사수당 지급, 교육연수 및 휴가비 지원, 교통 및 식대비 지원 등임.

다. 교육·훈련 제도 운영 현황

□ 사회서비스 사업체 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 실태를 살펴보기 위해 교육·훈련 제도 운영 여부, 실시하고 있는 교육·훈련 제도 현황, 2018년 연간 교육·훈련비 총액, 미실시 사유 등을 조사함.

1) 교육·훈련 제도 운영 여부

□ 2018년 12월 31일을 기준으로 사회서비스 사업체 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부를 살펴보면, 조사한 사업체를 기준으로 교육·훈련 제도를 운영하는 사업체가 77.9%로 운영하지 않는다고 응답한 미운영 사업체 (22.1%)보다 3배 이상 높게 파악됨.

□ 사업유형별로 살펴보면, 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 93.9%가 교육·훈련 제도를 운영하고 있다고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 높게 나타난 반면, 노인돌봄종합서비스 사업체는 70.5%로 상대적으로 가장 낮은 비율을 보임.

〈표 5-6-9〉 전자바우처 사업유형에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부

(단위: %, 개소)

교육·훈련 제도 운영 여부	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
실시함	77.9	70.5	83.6	93.9	78.2	74.7	85.0	85.6
실시하지 않음	22.1	29.5	16.4	6.1	21.8	25.3	15.0	14.4
계	100.0 (1,104)	100.0 (175)	100.0 (130)	100.0 (134)	100.0 (228)	100.0 (264)	100.0 (90)	100.0 (83)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 종사자 규모별로 사회서비스 사업체 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부를 살펴보면, 모든 종사자 규모의 사업체에서 약 70% 이상이 교육·훈련 제도를 운영하고 있다고 응답하였으며, 이 중 종사자 규모가 10-29인인

사업체가 85.2%로 다른 사업체 대비 가장 높았음.

○ 그 다음으로 30인 이상 사업체 82.3%, 3-9인 사업체 77.9%, 1-2인 사업체 71.3% 순이었음.

〈표 5-6-10〉 종사자 규모에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부

(단위: %, 개소)

교육·훈련 제도 운영 여부	전체	종사자 규모			
		1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상
실시함	77.9	71.3	77.9	85.2	82.3
실시하지 않음	22.1	28.7	22.1	14.8	17.7
계	100.0 (1,104)	100.0 (210)	100.0 (460)	100.0 (283)	100.0 (151)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 교육·훈련 제도 운영 여부를 살펴보면, 비바우처 사업 미제공·제공 사업체 모두 각 실시하는 비율이 78.8%, 77.5%로 전체 사업체와 비슷한 추이로 응답됨.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 살펴보면, 2개 및 3개 이상의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체에서 약 80% 이상이 교육·훈련 제도를 운영하고 있다고 응답하였으며, 이 중 2개 제공 사업체가 85.2%로 다른 사업체 대비 가장 높은 경향을 보임.

〈표 5-6-11〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도 운영 여부

(단위: %, 개소)

교육·훈련 제도 운영 여부	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
실시함	78.8	77.5	75.4	85.2	80.8
실시하지 않음	21.2	22.5	24.6	14.8	19.2
계	100.0 (345)	100.0 (759)	100.0 (732)	100.0 (267)	100.0 (105)

주: 1) 괄호 안은 응답사업체 수임.

2) 실시하고 있는 교육·훈련 제도 현황

□ 근로자의 인적개발 지원을 위해 교육·훈련을 실시한다고 응답한 888개 사업체를 대상으로 실시하고 있는 교육·훈련 프로그램 현황을 파악한 결과, 현장 사내교육이 62.9%로 가장 높고, 그 다음으로 외부전문가 초빙(45.6%), 직업훈련기관에 위탁(39.3%), 모바일, 온라인 등 원격교육(17.6%), 대학 학위 과정 (4.7%) 순임.

□ 사업유형별로 살펴보면,

○ 발달재활서비스와 노인돌봄종합서비스 사업체가의 각 69.7%, 69.2%가 현장 사내 교육을 실시한다고 응답하여 상대적으로 높았으며, 장애인활동지원서비스와 산모신생아건강관리지원사업 사업체의 각 79.0%, 74.7%는 외부전문가를 초빙한다는 응답이 가장 높게 나타남.

○ 직업훈련기관에 위탁은 노인돌봄종합서비스(31.7%) 및 가사간병방문지원사업(29.8%)에서 상대적으로 높게 응답되었고, 모바일, 온라인 등 원격교육은 발달재활서비스 사업체(51.1%) 사업체에서 높았음.

○ 대학 학위 과정은 노인돌봄종합서비스와 가사간병방문지원사업 사업체에선 실시하지 않는 것으로 응답됨.

〈표 5-6-12〉 전자바우처 사업유형에 따른 실시하고 있는 교육·훈련 제도 현황

(단위: %, 개소)

교육·훈련 제도 실시 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
현장 사내교육	62.9	69.2	61.6	59.3	69.7	58.3	63.5	46.5
외부전문가 초빙	45.6	48.4	79.0	74.7	40.7	27.3	65.3	41.7
직업훈련기관에 위탁	17.6	31.7	9.6	26.9	6.8	15.1	29.8	14.7
모바일, 온라인 등 원격교육	39.3	35.1	14.7	19.7	51.1	46.5	31.6	47.9
대학 학위 과정	4.7	-	0.8	1.2	11.7	4.8	-	11.6
계	(888)	(125)	(108)	(128)	(179)	(200)	(77)	(71)

주: 1) 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도를 운영하고 있다고 응답한 사업체만을 대상으로 물은 문항이며, 중복 응답 문항으로 해당하는 모든 제도를 표시하도록 함. 괄호안의 숫자는 응답 사업체 수임.

3) 2018년 기준 연간 교육·훈련비 총액

□ 2018년 기준 연간 교육·훈련비 총액을 살펴본 결과, 교육·훈련을 실시한다고 응답한 888개 사업체 기준으로 연간 교육훈련비는 평균 132.2만원으로 조사됨.

○ 응답한 사업체 중 62.2%가 연 100만원 미만으로 교육·훈련비를 지출하는 것으로 나타나며, 100~150만원 미만 16.3%, 150~300만원 미만 9.8%, 300만원 이상 11.8%이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 연간 교육·훈련비 총액이 평균 313.2만원으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높고, 그 다음으로 가사간병 방문지원사업 사업체 230.5만원, 산모신생아건강관리지원사업 사업체 168.1만원 순이었음.

○ 반면, 노인돌봄종합서비스와 지역사회서비스투자사업 사업체는 연간 교육·훈련비 총액이 각 평균 90.0만원, 79.2만원으로 100만원 미만으로 확인됨.

〈표 5-6-13〉 전자바우처 사업유형에 따른 2018년 기준 연간 교육·훈련비 총액

(단위: %, 만원)

연간 교육·훈련비 총액	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
연간교육·훈련비(평균) (표준편차)	132.2 (314.2)	90.0 (129.5)	313.2 (726.6)	168.1 (324.1)	133.4 (238.2)	79.2 (195.1)	230.5 (358.5)	118.0 (190.3)
100만원 미만	62.2	64.1	43.0	48.0	58.1	75.5	42.1	66.8
100~150만원 미만	16.3	17.2	16.2	23.7	17.1	13.9	16.3	10.2
150~300만원 미만	9.8	9.7	11.4	16.0	12.3	5.0	15.8	10.0
300만원 이상	11.8	9.0	29.5	12.4	12.6	5.5	25.7	12.9
계	100.0 (888)	100.0 (125)	100.0 (108)	100.0 (128)	100.0 (179)	100.0 (200)	100.0 (77)	100.0 (71)

주: 1) 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도를 운영하고 있다고 응답한 사업체만을 대상으로 묻은 문항임.
2) 계의 괄호안의 숫자는 응답 사업체수임.

4) 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육훈련 제도 미실시 사유

□ 사회서비스 사업체 중 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도를 운영하고 있지 않다고 응답한 216개 사업체를 대상으로 교육·훈련 제도를 실시하지 않는 사유를 조사함.

□ 미실시 사유를 살펴보면, ‘업무공백 우려’(20.5%)가 가장 높은 비중을 차지하며, 그 다음으로 ‘예산부족’(17.9%), ‘교육훈련 관련 정보 부족’(16.7%), ‘직원들의 무관심’(10.8%), ‘효과적인 교육 프로그램 부재’(10.7%) 순으로 나타남.

○ 그 외 ‘유능한 외부 위탁교육기관 부재’(1.6%), ‘경영진 무관심’(1.4%)의 비중은 상대적으로 낮았고, ‘기타’는 20.5%이었음.

- 기타에는 근로자 자격기준별 보수(직무)교육 등으로 대체, 근로자의 단기 고용(계약직, 프리랜서 등)으로 불필요, 교육의 필요성을 못 느낌 등의 의견이 응답됨.

□ 사업유형별로 살펴보면 대부분 사업유형의 사업체에서 기타를 제외하고 ‘업무공백 우려’ 및 ‘예산부족’ 응답의 비중이 높은 편으로 나타남.

○ 가사간병방문지원사업, 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스 사업체는 ‘업무공백 우려’가 각 39.1%, 27.5%, 19.2%로 가장 높은 비중을 차지함.

○ 언어발달·발달장애인부모상담, 장애인활동지원서비스, 산모신생아건강관리지원사업 사업체는 ‘예산부족’이 각 37.7%, 37.1%, 32.2%로 가장 높게 나타남.

○ 반면, 노인돌봄종합서비스 사업체는 ‘교육훈련 관련 정보부족’이 29.4%로 가장 높고, 그 다음으로 ‘직원 무관심’ 19.7%, ‘예산부족’ 15.9% 등의 순이었음.

〈표 5-6-14〉 전자바우처 사업유형에 따른 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육훈련 제도 미 실시 사유

(단위: %, 개소)

교육·훈련 제도 미 실시 사유	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
유능한 외부 위탁교육기관 부재	1.6	1.6	-	-	2.2	1.4	-	6.9
직원 무관심	10.8	19.7	-	-	8.2	8.8	12.5	10.4
교육훈련 관련 정보부족	16.7	29.4	23.7	15.1	10.1	12.6	11.1	6.9
업무공백 우려	20.5	11.0	17.5	-	19.2	27.5	39.1	8.7
예산부족	17.9	15.9	37.1	32.2	17.2	13.8	28.0	37.7
효과적인 교육 프로그램 부재	10.7	11.9	8.7	15.1	17.5	6.5	9.3	10.4
경영진 무관심	1.4	1.6	4.3	-	-	1.9	-	-
기타 ²⁾	20.5	8.9	8.7	37.5	25.6	27.5	-	19.0
계	100.0 (216)	100.0 (50)	100.0 (22)	100.0 (6)	100.0 (49)	100.0 (64)	100.0 (13)	100.0 (12)

주: 1) 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도를 운영하지 않는다고 응답한 사업체만을 대상으로 묻은 문항이며, 괄호안의 숫자는 응답 사업체 수임.

2) 근로자 자격기준별 보수(직무)교육 등으로 대체, 근로자의 단기 고용(계약직, 프리랜서 등)으로 불필요, 교육의 필요성을 못 느끼는 등의 의견임.

3. 사업체 재정 현황

□ 사회서비스 사업체의 재정 현황을 파악하기 위하여 2018년 12월 31일을 기준으로 응답 사업체의 연간 총 수입액, 연간 총 지출액, 연간 총 지출액 대비 인건비 지출 비율을 조사함.

□ 연간 총 수입액은 조사대상 사회서비스 사업체에서 2018년 1년간 영업활동(서비스 제공, 상품판매) 및 보조금 지원 등으로 얻은 총수입(매출, 수익 총액)을 2018년 회계연도 결산기준(2018년 1월 1일~12월 31일)으로 파악함.¹⁹⁾

19) 총 수입액은 통계청 시행 『경제총조사』의 “매출액”과 동일한 의미이며, 사회서비스 공급 사업체는 기타 산업의 사업체와 달리 상품판매를 통한 매출, 수익은 일부이며, 수입의 상당부분을 정부 지원, 후원 등에 의존하고 있음. 따라서 본 사회복지서비스 사업체 조사에서는 기존 사업체 조사의 ‘매출’ 개념을 ‘수입’이라는 보다 포괄적인 개념으로 파악함.

- 응답 시 자산의 매각과 관련된 수입은 제외하였으며, 영리를 목적으로 하지 않는 비영리 민간단체도 수입액을 기록함.
- 연간 매출액 조사가 곤란한 영세(개인)사업체는 1일 평균 매출액과 월평균 영업 일수, 연간 영업한 개월 수 등을 감안하여 연간 매출액을 산출함.²⁰⁾
- 연간 총 지출액은 2018년 1년간 사업 활동을 위해 지출한 총 비용(사업이외 비용 제외)이며, 일반적으로 영업활동으로 인하여 지출된 비용을 말하고 손익계산서의 ‘매출원가’와 ‘판매비와 관리비’를 합산하여 기입하도록 함.
- 지출 비용 항목은 연간 총 지출액과 지출액 대비 인건비 지출 비율을 조사함.
- 연간 총수입(매출액)과 연간 총지출(영업비용)은 일치하지 않을 수 있으며, 일반적으로 그 차이를 ‘영업이익’으로 볼 수 있음.
- 응답한 사회서비스 사업체의 연간 총 수입액은 평균 419.6백만원이었음.
- 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 연간 총 수입액은 평균 1,762.6백만원으로 다른 사업유형의 사업체 대비 상대적으로 높고, 그 다음으로 가사간병방문지원사업(806.7백만원), 발달재활서비스(426.9백만원), 언어발달·발달장애인부모상담(366.0백만원), 노인돌봄종합서비스(296.0백만원), 산모신생아건강관리지원사업(265.2백만원), 지역사회서비스투자사업(148.9백만원) 사업체 순으로 나타남.
- 응답한 사회서비스 사업체의 연간 총 지출액은 평균 370.4백만원이었음.
- 사업유형별로 살펴보면, 장애인활동지원서비스 사업체의 연간 총 지출이 평균 1,643.0백만원으로 다른 사업유형 사업체 대비 상대적으로 높고, 그 다음으로 가사간병방문지원사업(721.6백만원), 발달재활서비스(359.7백만원), 언어발달·발달장애인부모상담(314.8백만원), 노인돌봄종합서비스(267.5백만원),

20) 연간 매출액 조사가 곤란한 영세(개인)사업체인 경우, 월평균 매출액은 1일 평균 매출액에 월평균 조업 일수를 곱하여 산출하였으며, 연간 매출액은 월평균 매출액에 연간 영업한 개월 수를 곱하여 산출함.

산모신생아건강관리지원사업(225.0백만원), 지역사회서비스투자사업(119.5백만원) 사업체 순이었음.

○ 응답 사업체를 기준으로 연간 총 지출액 대비 인건비 비율은 평균 72.0%이었음.

- 사업유형별로 살펴보면 가사간병방문지원사업 사업체의 인건비 지출 비율이 평균 85.4%로 가장 높고, 그 다음으로 장애인활동지원서비스(83.8%), 노인 돌봄종합서비스(81.9%), 산모신생아건강관리지원 사업(76.3%), 발달재활서비스(68.0%), 언어발달·발달장애인부모상담(66.2%), 지역사회서비스투자사업(64.1%) 사업체 순으로 확인됨.

〈표 5-6-15〉 전자바우처 사업유형에 따른 사업체 재정 현황

(단위: 백만원, %)

사업체 재정 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
연간 총 수입액(평균)	419.6	296.0	1,762.6	265.2	426.9	148.9	806.7	366.0
연간 총 지출액(평균)	370.4	267.5	1,643.0	225.0	359.7	119.5	721.6	314.8
지출액 대비 인건비 비율(평균)	72.0	81.9	83.8	76.3	68.0	64.1	85.4	66.2

주: 1) 지출액 대비 인건비 비율은 연간 총 지출액 대비 인건비 비중을 비율로 응답함.

□ 종사자 규모별로 연간 총 수입액을 분석해보면,

- 종사자 규모가 1-2인인 사업체의 연간 총 수입액은 평균 143.9백만원이며, 3-9인 사업체는 274.6백만원, 10-29인 사업체는 428.5백만원, 30인 이상 사업체는 1,978.8백만원으로 조사됨.

□ 종사자 규모별로 연간 총 지출액을 분석해보면,

- 종사자 규모가 1-2인인 사업체의 연간 총 지출액은 평균 119.0백만원이며, 3-9인 사업체는 222.4백만원, 10-29인 사업체는 394.7백만원, 30인 이상 사업체는 1,841.8백만원이었음.

- 연간 총 지출액 대비 인건비 비율은 30인 이상의 사업체에서 평균 82.7%로 다른 종사자 규모 사업체 대비 높게 나타나며, 그 다음으로 10-29인 사업체 79.2%, 3-9인 사업체 70.2%, 1-2인 사업체 66.8%로 응답됨.

〈표 5-6-16〉 종사자 규모에 따른 사업체 재정 현황

(단위: 백만원, %)

사업체 재정 현황	전체	종사자 규모			
		1-2인	3-9인	10-29인	30인 이상
연간 총 수입액(평균)	419.6	143.9	274.6	428.5	1,978.8
연간 총 지출액(평균)	370.4	119.0	222.4	394.7	1,841.8
지출액 대비 인건비 비율(평균)	72.0	66.8	70.2	79.2	82.7

주: 1) 지출액 대비 인건비 비율은 연간 총 지출액 대비 인건비 비중을 비율로 응답함.

- 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 연간 총 수입액과 연간 총 지출액을 살펴보면,
- 비바우처를 제공하지 않는 미제공 사업체의 연간 총 수입액은 평균 507.8백만원으로 제공 사업체(평균 380.9백만원)에 비해 더 높았음.
- 또한 연간 총 지출액 및 지출액 대비 인건비 비율 역시 비바우처 사업을 제공하지 않는 미제공 사업체(평균 462.4백만원, 76.8%)가 비바우처 사업을 제공하는 사업체(평균 329.9백만원, 69.9%)에 비해 규모가 더 크게 나타남.
- 전자바우처 사업 복수 제공 현황을 기준으로 연간 총 수입액과 연간 총 지출액을 살펴보면,
- 단일 전자바우처 사업을 제공하는 사업체보다 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 연간 총 수입이 높게 응답됨.
- 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 연간 총 수입액은 평균 401.2백만원이며, 2개 사업 제공 사업체는 428.5백만원, 3개 이상 사업 제공 사업체는 614.1백만원으로 조사됨.
- 연간 총 지출액 역시 단일 전자바우처 사업을 제공하는 사업체보다 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체에서 더 높은 경향을 보임.

- 1개의 전자바우처 사업을 제공하는 사업체의 연간 총 지출액은 평균 354.6백만원이며, 2개 사업 제공 사업체는 372.4백만원, 3개 이상 사업 제공 사업체는 558.6백만원으로 조사됨.
- 연간 총 지출액 대비 인건비 비율은 1개, 2개 및 3개 이상 제공 사업체 각 평균 72.2%, 71.0%, 73.3%로 모두 약 70% 이상이었음.

〈표 5-6-17〉 비바우처 및 전자바우처 사업 제공 현황에 따른 사업체 재정 현황

(단위: 백만원, %)

사업체 재정 현황	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 현황		
	미제공	제공	1개 제공	2개 제공	3개 이상 제공
연간 총 수입액(평균)	507.8	380.9	401.2	428.5	614.1
연간 총 지출액(평균)	462.4	329.9	354.6	372.4	558.6
지출액 대비 인건비 비율(평균)	76.8	69.9	72.2	71.0	73.3

주: 1) 지출액 대비 인건비 비율은 연간 총 지출액 대비 인건비 비중을 비율로 응답함.

제7절 부가조사 결과: 제공인력 조사

1. 사회서비스 제공인력 일반 현황

- 2018년 9월부터 2019년 8월까지 12개월 동안 서비스 결제 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처 사업 사업체(제공기관) 소속으로 서비스 결제 이력이 존재하는 사회서비스 제공인력을 대상으로 조사를 수행함.
- 제공인력 조사는 부가조사로 수행되었으며, 사회서비스 제공인력의 공급실태를 파악하기 위하여 제공인력의 특성을 살펴봄.
- 조사한 2,391명의 제공인력의 일반적인 인구사회학적 특성을 살펴보면,
 - 성별을 기준으로 여성이 91.6%로 대다수 해당되며, 남성은 8.4%임.
 - 연령대를 기준으로 50대가 31.2%로 가장 높은 비중을 차지하며, 그 다음으로 40대 21.6%, 60대 이상 20.7%, 30대 13.8%, 20대 12.8% 순임.
 - 교육수준을 기준으로 대학교(2년제 포함) 이상 졸업이 최종학력인 제공인력이 56.5%로 절반 이상을 차지하며, 그 다음으로 고등학교 졸업 30.6%, 중학교 졸업 9.7%, 초등학교 졸업 3.1% 순임.
- 사회서비스 전자바우처 사업과 관련하여 제공인력의 특성을 살펴보면,
 - 제공하는 사업유형을 기준으로, 조사한 제공인력의 22.5%가 발달재활서비스를 제공하고 있으며, 그 다음으로 지역사회서비스투자사업 21.9%, 노인돌봄 종합서비스 16.7%, 가사간병방문지원사업 11.3%, 장애인활동지원서비스 11.3%, 산모신생아건강관리서비스 11.2%, 언어발달·발달장애인부모상담 5.1% 순임.
 - 비바우처 사업의 제공 여부를 기준으로 특성을 살펴보면, 전자바우처 사업 이외 비바우처 사업을 제공하지 않는 인력이 66.0%, 비바우처 사업을 함께 제공하는 인력이 34.0%로 나타남.
 - 전자바우처 사업의 복수 제공 여부를 기준으로 특성을 살펴보면, 단일 전자바우

처 사업을 제공하는 인력이 81.3%, 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 제공인력이 18.7%로 응답됨.

- 복수의 사업체 근무 여부에 있어서도 단일 사회서비스 사업체에 소속되어 근무하는 제공인력은 85.7%, 복수의 사회서비스 사업체에서 근무하는 제공인력은 14.3%이었음.

〈표 5-7-1〉 사회서비스 제공인력 일반 현황

(단위: 명, %)

사회서비스 제공인력 일반 현황		제공인력	
		사례수	비율
성별	남성	(201)	8.4
	여성	(2,190)	91.6
연령대	20대	(305)	12.8
	30대	(329)	13.8
	40대	(516)	21.6
	50대	(745)	31.2
	60대 이상	(496)	20.7
교육수준	초등학교 졸업	(75)	3.1
	중학교 졸업	(232)	9.7
	고등학교 졸업	(732)	30.6
	대학교(2년제 포함) 이상 졸업	(1,352)	56.5
사업유형	노인돌봄종합서비스	(400)	16.7
	장애인활동지원서비스	(269)	11.3
	산모신생아건강관리지원사업	(268)	11.2
	발달재활서비스	(538)	22.5
	지역사회서비스투자사업	(524)	21.9
	가사간병방문지원사업	(270)	11.3
	언어발달·발달장애인부모상담	(122)	5.1
비바우처 사업 제공 여부	비바우처 사업 미제공	(1,578)	66.0
	비바우처 사업 제공	(813)	34.0
전자바우처 사업 복수 제공 여부	단일 전자바우처 사업 제공	(1,944)	81.3
	복수 전자바우처 사업 제공	(447)	18.7
사회서비스 사업체 복수 근무 여부	단일 사회서비스 사업체 근무	(2,050)	85.7
	복수 사회서비스 사업체 근무	(341)	14.3
계		(2,391)	100.0

가. 전자바우처 사업 제공 현황

□ 사회서비스 제공인력을 대상으로 전자바우처 사업 제공 현황을 파악함.

○ 여러 유형의 전자바우처 사업을 함께 제공할 수 있는 점을 고려하여 조사대상으로 선정된 사업체에서 제공 중인 전자바우처 사업을 근무시간이 많은 순으로 최대 3순위까지 조사함.

□ 근무시간이 많은 순을 기준으로 1~3순위까지 전자바우처 사업 제공 현황을 개별적으로 살펴보면,

○ 1순위로 응답된 사업유형을 살펴보면, 조사한 2,391명 제공인력 중 24.8%가 현재 근무하고 있는 사업체에서 지역사회서비스투자사업을 1순위로 제공하고 있다고 응답하여 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 노인돌봄종합서비스 21.4%, 발달재활서비스 19.8%, 장애인활동지원서비스 및 산모신생아건강관리지원사업 각 11.3%, 가사간병방문지원사업 7.2%, 언어발달지원사업/서비스 2.9%, 발달장애인부모상담지원사업 1.4%로 순으로 파악됨.

○ 사업유형별로 살펴보면, 대다수 사업유형별 제공인력이 선정된 사업체의 사업 유형과 동일한 사업을 1순위 제공 사업으로 응답함.

- 다만, 가사간병방문지원사업 제공인력의 경우 가사간병방문지원사업(51.9%) 외 노인돌봄종합서비스를 1순위로 제공하고 있다고 응답한 비율이 38.1%로 상대적으로 다른 사업 유형 대비 높은 비율을 보임.
- 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 언어발달·발달장애인부모상담(55.7%, 각 35.2%, 20.5%) 외 발달재활서비스를 1순위로 제공하고 있다고 응답한 비율이 32.0%로 상대적으로 높게 나타남.

〈표 5-7-2〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 1순위

(단위: %, 명)

전자바우처 사업 제공 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
노인돌봄종합서비스	21.4	96.3	5.6	-	0.4	1.1	38.1	-
장애인활동지원서비스	11.3	-	84.0	0.4	2.6	0.4	9.3	0.8
산모신생아건강관리지원사업	11.3	-	0.4	99.6	-	-	0.7	-
발달재활서비스	19.8	-	2.6	-	76.8	2.9	-	32.0
가사간병방문지원사업	7.2	3.3	6.3	-	-	0.2	51.9	-
지역사회서비스투자사업	24.8	0.3	0.4	-	15.1	94.5	-	11.5
언어발달지원사업/서비스	2.9	0.3	-	-	4.5	0.4	-	35.2
발달장애인부모상담지원사업	1.4	-	0.7	-	0.7	0.6	-	20.5
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 제공인력은 선정된 사업체에서 여러 개의 전자바우처 사업을 제공할 수 있는 점을 고려하여 근무시간이 많은 순으로 최대 3순위까지 응답함. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관을 기준으로 분석하였으며, 2개 이상의 사회서비스를 제공하는 사업체일 경우 제공인력 응답과 일부 차이가 발생할 수 있음.

2) 괄호 안은 1순위 응답 제공인력 수임.

○ 조사한 2,391명의 제공인력 중 447명이 근무시간이 많은 기준으로 현재 제공하고 있는 전자바우처 사업 2순위를 응답하였으며, 이 중 35.1%가 지역사회서비스투자사업으로 응답하여 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 가사간병방문지원사업 25.5%, 발달재활서비스 15.4%, 노인돌봄종합서비스 13.0%, 장애인활동지원서비스 5.4%, 언어발달지원사업/서비스 3.6%, 발달장애인부모상담지원사업 1.8%, 산모신생아건강관리지원사업 0.2% 순이었음.

○ 사업유형별로 살펴보면,

- 노인돌봄종합서비스 제공인력의 경우 2순위로 제공하는 사업으로 가사간병방문지원사업이 64.9%로 가장 높은 비율을 차지함.
- 발달재활서비스 제공인력의 경우 2순위로 지역사회서비스투자사업을 제공한다는 응답이 72.9%로 가장 높았으며, 지역사회서비스투자사업 제공인력의 경우 2순위로 발달재활서비스가 63.6%로 가장 높았음.
- 가사간병방문지원사업 제공인력의 경우 2순위로 제공한다는 사업으로 가

시간병방문지원사업(60.0%) 외 노인돌봄종합사회서비스가 36.4%로 상대적으로 높은 비율을 보임.

- 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 2순위로 제공한다는 사업으로 지역사회서비스투자사업과 발달재활서비스가 각 35.9%로 가장 높게 응답됨.

〈표 5-7-3〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 2순위

(단위: %, 명)

전자바우처 사업 제공 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
노인돌봄종합서비스	13.0	13.5	-	-	0.6	3.0	36.4	-
장애인활동지원서비스	5.4	16.2	55.0	-	1.1	3.0	2.9	-
산모신생아건강관리지원사업	0.2	-	-	-	-	-	0.7	-
발달재활서비스	15.4	2.7	10.0	-	17.5	63.6	-	35.9
가사간병방문지원사업	25.5	64.9	15.0	-	1.1	3.0	60.0	-
지역사회서비스투자사업	35.1	2.7	20.0	100.0	72.9	24.2	-	35.9
언어발달지원사업/서비스	3.6	-	-	-	5.6	3.0	-	12.8
발달장애인부모상담지원사업	1.8	-	-	-	1.1	-	-	15.4
계	100.0 (447)	100.0 (37)	100.0 (20)	100.0 (1)	100.0 (177)	100.0 (33)	100.0 (140)	100.0 (39)

주: 1) 제공인력은 선정된 사업체에서 여러 개의 전자바우처 사업을 제공할 수 있는 점을 고려하여 근무시간이 많은 순으로 최대 3순위까지 응답함. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관을 기준으로 분석하였으며, 2개 이상의 사회서비스를 제공하는 사업체일 경우 제공인력 응답과 일부 차이가 발생할 수 있음.

2) 괄호 안은 2순위 응답 제공인력 수임.

○ 조사한 2,391명의 제공인력 중 24명이 근무시간이 많은 기준으로 현재 제공하고 있는 전자바우처 사업 3순위를 응답하였으며, 이 중 41.7%가 언어발달지원사업/서비스로 가장 높았고, 그 다음으로 발달장애인부모상담지원사업 33.3%, 장애인활동지원서비스 12.5%, 노인돌봄종합서비스, 가사간병방문지원사업, 지역사회서비스투자사업 각 4.2% 순으로 나타남.

〈표 5-7-4〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 3순위

(단위: %, 명)

전자바우처 사업 제공 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
노인돌봄종합서비스	4.2	-	-	-	-	-	50.0	-
장애인활동지원서비스	12.5	100.0	-	-	10.0	-	50.0	-
산모신생아건강관리지원사업	-	-	-	-	-	-	-	-
발달재활서비스	-	-	-	-	-	-	-	-
가사간병방문지원사업	4.2	-	100.0	-	-	-	-	-
지역사회서비스투자사업	4.2	-	-	-	-	-	-	14.3
언어발달지원사업/서비스	41.7	-	-	-	20.0	100.0	-	71.4
발달장애인부모상담지원사업	33.3	-	-	-	70.0	-	-	14.3
계	100.0 (24)	100.0 (1)	100.0 (1)	- (-)	100.0 (10)	100.0 (3)	100.0 (2)	100.0 (7)

주: 1) 제공인력은 선정된 사업체에서 여러 개의 전자바우처 사업을 제공할 수 있는 점을 고려하여 근무시간이 많은 순으로 최대 3순위까지 응답함. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관을 기준으로 분석하였으며, 2개 이상의 사회서비스를 제공하는 사업체일 경우 제공인력 응답과 일부 차이가 발생할 수 있음.

2) 괄호 안은 3순위 응답 제공인력 수임.

□ 근무시간의 1~3순위까지의 응답을 종합하여 전자바우처 사업 제공 현황을 살펴본 결과, 노인돌봄종합서비스, 산모신생아건강관리지원사업, 지역사회서비스투자사업 제공인력의 경우 조사대상자로 선정된 사업체의 사업 유형과 동일한 사업을 제공한다는 응답이 약 90% 이상이고 그 외에 중복하여 제공하는 다른 사업의 비율은 약 10% 미만이었던 반면, 발달재활서비스, 가사간병방문지원사업, 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 중복하여 제공하는 다른 사업의 비율이 상대적으로 높게 나타남.

○ 노인돌봄종합서비스 제공인력의 경우 노인돌봄종합서비스(97.5%) 외 가사간병방문지원사업(9.3%), 장애인활동지원서비스(1.8%), 지역사회서비스투자사업(0.5%), 발달재활서비스, 언어발달지원사업/서비스(각 0.3%)를 중복하여 제공하고 있는 것으로 응답함.

○ 장애인활동지원서비스 제공인력의 경우 장애인활동지원서비스(88.1%) 외 가

가사간병방문지원사업(7.8%), 노인돌봄종합서비스(5.6%), 발달재활서비스(3.3%), 지역사회서비스투자사업(1.9%), 발달장애인부모상담지원사업(0.7%), 산모신생아건강관리지원사업(0.4%)을 중복하여 제공하고 있는 것으로 나타남.

- 산모신생아건강관리사업 제공인력의 경우 다른 사업유형 제공인력과는 다른 양상으로 산모신생아건강관리사업(99.6%) 외 장애인활동지원서비스, 지역사회서비스투자사업(각 0.4%)을 중복하여 제공하고 있는 것으로 응답하여 상대적으로 중복 제공의 비율이 낮은 편이었음.
- 발달재활서비스 제공인력의 경우 발달재활서비스(82.5%) 외 지역사회서비스투자사업(39.0%), 언어발달지원사업/서비스(6.7%), 장애인활동지원서비스(3.2%), 발달장애인부모상담지원사업(2.4%), 노인돌봄종합서비스(0.6%), 가사간병방문지원사업(0.4%)을 중복하여 제공하고 있는 것으로 확인됨.
- 지역사회서비스투자사업 제공인력의 경우 지역사회서비스투자사업(96.0%) 외 발달재활서비스(6.9%), 노인돌봄종합서비스(1.3%), 언어발달지원사업/서비스(1.1%), 장애인활동지원서비스, 발달장애인부모상담지원사업(각 0.6%), 가사간병지원사업(0.4%)을 중복하여 제공하고 있었음.
- 가사간병방문지원사업 제공인력의 경우 가사간병방문지원사업(83.0%) 외 노인돌봄종합서비스가 57.4%로 상대적으로 높았으며, 그 다음으로 중복하여 제공하는 서비스는 장애인활동지원서비스(11.1%), 산모신생아건강관리지원사업(1.1%) 순이었음.
- 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 두 사업(각 43.4%, 26.2%) 외 발달재활서비스(43.4%), 지역사회서비스투자사업(23.8%), 장애인활동지원서비스(0.8%)를 중복하여 제공하고 있는 것으로 나타남.

〈표 5-7-5〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 순위무관

(단위: %, 명)

전자바우처 사업 제공 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
노인돌봄종합서비스	23.8	97.5	5.6	-	0.6	1.3	57.4	-
장애인활동지원서비스	12.4	1.8	88.1	0.4	3.2	0.6	11.1	0.8
산모신생아건강관리지원사업	11.3	-	0.4	99.6	-	-	1.1	-
발달재활서비스	22.7	0.3	3.3	-	82.5	6.9	-	43.4
가사간병방문지원사업	12.0	9.3	7.8	-	0.4	0.4	83.0	-
지역사회서비스투자사업	31.4	0.5	1.9	0.4	39.0	96.0	-	23.8
언어발달지원사업/서비스	4.0	0.3	-	-	6.7	1.1	-	43.4
발달장애인부모상담지원사업	2.1	-	0.7	-	2.4	0.6	-	26.2
계	(2,391)	(400)	(269)	(268)	(538)	(524)	(270)	(122)

주: 1) 제공인력은 선정된 사업체에서 여러 개의 전자바우처 사업을 제공할 수 있는 점을 고려하여 근무시간이 많은 순으로 최대 3순위까지 응답함. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관을 기준으로 분석하였으며, 2개 이상의 사회서비스를 제공하는 사업체일 경우 제공인력 응답과 일부 차이가 발생할 수 있음.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 근무시간의 1~3순위까지의 응답을 종합한 제공 현황을 살펴보면, 비바우처 사업을 제공하지 않는 제공인력은 노인돌봄종합서비스(28.3%)와 지역사회서비스투자사업(25.6%)을 제공한다는 응답이 상대적으로 높고, 비바우처 사업을 제공하는 인력은 발달재활서비스(42.4%)와 지역사회서비스투자사업(42.6%)을 제공한다는 응답 비율이 상대적으로 높았음.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 여부를 기준으로 근무시간의 1~3순위까지의 응답을 종합한 제공 현황을 살펴보면, 단일 전자바우처 사업을 제공하는 제공인력 중 27.2%가 지역사회서비스투자사업을 제공한다고 응답하였으며, 복수 전자바우처 사업을 제공하는 인력은 발달재활서비스에서 53.7%로 가장 높은 비중을 보임.

□ 사회서비스 사업체 복수 근무 여부에 따라 근무시간의 1~3순위까지의 응답을 종합한 제공 현황을 살펴보면, 단일 사업체에 근무하는 제공인력은 지역사회서비스

투자사업에서 31.4%, 복수의 사업체에서 근무하는 제공인력은 노인돌봄종합서비스에서 37.2%로 가장 높게 나타남.

〈표 5-7-6〉 비바우처·전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 제공인력의 전자바우처 사업 제공 현황: 순위무관
(단위: %, 명)

전자바우처 사업 제공 현황	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 여부		사회서비스 사업체 복수 근무 여부	
	미제공	제공	단일 제공	복수 제공	단일 근무	복수 근무
노인돌봄종합서비스	28.3	15.3	20.3	39.1	21.6	37.2
장애인활동지원서비스	17.4	2.6	13.0	9.6	12.6	11.1
산모신생아건강관리지원사업	13.0	8.1	13.8	0.4	13.1	0.6
발달재활서비스	12.5	42.4	15.6	53.7	21.6	29.3
가사간병방문지원사업	15.3	5.4	5.3	40.7	9.2	28.7
지역사회서비스투자사업	25.6	42.6	27.2	49.7	31.4	31.4
언어발달지원사업/서비스	2.1	7.7	3.1	7.8	4.0	3.8
발달장애인부모상담지원사업	1.5	3.3	1.6	4.3	1.9	3.2
계	(1,578)	(813)	(1,944)	(447)	(2,050)	(341)

주: 1) 제공인력은 선정된 사업체에서 여러 개의 전자바우처 사업을 제공할 수 있는 점을 고려하여 근무시간이 많은 순으로 최대 3순위까지 응답함. 사업유형은 본 조사의 추출단위인 참여기관을 기준으로 분석하였으며, 2개 이상의 사회서비스를 제공하는 사업체일 경우 제공인력 응답과 일부 차이가 발생할 수 있음.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

나. 비바우처 사업 제공 현황

□ 제공인력을 대상으로 비바우처 사업 제공 현황을 파악하기 위해 조사대상자로 선정된 사업체에서 전자바우처 사업이 아닌 비바우처 사업을 함께 제공하고 있는지 조사함.

○ 비바우처 사업은 8대 사회서비스 전자바우처 사업이 아닌 일반 사회서비스를 의미하며, 단말기를 통한 결제시스템이 아닌 이용자가 직접 이용료를 지불하는 서비스가 해당됨.

□ 비바우처 사업 제공 현황을 살펴보면, 조사한 2,391명 중 비바우처 사업을 함께 제공한다는 응답은 34.0%, 제공하지 않는다는 응답은 66.0%이었음.

○ 비바우처 사업을 제공하는 인력 중 제공하는 비바우처 사업 수에 대한 응답은 1

개가 67.4%로 가장 높고, 3개 이상 20.0%, 2개 12.5% 순으로 나타남.

□ 사업유형별로 살펴보면, 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력 중 63.1%가 비바우처 사업을 제공한다고 응답하여 다른 사업유형 대비 상대적으로 높게 확인되며, 그 다음으로는 발달재활서비스 제공인력이 60.0%이었음.

○ 비바우처 사업을 제공한다고 응답한 발달재활서비스 제공인력 중 29.1%가 비바우처 사업을 3개 이상 제공한다고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 높게 나타남.

○ 한편, 장애인활동지원서비스 제공인력의 경우 3.3%만이 비바우처 사업을 제공한다고 응답함.

〈표 5-7-7〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 비바우처 사업 제공 현황

(단위: %, 명)

비바우처 사업 제공 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가시간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
예 ¹⁾	34.0	25.8	3.3	25.0	60.0	37.2	14.4	63.1
1개	(67.4)	(95.1)	(100.0)	(92.5)	(51.7)	(61.5)	(89.7)	(74.0)
2개	(12.5)	(4.9)	-	(4.5)	(19.2)	(12.3)	(7.7)	(6.5)
3개 이상	(20.0)	-	-	(3.0)	(29.1)	(26.2)	(2.6)	(19.5)
아니오	66.0	74.3	96.7	75.0	40.0	62.8	85.6	36.9
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 제공하는 비바우처 사업 수는 비바우처 사업을 제공한다고 응답한 제공인력(N=813)의 비율을 100%로 하여 비율을 제시한 것임.

2) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 여부를 기준으로 살펴보면, 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 인력 중 46.5%가 비바우처 사업을 함께 제공한다고 응답하여 단일 전자바우처 사업을 제공하는 인력(31.1%)에 비해 높은 비율을 보임.

□ 사회서비스 사업체 복수 근무 여부에 있어서는 복수 사업체에 소속되어 근무하는

인력의 37.0%가 비바우처 사업을 제공한다고 응답하여 단일 사업체에서 근무하는 인력(33.5%)에 비해 소폭 높게 나타남.

〈표 5-7-8〉 전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 제공인력의 비바우처 사회서비스 제공 현황

(단위: %, 명)

비바우처 사업 제공 현황	전자바우처 사업 복수 제공 여부		사회서비스 사업체 복수 근무 여부	
	단일 제공	복수 제공	단일 근무	복수 근무
예 ¹⁾	31.1	46.5	33.5	37.0
1개	(69.1)	(62.5)	(68.7)	(60.3)
2개	(9.9)	(20.2)	(12.2)	(14.3)
3개 이상	(21.0)	(17.3)	(19.1)	(25.4)
아니오	68.9	53.5	66.5	63.0
계	100.0 (1944)	100.0 (447)	100.0 (2,050)	100.0 (341)

주: 1) 제공하는 비바우처 사업 수는 비바우처 사업을 제공한다고 응답한 제공인력(N=813)의 비율을 100%로 하여 비율을 제시한 것임.

2) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

다. 고용형태

1) 주된 고용형태

□ 사회서비스 제공인력의 주된 고용형태는 정규직과 비정규직으로 구분하여 조사하였고, 조사한 제공인력 중 42.9%는 정규직, 57.1%는 비정규직으로 파악됨.

○ 정규직은 고용계약기간이 1년 이상이거나 특별한 고용계약이 없어도 계속 정규직원으로 일하는 상용종사자 중 계속 고용이 보장되는 종사자를 의미함.

○ 비정규직은 정규직 외 기간제 계약직, 무기계약직, 임시 종사자, 일용종사자, 기타 종사자(인턴사원, 사회복지무원) 등을 의미함.

□ 사업유형별로 살펴보면, 가사간병방문지원사업 제공인력 중 28.1%가 정규직으로 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 낮게 나타난, 반면 발달재활서비스 제공인력의 경우 49.6%가 정규직으로 응답되어 상대적으로 가장 높았음.

〈표 5-7-9〉 전자바우처 사업유형에 따른 제공인력의 주된 고용형태

(단위: %, 명)

주된 고용형태	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
정규직	42.9	49.5	37.5	41.8	49.6	41.4	28.1	45.1
비정규직	57.1	50.5	62.5	58.2	50.4	58.6	71.9	54.9
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 사회서비스 제공인력의 주된 고용형태를 살펴보면, 비바우처 사업을 제공하는 인력의 정규직 비율이 48.5%로 비바우처 사업을 제공하지 않는 인력(40.1%)에 비해 상대적으로 높은 비율을 보임.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 여부를 기준으로 사회서비스 제공인력의 주된 고용형태를 살펴보면, 단일 전자바우처 사업을 제공하는 인력의 정규직 비율이 43.2%로 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 인력(41.8%)보다 소폭 높게 나타남.

□ 사회서비스 사업체 복수 근무 여부를 기준으로 사회서비스 제공인력의 주된 고용형태를 살펴보면, 단일 사업체에 근무하는 제공인력의 정규직 비율이 46.0%인 반면, 복수 사업체에서 근무하는 제공인력의 정규직 비율은 24.0%로 상대적으로 정규직의 비율이 낮았음.

〈표 5-7-10〉 비바우처·전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 제공인력의 주된 고용형태

(단위: %, 명)

주된 고용형태	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 여부		사회서비스 사업체 복수 근무 여부	
	미제공	제공	단일 제공	복수 제공	단일 근무	복수 근무
정규직	40.1	48.5	43.2	41.8	46.0	24.0
비정규직	59.9	51.5	56.8	58.2	54.0	76.0
계	100.0 (1,578)	100.0 (813)	100.0 (1,944)	100.0 (447)	100.0 (2,050)	100.0 (341)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

2) 비정규직의 정규직 전환 희망 여부

□ 주된 고용형태가 비정규직이라고 응답한 57.1%(1,365명)의 사회서비스 제공인력을 대상으로 정규직 전환 희망 정도를 파악한 결과, 정규직 전환을 희망한다는 응답은 64.2%이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 주된 고용형태가 비정규직인 노인돌봄종합서비스 제공인력의 81.2%가 정규직으로 전환을 희망한다고 응답하여 다른 사업유형에 비해 상대적으로 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 장애인활동지원서비스(79.8%), 가사간병방문지원사업(76.3%), 산모신생아건강관리지원사업(73.7%) 제공인력 등의 순으로 파악됨.

○ 반면, 언어발달·발달장애인부모상담(46.3%), 지역사회서비스투자사업(48.5%), 발달재활서비스(49.8%)의 비정규직 제공인력의 경우 상대적으로 정규직 전환 희망 비율이 낮았음.

〈표 5-7-11〉 전자바우처 사업유형에 따른 비정규직의 정규직 전환 희망 여부

(단위: %, 명)

비정규직의 정규직 전환 희망 여부	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
정규직 전환 희망함	64.2	81.2	79.8	73.7	49.8	48.5	76.3	46.3
정규직 전환 희망하지 않음	35.8	18.8	20.2	26.3	50.2	51.5	23.7	53.7
계	100.0 (1,365)	100.0 (202)	100.0 (168)	100.0 (156)	100.0 (271)	100.0 (307)	100.0 (194)	100.0 (67)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 비바우처 사업 제공 여부를 기준으로 살펴보면, 비바우처 사업을 제공하지 않는 비정규직 인력의 정규직 전환 희망 응답 비율은 68.6%로 비바우처 사업을 제공하는 비정규직 인력(54.2%)에 비해 높게 응답됨.

□ 전자바우처 사업 복수 제공 여부를 기준으로 살펴보면, 단일 전자바우처 사업을 제공하는 비정규직 제공인력의 정규직 전환 희망 응답 비율은 66.2%로 복수의 전자바우처 사업을 제공하는 제공인력(55.8%)보다 높았음.

□ 사회서비스 사업체 복수 근무 여부를 기준으로 살펴보면, 단일 사업체에 소속되어 근무하는 비정규직 제공인력의 64.7%가 정규직 전환을 희망한다고 응답하여, 복수 사업체에서 근무하는 제공인력(61.8%)에 비해 소폭 높았음.

〈표 5-7-12〉 비바우처·전자바우처·사업체 근무 현황에 따른 비정규직의 정규직 전환 희망 여부

(단위: %, 명)

비정규직의 정규직 전환 희망 여부	비바우처 사업 제공 여부		전자바우처 사업 복수 제공 여부		사회서비스 사업체 복수 근무 여부	
	미제공	제공	단일 제공	복수 제공	단일 근무	복수 근무
정규직 전환 희망함	68.6	54.2	66.2	55.8	64.7	61.8
정규직 전환 희망하지 않음	31.4	45.8	33.8	44.2	35.3	38.2
계	100.0 (946)	100.0 (419)	100.0 (1,105)	100.0 (260)	100.0 (1,106)	100.0 (259)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

라. 근로조건 현황

□ 사회서비스 제공인력의 근로조건 현황을 파악하기 위해 조사대상자로 선정된 사업체를 기준으로 근로조건을 근로계약서 여부, 사회보험 가입 여부, 퇴직금 여부, 시간외수당·휴일급여·유급휴가·상여금 여부, 서비스일지 작성 및 점검 여부 등으로 구분하여 조사함.

○ 각 하위 14개의 근로조건 문항과 관련하여 ‘예’, ‘아니오’, ‘모름’으로 응답하였으며, 하단 표에는 ‘예’의 응답자 비율을 제시함.

□ 조사한 제공인력을 기준으로 근로조건 현황을 살펴보면,

○ ‘서비스 일지를 작성하고 있다.’, ‘서비스 일지를 관리자가 정기적으로 점검하

고 있다.’, ‘서류로 된 근로계약서를 작성했다.’라는 응답이 각 98.8%, 98.4%, 98.2%로 대부분의 제공인력이 서비스 일지를 작성하고 점검을 받으며, 근로 계약서를 작성한 뒤 근무하는 것으로 나타남.

○ 다음으로 4대 사회보험 가입한 경우 약 70~80% 수준으로 확인됨.

- ‘고용보험에 가입되어 있다(급여에서 공제).’ 82.7%, ‘산재보험에 가입되어 있다.’ 80.2%, ‘직장을 통해 건강보험에 가입되어 있다.(급여에서 공제)’ 78.3%, ‘직장을 통해 국민연금에 가입되어 있다.(급여에서 공제)’ 73.1% 순이었음.
- 4대 사회보험 외 보험 가입 여부에 대해 살펴보면, ‘배상책임보험에 가입되어 있다.’ 63.9%, ‘상해 보험에 가입되어 있다.’ 62.4%로 응답됨.

○ 이외에 ‘일을 그만두면 퇴직금을 받을 수 있다.’는 응답 비중이 71.9%로 높았던 반면, ‘시간외 수당을 받을 수 있다.’는 37.0%, ‘정기적 혹은 비정기적으로 보너스를 받고 있다.’ 29.8%, ‘유급 휴가가 있다.’ 20.4%, ‘일하지 않은 휴일에 대해서 급여를 받고 있다.’는 18.9%로 다른 근로조건에 비해 응답 비중이 낮았음.

□ 근로조건을 사업유형별로 살펴보면, 대부분의 사업유형의 제공인력이 비슷한 추이로 근로조건 현황을 응답한 가운데, 장애인활동지원서비스 제공인력의 경우 4대 사회보험 가입, 퇴직금 수령 가능에서 모두 90% 이상으로 그렇다고 응답하여 다른 사업유형 대비 상대적으로 높은 비율을 보임.

○ 반면, 지역사회서비스투자사업 제공인력의 경우 4대 사회보험 가입, 퇴직금 수령 가능 응답이 다른 사업유형 대비 상대적으로 가장 낮았고, 4대 사회보험 외 배상책임보험 및 상해보험 가입 응답 또한 약 50%이었음.

○ 한편, 산모신생아건강관리지원사업 제공인력의 경우 비근로 휴일에 대한 급여(9.3%), 유급 휴가(7.1%), 정기적 혹은 비정기적 보너스 수령(9.3%)에 대한 응답이 10% 미만으로 가장 낮게 나타남.

〈표 5-7-13〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 근로조건

(단위: %, 명)

근로조건	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
근로계약서 작성	98.2	98.3	99.6	97.0	99.3	96.4	100.0	97.5
건강보험 급여에서 공제	78.3	86.3	97.8	74.3	76.4	59.0	97.4	68.0
국민연금 급여에서 공제	73.1	74.5	92.2	66.4	75.8	56.7	88.9	65.6
고용보험 가입	82.7	88.8	98.1	76.5	82.2	68.3	96.3	77.0
산재보험 가입	80.2	80.3	92.9	74.6	81.2	71.2	92.2	71.3
배상책임보험 가입	63.9	61.8	74.3	85.4	61.2	54.4	64.4	51.6
상해보험 가입	62.4	60.3	71.0	72.8	60.8	55.5	67.0	54.1
퇴직금 수령 가능	71.9	79.8	96.3	60.8	68.8	53.8	93.3	61.5
시간외 수당 수령	37.0	39.3	45.4	42.2	33.1	32.8	37.0	35.2
비근로 휴일에 대한 급여	18.9	19.5	22.3	9.3	24.3	19.3	11.5	20.5
유급 휴가	20.4	15.5	21.6	7.1	25.7	26.1	16.3	24.6
정기적 혹은 비정기적 보너스 수령	29.8	31.0	26.8	9.3	35.1	33.6	31.5	33.6
서비스 일지 작성	98.8	99.3	98.9	98.5	99.6	97.3	99.3	99.2
서비스 일지 관리자 점검	98.4	98.0	98.5	98.5	99.3	97.7	98.1	98.4
계	(2,391)	(400)	(269)	(268)	(538)	(524)	(270)	(122)

주: 1) 비율은 각 근로 조건 문항 별로 '예'라고 응답한 응답자의 비율임.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

마. 서비스 단가 적절성 및 적정가격

1) 서비스 단가 적절성

□ 전자바우처 사업 단가의 적절성을 파악하기 위해 제공인력을 대상으로 서비스 이용료에 대해 적절성을 조사함.

○ 서비스의 단가란 제공하는 서비스 이용을 위해 이용자가 지불하는 금액을 의미

하며, 서비스의 양과 질을 감안하여 선정된 사업체에서 제공 중인 사업을 기준으로 ‘적당하다.’, ‘현재 가격이 싼 편이다.’, ‘현재 가격이 비싼 편이다.’로 구분하여 의견을 조사함.

□ 조사한 제공인력 중 47.9%는 서비스의 단가에 대해 적당하다고 응답하였고, 52.1%는 서비스 단가가 적당하지 않다고 응답함.

○ 적당하지 않다는 52.1%의 응답 구성을 살펴보면 ‘현재 가격이 싼 편이다’라고 응답한 비율은 51.6%, ‘현재 가격이 비싼 편이다’라는 응답은 0.5%이었음.

□ 사업유형별로 서비스 단가의 적절성을 살펴보면, 산모신생아건강관리지원사업 제공인력의 35.4%가 서비스 단가가 적당하다고 응답하여 다른 사업유형에 비해 상대적으로 낮았고, 64.6%는 ‘현재 가격이 싼 편이다.’이라고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 높은 수준으로 나타남.

○ 반면, 노인돌봄종합서비스 제공인력의 56.3%는 현재 서비스 단가가 적절하다고 응답하여 다른 사업유형 대비 상대적으로 가장 높았음.

〈표 5-7-14〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 단가 적절성

(단위: %, 명)

서비스 단가 적절성	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
적당하다	47.9	56.3	47.6	35.4	44.4	49.4	50.7	50.8
현재 가격이 싼 편이다	51.6	43.5	51.7	64.6	55.4	49.6	48.5	48.4
현재 가격이 비싼 편이다	0.5	0.3	0.7	-	0.2	1.0	0.7	0.8
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

2) 서비스 유형별 적정가격

□ 각 사업유형별 제공인력 중 현재 제공 중인 서비스 단가가 적당하지 않다고 응답한 경우, 선정된 사업체에서 근무시간이 많은 1순위 제공 전자바우처 사업을 기준으로 시간당 또는 회당 적당한 가격을 조사함.

○ 노인돌봄종합서비스에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 12,816원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 40,500원으로 응답됨.

○ 장애인활동지원서비스에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 13,914원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 51,833원으로 응답됨.

○ 산모신생아건강관리지원사업에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 12,557원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 97,385원으로 응답됨.

○ 발달재활서비스에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 37,532원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 42,925원으로 응답됨.

○ 가사간병방문지원사업에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 12,899원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 48,750원으로 응답됨.

○ 지역사회서비스투자사업에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 40,849원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 45,225원으로 응답됨.

○ 언어발달지원사업/서비스에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 35,867원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 44,714원으로 응답됨.

○ 발달장애인부모상담지원사업에 대한 적정 가격의 시간당 단가 평균은 36,300원으로 나타났고, 회당 단가 평균은 57,500원으로 응답됨.

□ 시간당 적정 단가를 기준으로, 가장 높은 가격이 응답된 전자바우처 사업유형은 지역사회서비스투자사업(40,849원)이며, 회당 적정 단가를 기준으로 가장 높은 가격이 응답된 사업유형은 산모신생아건강관리지원사업(97,385원)이었음.

○ 이는 현재 단가와 비교하면 차이를 보이는데, 발달재활 서비스는 2019년 기준

월 8회(주2회), 회당 27,500원이 기준이나 응답 결과 회당 42,925원, 시간당 37,532원이 적정가격이라 응답한 것으로 확인됨. 즉, 제공 인력들은 현재 회당 단가 대비 평균 약 56% 상승된 단가 책정이 필요하다고 응답함.

〈표 5-7-15〉 전자바우처 사업유형별 적정가격에 대한 의견

(단위: 원, 명)

사업유형별 적정가격	적정 가격에 대한 의견	
	시간당 단가	회당 단가
노인돌봄종합서비스 (N=270)	(N=266)	(N=4)
적정 서비스 가격(평균)	12,816	40,500
(표준편차)	(2,131)	(19,000)
장애인활동지원서비스 (N=151)	(N=139)	(N=12)
적정 서비스 가격(평균)	13,914	51,833
(표준편차)	(2,663)	(26,170)
산모·신생아건강관리지원사업 (N=177)	(N=123)	(N=54)
적정 서비스 가격(평균)	12,557	97,385
(표준편차)	(2,236)	(11,393)
발달재활서비스 (N=300)	(N=174)	(N=126)
적정 서비스 가격(평균)	37,532	42,925
(표준편차)	(16,182)	(17,940)
가사·간병방문지원사업 (N=138)	(N=134)	(N=4)
적정 서비스 가격(평균)	12,899	48,750
(표준편차)	(2,044)	10,308
지역사회서비스투자사업 (N=389)	(N=218)	(N=171)
적정 서비스 가격(평균)	40,849	45,225
(표준편차)	(18,899)	(18,871)
언어발달지원사업/서비스 (N=43)	(N=15)	(N=28)
적정 서비스 가격(평균)	35,867	44,714
(표준편차)	(11,673)	(14,455)
발달장애인부모상담지원사업 (N=28)	(N=10)	(N=18)
적정 서비스 가격(평균)	36,300	57,500
(표준편차)	(12,833)	(13,531)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수입.

바. 급여형태

□ 급여형태와 관련하여 일의 양과 상관없이 받을 수 있는 기본급이 구분되어 있는지 조사한 결과, 조사한 제공인력의 19.8%가 기본급이 있고, 80.2%는 기본급이 없다고 응답함.

○ 기본급이 있다고 응답한 제공인력의 1인당 평균 기본급은 155.8만원임.

□ 사업유형별로 살펴보면, 발달재활서비스 제공인력의 30.7%가 기본급이 있다는 응답하여 상대적으로 가장 높게 나타났으며, 1인당 평균 기본급 또한 170.2만원으로 가장 높게 응답됨.

□ 반면, 산모신생아건강관리지원사업과 가사간병방문지원사업 제공인력의 경우 기본급이 없다는 응답 비중이 각 96.3%, 92.6%로 가장 높았음.

○ 특히, 기본급이 있는 7.4%의 가사간병방문지원사업 제공인력의 1인당 평균 기본급은 93.5만원으로 100만원 미만으로 파악됨.

〈표 5-7-16〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 급여형태

(단위: %, 만원, 명)

급여 형태	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애 인 부모상담
기본급 있음	19.8	13.0	14.9	3.7	30.7	29.4	7.4	27.0
기본급(평균)	155.8	123.5	150.6	143.5	170.2	161.2	93.5	156.9
(표준편차)	(55.4)	(68.0)	(45.4)	(19.4)	(53.7)	(48.4)	(47.8)	(50.6)
기본급 없음	80.2	87.0	85.1	96.3	69.3	70.6	92.6	73.0
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 기본급 혹은 기본급과 같은 개념의 급여가 있는 응답자의 경우 월 평균 기준(단위: 만원)으로 기본급을 기입함.
2) 제의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

사. 근로자간 임금 차등형태

□ 조사한 사회서비스 제공인력을 대상으로 근로자간 임금 차등 형태를 근속기간, 입사 전 경력, 자격증 소유여부 또는 등급으로 구분하여 조사한 결과, 근속기간에 따른 임금 간 차등이 있다고 응답한 비중이 29.1%로 가장 높게 나타나며, 그 다음 입사 전 경력(24.3%), 자격증 소유여부 또는 등급(22.0%) 순이었음.

○ 각 하위 3개의 임금간 차등형태 문항과 관련하여 ‘예’, ‘아니오’, ‘모름’으로 응답하였으며, 하단 표에는 ‘예’라고 답변한 응답자 비율을 제시함.

□ 사업유형별로 살펴보면, 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 52.5%가 근속기간에 따른 임금 간 차등이 있다고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 높으며, 입사 전 경력(44.3%), 자격증 소유여부 또는 등급(37.7%) 또한 다른 사업유형 대비 상대적으로 높게 나타남.

○ 발달재활서비스 제공인력 역시 근속기간에 따른 임금 간 차등 49.3%, 입사 전 경력 45.7%, 자격증소유여부 또는 등급 30.3%로 비교적 높게 응답됨.

○ 반면, 장애인활동지원서비스 제공인력은 임금 간 차등 형태로 근속기간 14.5%, 입사 전 경력 8.2%, 자격증소유여부 또는 등급 8.9%로 응답하여 다른 사업유형 대비 상대적으로 낮은 비율을 보임.

〈표 5-7-17〉 전자바우처 사업유형에 따른 근로자간 임금 차등형태

(단위: %, 명)

근로자간 임금 차등형태	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
근속기간	29.1	24.0	14.5	13.1	49.3	29.0	16.3	52.5
입사 전 경력	24.3	11.8	8.2	12.3	45.7	30.0	7.8	44.3
자격증소유여부 또는 등급	22.0	18.0	8.9	16.8	30.3	26.1	14.8	37.7
계	(2,391)	(400)	(269)	(268)	(538)	(524)	(270)	(122)

주: 1) 비율은 각 임금 간 차등형태 문항 별로 ‘예’라고 응답한 응답자의 비율임.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

2. 근로실태 및 전문성

가. 사회서비스 사업체 근무현황

1) 근무하는 사회서비스 사업체 수

□ 사회서비스 제공인력의 사회서비스 업무 근로실태 파악을 위해 선정된 기관을 포함하여 근무하고 있는 모든 사회서비스 사업체 수를 조사함.

□ 조사한 2,391명의 제공인력은 평균 1.2개의 사업체에서 근무하는 것으로 파악되며, 85.7%가 1개 사업체에서 근무한다고 응답하였고, 그 다음으로 2개(12.4%), 3개 이상(1.9%) 순이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면,

○ 가사간병방문지원사업, 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 평균 1.3개 사업체에서 근무하는 것으로 나타나 전체 평균 대비 소폭 높음.

- 가사간병방문지원사업 제공인력의 67.8%가 1개 사업체에서 근무한다고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 낮았고, 30.4%는 2개 사업체에 근무하는 것으로 응답하여 상대적으로 가장 높았음.

- 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 3개 이상 사업체에서 근무하는 비중이 3.3%로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높게 확인됨.

○ 반면, 산모신생아건강관리지원사업 제공인력은 평균 1.0개 사업체에 소속되어 근무한다고 응답하였으며, 99.6%의 제공인력 대다수가 조사 대상으로 선정된 사업체에만 소속되어 근무하는 것으로 나타남.

〈표 5-7-18〉 전자바우처 사업유형에 따른 근무하는 사회서비스 사업체 수

(단위: %, 개, 명)

근무하는 사회서비스 사업체 수	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
근무 사업체 수(평균) (표준편차)	1.2 (0.5)	1.1 (0.4)	1.1 (0.4)	1.0 (0.1)	1.2 (0.5)	1.2 (0.6)	1.3 (0.5)	1.3 (0.8)
1개	85.7	86.0	90.7	99.6	83.5	88.4	67.8	82.0
2개	12.4	13.5	7.8	0.4	13.9	8.6	30.4	14.8
3개 이상	1.9	0.5	1.5	-	2.6	3.1	1.9	3.3
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

2) 중복 사업체에 소속된 인력의 서비스 제공 현황

□ 앞서 2개 이상의 사회서비스 사업체에서 근무하고 있다고 응답한 341명의 제공 인력을 대상으로 조사대상 사업체 외 타 사업체에서 제공(중복 포함)하는 사회서비스 사업 유형을 파악함.

□ 2개 이상의 기관에서 근무한다고 응답한 제공인력이 조사대상 사업체 외 타 사업체에서 제공하는 사회서비스 사업 유형을 살펴보면, 노인돌봄종합서비스가 36.1%로 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 지역사회서비스투자사업(34.9%), 발달재활서비스(29.0%), 가사간병방문지원사업(28.2%) 등의 순이었음.

□ 제공인력의 사업유형별로 살펴보면, 대부분 현재 조사대상 사업체에서 제공하는 사업과 동일한 사업을 다른 제공기관에서도 제공하고 있다고 응답함.

○ 다만, 발달재활서비스 제공인력의 경우 타 사업체에서 지역사회서비스투자사업을 제공하고 있다고 응답한 비율이 53.9%, 가사간병방문지원사업 제공인력의 경우 노인돌봄종합서비스 83.9%, 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 발달재활서비스와 지역사회서비스투자사업이 각 45.5%, 50.5%로 비

교적 높은 비율을 보임.

- 반면, 산모신생아건강관리지원사업 제공인력의 경우에는 산모신생아건강관리 서비스 이외의 타 서비스 제공을 하고 있는 인력은 없는 것으로 확인됨.

〈표 5-7-19〉 전자바우처 사업유형에 따른 다른 사회서비스 사업체에서 제공하는 사업유형

(단위: %, 명)

다른 사회서비스 사업체에서 제공하는 사업유형	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달·발달 장애인 부모상담
노인돌봄종합서비스	36.1	82.1	8.0	-	1.1	-	83.9	4.5
장애인활동지원서비스	14.7	16.1	96.0	-	3.4	-	13.8	9.1
산모신생아건강관리지원사업	0.6	-	-	100.0	-	1.6	-	-
발달재활서비스	29.0	-	8.0	-	78.7	27.9	-	45.5
가사간병방문지원사업	28.2	32.1	4.0	-	-	-	88.5	0.0
지역사회서비스투자사업	34.9	-	12.0	-	53.9	93.4	-	50.0
언어발달지원사업/서비스	4.4	-	-	-	7.9	4.9	-	22.7
발달장애인부모상담지원사업	2.6	1.8	4.0	-	-	1.6	-	27.3
기타	8.2	10.7	-	-	12.4	8.2	5.7	4.5
계	100.0 (341)	100.0 (56)	100.0 (25)	100.0 (1)	100.0 (89)	100.0 (61)	100.0 (87)	100.0 (22)

주: 1) 해당 문항은 2개 이상의 제공기관에서 일한다고 응답한 제공인력(N=341)을 대상으로 선정된 사업체를 제외하고 다른 근무 사업체를 기준으로 조사함.

2) 기타의 경우 전자바우처 사업에 포함되지 않는 관련 사업으로 노인장기요양제도(재가서비스 등), 교육청 바우처 사업(특수교육지원바우처 등) 등이 해당되며 개방형 문항으로 최대 2개까지 조사함.

3) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

3) 1주일 평균 근무 시간

- 조사시점 기준 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.) 제공인력의 1주일 평균 근무 시간을 사회서비스와 무관한 일자리에서의 근무시간은 제외하며, 2개 이상의 사업체에서 근무할 경우 근로시간을 합산하여 파악함.

- 조사한 제공인력의 1주일 평균 근무 시간은 30.7시간이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 산모신생아건강관리지원사업 제공인력의 1주일 평균 근로시간은 40.9시간으로 가장 높게 나타난 반면, 지역사회서비스투자사업 제공인력은 1주일 평균 근로시간이 23.9시간으로 가장 낮았음.

〈표 5-7-20〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 1주일 평균 근로시간

(단위: %, 시간, 명)

1주일 평균 근로시간	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
1주일 평균 근로시간(평균) (표준편차)	30.7 (14.2)	27.6 (13.7)	36.2 (13.4)	40.9 (7.3)	31.0 (13.3)	23.9 (15.0)	32.9 (13.0)	29.6 (12.7)
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

4) 월평균 보수

□ 조사시점 기준 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.) 제공인력의 월평균 보수를 사회서비스와 무관한 일자리에서의 보수는 제외하며, 2개 이상의 사업체에서 근무할 경우 보수를 합산하여 파악함.

○ 조사한 제공인력의 월평균 보수는 평균 147.5만원이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 월평균 급여는 192.6만원으로 가장 높았던 반면, 노인돌봄종합서비스 제공인력은 월평균 급여가 114.1만원으로 가장 낮게 나타남.

〈표 5-7-21〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 월평균 보수

(단위: %, 만원, 명)

월평균 보수	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
월평균 보수(평균) (표준편차)	147.5 (72.7)	114.1 (56.2)	152.4 (51.2)	132.6 (57.7)	182.3 (73.0)	143.1 (79.9)	125.9 (47.5)	192.6 (108.2)
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

5) 서비스 제공 경력 기간

□ 다른 기관의 근무 경력을 포함하여 현재 하고 있는 일(서비스 제공)의 총 경력 기간을 6개월 미만, 6개월~1년 미만, 1년~3년 미만, 3년~5년 미만, 5년~10년 미만, 10년 이상으로 구분하여 조사함.

○ 조사한 사회서비스 제공인력의 31.4%가 경력 기간이 5년~10년 미만으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 10년 이상 23.3%, 3년~5년 미만 19.7%, 1년~3년 미만 16.7%, 6개월~1년 미만 7.0%, 6개월 미만 1.9% 순이었음.

□ 사업유형별로 살펴보면, 가사간병방문지원사업 제공인력의 40.0%가 경력 기간을 10년 이상으로 응답하여 장기간 근무 경력 비율이 가장 높았던 반면, 장애인 활동지원서비스 제공인력은 경력이 10년 이상인 경우가 14.9%로 다른 사업유형 대비 가장 낮은 응답 비중을 보임.

○ 특히, 노인돌봄종합서비스와 장애인활동지원서비스 제공인력은 경력이 1년 미만인 경우가 각 약 12.8%, 13.0%로 다른 사업유형 대비 단기간 근무 경력의 비중이 상대적으로 높은 편이었음.

〈표 5-7-22〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공 경력 기간

(단위: %, 명)

서비스 제공 경력 기간	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
6개월 미만	1.9	3.8	3.3	1.1	1.1	1.7	1.5	-
6개월~1년 미만	7.0	9.0	9.7	7.5	6.7	5.9	4.4	5.7
1년~3년 미만	16.7	20.0	22.3	14.9	13.0	19.8	10.4	14.8
3년~5년 미만	19.7	19.3	17.1	22.8	20.8	22.5	11.5	20.5
5년~10년 미만	31.4	27.3	32.7	29.9	33.5	30.7	32.2	37.7
10년 이상	23.3	20.8	14.9	23.9	24.9	19.3	40.0	21.3
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

나. 사회서비스 제공인력 전문성

1) 국가자격증 보유 현황

□ 사회서비스 제공인력의 전문성을 파악하기 위해 국가자격증 현황을 파악한 결과, 조사한 제공인력의 78.8%(평균 1.5개)가 국가자격증을 보유하고 있다고 응답함.

○ 국가자격증은 국가공인민간자격증을 포함하는 것으로 국가에서 발급하는 사회복지사, 의사, 간호사, 간호조무사, 특수교육 교사, 영양보호사, 전문상담교사, 임상심리사, 정신보건전문요원, 언어재활사, 수어(수화)통역사 등을 포함함.

□ 사업유형별로 살펴보면, 노인돌봄종합서비스와 가사간병방문지원사업 제공인력 중 각 99.5%, 97.4%가 국가자격증을 보유하고 있다고 응답하여 다른 사업유형 대비 상대적으로 높았던 반면, 산모신생아건강관리지원사업 제공인력은 38.8%로 가장 낮은 국가자격증 보유 비중을 보임.

〈표 5-7-23〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 국가자격증 보유 현황

(단위: %, 개, 명)

국가자격증 보유 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
없음	21.2	0.5	33.5	61.2	16.0	24.6	2.6	23.0
있음	78.8	99.5	66.5	38.8	84.0	75.4	97.4	77.0
1개	52.4	74.5	40.1	26.1	58.2	42.6	65.6	53.3
2개	17.0	19.0	14.1	7.5	18.2	18.7	19.3	20.5
3개 이상	9.4	6.0	12.3	5.2	7.6	14.1	12.6	3.3
국가자격증 수(평균)	1.5	1.3	1.7	1.6	1.4	1.7	1.5	1.4
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 국가자격증 개수 별 비율의 합은 '있음'의 비율과 동일함.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

2) 민간자격증 보유 현황

□ 사회서비스 제공인력의 전문성을 파악하기 위해 민간자격증 보유 현황을 파악한 결과, 민간자격증을 보유하고 있다는 응답은 64.2%(평균 2.7개)로, 국가자격증 보유 응답인 78.8%보다는 다소 낮았음.

○ 민간자격증은 각종 협회, 사단법인 등에서 발급하는 놀이치료사, 직업재활사, 언어치료사 등의 민간 자격증을 의미함.

□ 사업유형별로 살펴보면, 발달재활서비스 제공인력의 83.8%가 민간자격증을 보유하고 있다고 응답하여 다른 사업유형 대비 가장 높게 나타나며, 노인돌봄종합서비스 제공인력의 경우 국가자격증 보유 비중과 달리 민간자격증 보유 비중은 32.8%로 가장 낮았음.

〈표 5-7-24〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 민간자격증 보유 현황

(단위: %, 개, 명)

민간자격증 보유 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
없음	35.8	67.3	44.2	30.2	16.2	23.3	55.2	23.0
있음	64.2	32.8	55.8	69.8	83.8	76.7	44.8	77.0
1개	26.9	18.8	32.7	48.9	27.0	19.7	23.0	31.1
2개	12.2	6.8	8.2	11.9	19.3	12.8	10.0	10.7
3개 이상	25.2	7.2	14.9	9.0	37.5	44.3	11.9	35.2
민간자격증 수(평균)	2.7	1.9	2.1	1.6	2.9	3.7	2.1	3.0
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 민간자격증 개수 별 비율의 합은 '있음'의 비율과 동일함.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

3) 전문성을 강화하기 위한 교육 이수 현황

□ 사회서비스 제공인력이 제공하는 서비스와 관련하여 전문성을 강화하기 위해 조사 시점 기준 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.) 교육 이수 현황을 파악한 결과, 교육 이수를 하였다는 응답이 94.6%(평균 15.9시간), 교육 이수를 하지 않았다는 응답이 5.4%로 나타남.

□ 사업유형별 결과를 살펴보면, 가사간병방문지원사업 제공인력의 98.5%(평균 19.0시간)가 전문성을 강화하기 위한 교육을 이수를 하였다고 응답하여 가장 높았으나, 노인돌봄종합서비스 제공인력은 91.5%(평균 14.6시간)가 교육을 이수하였다고 응답하여 상대적으로 가장 낮았음.

〈표 5-7-25〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 교육 이수 현황

(단위: 시간, %, 명)

교육 이수 현황	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
예	94.6	91.5	96.3	97.8	93.3	93.1	98.5	96.7
교육 이수 시간 (평균)	15.9	14.6	15.8	17.3	16.2	14.4	19.0	14.9
(표준편차)	(13.1)	(11.7)	(12.6)	(14.2)	(14.0)	(13.0)	(12.4)	(12.8)
아니오	5.4	8.5	3.7	2.2	6.7	6.9	1.5	3.3
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

4) 교육 효과성

□ 교육 내용의 효과성을 파악하기 위해 교육 이수 경험이 있는 2,261명의 사회서비스 제공인력을 대상으로 현재 하고 있는 일에 도움이 되었는지 교육의 효과성 여부를 묻고 그에 따른 도움이 된 사유와 도움이 되지 않은 사유를 각각 구분하여 조사함.

○ 도움이 된 사유로는 ‘이용자에 대한 이해’, ‘이용자와의 관계’, ‘서비스 제공기술의 습득’, ‘취업알선’, ‘기타’로 구분함.

○ 도움이 되지 않은 사유로는 ‘실무에 활용할 수 있는 내용이 적어서’, ‘실습시간이 충분하지 않아서’, ‘개인사정으로 교육과정에 집중할 수 없어서’, ‘강의내용이 부실해서’, ‘교육 기관에서 체계적으로 관리하지 못해서’, ‘기타’로 구분함.

□ 교육의 효과성 여부

○ 교육 이수 경험이 있는 사회서비스 제공인력 중 94.9%는 도움이 되었다고 응답하였으며, 반면 5.1%는 도움이 되지 않았다고 응답함.

○ 사업유형별로 살펴보면, 교육 이수 경험이 있는 모든 사업유형의 제공인력에

서 약 90% 이상이 현재 하고 있는 일에 도움이 되었다고 응답하였으나, 교육 이수 경험이 있는 지역사회서비스투자사업 제공인력의 8.8%는 도움이 되지 않다고 응답하여 다른 사업유형 대비 상대적으로 높게 나타남.

〈표 5-7-26〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 교육 효과성 여부

(단위: %, 명)

교육 효과성 여부	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
예	94.9	94.8	98.8	96.9	94.8	91.2	96.6	93.2
아니오	5.1	5.2	1.2	3.1	5.2	8.8	3.4	6.8
계	100.0 (2,261)	100.0 (366)	100.0 (259)	100.0 (262)	100.0 (502)	100.0 (488)	100.0 (266)	100.0 (118)

주: 1) 괄호 안은 교육을 이수한 경험이 있다고 응답한 제공인력 수임.

□ 교육이 도움이 된 사유

○ 도움이 되었다는 2,145명의 제공인력 중 43.0%가 ‘서비스 제공기술의 습득’으로 응답하여 가장 높은 비율을 보였고, 그 다음으로 ‘이용자에 대한 이해’ 31.7%, ‘이용자와의 관계’ 23.6%, ‘취업알선’ 1.1%, ‘기타’ 0.5% 순이었음.

- ‘기타’의 경우 정서적 도움, 지역사회 네트워크 형성, 업무 관련 정책 이해도 증가 등의 의견이 응답됨.

○ 사업유형별로 살펴보면, 발달재활서비스 제공인력의 59.5%가 ‘서비스 제공기술의 습득’으로, 장애인활동지원서비스 제공인력의 43.0%는 ‘이용자에 대한 이해’로 응답하여 각각의 응답이 다른 사업유형 대비 가장 높게 나타남.

〈표 5-7-27〉 전자바우처 사업유형에 따른 교육이 도움이 된 사유

(단위: %, 명)

교육 도움 사유	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
이용자에 대한 이해	31.7	34.6	43.0	22.8	26.9	28.3	39.7	33.6
이용자와의 관계	23.6	34.0	32.8	24.8	12.4	16.0	39.3	10.0
서비스 제공기술의 습득	43.0	29.4	22.7	50.4	59.5	54.4	19.5	54.5
취업알선	1.1	1.7	0.8	1.6	0.6	0.9	1.2	1.8
기타 ²⁾	0.5	0.3	0.8	0.4	0.6	0.4	0.4	-
계	100.0 (2,145)	100.0 (347)	100.0 (256)	100.0 (254)	100.0 (476)	100.0 (445)	100.0 (257)	100.0 (110)

주: 1) 괄호 안은 교육 이수 경험이 있는 응답자 중 도움이 된다고 응답한 제공인력 수임.

2) 정서적 도움, 지역사회 네트워크 형성, 업무 관련 정책 이해도 증가 등이 기타 응답에 해당됨.

□ 교육이 도움이 되지 않은 사유

○ 도움이 되지 않았다고 응답한 116명의 제공인력 중 66.4%가 ‘실무에 활용할 수 있는 내용이 적어서’로 응답하여 가장 높았고, 그 다음으로 ‘강의내용이 부실해서’ 22.4% 등의 순으로 나타남.

○ 사업유형으로 살펴보면, 대부분의 사업유형이 ‘실무에 활용할 수 있는 내용이 적어서’가 가장 높은 비율을 보이나, 가사간병방문지원사업 제공인력의 경우 ‘강의내용이 부실해서’가 55.6%로 가장 높게 응답됨.

〈표 5-7-28〉 전자바우처 사업유형에 따른 교육이 도움 되지 않은 사유

(단위: %, 명)

교육 비도움 사유	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가시간병 방문지원 사업	언어발달 · 발달 장애인 부모상담
실무에 활용할 수 있는 내용이 적어서	66.4	47.4	100.0	62.5	76.9	74.4	22.2	75.0
실습시간이 충분하지 않아서	4.3	15.8	-	12.5	-	2.3	-	-
개인사정으로 교육과정에 집중할 수 없어서	1.7	-	-	-	-	2.3	11.1	-
강의내용이 부실해서	22.4	26.3	-	25.0	19.2	16.3	55.6	25.0
교육 기관에서 체계적으로 관리하지 못해서	5.2	10.5	-	0.0	3.8	4.7	11.1	-
계	100.0 (116)	100.0 (19)	100.0 (3)	100.0 (8)	100.0 (26)	100.0 (43)	100.0 (9)	100.0 (8)

주: 1) 괄호 안은 교육 이수 경험에 있는 응답자 중 교육이 도움 되지 않다고 응답한 제공인력 수임.

2) 사례 수가 30 이하인 사업유형의 경우 통계적 해석에 유의할 필요가 있음.

3. 업무만족도 및 사회서비스 정책에 관한 견해

가. 업무만족도

□ 전반적인 업무만족도를 시간당 급여수준, 근로시간 등 하위 9개 문항으로 구분하여, 1점(매우 불만족)에서 5점(매우 만족)까지 5점 척도로 조사함. 복수의 사업체에서 일하고 있는 경우 모든 사업체에서의 경험을 고려하여 파악함.

○ 조사한 제공인력을 기준으로, 기관 또는 이용자와의 의사소통 및 관계와 관련된 만족도가 각 4.2점, 4.0점으로 다른 문항에 비해 상대적으로 높았고, ‘시간당 급여수준’의 경우 3.2점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 낮게 나타남.

○ 사업유형별로 살펴보면, 모든 사업유형의 제공인력 응답 추이는 전체 업무만족도 비중과 비슷한 양상을 보이나, 이 중 산모신생아건강관리지원사업 제공인력은 시간당 급여수준(3.0점), 근로시간(3.2점), 하고 있는 일의 내용(3.8점) 등에서 다른 유형대비 업무만족도가 상대적으로 낮은 것으로 확인됨.

〈표 5-7-29〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 업무만족도

(단위: 점, 명)

업무만족도	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
시간당 급여수준	3.2	3.1	3.1	3.0	3.1	3.2	3.2	3.3
근로시간	3.5	3.5	3.4	3.2	3.5	3.7	3.7	3.7
하고 있는 일의 내용	3.9	3.8	3.8	3.8	4.0	4.1	3.8	4.1
고용의 안정성	3.3	3.2	3.4	3.3	3.4	3.3	3.3	3.6
서비스를 제공하는 작업환경	3.6	3.2	3.5	3.5	3.8	3.8	3.2	3.8
유사 업종 대비 근로조건	3.5	3.4	3.5	3.5	3.6	3.7	3.6	3.6
기관과의 의사소통·관계	4.2	4.1	4.3	4.3	4.1	4.2	4.3	4.2
이용자와의 의사소통·관계	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	4.0	4.1
일을 통한 발전 가능성	3.8	3.6	3.7	3.7	4.0	3.9	3.8	4.0
계	(2,391)	(400)	(269)	(268)	(538)	(524)	(270)	(122)

주: 1) 업무만족도는 5점 척도(매우 불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우 만족)로 조사했으며 5점 만점으로 산출한 값을 제시함.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

□ 사회서비스 관련 업무의 지속 여부를 파악하기 위해 사회서비스와 관련한 일을 계속 할 예정인지 조사한 결과, 조사한 제공인력의 96.5%는 향후 사회서비스 관련 업무를 지속할 의향이 있다고 응답함.

○ 반면, 아니라고 응답한 83명 중 ‘기타’를 제외하면 ‘보수가 낮아서’로 응답한 비율이 30.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘이용자를 대하는 것이 힘들고 어려워서’ 13.3%, ‘업무량이 많아서’ 10.8% 등의 순으로 파악됨.

□ 사업유형별로 살펴보면, 모든 사업유형의 제공인력 중 95%이상이 업무를 지속할 의향이 있다고 응답하였으나, 노인돌봄종합서비스와 지역사회서비스투자사업 제공인력의 경우 ‘아니다’의 비중이 각 5.0%, 4.8%로 다른 사업유형 대비 상대적으로 소폭 높게 나타남.

〈표 5-7-30〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 제공인력 향후 근무 의향

(단위: %, 명)

향후 근무 의향	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애 인 부모상담
그렇다	96.5	95.0	96.7	97.4	97.8	95.2	97.4	97.5
아니다 ¹⁾	3.5	5.0	3.3	2.6	2.2	4.8	2.6	2.5
업무가 적성에 맞지 않아서	(4.8)	-	-	-	-	(12.0)	(14.3)	-
업무량이 많아서	(10.8)	-	(11.1)	(28.6)	(8.3)	(16.0)	(14.3)	-
보수가 낮아서	(30.1)	(30.0)	(22.2)	(14.3)	(50.0)	(32.0)	(14.3)	(33.3)
원하는 만큼 더 일할 수 없어서	(9.6)	(25.0)	-	(14.3)	(8.3)	-	(14.3)	-
관리자, 동료와의 관계가 좋지 않아서	(1.2)	-	(11.1)	-	-	-	-	-
이용자를 대하는 것이 힘들고 어려워서	(13.3)	(10.0)	(11.1)	(28.6)	(8.3)	(8.0)	(14.3)	(66.7)
기타	(30.1)	(35.0)	(44.4)	(14.3)	(25.0)	(32.0)	(28.6)	-
계 ²⁾	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 사회서비스 업무 향후 근무 의향에 대하여 '아니다'를 선택한 제공인력(N=83)을 전체 100%로 하여 업무를 지속하지 않으려는 주된 이유의 비율을 제시함.

2) 계의 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

나. 사회서비스 정책에 대한 견해

1) 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상에 대한 의견

□ 국가가 제공하는 사회서비스의 정책화 대상에 대해 어떻게 인식하고 있는지 파악하기 위해, 정책화 대상을 '소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민 대상)'과 '소득이 낮은 사람(취약계층)'으로 구분하여 조사함.

○ 조사한 제공인력 중 54.8%가 '소득과 무관하게 서비스 욕구가 있거나 필요한 사람(전 국민을 대상)'으로 응답하여 '소득이 낮은 사람(취약계층)' 43.0% 보다 상대적으로 높게 나타남.

□ 사업유형별로 살펴보면 발달재활서비스, 언어발달·발달장애인부모상담, 지역사회서비스투자사업 제공인력의 각 63.9%, 63.9%, 63.5%가 전 국민을 대상으로

정책화가 되어야 한다고 응답하여 상대적으로 높았으나, 산모신생아건강관리지원사업, 가사간병방문지원사업 제공인력은 각 40.7%, 40.4%로 비교적 낮은 응답비율을 보임.

〈표 5-7-31〉 전자바우처 사업유형에 따른 국가 제공 사회서비스의 정책화 대상에 대한 의견

(단위: %, 명)

국가 제공 사회서비스의 정책화 대상	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
전 국민 대상(소득과 무관)	54.8	50.8	49.8	40.7	63.9	63.5	40.4	63.9
취약 계층(소득이 낮은)	43.0	46.5	47.6	57.1	35.1	34.7	54.8	35.2
모르겠음	2.2	2.8	2.6	2.2	0.9	1.7	4.8	0.8
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

2) 바람직한 사회서비스 제공주체

□ 사회서비스 제공에 있어 바람직한 제공주체에 대한 인식을 파악하기 위해, 사회 서비스 제공주체를 국가(중앙정부, 지자체) 주도 제공, 국가·민간 공동 제공, 국가 관리 및 민간 제공, 민간 주도 제공으로 구분하여 조사함.

○ 조사한 제공인력 중 58.0%가 국가와 민간이 공동으로 제공하는 것이 바람직하다고 응답하여 가장 높았고, 그 다음으로 국가에서 주도하여 제공하는 것이 바람직함(22.6%), 국가는 관리만 하고 민간이 제공하는 것이 바람직함(17.0%), 민간이 제공 및 관리하는 것이 바람직함(2.5%) 순이었음.

□ 사업유형별로 바람직한 사회서비스 제공주체를 살펴보면,

○ 노인돌봄종합서비스 제공인력 중 31.3%가 ‘국가 주도 제공’으로 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 가장 높게 나타남.

○ 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력 중 63.9%가 ‘국가 및 민간 공동 제공’

으로 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 가장 높게 나타남.

- 지역사회서비스투자사업 제공인력 중 23.7%가 ‘국가 관리, 민간 제공’으로 응답하여 다른 사업 유형 대비 상대적으로 가장 높게 나타남.

〈표 5-7-32〉 전자바우처 사업유형에 따른 바람직한 사회서비스 제공주체

(단위: %, 명)

바람직한 사회서비스 제공주체	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
국가 주도 제공	22.6	31.3	30.1	27.6	16.2	15.1	28.5	13.9
국가 및 민간 공동 제공	58.0	50.8	60.2	57.8	61.5	58.2	56.3	63.9
국가 관리, 민간 제공	17.0	15.8	7.1	13.1	20.1	23.7	12.6	18.9
민간 주도 제공	2.5	2.3	2.6	1.5	2.2	3.1	2.6	3.3
계	100.0 (2,391)	100.0 (400)	100.0 (269)	100.0 (268)	100.0 (538)	100.0 (524)	100.0 (270)	100.0 (122)

주: 1) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

3) 사회서비스 정책에 대한 인식

- 사회서비스 정책에 대한 인식을 파악하기 위해, 하위 6개 문항으로 구성된 사회 서비스 정책에 대한 동의 정도를 조사함.

- 각 정책 의견에 대해 전혀 동의하지 않는다고 생각할수록 1점, 매우 동의한다고 생각할수록 5점을 주는 5점 척도로 조사했으며 5점 만점으로 산출한 값을 제시함.

- 조사한 사회서비스 제공인력을 대상으로 사회서비스 정책 인식 정도를 조사한 결과,

- ‘사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.’가 3.7점으로 다른 정책 대비 동의 정도가 가장 높고, 그 다음으로 ‘사회서비스를 제공할 수 있는 기관의 지자체 등록기준은 지금보다 강화해야 한다.’ 3.6점, ‘사회서비스 제공인력으로 활동하기 위한 자격기준을 지금보다 강화해야 한다.’ 3.5점, ‘국가보조금으로 운영되는 사회서비스에 종사하는 인력은 국

가가 직접 고용해야 한다.’ 3.3점, ‘신기술(AI, IoT 등)을 활용하면 훨씬 좋은 질의 사회서비스를 제공할 수 있을 것이다.’ 3.1점, ‘서비스 이용료(가격)는 시장이 알아서 자율적으로 정해야 한다.’ 2.9점 순으로 파악됨.

□ 사업유형별로 살펴보면, 대부분의 사업유형에서 ‘사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.’에 대한 동의정도가 3.5점 이상으로 높게 응답됨.

○ 발달재활서비스와 언어발달·발달장애인부모상담 제공인력의 경우 ‘사회서비스 이용료(가격)는 시장이 알아서 자율적으로 정해야 한다.’에서 각 3.2점으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 높은 동의 수준을 보임.

〈표 5-7-33〉 전자바우처 사업유형에 따른 사회서비스 정책에 대한 인식

(단위: 점, 명)

[1점 (전혀 동의하지 않는다) ~ 5점 (매우 동의한다) 까지]

사회서비스 정책에 대한 인식	전체	사업유형						
		노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가시간병 방문지원 사업	언어발달 ·발달 장애인 부모상담
국가보조금으로 운영하는 사회서비스에 종사하는 인력은 국가가 직접 고용해야 한다.	3.3	3.4	3.4	3.5	3.0	3.1	3.6	3.1
사회서비스를 제공할 수 있는 기관의 지자체 등록기준 지금보다 강화해야 한다.	3.6	3.6	3.6	3.7	3.5	3.5	3.6	3.4
사회서비스 제공인력으로 활동하기 위해 자격기준을 지금보다 강화해야 한다.	3.5	3.4	3.6	3.7	3.6	3.5	3.4	3.5
서비스 이용료는 시장이 자율적으로 결정해야 한다.	2.9	2.9	2.4	2.7	3.2	2.9	2.6	3.2
사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.	3.7	3.6	3.8	3.9	3.8	3.7	3.6	3.9
신기술(AI, IoT) 활용 시 훨씬 나은 사회서비스 제공할 수 있을 것이다.	3.1	3.0	3.0	2.9	3.2	3.2	3.4	2.9
계	(2,391)	(400)	(269)	(268)	(538)	(524)	(270)	(122)

주: 1) 사회서비스 정책 동의 정도는 5점 척도로 조사했으며 5점 만점으로 산출한 값을 제시함. 동의 정도가 높을수록 5점에 가까움.

2) 괄호 안은 응답 제공인력 수임.

제 6 장 결론

제1절 주요 연구결과
제2절 결론 및 시사점

제1절 주요 연구결과

□ 사회서비스 수요·공급 실태조사의 개요

- 본 조사는 사회서비스 수요 증가와 공급 확대에 따른 근거기반 정책 추진을 한국 사회서비스 수급현황 진단을 위한 정책통계의 기초자료 확보를 위해 2009년부터 2년 주기로 실시하고 있음.
- 2019년 사회서비스 수요 실태조사는 전국 거주 일반가구 4,000가구를 대상으로 진행하였으며, 공급조사의 경우 사회보장정보원에서 관리하는 사회서비스 전자바우처 사업 수행기관(서비스 제공기관) 1,104개소를 대상으로 각각 면접조사 방식을 원칙으로 실시하였고 그 주요 조사내용은 다음과 같음.
 - 수요조사는 일반 국민의 ①성인돌봄 ②아동돌봄 ③건강 ④교육 ⑤고용·취업 ⑥사회참여 ⑦문화·여가 ⑧주거·환경 등 8대 영역에 대하여 이용경험, 필요도, 기대효과, 관련 정책의견 등을 조사함.
 - 공급 부문은 사회서비스 전자바우처를 이용한 제공기관을 대상으로 기관운영 및 서비스 제공현황, 고용실태, 정책의견 등을 수렴함.

□ 2019 사회서비스 수요·공급 실태조사의 주요 결과는 다음과 같음.

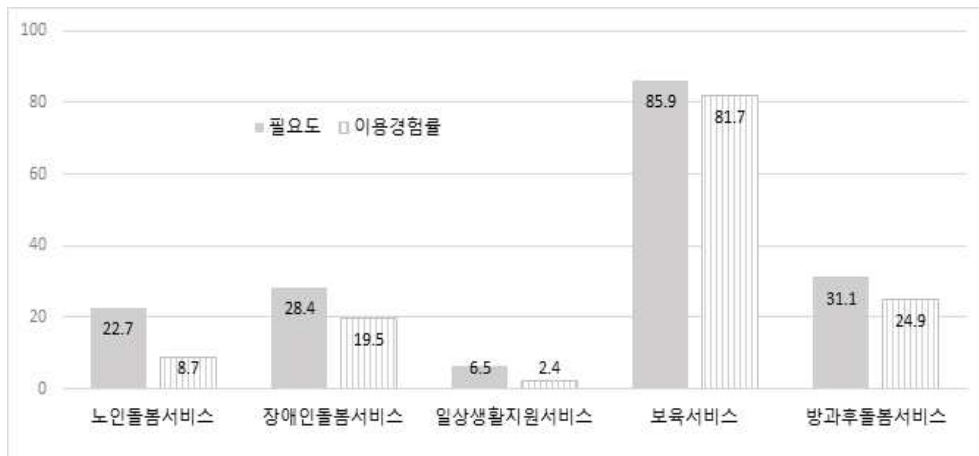
(1) 사회서비스 필요도와 이용 경험

- 사회서비스를 필요로 하는 전국 가구 중에서 이용 경험률이 가장 높은 서비스는 영유아 보육서비스(81.7%)였고, 이어서 방과후 아동 돌봄(24.9%), 장애인 활동지원(19.5%), 노인돌봄(8.7%) 서비스를 이용한 것으로 나타남.
- 사회서비스 필요성에 대한 인식을 살펴보면, 돌봄서비스를 제외한 기타 사회서비스 가운데 신체건강서비스가 필요하다는 응답이 68.9%로 가장 높았

고, 실제 이용 경험은 63.2%로 필요도 대비 이용 경험률이 높았음.

- 그밖에 이용 경험은 평생교육 등 교육지원(5.8%), 일자리 지원(4.6%), 취업·창업지원(3.1%) 서비스 등의 순이었음.

[그림 6-1-1] 주요 돌봄서비스 필요도 대비 이용 경험률



[그림 6-1-2] 기타 사회서비스 필요도 대비 이용 경험률



- 사회서비스 필요 유형이나 이용 경험은 생애주기에 따라 다르게 나타나는데, ‘첫 자녀 초등학교 입학 전’에 필요한 서비스 유형이 평균 2.55개로 가장 많았고, 이어서 노인기 2.38개였으며, 청년가구나 미혼기는 0.77개였음.

〈표 6-1-1〉 생애주기별 지난 1년간 필요 사회서비스 유형과 실제 이용 경험 서비스 유형 개수 비교

(단위: 개)

	청년가구/ 미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 영유아기	첫 자녀 초중고	성인 첫자녀 동거기	자녀 독립기	노인기
평균 필요 서비스	0.77	1.24	2.55	1.86	1.49	1.32	2.38
평균 이용 서비스	0.51	0.87	1.87	1.32	1.00	0.80	1.39
응답 가구 수	(289)	(212)	(265)	(629)	(770)	(744)	(920)

(2) 사회서비스 향후 1년 이내 이용 희망률

- 돌봄서비스를 비롯하여 사회서비스 전 영역에서 현재 이용 경험보다 ‘향후 1년 이내 이용할 의향이 있다’는 응답이 높게 나타남.
- 특히, 문화여가와 정신건강, 노인돌봄 서비스는 현재의 이용 경험률 대비 향후 이용 의향이 있다고 응답한 비율이 각각 6.5배, 5.4배, 4.3배에 달하여 서비스 제공 확대의 필요성을 확인할 수 있음.
 - 가구구성원의 특성에 따라 향후 사회서비스 이용 의향은 상이하게 나타나는데, 등록장애인 또는 노인가구원이 있는 가구에서는 돌봄서비스를, 기초생활보장 수급가구에서 주요 돌봄서비스를 비롯한 정신건강 및 주거·환경 서비스에 대해 높은 서비스 이용 의향을 보였음.

〈표 6-1-2〉 사회서비스 유형별 서비스 이용 경험률과 향후 1년 이내 이용 의향

(단위: %)

	전체		영유아 양육가구*		등록장애가구*		노인가구*		기초생활보장 수급가구	
	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향
노인 돌봄	2.8	12.1	-	1.6	13.2	31.3	8.7	32.4	0.6	30.1
장애인 돌봄	0.7	2.0	-	0.6	19.5	30.8	1.7	4.5	0.1	14.3
일상 지원	2.4	7.6	-	2.1	12.7	25.1	7.4	21.5	0.5	36.8
출산 지원	3.0	3.8	16.9	11.8	0.8	0.3	0.2	0.4	3.6	-
보육	8.9	10.6	81.7	86.5	0.2	0.4	0.9	1.2	10.9	2.5
방과후 돌봄	4.9	7.6	11.1	28.1	3.6	4.1	1.2	1.6	11.8	1.4
신체 건강	63.2	73.1	60.0	69.6	72.9	80.5	79.8	86.8	62.4	83.7
정신 건강	0.8	4.3	0.4	1.3	5.8	9.3	1.3	6.9	0.4	12.2
재활	1.1	4.2	1.0	2.9	5.0	12.7	2.6	7.7	1.1	6.0
평생 교육	5.8	17.4	5.8	23.1	8.2	12.2	7.6	13.7	4.6	10.0
정보 제공	0.9	4.9	1.0	6.4	1.7	4.1	0.6	3.6	1.3	-
취창업 지원	3.1	7.6	0.6	5.9	2.9	3.7	0.7	3.9	2.5	10.1
일자리 지원	4.6	14.2	1.2	10.7	12.3	19.4	12.6	23.8	1.9	15.5
사회 참여	2.9	9.2	2.4	5.2	2.3	2.9	2.4	9.1	3.0	4.7
문화 여가	2.7	17.5	2.0	18.6	7.7	13.0	3.2	20.8	2.2	25.3
주거 환경	4.8	14.3	4.9	12.3	17.9	33.5	10.3	23.5	2.4	66.3
응답 가구수	(4,000)		(375)		(147)		(1,126)		(130)	

주: 가구원 중 만 5세 이하 영유아 가구원이 있는 경우, 가구원 중 등록 장애인이 있는 가구, 가구원 중 65세 이상 노인 가구원이 있거나 노인 단독 및 노인부부 가구 포함

(3) 사회서비스 이용 실태에 대한 국민 인식

- 사회서비스 유형별 서비스 총량의 충분성에 대해 일상생활 지원서비스(4.28점)의 양이 가장 충분하다고 생각하고 있고, 장애인 돌봄서비스(3.47점) 비용이 가장 적절하다고 생각하는 것으로 나타남.
- 지역사회 내에서 노인돌봄서비스(3.89점) 제공기관이 상대적으로 부족하다고 인식하고 있으며, 사회서비스 관련 정보 취득은 대체로 용이하여 전반적인 이용 실태에 대해 국민들은 대체로 보통(5점 만점에 3점) 이상으로 인식하고 있음.

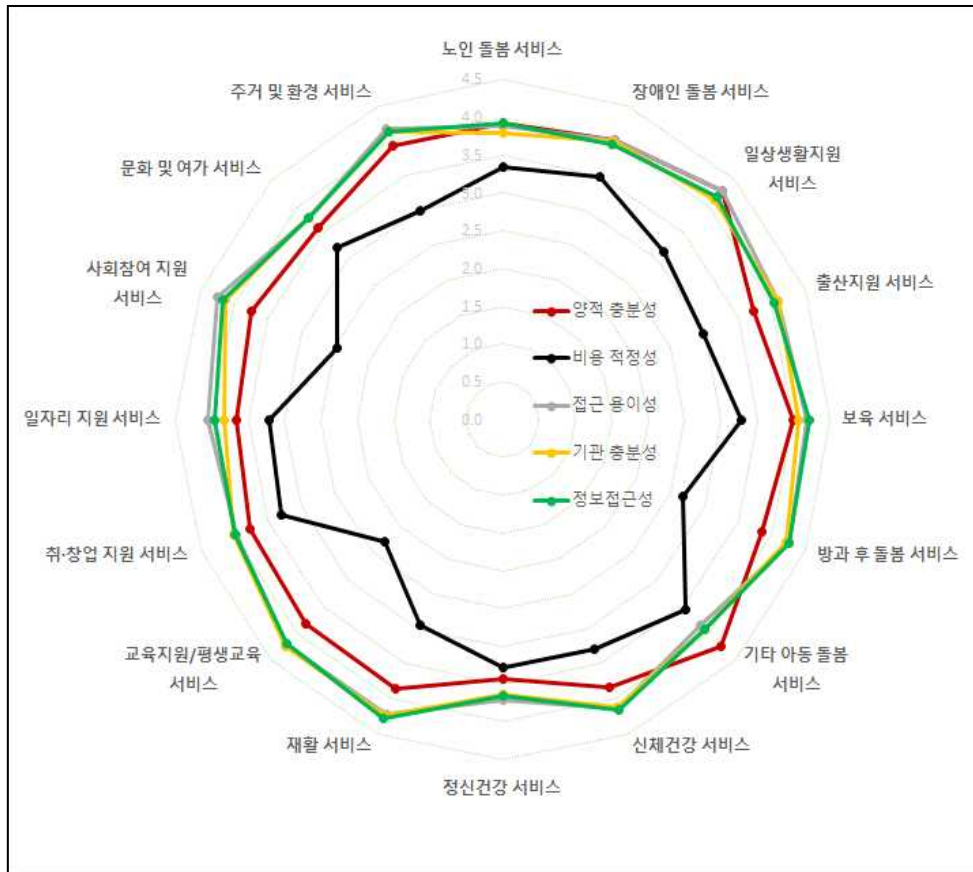
〈표 6-1-3〉 돌봄서비스 이용 실태에 대한 국민 인식 평균 점수

(단위: 점)

		양적 충분성	비용 적절성	기관접근 용이성	제공기관 충분성	정보획득 용이성
성인 돌봄	노인 돌봄	3.93	3.35	3.89	3.79	3.93
	장애인 돌봄	4.00	3.47	4.00	3.98	3.94
	일상생활지원	4.28	3.14	4.28	4.12	4.17
아동 돌봄	출산지원	3.73	2.99	4.09	4.10	4.04
	보육	3.99	3.28	4.17	4.06	4.21
	방과후 돌봄	3.86	2.68	4.25	4.22	4.26

주: * 이용한 사회서비스의 양은 충분했는가, 비용은 적절했는가, 서비스 제공기관은 접근이 편리했는가, 지역 내 서비스 기관은 충분한가, 사회서비스 관련 정보는 쉽게 얻을 수 있는가의 질문에 대해 1점=‘전혀 그렇지 않다’에서 5점=‘매우 그렇다’로 응답하여 평균 점수를 제시함

[그림 6-1-3] 사회서비스 유형별 서비스 공급현황에 대한 인식



(4) 사회서비스 이용의 기대효과

○ 사회서비스를 이용함으로써 서비스 필요 욕구의 70% 이상을 충족하였다는 응답 비율이 가장 높은 서비스는 장애인 돌봄서비스(93.6%)이었음.

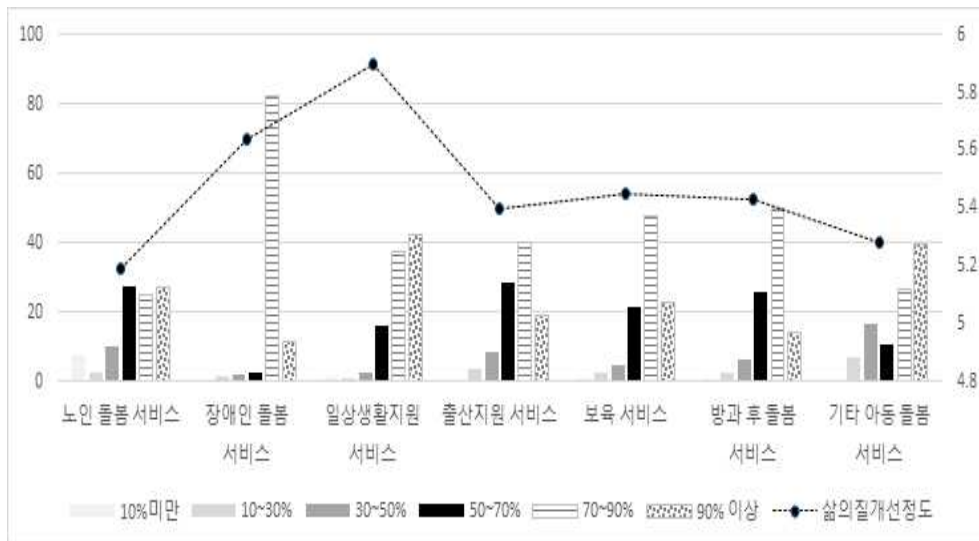
- 이어 일상생활 지원(79.7%), 주거·환경(71.9%), 보육(70.8%), 방과후 돌봄 (64.0%) 서비스 등의 순으로 나타나, 서비스 이용에 대한 전반적 만족감을 확인할 수 있음.
- 사회서비스 이용 욕구의 해소 또는 충족이 '30% 미만'이라고 응답한 비율 한 비율이 가장 높은 서비스는 정신건강서비스(17.8%), 노인 돌봄서비스

(10.0%) 등이 었고, 가장 낮은 서비스는 교육지원 및 평생교육서비스 (0.2%), 사회참여 지원(0.7%) 등이었음.

○ 사회서비스를 이용하여 삶의 질이 얼마나 나아졌는가에 대한 주관적 판단을 조사한 결과, 일상생활 지원서비스가 5.9점으로 평균 점수가 가장 높았음.

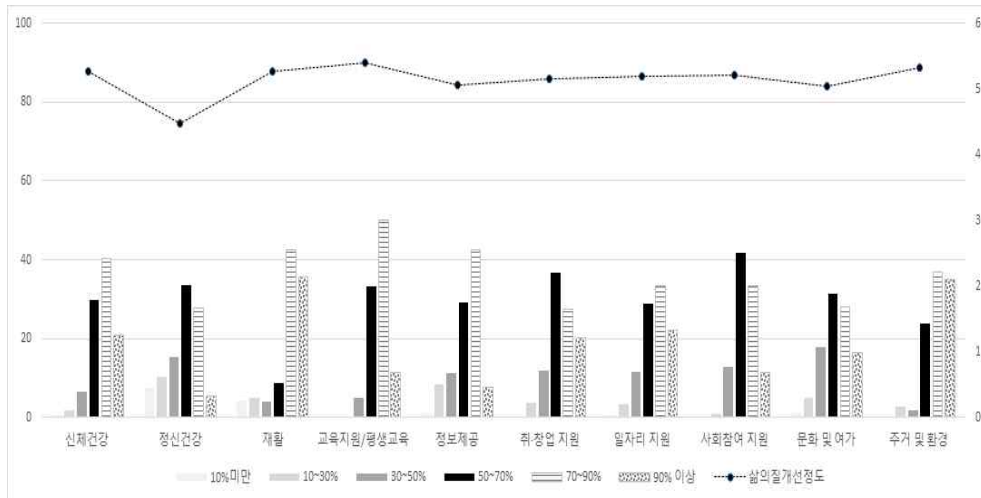
- 그밖에 장애인 돌봄(5.6점), 보육(5.5점), 출산지원 및 평생교육(각 5.4점), 주거·환경 및 재활(각 5.3점) 등의 순으로 사회서비스를 통한 삶의 질 개선의 긍정적 영향을 기대하고 있는 것으로 나타남.

[그림 6-1-4] 사회서비스 이용으로 서비스 욕구 충족 정도와 삶의 질 개선 정도: 주요 돌봄서비스



- 주 1) 사회서비스를 이용하여 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었는지에 대한 주관적 판단을 1점=10% 미만, 5점=70~90%, 6점=90% 이상으로 응답
 주 2) 사회서비스를 이용하여 전반적 삶의 질이 얼마나 개선되었는지에 대해 1점='전혀 개선되지 않았다'에서 7점='매우 많이 개선되었다'로 응답하여 평균점수 제시

[그림 6-1-5] 사회서비스 이용으로 서비스 욕구 충족 정도와 삶의 질 개선 정도: 기타 사회서비스



주 1) 사회서비스를 이용하여 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었는지에 대한 주관적 판단을 1점=10% 미만, 5점=70~90%, 6점=90% 이상으로 응답

2) 사회서비스를 이용하여 전반적 삶의 질이 얼마나 개선되었는지에 대해 1점='전혀 개선되지 않았다'에서 7점='매우 많이 개선되었다'로 응답하여 평균점수 제시

(5) 사회서비스 정책 관련 국민의견

○ 사회서비스 정책 추진 과정에서 서비스 지원 대상으로 전체 응답자의 53.6%는 '소득이 낮은 취약계층'이라고 응답한 반면, '소득과 무관하게 서비스 욕구가 있거나 필요로 하는 사람'이라는 응답 비율도 43.0%를 차지하고 있음

○ 한편, 사회서비스 제공 비용에 대해 전체 응답자의 59.5%는 '국가와 이용자가 함께 분담하되 국가가 더 많이 부담'해야 한다고 응답하였는데, '전액 국가가 부담해야 한다'는 의견은 18.4%이고, '국가와 이용자가 함께 분담하되 이용자가 더 부담'하거나 또는 '이용자가 전액 부담'해야 한다는 응답 비율이 20.6%로 나타나 비용부담에 대한 책임 분담 의식을 엿볼 수 있음.

〈표 6-1-4〉 소득수준 및 가구특성별 사회서비스 공급 비용 부담 방식에 대한 의견

(단위: %)

	전 체	소득수준별					가구특성별			
		50% 이하	50~100% 이하	100~120% 이하	120~150% 이하	150% 초과	영유아 가구	노인 가구	등록 장애 가구	수급 가구
사회서비스 이용 관련 비용 전액을 국가가 부담	18.4	28.6	17.4	14.3	13.6	14.8	14.4	24.3	23.6	36.3
국가와 이용자가 함께 부담 하되, 국가가 더 많이	59.5	55.3	61.2	63.2	57.4	56.6	62.3	59.1	63.0	55.8
국가와 이용자가 함께 부담 하되, 이용자가 더 부담	20.4	14.7	19.4	21.0	28.1	27.0	23.2	14.5	12.3	7.9
서비스 이용자가 전액 부담	0.2	1.2	1.7	1.2	0.8	1.7	0.1	1.7	1.1	-
계 (가구수)	100.0 (4,000)	100.0 (746)	100.0 (1,911)	100.0 (509)	100.0 (475)	100.0 (359)	100.0 (375)	100.0 (1,126)	100.0 (147)	100.0 (130)

○ 향후 사회서비스 확충 과정에서 서비스 이용료를 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 방안에 대해 ‘대체로’ 또는 ‘전적으로 동의’한다는 의견이 전체의 80.5%에 이르는 것으로 나타났다.

- 노인가구원이 있는 경우, 소득수준별 이용료의 차등부담에 대한 ‘반대한다’의 응답 비율이 20.2%였고, 소득수준이 높을수록 ‘반대한다’의 응답비율이 상대적으로 높았음

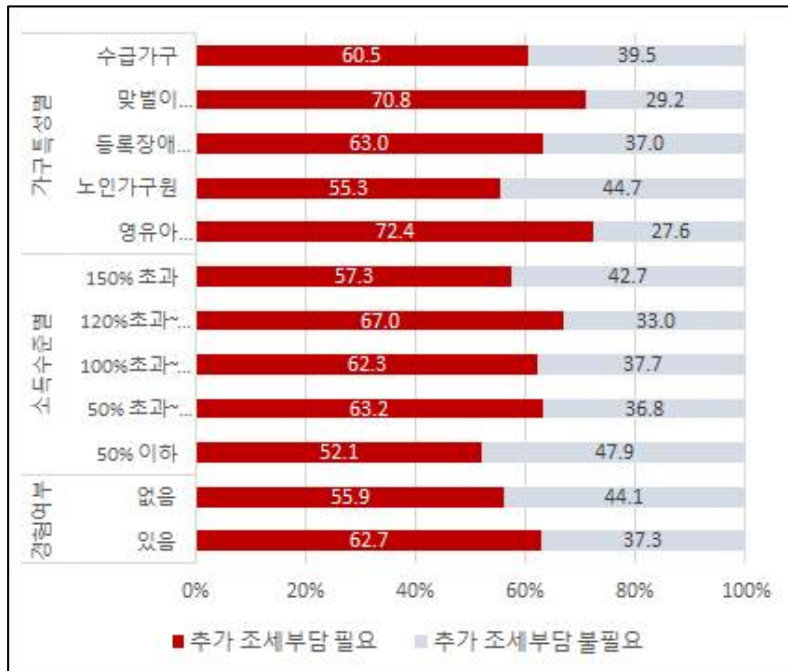
- 특히, 현행 사회서비스 이용 경험이 없는 경우의 소득수준별 이용료 차등 부담의 반대의견이 서비스 이용 경험이 있는 경우에 비해 높게 나타났다

○ 사회서비스 확충을 위해 추가적인 세금 부담이 필요한가에 대해 전체의 60.9%는 ‘필요하다’고 응답하였고, 영유아 가구원이 있거나(72.4%), 맞벌이 가구(70.8%)의 경우 찬성 응답 비율이 상대적으로 높았음.

[그림 6-1-6] 사회서비스 이용료의 소득수준에 따른 차등 부담에 관한 의견



[그림 6-1-7] 사회서비스 확충에 따른 추가 조세부담에 관한 의견



(6) 사회서비스 전자바우처 제공기관 현황

○ 사회보장정보원에서 관리하고 있는 바우처시스템을 이용하여 사회서비스를 공급하는 사회서비스 전자바우처사업 수행 제공기관 중 조사대상의 16.5%가 2005년 이전 창설하였으며, 전자바우처사업이 본격 추진된 2006~2010년 창설한 경우가 21.8%, 그리고 2011년 이후 창설한 기관이 61.8%에 달해 신규 사업체가 지속적으로 진입하는 것으로 나타남.

- 이들 바우처서비스 제공기관의 운영형태를 살펴보면, 개인사업체가 57.4%로 가장 많았고, 법인이 아닌 민간단체 12.2%, 사회복지법인·비영리법인 등 회사 이외의 법인 14.9%였으며, 사회적 기업 등 사회적 경제조직이 운영하는 경우는 전체의 10.1%를 차지하였음.

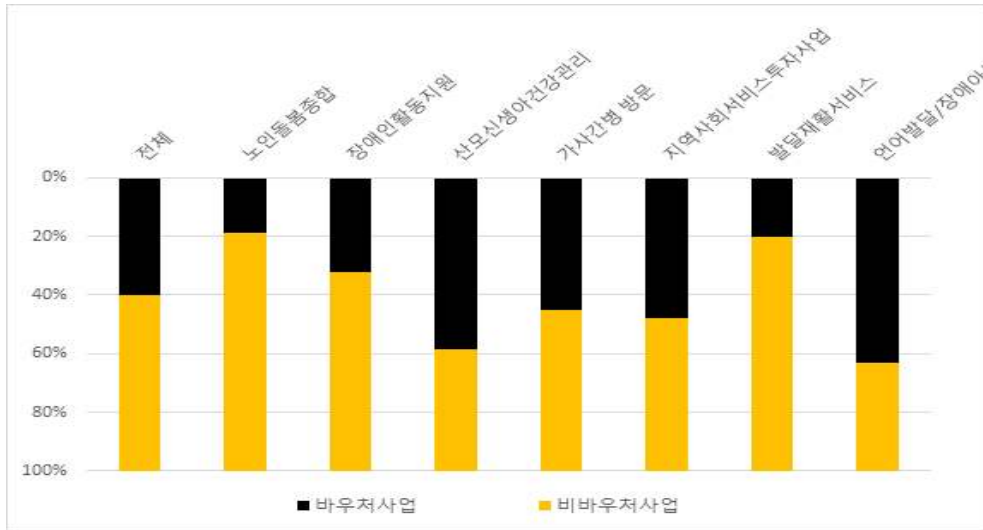
○ 바우처서비스 제공기관의 69.5%가 전자바우처와 비 바우처 사업(바우처 방식이 아닌 일반 서비스 공급)을 동시에 운영하고 있어 전자바우처 사업을 단독 제공하는 경우(30.5%)에 비해 두 배 이상 많았음.

- 사회서비스 전자바우처 사업 월평균 이용자 수는 평균 49.9명이었고, 장애인활동지원서비스가 평균 103.5명으로 다른 사업유형 대비 상대적으로 많은 것으로 나타남.
- 전자바우처 사회서비스 제공기관이라 하더라도 전체적으로는 비바우처 사업 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타나, 서비스 유형에 관계없이 전체 사업내용의 39.8% 내외를 전자바우처사업이 차지하고 있음.
- 비바우처 서비스 사업 비중이 가장 높은 서비스 유형은 발달재활서비스 제공기관으로 전체 사업운영의 20.1%만 전자바우처서비스를 제공하는 사업 부문으로 나타났으며, 바우처사업의 비중이 상대적으로 높은 서비스 유형은 산모신생아 건강관리 서비스업으로 나타남.

○ 사회서비스 전자바우처 사업은 일부 이용자에 대해 정부지원으로 본인부담금을 면제하여 무료로 서비스를 이용할 수 있도록 하는데, 전체 바우처사업에서 본인부담금 면제 이용자의 비율은 17.2%였음.

- 한편, 정부지원에 의한 바우처 지원기간(평균 1~2년)이 종료 후에도 해당 서비스 제공기관을 통해 서비스 이용을 지속하는 경우는 전체의 55.4% 수준으로 나타남.

[그림 6-1-8] 사회서비스 전자바우처사업 유형별 월평균 바우처와 비바우처 서비스 이용자 수



○ 제공기관의 월평균 종사자 규모는 전체 23.8명으로, 이들의 48.5%가 정규직이고 51.5%는 비정규직인 것으로 조사되었으며, 장애인활동지원서비스 제공기관의 월평균 종사자 수가 105명으로 다른 서비스 유형과 비교하여 상대적으로 많았음.

- 제공인력 규모가 가장 작은 서비스는 지역사회서비스투자사업으로 월평균 종사자 수는 6.6명이고, 이 가운데 48.4%는 정규직으로 조사되었음
- 제공인력의 83%가 여성으로 돌봄서비스를 중심으로 성별 쏠림이 나타나고 있으며, 장애인활동지원서비스, 언어발달지원 및 발달장애인부모상담, 그리고 지역사회서비스투자사업 제공인력의 여성비율이 상대적으로 낮았음.

〈표 6-1-5〉 사회서비스 전자바우처 사업 수행기관의 서비스 유형별 고용 현황

(단위: 명, %)

		전체	사업유형						
			노인 돌봄종합 서비스	장애인 활동지원 서비스	산모 신생아 건강관리 지원사업	발달재활 서비스	지역사회 서비스 투자사업	가사간병 방문지원 사업	언어발달· 발달 장애인 부모상담
월평균 종사자 수		23.8	25.1	105.0	24.9	14.3	6.6	49.5	14.6
고용 형태	정규직*	11.3 (48.5)	9.3 (44.0)	58.6 (57.2)	11.4 (46.4)	6.0 (50.4)	2.4 (48.4)	27.9 (48.1)	6.3 (45.0)
	비정규직*	12.5 (51.5)	15.8 (56.0)	46.4 (42.8)	13.5 (53.6)	8.3 (49.6)	4.2 (51.6)	21.7 (51.9)	8.3 (55.0)
성별	남성*	2.6 (17.0)	1.4 (5.7)	14.6 (14.9)	0.1 (0.6)	2.1 (12.0)	1.3 (31.9)	2.9 (7.2)	2.3 (13.4)
	여성*	21.2 (83.0)	23.7 (94.3)	90.5 (85.1)	24.8 (99.4)	12.2 (88.0)	5.3 (68.1)	46.6 (92.8)	12.3 (86.6)
계 (명)		1,104	175	130	134	228	264	90	83

* 주: 괄호 ()안의 %는 전체 종사자 수 대비 각 세부항목별 비율을 의미함

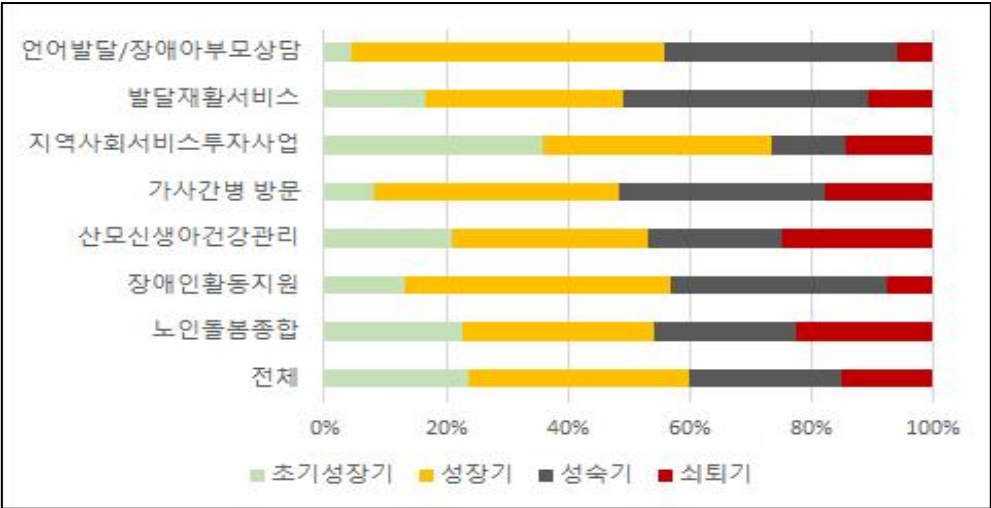
○ 한편, 이들 제공기관을 대상으로 사회서비스 사업체로서의 성장단계에 대한 인식을 알아보기 위해 사회서비스 전자바우처사업 수행기관 스스로 서비스 공급 주체로서의 사업체 성장단계에 대한 인식 수준을 살펴보면, 전체의 34.9%는 ‘성장기’에 있다고 응답하였음.

－ 제공기관의 24.2%는 ‘성숙기’에 접어들었다고 인식하는 반면, ‘초기 성장기’에 진입했다는 의견은 22.9%, 이미 쇠퇴기라는 응답 비율은 14.7%이었음.

[사업체 성장단계 주관적 판단기준]

- 창업기: 창업 후 1년 이내의 사업체로서 주력 사업 및 서비스 내용 등을 개발하는 단계
- 초기성장기: 서비스를 통해 매출이 발생하는 시장 진입의 단계
- 성장기: 서비스에 대한 본격적인 영업·마케팅 활동을 하고, 매출액 또는 시장점유율이 지속적으로 증가하는 단계
- 성숙기: 매출액 또는 시장점유율이 안정되고 지속적으로 높은 수익성을 확보하는 단계
- 쇠퇴기: 매출액, 시장점유율, 수익성 등 경영지표가 지속적으로 하락하여 업종 전환 또는 폐업을 고려하는 단계

[그림 6-1-9] 사회서비스 전자바우처사업 제공기관의 사업체 성장단계에 대한 주관적 인식



제2절 결론 및 시사점

1. 한국 사회서비스 정책 집행의 성과와 한계 진단

□ 2000년대 중반 본격화된 사회서비스 정책화 논의는 「사회보장기본법」 전면 개정(2012.01.26. 법률 제 11238호, 2013.01.27. 시행)으로 사회서비스는 사회 보험 및 공적 부조와 더불어 사회안전망을 구성하는 기본 요소로서 자리매김하는 법적 기반을 마련하였음.²¹⁾

○ 1997 외환위기 이후 사회보장제도의 확충과 내실화를 이행하는 복지제도의 지속적 확대 필요성에 대한 공감대는 이념적, 정치적 대립을 넘어선 정책지향으로 부각되어 왔음.

- 그러나 실제적 이면에는 근대화, 산업화의 과정에서 가족기능 약화 및 해체된 공동체주의는 복지국가로의 발전 지체과정에서 신사회적 위험을 개인과 가족에게 떠넘기면서
- 높은 자살률, 초저출산, 빈곤의 대물림, 사회이동성 저하, 양극화 심화, 노인 노인 빈곤율 등의 사회문제를 야기하고, 이는 다시 경제사회적 지속가능성의 발목을 잡는 악순환의 고리가 만들어 질 것에 대한 우려가 심화됨.
- 이는 국가복지 수준의 발전과 복지확충이 경제성장의 발목을 잡는 것으로 이해하거나, 정치적·경제적 필요에 따라 사회복지 제도를 도구적으로 활용하는데 머물고 있으면서 나타나는 현상으로 볼 수 있음.

○ 한국을 둘러싼 대내외 환경이 급변하면서 신사회적 위기로부터 국민의 행복과 삶의 질을 추구하는 문재인 정부의 ‘사람중심’의 국정 목표는 낮은 정부 효율성과 사회통합 수준을 탈피하여 사회적, 경제적 지속가능성을 담보하는 토대를 마련하는 것으로 평가할 수 있음.

- 80년대 까지는 복지 확대가 복지의존성을 높여 경제성장에 부적(-) 영향을

21) “사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도(사회보장기본법 제3조 4)

미치게 된다는 논의가 주류를 이루었다면, 이후로는 불평등 심화에 따른 경제성장을 저하 및 복지지출 확대가 성장에 긍정적이라는 인식이 자리잡아가고 있음(차병섭·이영, 2013).

- 최근에는 취약계층에 대한 잔여적 복지서비스 중심의 정책기조에 대한 재편과 경제성장의 패러다임 전환(i.e., 소득주도 성장, 포용적 성장), 노동시장의 이중구조 개선, 그리고 포용적 복지로 연계될 수 있도록 사회안전망의 확충과 보편주의, 분배정의 및 사회통합의 실현이 사회정책의 핵심 과제로 대두되고 있음(김미곤 외 2017).

○ 사회복지 부문의 재정지출이 지속적으로 확대되면서 관련 전달체계를 확충하는 등 복지욕구에 대한 대응력과 책임성이 높아졌다고는 하지만 국민의 복지체감도는 지출수준이나 증가속도에 비해 한참 지체된 상황임.

- 복지체감도의 효율적 개선을 위해 사회서비스의 중요성은 더욱 강조되는데, 이는 사회안전망 강화하기 위해 사회보장 체계 내에서 소득보장과 정책적 균형전략의 마련에 핵심적 역할을 담당할 수 있기 때문임.
- 소득보장과 사회서비스의 보장을 통해 복지국가의 지속가능성을 담보하는 정책흐름은 선진국의 복지개혁 과정에서 이미 실증적으로 증명된 바 있으며, 고용창출의 효과와 인적자본의 축적, 그리고 적극적 예방정책의 수단으로서 사회서비스가 복지개혁의 핵심으로 고려되었음.
- 예를 들어, 대표적인 사회서비스로서 보육서비스는 여성의 경제활동 참여를 독려하고 보육일자리를 창출하고 있으며, 인적자본 개발을 위한 아동발달 촉진과 위기아동에 대한 조기개입 효과가 실증적으로 입증된 바 있음.
- 또한 지역사회 중심의 재가서비스 확충으로 인구고령화에 따른 돌봄의 대안을 제시함으로써 국민의료비 절감의 효과 등이 선형국의 사례에서 입증되었음.

□ 이와 같은 정책추진 과정에서 사회서비스 정책이 일자리 창출에 방점을 두고 추진되면서 다음과 같은 정책적 성과를 긍정적으로 평가할 수 있음.

○ 2000년대 중반 이후 소득보장 중심의 사회보장으로 대응하기 어려운 돌봄과

교육, 건강과 고용, 주거, 문화생활 등 삶의 제 영역에서 나타날 수 있는 위기를 사회서비스를 통해 해결하려는 논의 본격화되었음.

- 최소한의 의식주 문제를 해결하던 전통적 사회복지 부문의 서비스 내용보다는 국민 개개인의 일상생활 전반에 걸쳐 포괄적인 생활영역 전반(문화, 환경 등의 영역을 포함)을 아우른다는 측면에서 사회서비스의 특징과 욕구의 보편성 이슈에 관심있게 되었음.

○ 사회서비스 공급 다양화, 시장화를 통한 서비스 인력 및 시설 확충이 단기간 이루어졌으며, 서비스 이용자 증가와 공급주체의 다변화를 추동하고 제도적으로 뒷받침되지 못한 다양한 서비스 욕구 대응의 민감성을 제고하였음.

- 이용자 중심 서비스 공급의 정책적 가치를 실험하고 수급자중심에서 보편적 대상으로 사회서비스 지원 대상의 확장을 시도하였음.
- 인구 및 사회경제적 변화에 대응하기 위한 복지담론 논의 확산과 예산 확보로 일반인의 복지 체감도 향상에 기여하였음.

○ 앞서와 같은 성과의 이면에는 서비스 전달방식으로서 행정수단에 불과한 ‘사회서비스 전자바우처 사업’에 정책논의가 매몰되면서 포괄적 사회서비스 전반으로 정책논의의 영향력을 파급시키는데 한계가 확인되면서, 다음의 정책적 한계에 대한 지적이 끊임없이 제기되고 있음.

- 사회서비스 분야 일자리의 질이 낮아 의미 있는 고용창출이라 평가받기 어려우며, 서비스 제공인력의 진입조건 또한 낮아 끊임없는 서비스 품질 논란에 휘말리고 있음.
- 사회서비스 이용자 또는 이용희망자의 서비스 욕구의 우선순위에 따른 정책 설계가 아니었기 때문에 불필요한 서비스가 확대되거나 긴급하고 중요한 욕구의 보장성이 저하되는 역전 현상이 나타나고 있음.
- 서비스 품질관리 체계가 체계적으로 도입·추진되지 못하면서 서비스의 품질을 담보할 수 없을 뿐만 아니라, 서비스 품질 경쟁보다는 단순 공급 경쟁이 과열되어 서비스 품질 저하의 우려가 제기됨..
- 지역에 따라 공급자 부족현상과 서비스 공급질서의 붕괴로 시장실패와 부

정행위가 만연하는 한편, 사회서비스 발전 단계별 서비스 모델과 전달체계가 그대로 공존하면서 잠금 현상의 심화되고 있음.

2. 대내외 환경 변화에 따른 사회서비스 정책 대응의 과제

□ 지난 20여년 간의 정책추진 과정에서 수렴된 다양한 정책대안 논의를 바탕으로 실태조사 결과 및 최근 정책여건의 변화를 반영한 사회서비스 정책 전략의 재구조화를 위해서는 사회서비스 정책의 최우선 가치 및 정책 지향 대한 명확화가 요구됨.

○ 사회서비스 수요 또는 잠재수요를 고려한 정책 우선순위로 추진이 요구되는 쟁점은 다음과 같이 정리할 수 있음.

- 욕구기반의 서비스 이용체계 마련을 위해 욕구판정의 객관화, 서비스 전달체계의 이용자 중심성(user-centeredness) 반영한 정책설계
- 수요 자체를 확충하는 것 보다는 수요에 맞는 서비스 공급을 할 수 있도록 수요자가 필요로 하는 서비스를 파악하고 대응하는 전략의 마련 시급
- 복합수요 대상층에 대한 통합적 서비스 제공이 필요하며, 서비스의 사각지대로 여겨지는 실질적 저소득층을 우선으로 사회서비스 욕구 전반으로 서비스 대상자를 확대 필요
- 유효수요 창출을 위하여 서비스 이용자의 구매력 보전이 필요하며, 특히 고령자, 은퇴자 등의 가처분소득 보전 필요
- 사회서비스에 대한 홍보의 체계적으로 전개
- 중산층 이상 대상 서비스 발굴 등으로 잠재수요를 현실화하고, 사회적 욕구가 높은 서비스 영역을 발굴하고, 새로운 서비스 분야의 개발 필요

○ 단, 통합서비스의 제공은 기존 사회복지서비스 통합 논의에서 검토된 전달체계의 통합과는 뚜렷하게 구분되는데, 사회서비스의 통합은 서비스 내용상의 통합을 우선 원칙으로 설정해야함.

- 이용자의 욕구 다양성과 복잡성을 고려한 사회서비스 통합 논의는 신규 서비스의 개발과 공급기반을 확충하는 과정에서 전달체계 통합 논의가 구체

적 실행 방안으로 고려될 수는 있음.

- 그러나 단순한 전달체계 통합의 결과로서 나타나는 상이한 서비스의 연결이 아니라, 일상생활에서 나타나는 복합적 욕구에 대한 대응의 일환으로 고려되어야 함.
- 일례로 영국의 사회서비스 현대화 전략(2002)에서도 서비스 통합은 결과적으로는 취약계층에 대한 공적 보호체계의 부담을 축소시켜 나가기 위한 전략으로 고려되었고, 구체적으로는 국가 의료비 재정의 긴축을 현실화하기 위한 전략이었으나 교육, 주거, 보건·의료 및 치안서비스 부문에 걸쳐 서비스 연계·통합과 제공기관의 협력전략을 전제로 하였음.

○ 사회서비스 공급기반 내실화 및 지속성 확장을 위해 우선 고려할 수 있는 정책적 쟁점은 다음과 같음.

- 장기 수요예측의 과학화, 서비스 영역별 특성에 대한 확인 및 우선순위 공유
- 중앙-지방, 지역-민간 간 역할분담 원칙을 설정하고, 비영리기관 진입 유도전략이 필요하며, 특히 사회적 경제주체가 공급주체가 될 수 있도록 환경조성
- 사회서비스의 공공성 확보하는 동시에 시장 내 공급자 진입장벽을 현실화하고 질 낮은 기관 혹은 시장 부정행위 기관 퇴출 기제를 마련
- 품질관리와 인력개발 시스템을 도입하여 공급기관에 대한 일관성 있는 지원과 평가를 체계적으로 실시
- 인적자본 형성, 일자리 안정성 및 임금수준 보장방안 모색
- 지역특성에 맞는 공급기반 구축 필요하며 기존 보조금 방식, 위탁운영 방식에서 바우처, 서비스 구매계약, 성과계약 방식 등으로 재정지원 방식의 획기적 변화 필요

○ 특히 사회서비스 공급기반 관련 정책우선 순위를 고려할 때 분명한 점은 이용계층의 다양화와 측면에서 기존의 잔여적 복지서비스가 국민기초생활보장제도 수급 대상을 우선 지원 대상으로 보고 취약계층을 중심으로 보충적 서비스를 제공해 온 방식과는 분명하게 차별화될 필요가 있음.

- 욕구대응을 위한 서비스 확충의 재원 마련을 전적으로 공공의 투자로 대체

할 수 없는 상황에서 서비스 이용료 부과체계의 개편에 대한 적극적이 검토가 이루어져야 할 것임.

- 다만 서비스 특성에 따라 사회서비스 정책이 갖는 정책적 가치와 우선순위가 다를 수 있기 때문에 유형별 차별적 전략이 마련되어야 할 것임.
- 예를 들어 돌봄서비스의 경우에는 공적부조나 사회보험과 연동하여 사회안전망으로서의 기능을 담당하는 특성을 고려해야 하므로 사회복지서비스 공급체계를 준용하는 한편, 이용료 부담체계 내에서도 취약계층의 경우 국가 책임 원칙이 명확하게 제시되어야 함.
- 하지만 서비스 이용자의 활력과 증진, 삶의 질 개선이나 인적자본에 대한 투자적 관점이 부각된 서비스의 경우에는 보다 적극적인 이용자 부담원칙이 적용될 수 있으며, 이러한 서비스 욕구가 특정 계층에 한정되는 것이 아니므로 소득수준에 따라 차등 부과하는 방식의 합리성을 탐색해 볼 수 있음.

○ 한편 사회서비스 공급기반 재구조화 노력은 서비스 확충을 위한 공급주체 다변화 전략과 지역중심의 서비스 공급체계 정비를 위한 민관협력과 지역성(locality/localism)의 강화가 시급함.

- 민관협력은 삶의 질과 직결되는 사회서비스 공급의 책무에 대한 정부책임의 회피가 아니라 효율적이고 상생하는 공급 전략의 수립을 위한 논의를 필요로 하는 것임.
- 지역사회 중심의 서비스 공급체계가 작동할 수 있도록 제공주체들 간의 협력적 관계 유지를 위한 소통과 네트워크 노력이 강조되어야 하며, 특히 사회서비스 정책의 지역주의 실현은 서비스 공급기반을 확충보강하는 데 있어 보다 적극적으로 지역 특성을 반영해야 함.

○ 마지막으로 앞으로 중앙정부의 사회서비스 정책 추진의 핵심은 서비스 수요와 욕구의 민감성을 바탕으로 하는 서비스 공급과정 전반에 대한 성과관리와 품질관리 체계의 구축으로 집약되어야 할 것임

- 본 실태조사 결과에 따르면 사회서비스 수요자나 제공기관들 모두 사회서

비스 정책추진의 정당성과 사회적 가치를 인정하고 있는 것으로 나타난 바, 이러한 정책적 정당성에 대한 합의는 구체적인 사회서비스 정책추진의 가치를 공유하고 합의된 목표와 원칙에 따라 공급과정 전반에 개입하기에 적절한 환경을 마련해 줄 수 있음.

- 따라서 최종 서비스 전달단계에서 서비스 공급기관과 제공인력들이 공유할 수 있는 핵심 가치와 비전을 제시해 줄 수 있어야 하는데, 이를 위해 앞서 제시한 이용자 중심주의에 근거한 서비스 수요와 욕구 특성에 대한 민감성의 제고가 전제되어야 함.
- 아울러 공급기반 내실화를 위한 사회서비스 정책의 성과관리 원칙을 공유하고, 이를 위한 성과관리의 체계를 확립하는 동시에 서비스 품질관리의 측면에서 서비스 가격이나 이용자 확보를 위한 단순 경쟁이 아니라 서비스 내용의 전문화와 차별화를 통한 품질경쟁을 도모해야 함.
- 정책 성과관리는 중앙정부의 성과관리 뿐만 아니라 지자체의 정책추진 과정과 실적에 대한 성과관리를 포괄함으로써 이용자의 욕구 충족과 만족도를 높이는 서비스의 품질 수준을 향상시키고 지자체의 책무성을 실현하는 주요 기제로 작동할 수 있음.
- 이를 위해 지자체는 사회서비스 정책 성과를 입증할 수 있는 근거자료 및 관련 통계를 체계적으로 전달하고, 중앙은 관련 통계를 효율적으로 집적·관리할 수 있는 시스템을 마련해야 함.
- 현 사회보장정보원에서 관리하고 있는 각종 사회서비스 제공기관 및 제공인력 정보와 이용지지원 방식의 운용 현황과 관련된 정보가 이들 지자체의 정책성과 지표와 연동될 수 있다면 근거기반 정책 추진을 위한 근거를 확보하는 것임.
- 중앙정부에게 남겨진 핵심 과업은 사회서비스 정책의 성과관리 체계를 구체적으로 그려내고, 이 안에서 성과관리를 위한 핵심 지표들의 측정, 통계 관리에 대한 기반을 마련하는 것임.

○ 사회서비스 품질관리는 이용자의 신뢰와 만족감을 전제해야 하며, 단순히 화폐가치로 환가될 수 없는 사회적 특성이 품질의 정의와 측정과정에 반영되어

야 함. 따라서 소비자로서 사회서비스의 이용자가 직접 평가하는 품질뿐만 아니라, 이용자의 가족과 이들이 정주하는 지역사회에서 평가하는 사회적 품질 측면이 고려되어야 함.

- 최근 주요 선진국에서 나타나는 사회서비스의 품질관리 과정을 살펴보면 몇 가지 특징이 나타나는데, 1) 공급자 중심에서 이용자 중심으로, 2) 복잡한 품질기준에서 단순하고 명료한 기준체계로 변화하고 있으며, 3) 기존의 품질기준이 주로 서비스 제공을 위한 투입과 산출 중심의 기준이 제시되었다면, 최근에는 결과 및 성과중심으로의 변화 움직임이 포착되고 있음.

○ 사회서비스 품질관리는 서비스 제공과정에서 산출(outputs)로서 서비스 공급 자체가 아니라, 서비스 성과로서 이용자를 만족시키고, 당초의 서비스 욕구를 충족하도록 하여 궁극의 삶의 질을 향상시키는데 가장 효과적이고 효율적 개입을 위한 사회적 책임성을 강조해야 함.

- 특히 사회서비스 전자바우처 사업을 통해 작동하는 서비스의 경우, 서비스 비용의 상당부분을 공공에서 부담하고 있어 서비스 제공을 통한 사회구성원의 시민권 보장과 삶의 질과 직결되는 바, 서비스 품질관리에 있어 공공의 개입은 더욱 정당화됨.
- 이러한 사회복지서비스의 품질관리는 전 과정을 거쳐 이용자에게 대한 비차별적 제공과 비용대비 적정 서비스의 공급, 지역적 편차 없는 서비스의 이용과 보편적 서비스에 대한 접근성 보장, 제공기관 및 제공인력의 공적 책임감 전지 등이 공유가치로 제시되어야 함.

○ 한편 서비스 품질관리를 위해 사회서비스 제공인력 일자리의 질적 수준에 대한 정책비전이 마련되어야 하는데, 이는 대표적 대인서비스로서의 특성이 강한 사회서비스는 제공인력의 수준이 서비스의 품질과 직결되기 때문임.

- 서비스 품질 향상을 위한 다양한 전략이 논의되고 있지만 서비스 내용의 전문성을 높이고 이용자의 서비스 만족감을 향상시켜 궁극의 서비스 공급 효과를 제고하기 위해서는 인력의 자질 향상에 대한 정책적 고민이 미흡함.
- 사회서비스 일자리의 질은 곧 서비스의 품질과 직결되므로 고용수준을 단

계적으로 개선할 때, 이는 서비스 품질에 대한 직간접적 정책개입의 통로가 되며 동시에 공급기관 운영상의 애로사항을 정책적으로 해결해냄으로써 공급기반 강화에도 기여할 수 있을 것임.

참고문헌 <<

- 감정기, 김은자, 남정자(2007). 경남지역 재가 장애아동의 재활의료서비스 접근성에 관한 다중 사례 연구. 경남대학교 인문논총. 21, 73-106.
- 권현정(2014). 서비스 질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석. 사회복지정책. 41(1), 289-313.
- 김가희(2017). 공간회귀분석을 이용한 지역사회서비스 투자사업 공간접근성 영향요인 분석. 사회복지정책. 44(2), 145-178.
- 김민영, 백승주, 금현섭(2011). 기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로. 지방정부연구. 15(4), 153-176.
- 김슬기, 최영(2014). 장애인활동지원 바우처 이용자의 선택권이 서비스 질에 미치는 영향. 한국지역사회복지학. 51, 191-221.
- 김연희(2013). 우리나라 복지서비스 현황과 정책과제- 지역 간 노인복지시설 차이를 중심으로. 한국사회복지행정학. 15(3), 189-216.
- 김영종(2010). 사회복지행정. 서울: 학지사.
- 김영종(2012). 한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선방향. 보건사회연구. 32(2), 41-76.
- 김영종, 박유미(2012). 복지사회의 개발: 지역 및 공동체 접근. 학지사.
- 김은정(2014). 주요 국가의 사회서비스 공급주체 성격변화와 정책적 쟁점. 한국사회와 행정연구. 25(1), 169-195.
- 김은정, 정은아(2012). 지역사회서비스투자사업 이용자의 서비스 효과성 인식과 관련요인 - 대구시 문제행동아동 조기개입서비스를 중심으로. 사회서비스연구. 3(1), 67-94.
- 김이배, 안재성(2014). GIS를 활용한 경북 사회복지 이용시설의 접근성 비교 연구. 비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집. 930-953.
- 김인(2010). 사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 - 산모신생아도우미서비스를 중심으로. 지방정부연구. 13(4), 127-151.
- 김인(2012). 아동인지능력향상서비스 바우처제도 운영상의 특성이 서비스 질과 수급자 서비스 만족도에 미치는 영향. 한국거버넌스학회보. 19(3), 267-300.
- 김제선, 문용필(2012). 노인복지시설의 웹 접근성 실증분석 - 경기도를 중심으로. 노인복지연구. 55, 223-248.

- 도유록(2012). 서비스 접근성이 결혼이주여성의 다문화가족지원센터 서비스 이용 만족에 미치는 영향. 석사학위논문. 서울대학교.
- 박세경, 이주연(2016). 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사에 나타난 서비스 수요의 지역 특성별 편차에 관한 소고. 보건복지포럼. 12, 69-83.
- 신창환(2012). 바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한국사회복지학. 64(4), 137-161.
- 신창환(2013). 경쟁은 서비스 질을 향상시키는가? 사회서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로. 보건사회연구. 33(4), 312-340.
- 양성욱, 노연희(2012). 사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가? 서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로. 사회복지연구. 43, 31-57.
- 어유경, 최지민, 김순은(2015). 지방정부의 노인복지 효율성 평가 연구 - 서비스 접근성(accessibility) 개념을 통한 지표보완. 한국지방정부학회 2015년도 춘계학술대회 자료집. 487-510.
- 오봉욱(2012). 장애인의 접근성이 사회복지서비스 이용에 미치는 영향. 한국인간복지실천연구. 8, 131-148.
- 이기영, 임혁(2008). 서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향. 정신보건과 사회사업. 28, 175-203.
- 이환범, 이수창, 임중환(2005). 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석. 한국행정학보. 39(3), 137-158.
- 임진택(2004). 지방분권화시대의 지역복지 활성화를 위한 지방정부의 과제. 지역복지정책. 18, 183-203.
- 전보영, 권순만(2015). 장애인의 보건의료 접근성 저해 요인 : 경제적 부담, 교통 불편, 시간적 제약으로 인한 미충족의료를 중심으로. 사회보장연구. 31(3), 145-171.
- 전용호(2008). 노인장기요양보험의 정보 제고 방안 : 3차 시범사업의 서비스 접근성을 중심으로. 한국노년학. 28(3), 687-704.
- 정진경, 정세희(2015). 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌보미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향. 노인복지연구. 67, 7-31.
- 조한라, 여영훈(2017). 장기요양 재가서비스 서비스 품질과 선택권 실현이 이용자 만족도에 미치는 영향. 예술인문사회융합멀티미디어논문지. 7(3), 597-604.
- 주은수, 김진욱(2015). 성인돌봄현황 상대지수의 개발과 적용: 노인장기요양 및 장애인활동지원서비스의 지역간 격차와 형평성 분석. 한국사회복지조사연구. 44, 335-358.
- 최영(2010). 보육서비스 이용 부모의 보육접근성 만족도 및 서비스 욕구 비교 연구 - 서울특별

- 시를 중심으로. 한국영유아보육학. 64, 73-98.
- 최은영, 황성온(2014). 공사립유치원 학부모의 기관 선택 이유 및 만족도 분석. 육아지원연구. 9(1), 151-175.
- 통계청. 「기업활동조사」. 각년도.
- _____. 「서비스업조사」. 각년도.
- _____. 「전국사업체조사」. 각년도.
- _____. 「지역별 고용조사」. 각년도.
- _____. 2014 사회서비스산업 정의서 및 표준산업분류 연계표.
- 하은희, 조성한(2016). 보육바우처가 보육서비스 질의 개선과 만족도에 미치는 영향. 현대사회와 행정. 26(2), 63-86.
- Baker, W. E. and Lutz, R. J. (2000). An Empirical Test of an Updated Relevance-Accessibility Model of Advertising Effectiveness. *Journal of Advertising*, 29(1), 1-14.
- Bradford, D. F. and Shaviro, D. N. (1999). *The Economics of Vouchers*. National Bureau of Economic Research.
- Cave, M. (2001). Voucher Programmes and Their Role in Distributing Public Services. *OECD Journal on Budgeting*.
- Cleveland, G., and Krashinsky, M. (2009). The Nonprofit Advantage: Producing Quality in Thick and Thin Child Care Markets. *Journal of Policy Analysis and Management*, 28(3), 440-462.
- Dehoog, R. H. (1990). Competition, Negotiation, or Cooperation: Three Models for Service Contracting. *Administration and Society*, 22, 317-340.
- Le Grand, J. (2007). *The Other Invisible Hand: Delivering Public Service Through Choice and Competition*, Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Lowery, D. (1998). Consumer Sovereignty and Quasi-market Failure. *Journal of Public Administration and Theory*, 8(2), 137-172.
- Marnoch, G. (2003). Scottish Devolution: Identity and Impact and The Case of Community Care for The Elderly. *Public Administration*, 81(2), 253-273.
- McMurtry, S. L. and Hudson, W. W. (2000). The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study. *Research on Social Work*, 10(5), 633-644.

- Penchansky, R. and Thomas, J. W. (1981). The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Peters, D. H., Garg, A., Bloom, G., Walker, D. G., Brieger, W. R., and Hafizur Rahman. M. (2008). Poverty and Access to Health Care in Developing Countries. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1136(1), 161-171.
- Powell, M. and Boyne, G. (2001). The Spatial Strategy of Equality and The Spatial Division of Welfare. *Policy and Politics*, 29(3), 243-258.
- Salamon, Lester M. (2002). The New Governance and the Tools of Public Action: An Introduction, in Salamon, Lester M. (ed). *The Tools of Government: A guide to the New Governance*, Oxford: Oxford University Press. 1-79.
- Sandfort, J., Selden, S. C., and Sowa, J. E. (2008). Do Government Tools Influence Organizational Performance? Examining Their Implementation in Early Childhood Education. *American Review of Public Administration*, 38(4), 412-438.
- Valkman, P. and Bailey, S. J. (2001). Vouchers as an Alternative Public Sector Funding system. *Public Policy and Administration*, 16(1), 32-58.

부 록 <<

- 부록 1. 2019년도 사회서비스 수요 실태조사: 일반가구용
- 부록 2. 2019년도 사회서비스 공급 실태조사: 제공기관용
- 부록 3. 2019년도 사회서비스 공급 실태조사: 부가조사-제공인력용
- 부록 4. 사회서비스 관련 KCI 논문 목록 (2004~2019)

부록 1. 2019년도 사회서비스 수요 실태조사: 일반가구용



본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.

통계법 제33조(비밀의 보호 등에 관한 조항)

통계 작성 과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다

ID

2019년도 사회서비스 수요 실태조사

안녕하십니까?

국무총리실 산하 국책연구기관인 한국보건사회연구원에서는 보건복지부의 의뢰를 받아 사회보장기본법에 근거하고 있는 사회서비스 정책 수립에 필요한 기초 자료를 수집하기 위해 「2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사(국가승인통계 제110778호)」를 실시하게 되었습니다.

본 조사는 우리 삶의 질과 직결되는 사회서비스 정책에 정확한 실증근거에 기반 하여 수립·집행될 수 있도록 일상생활의 서비스 욕구와 특성을 객관적으로 파악하는 것을 목적으로 합니다. 특히 모든 국민이 믿고 신뢰할 수 있는 좋은 품질의 사회서비스를 확충하는 데 참고하기 위한 사회서비스 욕구와 이용경험 및 향후 이용의사를 파악하고자 합니다.

전국에 거주하고 있는 전체 가구 중에서 통계적 방법에 의해 표본으로 추출된 4천여 가구를 대상으로 실시하는 본 조사에 귀댁 또는 귀하께서 조사 대상으로 선정되었습니다. 조사 중 응답하신 내용은 향후 우리나라 사회서비스 정책 수립과 국민들의 삶의 질 향상을 위한 귀중한 정책 자료로서 활용됩니다.

번거롭고 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주셔서 조사에 적극 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하께서 말씀해 주신 모든 내용은 통계법 제 33조에 따라 확실하게 비밀이 보장되며, 통계 분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2019년 11월

한국보건사회연구원 원장

면접원 기입란

주소	시 도 번 호		01)서울 02)부산 03) 대구 04) 인천 05) 광주 06) 대전 07) 울산 08) 세종 09)경기 10)강원 11) 충북 12) 충남 13) 전북 14) 전남 15) 경북 16) 경남 17) 제주																
	세 부 주소	도로명(신)	☞ 세부주소까지 도로명 주소를 우선으로 기입하고 모르는 경우 지번으로 기입 (사·군·구) (도로명) (세부주소/건물번호)																
		지 번 (구)	(사·군·구) (읍·면·동) (리) (세부주소/번지)																
조사구 정보	시군구번호									주택번호					가구번호				
방문시기			방문결과			미원사유													
1차	월	일	시	분	① 완료 ② 미완	※ 미원사유 코드													
2차	월	일	시	분	① 완료 ② 미완	① 낮은 귀가													
3차	월	일	시	분	① 완료 ② 미완	② 장기 출타													
최종	월	일	시	분	① 완료 ② 미완	③ 부재중(원인 미파악)													
						④ 일부 문합 미완													
⑤ 조사 거부/거절																			
조사원 이름		(인)	검증원		① 완료 ② 미완		지도원		(인)										
			확인				확인												

A. 가구 일반현황

A1 귀댁의 가구원 정보입니다. 다음 각 항목에 대해 아래 <보기>의 응답코드를 참조해 응답해 주십시오.
가구원은 지난 1년 간(2018.11.1~2019.10.31) 생계를 같이 한 가족 구성원을 말합니다.

가구원이란 생계를 같이 하면서 혈연이나 혼인관계로 이어져 있는 가족구성원을 말합니다.

- 학업(학생), 유학, 군복무(군인), 입원, 요양(노인 등), 해외 및 지방근무를 위해 집을 떠나 있는 경우도 가구원으로 포함합니다.
- 법적으로 가족관계가 아니더라도 실질적인 가족(사실혼 등)이면 가구원으로 포함합니다.
- 입주도우미 등 함께 살더라도 생계를 함께 하지 않는 경우는 가구원에 포함되지 않습니다.

☞면접원 아래 해당 문항의 응답코드 <보기>를 참고하여 표의 공간에 응답자의 응답에 해당하는 번호를 기입합니다.

A1-1 총 가구원 수(응답자 본인 포함 1명 이상)

A1-2 가구원 번호	A1-3 응답자 여부	A1-4 가구주의 관계	A1-5 성별	A1-6 만 연령 (2019.10.31 기준 만-세)	A1-7 교육수준	A1-8 경제활동 상태 (지난 3개월)	A1-9 장애여부
1	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
2	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
3	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
4	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
5	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
6	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
7	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
8	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여	만 <input type="text"/> 세			
응답코드 보기	응답자에 √ 체크	① 가구주 ② 배우자 ③ 미혼자녀 ④ 기혼자녀 혹은 그 배우자 ⑤ 손자녀 혹은 그 배우자 ⑥ 가구주 혹은 그 배우자의 부모 ⑦ 가구주 혹은 그 배우자의 조부모 ⑧ 가구주 혹은 그 배우자의 형제자매 ⑨ 기타	☞ 주만등록상 생년월일 기준 ☞ 연령 조건표 참조	① 마취학(만6세이하) ② 무학 ③ 초등학교 ④ 중학교 ⑤ 고등학교 ⑥ 대학교 이상(2년제 포함) ☞ 재학 중인 경우도 해당 학력 기재	① 상용 근로자 ② 임시·일용 근로자 ③ 고용주/자영업자 ④ 무급가족종사자 ⑤ 일시휴직 및 구직활동 ⑥ 주부 ⑦ 학업 ⑧ 무직/퇴직 ⑨ 해당없음/비해당 (만14세 이하)	① 장애 없음 ② 중증 장애 (기존 1~3등급) ③ 경중 장애 (기존 4~6등급) ④ 미등록/모름 (장애는 있으나 등급을 모름)	

B. 사회서비스 인식 및 경험

귀하 혹은 귀댁의 사회서비스에 관한 전반적 인식과 경험을 여쭙는 질문입니다. 아래의 사회서비스 정의 및 분류체계를 참고하여 응답해 주시기 바랍니다.

사회서비스란?

사회보장기본법 제3조 4항에 근거하여 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 일컫습니다.

대분류	중분류	세부사업
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	영로 및 요양시설 이용, 재가서비스 이용, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급, 장기요양보험 서비스 이용, 노인돌봄 서비스 이용 등
	장애인 돌봄 서비스	활동지원서비스, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급 등
	일상생활지원 서비스	간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 일반찬 배달, 식사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등
아동 돌봄	출산지원 서비스	임산·출산지원 서비스(임산·출산 배우처, 임신부 철분제 지원 등), 임신부·산생아 영양관리 서비스, 산후조리서비스(산후조리원 혹은 산후조리사 이용), 산모산생아 배우처, 모유수유 지원 서비스 등
	보육 서비스	어린이집 이용, 유치원 이용, 이아돌봄서비스 이용 ※ 놀이학교 이용 등 사설 보육서비스는 제외
	방과후 돌봄 서비스	방과후 돌봄(초등학교) 이용, 방과후 아카데미 이용, 다함께 돌봄서비스, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외
	기타 아동 돌봄 서비스	장애아동 돌봄서비스, 입양서비스, 가정위탁서비스, 아동·청소년쉼터 및 그룹홈 이용 등
건강	신체건강 서비스	건강관리서비스(당뇨 및 고혈압 관리 서비스), 건강검진 이용, 예방접종 이용, 금연·금주 프로그램 이용, 건강증진서비스, 생활체육 서비스, 스포츠클럽 이용, 스포츠 배우처 등 ※ 병원이용 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외 ※ 스포츠클럽, 헬스클럽 이용 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외
	정신건강 서비스	각종 상담서비스(부부상담, 사례관리, 가족상담 등), 알콜 및 약물중독 관리, 인터넷·게임 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 아동·노인 학대, 성·가족·학교 폭력 피해자 지원 서비스 등 ※ 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외
	재활 서비스	직업치료, 수중치료, 운동치료, 물리치료 등 각종 재활서비스
교육	교육지원/ 평생교육 서비스	취약계층 자유수강권, 공공 공부방, 평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스 등 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외
	정보제공 서비스	재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	직업소개소 이용, 고용센터 취업지원 프로그램 이용, 자영업자 창업지원, 직업상담 및 직업 교육 등
	일자리 지원 서비스	노인 일자리 사업, 장애인 일자리 지원 서비스, 취약계층(자활) 일자리 사업 등
사회참여	사회참여 지원 서비스	자원봉사, 지역위원회 등 주민참여, 마을사업 참여 등
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	문화배우처, 여행배우처, 이동 영화관, 취약계층 예술 지원 프로그램, 이동청소년 악기 지원 서비스 등 ※ 영화, 공연관람 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	주거지원 서비스, 임대료 지원, 임대주택 제공 서비스, 취약계층 하절기·동절기 쉼터 제공, 주거환경개선 서비스, 에너지 효율 개선 서비스, 다자녀 및 취약계층 전기세 감면, 에너지 배우처 등 노후 경유차량 차량장치 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등) 등

B1 (본 설문 이전에) 귀하께서는 사회서비스에 대해 알고 계셨습니까?☐ 1) 알고 있었음☐ 2) 모르고 있었음**B2** 귀하께서는 현재 국가(중앙정부 및 지자체)가 사회서비스 부문에서 다양한 서비스를 제공하기 위해 여러 가지 시책과 사업을 수행하고 있는 것을 알고 계십니까?☐ 1) 국가에서 사회서비스를 제공하고 있는지 몰랐음 → 문 B3으로☐ 2) 국가에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함 → 문 B2-1로☐ 3) 국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음 → 문 B2-1로☐ 4) 국가에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 구체적으로 알고 있음 → 문 B2-1로**B2-1** 국가(중앙정부 및 지자체)가 사회서비스 부문에서 다양한 서비스를 제공하기 위해 여러 가지 시책과 사업을 수행하는 것에 대해 어떻게 생각합니까?☐ 1) 바람직한 정책추진이라고 생각함☐ 2) 불필요한 정책추진이라고 생각함**B3** 만약, 국민들에게 다음의 일상생활 각 영역에서 사회서비스 이용과 관련된 어려움이 있을 경우, 해당 문제를 누가 해결해야 한다고 생각하십니까?

사회서비스		개인이나 가족이 전적으로	국가가 전담하여 (중앙정부/지자체)						
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	일상생활지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
아동 돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	방과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	기타 아동 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
교육	교육지원/ 평생교육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	일자리 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
사회참여	사회참여 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	

B4 귀하께서는 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공하는 사회서비스는 누구를 대상으로 설계(정책화)되어야 한다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)
☐ 2) 소득이 낮은 사람(취약계층)
☐ 3) 모든것을

B5 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공하는 사회서비스를 이용하기 위해 발생하는 비용은 누가, 얼마나 부담해야 한다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 사회서비스 이용과 관련된 비용 전액을 국가가 무료로 제공해야 한다
☐ 2) 사회서비스 이용과 관련된 비용을 국가와 이용자가 함께 부담하되 국가가 더 많이 지불해야 한다
☐ 3) 사회서비스 이용과 관련된 비용을 국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 지불해야 한다
☐ 4) 사회서비스 이용과 관련된 비용을 이용자가 전액 지불해야 한다
☐ 5) 기타(적어주십시오:)

B6 귀하께서는 사회서비스 이용과정에서 발생한 비용을 이용자(개인)의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까? 즉, 동일한 사회서비스 이용에 대해 소득수준이 높은 이용자는 더 많은 비용을 지불하고, 소득수준이 낮은 이용자는 상대적으로 덜 지불하는 방법입니다.

□ ①	□ ②	□ ③	□ ④
전혀 동의하지 않는다	그다지 동의하지 않는다	대체로 동의한다	전적으로 동의한다

B7 귀하께서는 국가(중앙정부 및 지자체)에서 사회서비스 제공을 위해 필요한 돈(자원)을 마련하는 방식 중 가장 바람직하다고 생각하는 방식은 다음 중 무엇입니까? (한가지만)

- ☐ 1) 사회서비스 이용자가 서비스 이용 요금을 충분히 지불해서 마련한다
☐ 2) 국민 모두가 세금을 내서 사회서비스 재원을 마련한다
☐ 3) 돈이 많은 사람이 세금을 더 내서 사회서비스 재원을 마련한다
☐ 4) 기업, 단체 등이 납부하는 세금 혹은 기부금을 이용하여 사회서비스 재원을 마련한다
☐ 5) 기타(적어주십시오:)

B8 국가(중앙정부 및 지자체)가 좋은 품질의 사회서비스를, 보다 많은 국민들에게 제공하기 위한 재원 마련의 방법으로 추가적인 세금 부담을 실시한다면 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

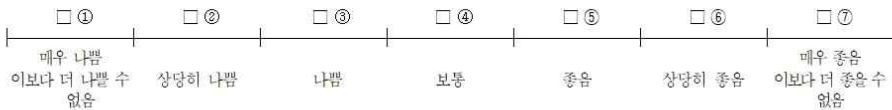
□ ①	□ ②	□ ③	□ ④
전혀 필요하지 않다	그다지 필요하지 않다	어느 정도 필요하다	반드시 필요하다

B14 지난 1년 동안 귀하의 가족에게 발생한 문제 또는 갈등의 원인을 알아보기 위한 질문입니다.
각각의 내용들이 얼마나 문제가 되었는지 해당하는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

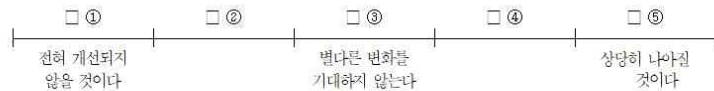
☞ **면접원** 조사대상 가구원이 단독 생활을 할 경우, 가장 가까운 가족원들과의 관계를 바탕으로 응답할 수 있도록 조사합니다.

가족갈등 요인	전혀 심각하지 않다	보통			매우 심각하다
B14-1 정서적·정신적 문제(알콜, 약물 포함)로 어려움을 겪고 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-2 질병 등 건강 문제로 어려움을 겪고 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-3 부모-자녀관계의 갈등이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-4 형제자매 간의 다툼과 갈등이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-5 결혼생활, 부부관계에 다툼과 갈등이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-6 가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪고 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-7 가족구성원의 해고실직이나 사업실패 등으로 경제적 어려움을 겪고 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
B14-8 가족구성원의 학대, 폭력 등으로 고통받고 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

B15 귀댁의 삶의 질을 결정하는 각종 좋은 일과 나쁜 일들을 종합해 볼 때, 전반적인 귀댁의 삶의 질은 다음 중 어디에 해당한다고 생각하십니까?



B16 정부에서 제공하는 사회서비스의 이용으로 귀댁의 삶의 질이 어느 정도 개선될 수 있다고 생각하십니까?



B17 귀댁에서는 사회서비스 관련 정책소식이나 서비스 이용방법 등에 관한 정보를 확인하는 것이 대체로 쉬웠나요? 어려웠나요?



C. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험

C1 다음 표의 8개 사회서비스 영역 가운데, 귀하 또는 귀댁의 가족에게 최근 1년간(2018.11.1.~2019.10.31) 필요했던 서비스를 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

C2 다음 표의 8개 사회서비스 영역 가운데, 귀하 또는 귀댁의 가족 중에서 지난 최근 1년간(2018.11.1.~2019.10.31) 이용 경험이 있는 사회서비스 유형이 있다면 해당하는 서비스를 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	C1 욕구 및 필요도		C2 이용경험		
		① 필요했다	② 필요하지 않았다	① 이용했다	② 이용하지 않았다	이용총 이용 경로
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 9P로
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 11P로
	일상생활지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 13P로
아동돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 15P로
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 17P로
	방과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 19P로
	기타 아동 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 21P로
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 23P로
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 25P로
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 27P로
교육	교육지원/ 평생교육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 29P로
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 31P로
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 33P로
	일자리 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 35P로
사회참여	사회참여 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 37P로
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 39P로
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ☞ 41P로

CA 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 노인 돌봄서비스를 모두 말씀해주세요.

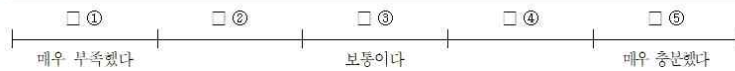
노인 돌봄

양로 및 요양시설 이용, 재가서비스 이용, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급, 장기요양보험 서비스 이용, 노인돌봄 서비스 이용 등

CA1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 노인 돌봄서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CA2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 노인 돌봄서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



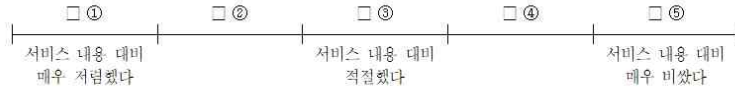
CA3 귀하 또는 귀댁에서 노인 돌봄서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CA3-1, CA3-2, CA3-3으로

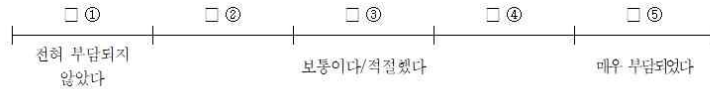
CA3-1 지난 1년간 노인 돌봄관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원

CA3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 노인 돌봄서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공 받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CA3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 노인 돌봄서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CA4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 노인 돌봄서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CA4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CA4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CA4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CA5 귀하 또는 귀댁에서 노인 돌봄서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있었습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ CA6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ CA7문항으로 이동

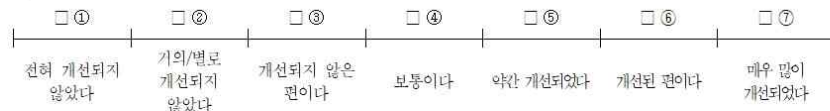
CA6 노인 돌봄서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 노인 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결 되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CA8 귀하 또는 귀댁에서 노인 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CB 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 장애인 돌봄서비스를 모두 말씀해주세요.

장애인 돌봄

활동지원서비스, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급 등

CB1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 장애인 돌봄서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CB2 '귀하 또는 귀댁에서 이용했던 장애인 돌봄서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
매우 부족했다 보통이다 매우 충분했다

CB3 귀하 또는 귀댁에서 장애인 돌봄서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CB3-1, CB3-2, CB3-3으로

CB3-1 지난 1년간 장애인 돌봄관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CB3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 장애인 돌봄서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
서비스 내용 대비 서비스 내용 대비 서비스 내용 대비
매우 저렴했다 적절했다 매우 비쌌다

CB3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 장애인 돌봄서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
전혀 부담되지 보통이다/적절했다 매우 부담되었다
않았다

CB4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 장애인 돌봄서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CB4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CB4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CB4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CB5 귀하 또는 귀댁에서는 장애인 돌봄서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ☒ CB6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ☒ CB7문항으로 이동

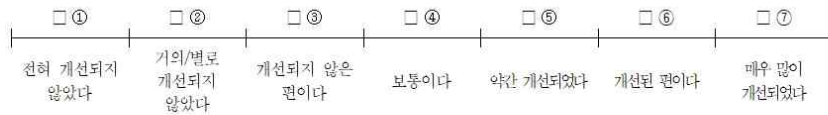
CB6 장애인 돌봄서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CB7 귀하 또는 귀댁에서 장애인 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CB8 귀하 또는 귀댁에서 장애인 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CC 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
 지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 일상생활지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

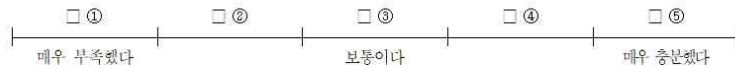
일상생활지원 서비스

간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밑반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등

CC1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 일상생활지원 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CC2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 일상생활지원 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



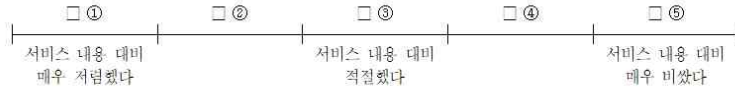
CC3 귀하 또는 귀댁에서 일상생활지원 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CC3-1, CC3-2, CC3-3으로

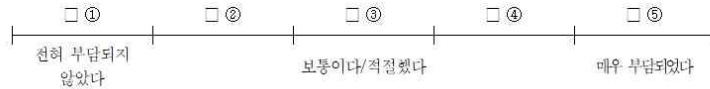
CC3-1 지난 1년간 일상생활지원 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CC3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 일상생활지원 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CC3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 일상생활지원 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CC4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 일상생활지원 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CC4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CC4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CC4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CC5 귀하 또는 귀댁에서는 일상생활지원 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ CC6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ CC7문항으로 이동

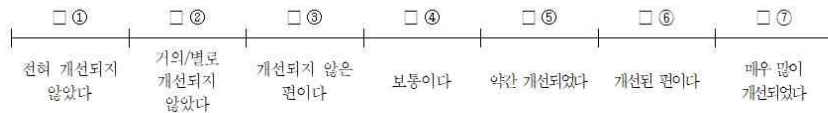
CC6 일상생활지원 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 일상생활지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CC8 귀하 또는 귀댁에서 일상생활지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CD 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 출산지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

출산지원 서비스

임산·출산지원 서비스(임산·출산 배우자, 임신부 혈관계 지원 등), 임신부·산생아 영양관리 서비스, 산후조리서비스 (산후조리원 혹은 산후조리사 이용), 산모산생아 배우자, 모유수유 지원 서비스 등

CD1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 출산지원 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CD2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 출산지원 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하셨습니다? 부족하셨습니다?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 부족했다		보통이다		매우 충분했다

CD3 귀하 또는 귀댁에서 출산지원 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하셨습니다?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CD3-1, CD3-2, CD3-3으로

CD3-1 지난 1년간 출산지원 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원

CD3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 출산지원 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공 받은 서비스에 비하여 저렴했습니다? 아니면 비싸다고 생각하셨습니다?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
서비스 내용 대비 매우 저렴했다		서비스 내용 대비 적절했다		서비스 내용 대비 매우 비쌌다

CD3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 출산지원 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
전혀 부담되지 않았다		보통이다/적절했다		매우 부담되었다

CD4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 출산지원 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CD4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CD4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CD4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CD5 귀하 또는 귀댁에서는 출산지원 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험
이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ CD6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ CD7문항으로 이동

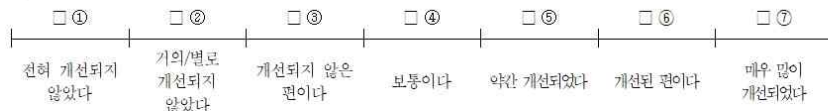
CD6 출산지원 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CD7 귀하 또는 귀댁에서 출산지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결
되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문
제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CD8 귀하 또는 귀댁에서 출산지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CE 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 보육 서비스를 모두 말씀해주세요.

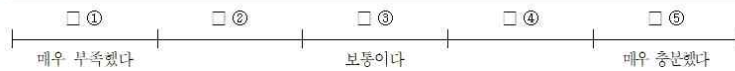
보육 서비스

어린이집 이용, 유치원 이용, 아이돌봄서비스 이용
※ 놀이학교 이용 등 사설 보육서비스는 제외

CE1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 보육 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CE2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 보육 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



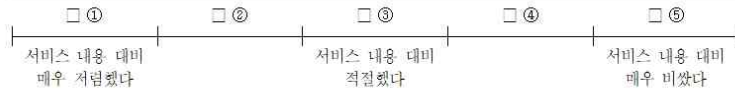
CE3 귀하 또는 귀댁에서 보육 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CE3-1, CE3-2, CE3-3으로

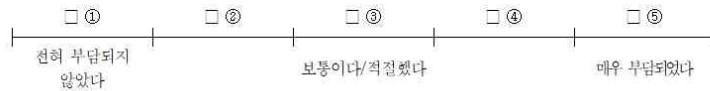
CE3-1 지난 1년간 보육 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CE3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 보육 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CE3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 보육 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CE4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 보육 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CE4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CE4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CE4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CE5 귀하 또는 귀댁에서는 보육 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있었습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ CE6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ CE7문항으로 이동

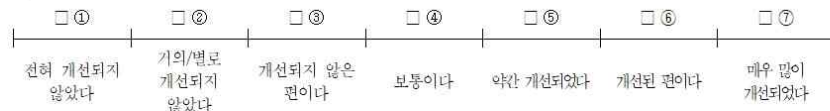
CE6 보육 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CE7 귀하 또는 귀댁에서 보육 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CE8 귀하 또는 귀댁에서 보육 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CF 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
 지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 방과후 돌봄서비스를 모두 말씀해주세요.

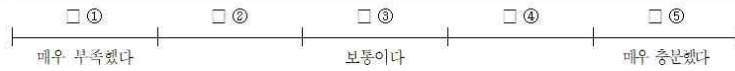
방과후 돌봄서비스

방과후 돌봄(초등학교) 이용, 방과후 아카데미 이용, 다함께 돌봄서비스, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등
 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외

CF1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 방과후 돌봄서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CF2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 방과후 돌봄서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



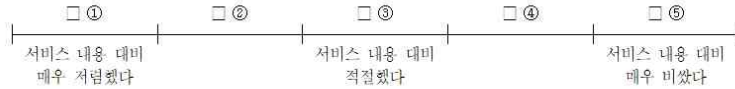
CF3 귀하 또는 귀댁에서 방과후 돌봄서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CF3-1, CF3-2, CF3-3으로

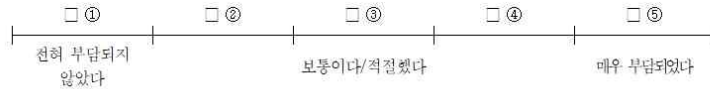
CF3-1 지난 1년간 방과후 돌봄관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CF3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 방과후 돌봄서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CF3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 방과후 돌봄서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CF4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 방과후 돌봄서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CF4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CF4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CF4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CF5 귀하 또는 귀댁에서는 방과후 돌봄서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ CF6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ CF7문항으로 이동

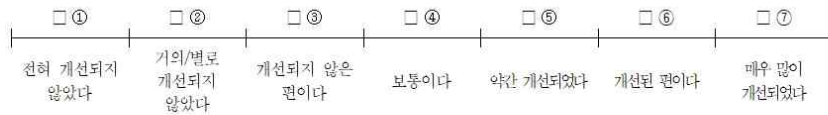
CF6 방과후 돌봄서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 방과후 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CF8 귀하 또는 귀댁에서 방과후 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CG 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 기타 아동 돌봄서비스를 모두 말씀해주세요.

기타 아동 돌봄서비스

장애아동 돌봄서비스, 입양서비스, 가정위탁서비스, 아동·청소년쉼터 및 그룹홈 이용 등

CG1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 기타 아동 돌봄서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CG2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 기타 아동 돌봄서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
매우 부족했다 보통이다 매우 충분했다

CG3 귀하 또는 귀댁에서 기타 아동 돌봄서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CG3-1, CG3-2, CG3-3으로

CG3-1 지난 1년간 기타 아동 돌봄관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CG3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 기타 아동 돌봄서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
서비스 내용 대비 서비스 내용 대비 서비스 내용 대비
매우 저렴했다 적절했다 매우 비쌌다

CG3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 기타 아동 돌봄서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
전혀 부담되지 보통이다/적절했다 매우 부담되었다
않았다

CG4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 기타 아동 돌봄서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CG4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CG4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CG4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CG5 귀하 또는 귀댁에서는 기타 아동 돌봄서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CG6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CG7문항으로 이동

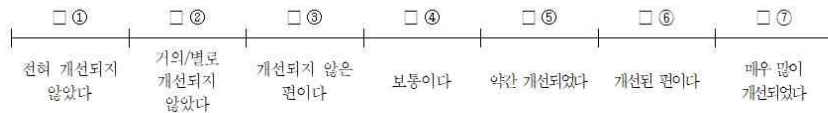
CG6 기타 아동 돌봄서비스 종료/중결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CG7 귀하 또는 귀댁에서 기타 아동 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CG8 귀하 또는 귀댁에서 기타 아동 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CH 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 신체건강 서비스를 모두 말씀해주세요.

신체건강 서비스

건강관리서비스(당뇨 및 고혈압 관리 서비스), 건강검진 이용, 예방접종 이용, 금연·금주 프로그램 이용, 건강증진서비스, 생활체육 서비스, 스포츠클럽 이용, 스포츠 바우처 등
※ 병원이용 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외
※ 스포츠클럽, 헬스클럽 이용 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외

CH1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 신체건강 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당하십니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CH2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 신체건강 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? 부족하십니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
매우 부족했다 보통이다 매우 충분했다

CH3 귀하 또는 귀댁에서 신체건강 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하하셨습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CH3-1, CH3-2, CH3-3으로

CH3-1 지난 1년간 신체건강 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원

CH3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 신체건강 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공 받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하십니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
서비스 내용 대비 매우 저렴했다 서비스 내용 대비 적절했다 서비스 내용 대비 매우 비쌌다

CH3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 신체건강 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
전혀 부담되지 않았다 보통이다/적절했다 매우 부담되었다

CH4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 신체건강 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CH4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CH4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CH4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CH5 귀하 또는 귀댁에서는 신체건강 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CH6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CH7문항으로 이동

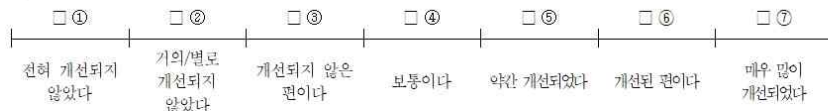
CH6 신체건강 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 신체건강 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CH8 귀하 또는 귀댁에서 신체건강 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CI 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 정신건강 서비스를 모두 말씀해주세요.

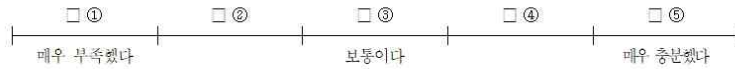
정신건강 서비스

각종 상담서비스(부부상담, 사례관리, 가족상담 등), 알콜 및 약물중독 관리, 인터넷·게임 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 아동·노인 학대, 성·가족·학교 폭력 피해자 지원 서비스 등
※ 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외

CI1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 정신건강 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CI2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 정신건강 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



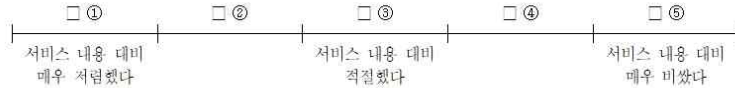
CI3 귀하 또는 귀댁에서 정신건강 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CI3-1, CI3-2, CI3-3으로

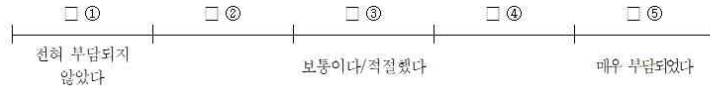
CI3-1 지난 1년간 정신건강 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천원	백만	십만	만	만원

CI3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 정신건강 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공 받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CI3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 정신건강 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CI4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 정신건강 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CI4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CI4-2 서비스 이용 권, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CI4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CI5 귀하 또는 귀댁에서는 정신건강 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험
이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CI6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CI7문항으로 이동

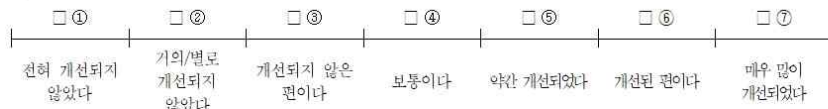
CI6 정신건강 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CI7 귀하 또는 귀댁에서 정신건강 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결
되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문
제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CI8 귀하 또는 귀댁에서 정신건강 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CJ 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 재활 서비스를 모두 말씀해주세요.

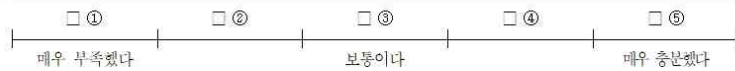
재활 서비스

직업치료, 수중치료, 운동치료, 물리치료 등 각종 재활서비스

CJ1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 재활 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CJ2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 재활 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



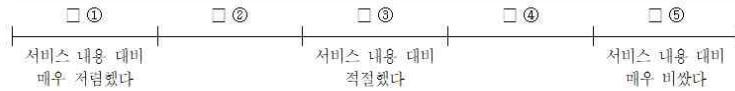
CJ3 귀하 또는 귀댁에서 재활 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CJ3-1, CJ3-2, CJ3-3으로

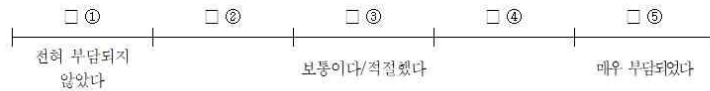
CJ3-1 지난 1년간 재활 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원

CJ3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 재활 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CJ3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 재활 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CJ4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 재활 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CJ4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CJ4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CJ4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

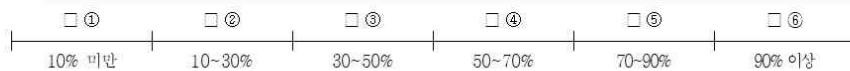
CJ5 귀하 또는 귀댁에서는 재활 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있었습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CJ6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CJ7문항으로 이동

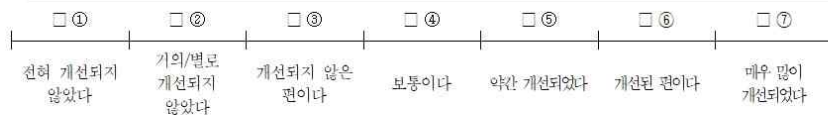
CJ6 재활 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CJ7 귀하 또는 귀댁에서 재활 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CJ8 귀하 또는 귀댁에서 재활 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CK 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
 지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 교육지원/평생교육 서비스를 모두 말씀해주세요.

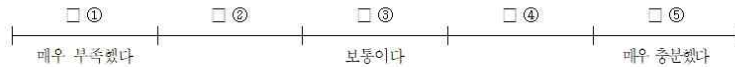
교육지원/평생교육 서비스

취약계층 자유수강권, 공공 공부방, 평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스 등
 ※ 학원, 공부방 등 사교육 서비스는 제외

CK1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 교육지원/평생교육 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CK2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 교육지원/평생교육 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



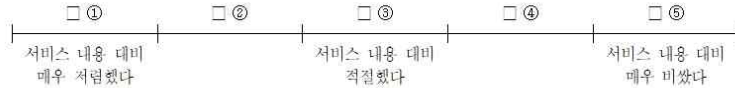
CK3 귀하 또는 귀댁에서 교육지원/평생교육 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 곧 CK3-1, CK3-2, CK3-3으로

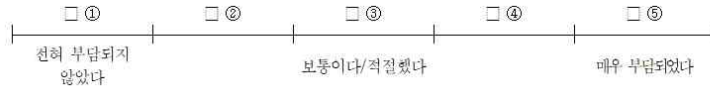
CK3-1 지난 1년간 교육지원/평생교육 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천원	백만	십만	만	만원

CK3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 교육지원/평생교육 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CK3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 교육지원/평생교육 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CK4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 교육지원/평생교육 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CK4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CK4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CK4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CK5 귀하 또는 귀댁에서는 교육지원/평생교육 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CK6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CK7문항으로 이동

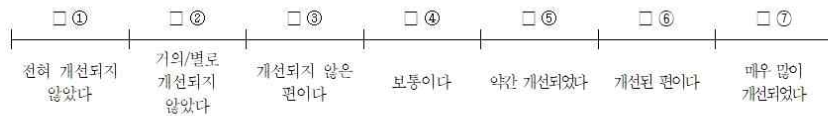
CK6 교육지원/평생교육 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CK7 귀하 또는 귀댁에서 교육지원/평생교육 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CK8 귀하 또는 귀댁에서 교육지원/평생교육 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CL 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 정보제공 서비스를 모두 말씀해주세요.

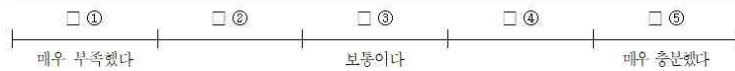
정보제공 서비스

재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등

CL1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 정보제공 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CL2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 정보제공 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



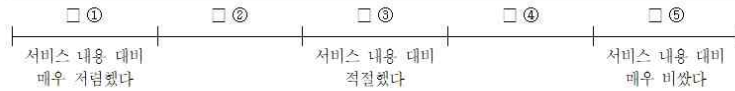
CL3 귀하 또는 귀댁에서 정보제공 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CL3-1, CL3-2, CL3-3으로

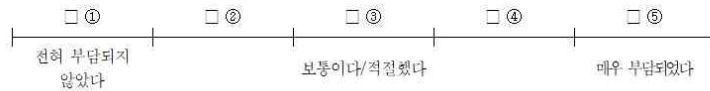
CL3-1 지난 1년간 정보제공 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원

CL3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 정보제공 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공 받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CL3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 정보제공 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CL4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 정보제공 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CL4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CL4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CL4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CL5 귀하 또는 귀댁에서는 정보제공 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험
이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CL6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CL7문항으로 이동

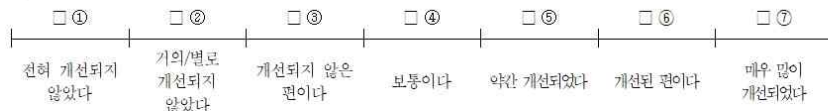
CL6 정보제공 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 정보제공 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결
되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문
제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CL8 귀하 또는 귀댁에서 정보제공 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CM 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 취·창업 지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

취·창업 지원 서비스

직업소개서 이용, 고용센터 취업지원 프로그램 이용, 자영업자 창업지원, 직업상담 및 직업 교육 등

CM1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 취·창업 지원 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CM2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 취·창업 지원 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
매우 부족했다 보통이다 매우 충분했다

CM3 귀하 또는 귀댁에서 취·창업 지원 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CM3-1, CM3-2, CM3-3으로

CM3-1 지난 1년간 취·창업 지원 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CM3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 취·창업 지원 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제 공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
서비스 내용 대비 서비스 내용 대비 서비스 내용 대비
매우 저렴했다 적절했다 매우 비쌌다

CM3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 취·창업 지원 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
전혀 부담되지 보통이다/적절했다 매우 부담되었다
않았다

CM4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 취·창업 지원 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CM4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CM4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CM4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CM5 귀하 또는 귀댁에서는 취·창업 지원 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ CM6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ CM7문항으로 이동

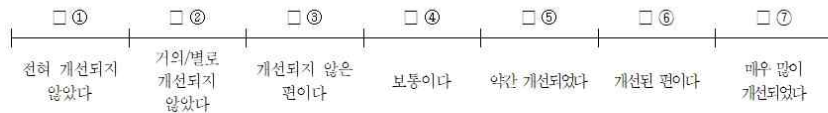
CM6 취·창업 지원 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

CM7 귀하 또는 귀댁에서 취·창업 지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CM8 귀하 또는 귀댁에서 취·창업 지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CN 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 일자리 지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

일자리 지원 서비스 노인 일자리 사업, 장애인 일자리 지원 서비스, 취약계층(자활) 일자리 사업 등

CN1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 일자리 지원 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CN2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 일자리 지원 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? 부족하십니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
매우 부족했다 보통이다 매우 충분했다

CN3 귀하 또는 귀댁에서 일자리 지원 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CN3-1, CN3-2, CN3-3으로

CN3-1 지난 1년간 일자리 지원 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CN3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 일자리 지원 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하십니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
서비스 내용 대비 서비스 내용 대비 서비스 내용 대비
매우 저렴했다 적절했다 매우 비쌌다

CN3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 일자리 지원 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
전혀 부담되지 보통이다/적절했다 매우 부담되었다
않았다

CN4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 일자리 지원 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CN4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CN4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CN4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CN5 귀하 또는 귀댁에서는 일자리 지원 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CN6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CN7문항으로 이동

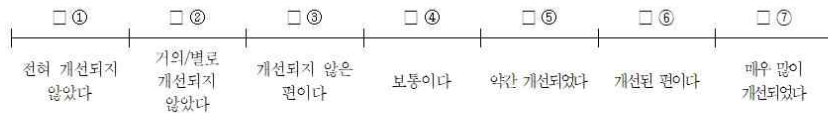
CN6 일자리 지원 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 일자리 지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CN8 귀하 또는 귀댁에서 일자리 지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



C0 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 사회참여 지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

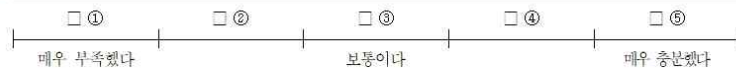
사회참여 지원 서비스

자원봉사, 지역위원회 등 주민참여, 마을사업 참여 등

C01 귀하 또는 귀댁에서 이용한 사회참여 지원 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

C02 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 사회참여 지원 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



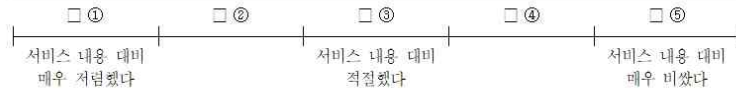
C03 귀하 또는 귀댁에서 사회참여 지원 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 C03-1, C03-2, C03-3으로

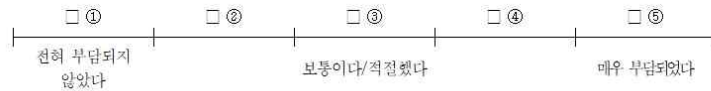
C03-1 지난 1년간 사회참여 지원 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

C03-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 사회참여 지원 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



C03-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 사회참여 지원 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



C04 귀하 또는 귀댁에서 이용한 사회참여 지원 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
C04-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C04-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C04-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

C05 귀하 또는 귀댁에서는 사회참여 지원 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ➡ C06문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ➡ C07문항으로 이동

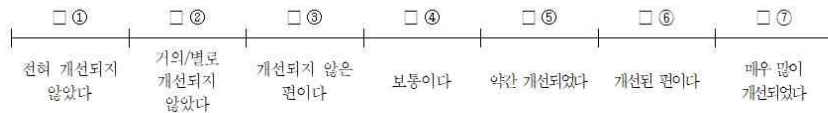
C06 사회참여 지원 서비스 종료/중결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

C07 귀하 또는 귀댁에서 사회참여 지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



C08 귀하 또는 귀댁에서 사회참여 지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CP 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
 지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 문화 및 여가 서비스를 모두 말씀해주세요.

문화 및 여가 서비스

문화체육처, 여행체육처, 이동 영화관, 휴가캠프 예술 지원 프로그램, 이동청소년 약기 지원 서비스 등
 ※ 영화, 공연관람 등 취미 목적으로 이용하는 서비스는 제외

CP1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 문화 및 여가 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CP2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 문화 및 여가 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
 매우 부족했다 보통이다 매우 충분했다

CP3 귀하 또는 귀댁에서 문화 및 여가 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 문 CP3-1, CP3-2, CP3-3으로

CP3-1 지난 1년간 문화 및 여가 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CP3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 문화 및 여가 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
 서비스 내용 대비 서비스 내용 대비 서비스 내용 대비
 매우 저렴했다 적절했다 매우 비쌌다

CP3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 문화 및 여가 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
 전혀 부담되지 보통이다/적절했다 매우 부담되었다
 않았다

CP4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 문화 및 여가 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CP4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CP4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CP4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CP5 귀하 또는 귀댁에서는 문화 및 여가 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CP6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CP7문항으로 이동

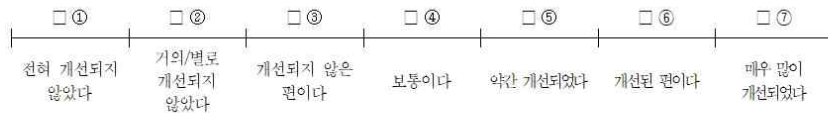
CP6 문화 및 여가 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 문화 및 여가 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CP8 귀하 또는 귀댁에서 문화 및 여가 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



CQ 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 주거 및 환경 서비스를 모두 말씀해주세요.

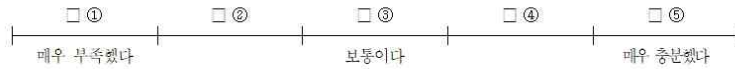
주거 및 환경 서비스

주거지원 서비스, 임대료 지원, 임대주택 제공 서비스, 취약계층 하절기·동절기 쉼터 제공, 주거환경개선 서비스, 에너지 효율 개선 서비스, 다자녀 및 취약계층 전기세 감면, 에너지 바우처 등
노후 경유차량 저감장치 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등) 등

CQ1 귀하 또는 귀댁에서 이용한 주거 및 환경 서비스의 이용횟수는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ☐ 1) 주 5회 이상 ☐ 2) 주 2회 이상 주 5회 미만 ☐ 3) 월 1회 이상 주 2회 미만
☐ 4) 분기별 1회 ☐ 5) 연간 1회

CQ2 귀하 또는 귀댁에서 이용했던 주거 및 환경 서비스는 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? 부족하였습니까?



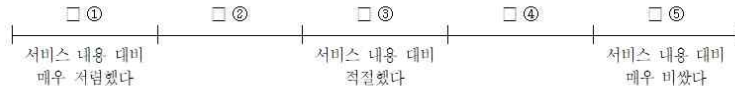
CQ3 귀하 또는 귀댁에서 주거 및 환경 서비스를 이용하기 위해 비용을 지불하였습니까?

- ☐ 1) 무료였음 ☐ 2) 비용을 지불함 → 곧 CQ3-1, CQ3-2, CQ3-3으로

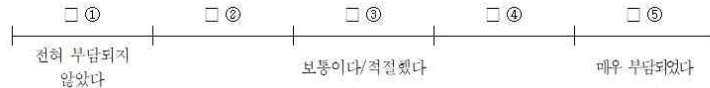
CQ3-1 지난 1년간 주거 및 환경 관련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 총 지출액은 대략 얼마입니까?

천만	백만	십만	만	만원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CQ3-2 귀하 또는 귀댁에서 이용한 주거 및 환경 서비스의 내용이나 서비스 수준을 고려했을 때, 지불하신 비용은 제공받은 서비스에 비하여 저렴했습니까? 아니면 비싸다고 생각하였습니까?



CQ3-3 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 주거 및 환경 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CQ4 귀하 또는 귀댁에서 이용한 주거 및 환경 서비스에 대해 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CQ4-1 제공기관이 서비스를 이용하기 쉬운 위치에 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CQ4-2 서비스 이용 전, 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어렵지 않았다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CQ4-3 지역 내 서비스 제공기관의 수가 충분하여 원하는 기관을 선택할 수 있었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CQ5 귀하 또는 귀댁에서는 주거 및 환경 서비스를 문제(욕구)가 해결되기 이전에, 또는 서비스 이용 중에 중단한 경험이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ⇨ CQ6문항으로 이동 ☐ 2) 없다 ⇨ CQ7문항으로 이동

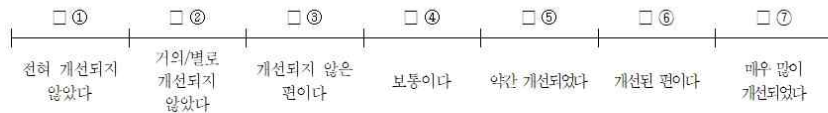
CQ6 주거 및 환경 서비스 종료/종결 전에 서비스를 중단한 주된 사유는 무엇이었습니까?(주된 사유 1개만 응답)

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 서비스 양이 적어서(시간이나 이용 횟수가 적어서)
☐ 3) 서비스가 마음에 들지 않아서(서비스 질이 낮아서)
☐ 4) 서비스 제공인력이 마음에 들지 않아서(불친절하거나 전문적이지 않아서)
☐ 5) 제공기관이 거리가 멀어서
☐ 6) 서비스 이용 효과가 없어서
☐ 7) 이용의사가 있었으나, 개인적 사유(시간을 내기 어려워서, 이사 등)로 인해 불가피하게

귀하 또는 귀댁에서 주거 및 환경 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구는 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CQ8 귀하 또는 귀댁에서 주거 및 환경 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



D. 사회서비스 향후 이용 의향

D1 귀하 또는 귀댁에서 향후 필요하거나 이용할 생각이 있는 사회서비스를 파악하기 위한 질문입니다.
향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스에 해당하는 곳에 체크(✓) 해 주십시오.

D2 귀하 또는 귀댁의 가구원은 해당 서비스를 이용하기 위해 서비스 이용료를 지불 할 의사가 있습니까?
(D1-1에서 서비스 이용 의향이 있는 경우에 한정)

대분류	중분류	D1-1 서비스 이용 의향		D2-1 비용지불의사	
		① 이용 의향 있다	② 이용 의향 없다	① 지불의사 있다	② 지불의사 없다
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	일상생활지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
아동돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	방과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	기타 아동 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
교육	교육지원/ 평생교육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	일자리 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
사회참여	사회참여 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②

E. 가구의 경제상태

E1 귀댁의 월평균 총 소득은 얼마입니까?

억	천만	백만	십만	만	만원

➡면접원

소득은 세금 공제전의 금액으로

평균 총 소득은, 근로소득, 재산소득, 사회보험급여 및 정부보조금, 사적이전소득 및 기타소득의 합산임

근로소득 (임금소득, 사업소득, 부업소득 등)

재산소득 (금융소득: 이자소득, 주식매매차익, 배당금 등/부동산소득: 임대료, 매매차익, 월세금 등)

사회보험급여 및 정부보조금 (국민/사학/공무원/군인/보훈 연금 등, 산재보험, 고용보험 등, 기초생활보장, 보육료 지원금, 기초연금, 교통수당, 장애수당, 국가유공자 보조금 등)

사적이전소득 및 기타소득(가족, 친인척 및 기타의 금전적 도움과 현물, 보험금, 퇴직금, 증여/상속 등)

E1-2 귀댁은 국민기초생활보장제도 수급대상 가구(개별급여 포함)입니까?

☐ 1) 그렇다 ☐ 2) 아니다

E2 귀댁 경제적 상황에 대한 주관적 판단을 여쭙고자 합니다. 현재 경제 상태를 어떻게 생각하십니까?

☐ 1) 매우 어렵다 ☐ 2) 어려운 편이다 ☐ 3) 보통이다 ☐ 4) 여유로운 편이다 ☐ 5) 매우 여유롭다


E3 귀댁의 사회경제적 지위는 다음 중 어느 정도 수준에 속한다고 생각하십니까?

<input type="checkbox"/> 1) 상상	<input type="checkbox"/> 2) 상중	<input type="checkbox"/> 3) 상하
<input type="checkbox"/> 4) 중상	<input type="checkbox"/> 5) 중중	<input type="checkbox"/> 6) 중하
<input type="checkbox"/> 7) 하상	<input type="checkbox"/> 8) 하중	<input type="checkbox"/> 9) 하하

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

응답자 정보 *응답 후 조사원 진행검증을 위해 해피콜이 있을 수 있습니다.

성명	연락처	-	-

 한국과학기술연구원 제 11778호	본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.	ID <table border="1" style="width: 100%; height: 40px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>								

통계법 제33조(비밀의 보호 등에 대한 조항)
 통계 작성 과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다

2019년도 사회서비스 공급 실태조사

[사회서비스 전자바우처 사업 수행기관용]

안녕하십니까?

국무총리실 산하 국책연구기관인 한국보건사회연구원에서는 보건복지부의 의뢰를 받아 사회보장기본법에 근거하고 있는 사회서비스 정책 수립에 필요한 기초 자료를 수집하기 위해 『2019년도 사회서비스 수요공급 실태조사(국가승인통계 제11778호)』를 실시하게 되었습니다.

본 조사의 목적은 사회서비스 정책의 수행과 양질의 서비스 확충에 필요한 일반국민들의 서비스 욕구와 수요 현황 및 서비스 공급 실태를 파악하는 것입니다. 통계적 방법에 의해 전국에서 표본으로 추출된 각각 4천여 가구와 1천여 서비스 제공기관에 대한 본 조사와 함께 제공인력을 대상으로 부가조사를 실시하며, 무작위 추출에 의하여 귀사 또는 귀 기관이 사회서비스 공급조사 대상 사업체에 선정 되었습니다. 귀사 또는 귀 기관에서 응답하신 내용은 향후 우리나라 사회서비스 정책 수립과 국민들의 삶의 질 향상을 위한 귀중한 정책 자료로 활용됩니다.

번거롭고 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주셔서 조사에 적극 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하께서 말씀해 주신 모든 내용은 통계법 제 33조에 따라 확실하게 비밀이 보장되며, 통계 분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2019년 11월
 한국보건사회연구원 원장

업종코드	종사자수 코드	행정구역분류부호	표본구분
			①전수 ②표본

면접원 기입란

※응답자 본인 작성시 아래 란은 비워두시길 바랍니다

응답자 성명	List ID
응답자 직위	부서 / 연락처 /
면접 일시	2019년 월 일 (오전/오후) 시 분부터 시 분까지
소재지구분	1) 대도시 2) 중소도시 3) 읍/면지역 시도번호 시군구번호
면접원 성명	면접원 ID
검증원 성명	검증원 ID

본 조사는 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지 1년간을 기준으로 합니다.
 단, 회계연도 기간이 이와 다른 경우에는 최근 결산기를 기준으로 조사합니다.

A. 사업체 일반현황

A1 귀사 또는 귀 기관의 일반사항에 대해 질문입니다. 각 문항별 응답을 부탁드립니다.

응답 가이드 A1-4. 사업자 등록번호가 없는 경우, 국세청에서 소득세 또는 법인세 관리를 위해 부여한 고유번호를 기입합니다

A1-1. 사업체명		A1-2. 사업체 창설년월	년	월
A1-3. 대표전화	() -	A1-4. 사업자 등록번호	-	-
		A1-4-1. 국세청 고유번호	-	-
A1-5. 소재지	<input type="checkbox"/> 1) 서울 <input type="checkbox"/> 2) 부산 <input type="checkbox"/> 3) 대구 <input type="checkbox"/> 4) 인천 <input type="checkbox"/> 5) 광주 <input type="checkbox"/> 6) 대전 <input type="checkbox"/> 7) 울산 <input type="checkbox"/> 8) 세종 <input type="checkbox"/> 9) 경기 <input type="checkbox"/> 10) 강원 <input type="checkbox"/> 11) 충북 <input type="checkbox"/> 12) 충남 <input type="checkbox"/> 13) 전북 <input type="checkbox"/> 14) 전남 <input type="checkbox"/> 15) 경북 <input type="checkbox"/> 16) 경남 <input type="checkbox"/> 17) 제주			

A2 귀사 또는 귀 기관의 조직(운영)형태는 아래 다섯 가지 보기 중 어디에 해당하니까?
만일 '회사이외법인'이라면 어떤 유형인지 A2-1 에서 골라주십시오.

- ☐ 1) 개인 사업체
☐ 2) 회사 법인
☐ 3) 국가 및 지방자치단체
☐ 4) 회사이외법인
☐ 5) 비법인단체

A2-1

A2-1 회사이외법인 유형

- ☐ 1) 재단법인 ☐ 6) 의료법인
☐ 2) 사단법인 ☐ 7) 특수법인
☐ 3) 종교법인 ☐ 8) 법무법인
☐ 4) 학교법인 ☐ 9) 기타 비영리법인
☐ 5) 사회복지법인 ()

A3 귀사 또는 귀 기관이 프랜차이즈에 가입되어있는지 여부를 체크(✓)하십시오.

- ☐ 1) 가입함 ☐ 2) 가입하지 않음/직영점

응답 가이드 * 프랜차이즈 제인 가맹점이란? 본부회사(프랜차이즈)와 계약을 체결하고 일정 로열티를 본부회사에 지불하는 대신, 상품, 교육, 경영관리의 노하우 등을 제공받는 사업체임(예사: 영유아 놀이학교 프랜차이즈, 산후가사서비스 프랜차이즈 인터넷 홈쇼핑 등)

A4 다음의 유형에 해당되는 사업체는 체크(✓)하십시오. 중복으로 해당되면 해당 유형에 모두 체크하시고, 해당되지 않는 사업체는 "5) 해당없음"에 체크하시면 됩니다.

- ☐ 1) 사회적 기업 ☐ 4) 자활기업
☐ 2) 협동조합 ☐ 5) 해당 없음
☐ 3) 마을기업

A5 귀사 또는 귀 기관의 사회서비스 공급 실태를 감안하여 다음의 기업의 성장단계 따라 구분할 때, 어디에 해당한다고 생각하십니까? 해당하는 단계에 맞춰 체크(✓)해 주십시오.

- ☐ 1) 창업기: 창업 후 1년 이내의 사업체로서 주력 사업 및 서비스 내용 등을 개발하는 단계
☐ 2) 초기성장기: 서비스를 통해 매출이 발생하는 시장 진입의 단계
☐ 3) 성장기: 서비스에 대한 본격적인 영업마케팅 활동을 하고, 매출액 또는 시장점유율이 지속적으로 증가하는 단계
☐ 4) 성숙기: 매출액 또는 시장점유율이 안정되고 지속적으로 높은 수익성을 확보하는 단계
☐ 5) 쇠퇴기: 매출액, 시장점유율, 수익성 등 경영지표가 지속적으로 하락하여 업종 전환 또는 폐업을 고려하는 단계

B. 주사업 내용 및 이용 현황

다음은 귀사 또는 귀 기관이 제공하고 있는 사회서비스 사업에 관한 질문입니다.

B1 현재 귀사 또는 귀 기관에서 제공 중인 사회서비스 사업의 유형은 다음 중 어디에 해당하십니까?

- ☐ 1) 사회서비스 전자바우처 사업만 수행하며 서비스 제공 중
☐ 2) 사회서비스 전자바우처 사업과 비바우처 사업을 동시에 수행하며 서비스 제공 중

응답 가이드 ☒ 사회서비스 사업으로 전자바우처 사업과 비바우처사업 중에서 선택합니다.

- 전자바우처 사업: 보건복지부 8대 전자바우처 사업으로 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원사업, 산모신생아건강관리지원사업, 발달재활서비스, 가사간병방문지원사업, 지역사회서비스투자사업, 언어발달지원사업, 발달장애인부모상담지원사업 포함
 - 비바우처 사업: 위 8대 전자바우처 사업 이외에 기관에서 제공하는 모든 사회서비스 사업을 의미함. 전자바우처 사업 서비스와 비슷한 성격의 사회서비스 사업이나 바우처 이용자가 아닌 일반 이용자에게 제공하는 서비스 사업을 비바우처 사업으로 포함

B2 귀사 또는 귀 기관은 다음 중 어떤 전자바우처 서비스를 제공하고 있습니까? 지난 1년간(2018.01.01.~2018.12.31.) 제공하신 전자바우처 서비스를 응답하고, 사업 유형 별로 연간 총 전자바우처 사업 수입액(매출액) 구성 비율을 응답해 주십시오.

전자바우처 사업 유형	비율	전자바우처 사업 유형	비율
<input type="checkbox"/> 1) 노인돌봄종합서비스	<input type="text"/> %	<input type="checkbox"/> 5) 가사간병 방문지원사업	<input type="text"/> %
<input type="checkbox"/> 2) 장애인활동지원서비스	<input type="text"/> %	<input type="checkbox"/> 6) 지역사회서비스투자사업	<input type="text"/> %
<input type="checkbox"/> 3) 산모신생아건강관리지원사업	<input type="text"/> %	<input type="checkbox"/> 7) 언어발달지원사업/서비스	<input type="text"/> %
<input type="checkbox"/> 4) 발달재활서비스	<input type="text"/> %	<input type="checkbox"/> 8) 발달장애인부모상담지원사업	<input type="text"/> %
연간 총 전자바우처 사업 수입액(매출액) 구성 비율		사업 유형 별[(1) ~ 8]) 전체 비율 합 = 100%	

B3 지난 1년간(2018.01.01.~2018.12.31.) 앞서 **B2** 에서 응답하신 전자바우처 사업의 월평균 이용자 수는 몇 명입니까? 월평균 이용자 중에서 본인부담금 면제 이용자의 비율은 대략 어느정도 인가요?

응답 가이드 ☒ **B2** 에서 응답한 모든 전자바우처사업의 이용자 수를 합산하여 월평균 전자바우처사업 이용자 수를 산출합니다.

B3-1 전체 전자바우처 사업 월평균 이용자 수	B3-2 본인부담금 면제 이용자 비율(%)
<input type="text"/> 명	본인부담금 면제 이용자 비율 <input type="text"/> %

B4 전자바우처 사업은 바우처 지원기간 만료, 이용자의 자격기준 변동 등으로 서비스 제공이 종료될 수 있습니다. 이 경우 지난 1년간(2018.01.01.~2018.12.31.) 귀사 또는 귀 기관의 전체 전자바우처 사업 이용자 중에서 전자바우처 사업 종료 이후 서비스 비용을 전액 개인이 지불(전액 자부담)하면서 동일 또는 유사 서비스를 지속적으로 이용하는 비율은 어느 정도입니까?

- ☐ 1) 없음
☐ 2) 3% 미만
☐ 3) 3~ 5% 미만
☐ 4) 5~ 10% 미만
☐ 5) 10~20% 미만
☐ 6) 20% 이상

응답 가이드 **☞ 비바우처사업이란**

- **전자바우처 사업:** 보건복지부 8대 전자바우처 사업으로 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원사업, 산모신생아건강관리지원사업, 발달장애서비스, 가사간병병문진지원사업, 지역사회서비스투자사업, 언어발달지원사업, 발달장애인부모상담지원사업 포함
- **비바우처 사업:** 위 8대 전자바우처 사업 이외에 기관에서 제공하는 모든 사회복지서비스 사업을 의미함. 전자바우처 사업 서비스와 비슷한 성격의 사회복지서비스 사업이나 바우처 이용자가 아닌 일반 이용자에게 제공하는 서비스 사업을 비바우처 사업으로 포함

B5 다음은 귀사 또는 귀 기관에서 제공하고 있는 비바우처 사업에 관한 질문입니다.
지난 1년간(2018.01.01.~2018.12.31.) 귀사 또는 귀 기관은 위에서 응답한 전자바우처 사업 외에 운영하고 있는 비바우처 사업이 있습니까?

- ☐ 1) 있다 ☐ 2) 없다 → 문 B6 로 이동

B5-1 귀사 또는 귀 기관에서 지난 1년간(2018.01.01.~2018.12.31.) 서비스를 이용한 비바우처 사업의 전체 이용자는 월평균 몇 명입니까? 비용 부담 유형별 이용자 비율은 어떠한가요?

B5-2 비바우처 사업 월평균 이용자 수	B5-3 비용 부담 유형별 이용자 비율(%)			
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 명	무료 이용자 비율 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	+	유료 이용자 비율 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %	= 100%

B6 귀사 또는 귀 기관의 사회복지서비스 사업 제공 지역(범위)은 어느 정도라고 생각하십니까?
해당 번호에 체크(✓)하고 1개 이상의 경우 관할 지역 수를 직접 기입해 주십시오.

응답 가이드 사업체 소재지 근처 3개 읍면동을 대상으로 사업을 수행하고 있는 경우, ②에 체크(✓)하고 네모□□에 30이라고 기입합니다.

- ☐ 1) 사업체 소재지 1개 읍·면·동 ☐ 2) 개 읍·면·동
☐ 3) 사업체 소재지 1개 시·군·구 ☐ 4) 개 시·군·구
☐ 5) 사업체 소재지 1개 특별시·광역시·도 ☐ 6) 개 특별시·광역시·도
☐ 7) 전국

B7 귀사 또는 귀 기관의 사회복지서비스 전자바우처사업 수행 과정에서 가장 큰 애로사항은 다음 중 무엇입니까?
아래 보기 중 한 가지만 골라 체크(✓)해 주십시오.

- ☐ 1) 사회복지서비스 전자바우처 이용자 확보의 어려움
☐ 2) 사회복지서비스 제공인력의 구인 어려움
☐ 3) 사회복지서비스 제공인력의 처우개선의 어려움
☐ 4) 바우처 서비스의 단가의 경직성
☐ 5) 사회복지서비스 바우처사업 수행과정에서 지자체 및 행정기관의 관리·감독
☐ 6) 바우처 결제 및 정산업무 처리과정의 불편
☐ 7) 시설투자, 신규서비스 발굴 등의 제약
☐ 8) 유사 서비스 제공기관과의 경쟁
☐ 9) 기타(상세하게 말씀해 주십시오:)

B8 귀사 또는 귀 기관의 사회서비스 전자바우처사업이 동일 또는 유사서비스업과 경쟁에서 우위를 차지하기 위해 꼭 필요한 것은 다음 중 무엇입니까? 아래 보기 중 한 가지만 골라 체크(✓)해 주십시오.

- ☐ 1) 사회서비스 전자바우처 사업에 참여하고 있는 서비스 제공인력의 전문성 향상 및 경력관리
☐ 2) 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 처우개선
☐ 3) 사회서비스 전자바우처 사업에서 제공하는 서비스의 품질 제고
☐ 4) 사회서비스 전자바우처 사업의 서비스 가격의 자율화
☐ 5) 사회서비스 전자바우처 사업의 고유 브랜드 개발 및 홍보
☐ 6) 사회서비스 전자바우처 사업 수행기관의 대형화 및 전문화
☐ 7) 사회서비스 전자바우처시스템의 이용 편의성 제고
☐ 8) 사회서비스 전자바우처 사업 수행과정에 대한 컨설팅 제공 등 지원정책 확대
☐ 9) 기타(상세하게 말씀해 주십시오):)

C. 고용 및 재무실태

C1 2018년 12월 31일 기준으로 귀사 또는 귀 기관의 고용 현황에 관한 질문입니다. 전체 종사자 수와 고용형태에 따른 종사자 수, 그리고 성별에 따른 종사자 수를 말씀해 주십시오.

응답 가이드

C1-2 고용형태
 - 정규직: 고용계약기간이 1년 이상이거나 특별한 고용계약이 없어도 계속 정규직원으로 일하는 상용종사자 중 계속 고용이 보장되는 종사자
 - 비정규직: 위의 정규직 외 기간제 계약직, 무기계약직, 임시 종사자, 일용종사자, 기타 종사자(인턴사원, 사회복무요원) 등

C1-4 전자바우처 사업 제공인력
 - 전체 종사자 중 사회서비스 전자바우처 사업을 제공하는 서비스 제공인력 종사자 수를 기입
 - 제공인력이 전자바우처 사업과 비바우처 사업 모두를 제공하는 경우, 전체 서비스 제공시간 중 전자바우처사업 제공시간 30% 미만은 미포함
 (예: 전자바우처 사업 2시간 제공, 비바우처 사업 8시간 제공 시, 총 10시간 중 전자바우처 사업을 제공하는 시간은 20%로 미포함)

C1-1 전체 종사자	C1-2 고용형태		C1-3 성별		C1-4 전자바우처 사업 제공인력
	정규직	비정규직	남성	여성	
□□□ 명	□□□ 명	□□□ 명	□□□ 명	□□□ 명	□□□ 명

* **C2** 부터는 귀사 또는 귀 기관의 고용실태에 대한 질문입니다. 2018년 12월 31일 기준으로 응답해 주십시오.

C2 귀사 또는 귀 기관의 보험 가입자 수 현황을 응답해 주십시오.

	신재보험	고용보험	건강보험	국민연금	상해보험	배상책임보험
	가입자 수	가입자 수	가입자 수	가입자 수	가입자 수	가입자 수
근로자 수						

C3 귀사 또는 귀 기관의 종사자 복리후생 제도의 운영 실태를 모두 응답해 주십시오.

- ☐ 1) 초과근무수당 : 초과근무, 연장근무에 대한 임금 이외의 별도 수당 지급
☐ 2) 유급휴가 : 연차유급휴가, 산전후휴가, 유급휴일, 병가
☐ 3) 기타 : (자세히 기술:)

C4 귀사 또는 귀 기관에서는 2018년 12월 31일 기준으로 근로자의 인적개발 지원을 위한 교육·훈련 제도를 실시하고 있습니까?

- ☐ 1) 실시함 ☐ 2) 실시하지 않음 → 문C4-3으로 이동

C4-1 실시하고 있는 인적개발 지원을 위한 교육·훈련에는 어떤 것이 있습니까? 모두 응답해 주십시오.

- ☐ 1) 현장 사내교육(OJT)
- ☐ 2) 외부전문가 초빙
- ☐ 3) 직업훈련기관에 위탁
- ☐ 4) 모바일, 온라인 등 원격교육 실시
- ☐ 5) 대학 학위 과정

C4-2 2018년 기준으로 연간 교육훈련비의 총액은 얼마였습니까?

□□□,□□□ 만원 → 응답 후 C5 로 이동

C4-3 귀사 또는 귀 기관에서 인적개발 지원을 위한 교육·훈련을 실시하지 않은 이유는 무엇입니까?
아래 보기 중 한 가지만 골라주십시오.

- ☐ 1) 유능한 외부 위탁교육기관의 부재 ☐ 5) 예산부족
- ☐ 2) 직원들의 무관심 ☐ 6) 효과적인 교육 프로그램 부재
- ☐ 3) 교육훈련 관련 정보부족 ☐ 7) 경영진의 무관심
- ☐ 4) 업무공백 우려 ☐ 8) 기타 ()

C5 2018년 12월 31일 기준으로 귀사 또는 귀 기관의 수입과 지출 관련 재무 실례를 파악하기 위한 질문입니다.

응답
가이드

C5-1 연간 총 지출액 (단위: 원)

- 2018년 1년간의 영업활동(서비스 제공 등)을 위해 지출한 총비용(사업외의 비용 제외)을 기입합니다.
- 총지출액은 통계청 시행 「경제총조사」의 "영업비용"과 동일한 의미입니다.

C5-2 연간 총 지출액 대비 인건비 지출 비율(%)

- 2018년 1년간 귀사 또는 귀 기관의 인건비(급여, 급여 외 인건비 포함)의 지출 비율
- ① 급여: 임원급여, 근로, 임금, 상여금, 제수당 포함
- ② 급여 외 인건비: 퇴직금, 4대보험 사용자 부담분, 퇴직급여 총당금 전입액, 복리후생비 등 인건비 성격의 모든 비용으로, 무급종사자에게 지급하는 수당, 수수료도 포함

C5-3 연간 총 수입액 (단위: 원)

- 2018년 1년간의 영업활동(서비스 제공 등) 및 보조금 지원 등으로 확보된 총 수입액을 기입
- 총수입액은 통계청 시행 「경제총조사」의 "매출액"과 동일한 의미
- 정부보조금 및 정부개별사업 수탁수입, 사업수입(매출액/이용료 등의 수입), 후원금 수입, 시설부담금/법인전입금, 회원회비, 그 외 수익활동, 임대료 수입 등을 포함하는 개념

C5-4 연간 총 수입액 대비 정부보조금 수입 비율(%)

- 2018년 1년간 귀사 또는 귀 기관에 대한 정부의 경상보조금, 출연금 또는 정부가 위탁한 프로그램(사업) 수입의 비율
- ① 경상 보조금 등: 정부가 반대급부 없이 교부하는 경상적 보조금(장부로부터 매년 지급받는 보조금)
- ② 개별사업(프로그램) 수탁 수입: 국가, 지자체, 사회복지사업기금 등에 공모, 선정되어 지원받은 보조금

C5-5 연간 총 수입액 대비 전자바우처 사업 수입액 비율(%)

- 2018년 1년간 귀사 또는 귀 기관의 전자바우처 사업 활동과 관련된 사업 수입의 비율

C5-6 연간 총 수입액 대비 바바우처 사업 수입액 비율(%)

- 2018년 1년간 귀사 또는 귀 기관의 바우처가 아닌 사업 활동과 관련된 사업 수입의 비율

연간 총 지출액

C5-1 연간 총 지출액(단위: 원)	<div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> </div> 원
C5-2 연간 총 지출액 대비 인건비 지출 비율(%)	<div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> %

연간 총 수입액

C5-3 연간 총 수입액(단위: 원)	<div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> <div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> </div> 원
C5-4 연간 총 수입액 대비 정부보조금 수입 비율	<div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> %
C5-5 연간 총 수입액 대비 전자바우처 사업 매출액 비율	<div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> %
C5-6 연간 총 수입액 대비 바바우처 사업 매출액 비율	<div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> <div>□</div> </div> %

D. 사회서비스 정책에 대한 의견

D1 각 사회서비스 영역에서 이용자가 어려움이 있을 시, 해당 문제를 누가 해결해야 한다고 생각하십니까?

		개인이나 가족이 전적으로							국가가 전담하여 (중앙정부/지자체)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	일상생활지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
아동 돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	방과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	기타 아동 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
교육	교육지원/ 평생교육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
고용 및 취업	취창업 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
	일자리 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
사회참여	사회참여 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
문화 및 여가	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	
주거 및 환경	주거 및 환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑦	

D2 국가(중앙정부 및 지자체)에서 제공하는 사회서비스는 누구를 대상으로 정책화되어야 한다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)
☐ 2) 소득이 낮은 사람(취약계층) ☐ 3) 모르겠음

D3 사회서비스를 제공하는 방식 중 어느 것이 바람직하다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 국가(중앙정부, 지자체)에서 주도하여 제공하는 것이 바람직함
☐ 2) 국가(중앙정부, 지자체)와 민간이 공동으로 제공하는 것이 바람직함
☐ 3) 국가(중앙정부, 지자체)는 관리만 하고, 민간이 제공하는 것이 바람직함
☐ 4) 민간이 스스로 알아서 제공하도록 하는 것이 바람직함

D4 다음은 귀하의 사회서비스 정책에 대한 인식을 파악하기 위한 질문입니다.
각 항목에 대한 동의 정도를 표시해 주십시오.

	전혀 동의하지 않는다		보통 이다		매우 동의 한다
D4-1 국공립 기관에서 제공하는 사회서비스를 지금보다 늘릴 필요가 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-2 국가보조금으로 운영하는 사회서비스에 증시하는 인력은 국가가 직접 고용해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-3 사회서비스를 제공할 수 있는 기관의 지자체 등록기준은 지금보다 강화해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-4 지역 내에 사회서비스 제공기관이 너무 많으면 정부가 수를 제한할 필요가 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-5 사회서비스 제공인력으로 활동하기 위한 자격기준을 지금보다 강화해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-6 서비스 이용료(가격)는 시장이 알아서 자율적으로 결정해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-7 사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-8 지역 내에 필요한 사회서비스를 지자체가 자율적으로 기획·추진할 수 있도록 역량을 강화해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-9 현재 지기가 살고 있는 지역사회 안에서 필요한 사회서비스를 이용할 수 있어야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D4-10 신기술(AI, IoT 등)을 활용하면 훨씬 나은 질의 사회서비스를 제공할 수 있을 것이다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

D5 다음은 귀하가 사회서비스 사업을 운영하면서 느끼는 정부, 지자체, 공공·민간기관과의 협력 수준에 대한
질문입니다. 각 항목에 대한 동의 정도를 표시해 주십시오.

	협력 수준				
	매우 낮음		보통		매우 높음
D5-1 중앙정부(보건복지부, 여성가족부 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D5-2 제공기관이 소속(등록)된 지자체(읍면동주민센터, 시군구본청 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D5-3 타 지자체(위 소속된 지자체 외 읍면동주민센터, 시군구본청 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D5-4 지역 내 사회서비스 제공 공공기관(보건소, 공단 지사, 학교 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D5-5 지역 내 사회서비스 제공 민간기관	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

D6 다음은 귀하가 사회서비스 사업을 운영하면서 느끼는 정부, 지자체, 공공·민간기관, 이용자에 대한 신뢰
수준을 파악하기 위한 질문입니다. 각 항목에 대한 동의 정도를 표시해 주십시오.

	신뢰 수준				
	매우 낮음		보통		매우 높음
D6-1 중앙정부(보건복지부, 여성가족부 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D6-2 제공기관이 소속(등록)된 지자체(읍면동주민센터, 시군구본청 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D6-3 타 지자체(위 소속된 지자체 외 읍면동주민센터, 시군구본청 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D6-4 지역 내 사회서비스 제공 공공기관(보건소, 공단지사, 학교 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D6-5 지역 내 사회서비스 제공 민간기관	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
D6-6 지역 내 사회서비스 이용자	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

부록 3. 2019년도 사회서비스 공급 실태조사: 부가조사-제공인력용

<p>본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.</p> <p>통계법 제33조(비밀의 보호 등에 대한 조항) 통계 작성 과정에서 얻어진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">ID</th> </tr> <tr> <td style="width: 16.6%; height: 20px;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> </table>	ID											
ID													

2019년도 사회서비스 공급 실태조사

【사회서비스 전자바우처사업 제공기관 부가조사-제공인력 조사표】

안녕하십니까?

국무총리실 산하 국책연구기관인 한국보건사회연구원에서는 보건복지부의 의뢰를 받아 사회보장기본법에 근거하고 있는 사회서비스 정책 수립에 필요한 기초 자료를 수집하기 위해 「2019년도 사회서비스 수요·공급 실태조사(국가승인통계 제11778호)」를 실시하게 되었습니다.

본 조사의 목적은 정부 사회서비스 정책의 수행과 양질의 서비스 확충에 필요한 일반 국민들의 서비스 욕구와 수요 현황 및 서비스 공급 실태를 파악하는 것입니다. 통계적 방법에 의해 전국에서 표본으로 추출된 각각 4천여 가구와 1천여 서비스 제공기관에 대한 본 조사와 함께 제공인력을 대상으로 하는 부가조사를 실시하고자 하며, 이에 무작위 추출에 의하여 선정된 제공기관 소속 제공인력에 대한 조사를 진행하고자 합니다. 귀하께서 응답하신 내용은 향후 우리나라 사회서비스 정책 수립과 국민들의 삶의 질 향상을 위한 귀중한 정책 자료로 활용됩니다.

번거롭고 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주셔서 조사에 적극 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하께서 말씀해 주신 모든 내용은 통계법 제 33조에 따라 확실하게 비밀이 보장되며, 통계 분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2019년 11월

한국보건사회연구원 원장

업종코드	종사자수 코드	행정구역분류부호	표본구분
			①인수 ②표본

면접원 기입란

※응답자 본인 작성시 아래 칸은 비워두시길 바랍니다

응답자성명	List ID
응답자직위	부서 / 연락처 /
면접일시	2019년 월 일 (오전/오후) 시 분부터 시 분까지
소재지구분	1) 대도시 2) 중소도시 3) 읍/면지역 시도번호 시군구번호
면접원성명	면접원 ID
검증원성명	검증원 ID

A. 일반현황

지금부터 귀하가 제공하고 계시는 전자바우처 사회서비스에 대한 질문을 시작하겠습니다.

- A1** 현재 귀하는 어떤 전자바우처 사회서비스를 제공하고 있습니까? 근무시간이 많은 순서대로 해당되는 서비스를 모두 말씀해 주십시오. 단, 2개 이상의 기관에서 서비스를 제공하는 경우, 본 조사의 조사대상자로 선정된 해당기관 한 기관을 기준으로 말씀해 주십시오.

1순위

2순위

3순위

응답 가이드 조사대상자로 선정된 제공기관에서 하고 있는 서비스를 말씀해 주십시오. 만일, 조사대상자로 선정된 기관 이외의 다른 기관에서 일하는 경우, 그리고 그 기관에서 다른 유형의 서비스를 제공하더라도 본 질문에는 포함하지 않습니다.

- ☐ 1) 노인돌봄종합서비스
☐ 2) 장애인활동지원서비스
☐ 3) 산모·신생아건강관리지원사업
☐ 4) 발달재활서비스
☐ 5) 가사·간병방문지원사업
☐ 6) 지역사회서비스투자사업
☐ 7) 언어발달지원사업/서비스
☐ 8) 발달장애인부모상담지원사업
☐ 9) 정확한 서비스명을 모를시 구체적인 서비스명 직접 기입1()
☐ 10) 정확한 서비스명을 모를시 구체적인 서비스명 직접 기입2()

- A2** 본 조사대상자로 선정된 기관에서 귀하는 현재 전자바우처 사회서비스가 아닌 비바우처 사회서비스도 제공하고 있습니까?

- ☐ 1) 예 (개) ☐ 2) 아니오

응답 가이드 비바우처 사회서비스는 앞서 A1 보기의 8대 전자바우처 사회서비스가 아닌 일반 사회서비스를 의미합니다. 단말기를 통한 결제시스템이 아닌 직접 이용료 지불에 따른 서비스가 해당됩니다. 즉, 앞 질문 A1 보기로 제시된 8대 전자바우처 사회서비스가 아닌 일반적인 모든 사회서비스를 의미합니다. 같은 상담서비스라 하더라도 바우처 카드를 통한 결제가 이루어지는 서비스는 바우처서비스이며, 이용자가 비용을 직접 지불하는 서비스는 비바우처 서비스라 할 수 있습니다.

- A3** 귀하가 하고 계시는 일자리의 주된 고용형태는 비정규직인가요? 정규직인가요?
 여러 개의 기관에서 일을 하시는 경우, 현재 조사대상자로 선정되신 기관에서의 고용형태를 응답해 주세요.

응답 가이드 - 정규직: 고용계약기간이 1년 이상이거나 특별한 고용계약이 없어도 계속 정규직원으로 일하는 상용종사자 중 계속 고용이 보장되는 종사자
 - 비정규직: 위의 정규직 외 기간제 계약직, 무기계약직, 일시 종사자, 일용종사자, 기타 종사자(인턴사원, 사회복무요원) 등

- ☐ 1) 비정규직 ☐ 2) 정규직 → **문 A4 로 이동**

- A3-1** 비정규직이라면, 정규직 전환을 원하십니까?

- ☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오

- A4** 다음은 귀하가 현재 하고 계시는 일자리의 근로조건을 알아보기 위한 질문입니다.
해당되는 사항에 응답해 주시기 바랍니다. 여러 개의 기관에서 일을 하시는 경우, 본 조사의 조사대상자로 선정되신 기관을 기준으로 응답해 주세요.

내용	예	아니오	모름
A4-1 서류로 된 근로계약서를 작성하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-2 직장을 통해 건강보험에 가입되어 있다(급여에서 공제)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-3 직장을 통해 국민연금에 가입되어 있다(급여에서 공제)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-4 고용보험에 가입되어 있다(급여에서 공제)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-5 산재보험에 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-6 배상책임보험에 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-7 상해보험에 가입되어 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-8 일을 그만두면 퇴직금을 받을 수 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-9 시간외 수당을 받을 수 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-10 일하지 않은 휴일에 대해서 급여를 받고 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-11 유급 휴가가 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-12 정기적 혹은 비정기적으로 보너스를 받고 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-13 서비스 일지를 작성하고 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A4-14 서비스 일지를 관리자가 정기적으로 점검하고 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

- A5** 현재 귀하가 제공하고 계신 서비스의 단가(=서비스 이용료)가 서비스 양과 질을 감안할 때 적당하다고 생각하십니까?
서비스의 단가란 귀하가 제공하는 서비스 이용을 위해 이용자가 지불하는 금액을 의미합니다.
여러 개의 기관에서 일을 하시는 경우, 현재 조사대상자로 선정되신 기관을 기준으로 응답해 주세요.

- ☐ 1) 적당하다 → **문 A6 로 이동**
☐ 2) 현재 가격이 싼 편이다
☐ 3) 현재 가격이 비싼 편이다 → **문 A5-1 로 이동**

- A5-1** 현재 가격이 싸거나 비싸다고 생각하는 경우 그렇다면 시간당 또는 회당 얼마가 적당한 가격이라고 생각하십니까

응답 가이드 여러 개의 기관에서 일을 하시는 경우, 본 조사의 조사대상자로 선정되신 기관을 기준으로 응답해 주시고, 해당 기관에서 2개 이상의 서비스를 제공하시는 경우 근로시간이 많은 서비스 2개에 대해 말씀해 주십시오.

1	시간당	□□,□□□ 원	또는	1회당(1일)	□□,□□□ 원
2	시간당	□□,□□□ 원	또는	1회당(1일)	□□,□□□ 원

- A6** 현재 일자리에서 받는 급여는 귀하가 수행하는 일의 양과 상관없이 받을 수 있는 기본급이 구분되어 있습니까?
여러 개의 기관에서 일을 하시는 경우라도, 현재 조사대상자로 선정되신 기관을 기준으로 응답해 주세요.

응답 가이드 기본급 : 기준시급, 기준주급, 기준월급 등을 통해 소정의 근로시간을 근무한 경우 받는 기본 급여로 각종 수당은 제외함

- ☐ 1) 그렇다(기본급과 같은 개념의 급여가 있다) → (기본급 월 평균

백	십	단
□	□	□

 만원)
☐ 2) 아니다. 모든 임금은 일감의 양에 비례한다.

- A7 귀하가 현재 일하는 기관에서는 아래와 같은 기준으로 근로시간 임금에 차등을 두고 있습니까? 각각에 대해 응답해 주시고, 여러 개의 기관에서 일을 하시는 경우, 현재 조사대상자로 선정되신 기관을 기준으로 응답해 주세요.

내용	예	아니오	모름
A7-1 소속 기관에서 또는 관련 업종에서의 근무 기간	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A7-2 입사 전 경력	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A7-3 자격증 소유여부 또는 등급	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
A7-4 기타()	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

B. 근로실태 및 전문성

현재 귀하가 제공하고 계시는 사회서비스 업무의 근로실태를 파악하기 위해 몇 가지 여쭙겠습니다. 2개 기관 이상의 복수 제공기관에서 일하시는 경우, 서비스를 제공하는 모든 기관에서의 경험을 고려하여 답변해 주십시오

- B1 귀하가 본 조사대상자로 선정된 기관을 제외한 다른 기관에서도 사회서비스 전자바우처 관련 일을 하고 있습니까? 있다면 현재 총 몇 개의 사회서비스 제공기관에서 일을 하고 계신가요?(선정된 기관을 포함하여 응답)

현재 일하고 있는 사회서비스 전자바우처 사업 수행기관 또는
현재 일하고 있는 사회서비스 제공기관

_____ 개

- B1-1 (2개 이상의 제공기관에서 일을 하는 경우) 다른 제공기관에서는 다음 중 어느 서비스를 제공하고 계십니까? 해당하는 곳에 모두 체크해 주십시오.

- ☐ 1) 노인돌봄종합서비스
☐ 2) 장애인활동지원서비스
☐ 3) 산모·신생아건강관리지원사업
☐ 4) 발달재활서비스
☐ 5) 가사·간병방문지원사업
☐ 6) 지역사회서비스투자사업
☐ 7) 언어발달지원사업/서비스
☐ 8) 발달장애인부모상담지원사업
☐ 9) 정확한 서비스명을 모를시 구체적인 서비스명 직접 기입1()
☐ 10) 정확한 서비스명을 모를시 구체적인 서비스명 직접 기입2()

- B2 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.), 귀하는 1주일 평균 몇 시간을 근무하셨습니다? 사회서비스와 무관한 일자리에서의 근무시간은 제외하시고, 2개 이상 기관에서 일하고 계신다면, 각 기관에서 일하는 시간을 모두 합한 근로시간을 적어 주십시오.

1주일 평균 근무시간

□□시간 □□분

- B3 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.), 귀하는 한 달 평균 얼마의 보수를 받으셨습니까? 사회서비스와 무관한 일자리에서의 보수는 제외하시고, 2개 이상 기관에서 일하고 계신다면, 각 기관에서 받는 보수를 모두 합하여 전체 급여액을 적어 주십시오.

월평균 보수

백만원 □□□□□□ □□□□□□ 원

B4 다른 기관 경력을 포함하여 현재 하고 있는 일(서비스 제공)을 하신지는 얼마나 되었나요?

- ☐ 1) 6개월 미만
☐ 2) 6개월~1년 미만
☐ 3) 1년~3년 미만
☐ 4) 3년~5년 미만
☐ 5) 5년~10년 미만
☐ 6) 10년 이상

B5 현재 하고 있는 일과 관련하여 귀하가 가지고 계신 자격증은 몇 개인가요?

응답 가이드	B5-1 국가자격증(국가공인민간자격증 포함) - 국가자격증 보유자: 국가에서 발급하는 사회복지사, 의사, 간호사, 간호조무사, 특수교육 교사, 요양보호사, 전문상담교사, 임상심리사, 정신보건전문요원, 언어재활사, 수어(수화)통역사 등 국가자격증 보유 전문인력 B5-2 민간자격증 - 민간자격증 보유자: 각종 협회, 시민법인 등에서 발급하는 놀이치료사, 직업재활사, 언어치료사 등 민간 자격증 보유 전문인력
	B5-1 국가자격증 <input type="text"/> 개 B5-2 민간자격증 <input type="text"/> 개

B6 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.), 현재 하고 있는 일이나 제공하는 서비스와 관련하여 전문성을 강화하기 위한 교육을 이수하셨습니까?

- ☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오 → **문 C1로 이동**

B6-1 이수하였다면, 지난 1년간(2018.11.1.~2019.10.31.) 총 몇 시간을 이수하셨습니까?

1년간 총 교육 이수시간	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분
---------------	--

B6-2 이수하였다면, 현재 하고 계신 일이나 제공하는 서비스와 관련된 교육내용은 도움이 되었습니까?

- ☐ 1) 예 → **문 B6-3로 이동** ☐ 2) 아니오 → **문 B6-4로 이동**

B6-3 교육내용이 현재 하고 계신 일에 도움이 되었다면, 어느 부분이 가장 도움이 되었습니까?

- ☐ 1) 이용자에 대한 이해
☐ 2) 이용자와의 관계
☐ 3) 서비스 제공기술의 습득
☐ 4) 취업알선
☐ 5) 기타(구체적으로: _____)
 → 응답 후 **C1** 으로 이동

B6-4 교육내용이 현재 하고 계신 일에 도움 되지 않았다면, 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ☐ 1) 실무에 활용할 수 있는 내용이 적어서
☐ 2) 학습시간이 충분하지 않아서
☐ 3) 개인사정으로 교육과정에 집중할 수 없어서
☐ 4) 강의내용이 부실해서
☐ 5) 교육 기관에서 체계적으로 관리하지 못해서
☐ 6) 기타(구체적으로: _____)
 → 응답 후 **C1** 으로 이동

C. 업무만족도와 정책의견

C1 귀하는 현재 하는 일과 관련된 다음의 항목에 대하여 얼마나 만족하고 계십니까? 2개 기관 이상의 복수 제공 기관에서 일하고 있는 경우, 서비스를 제공하고 있는 모든 기관에서의 경험을 고려하여 답변해 주십시오. 단 사회서비스와 관련 없는 일자리에서의 경험은 제외합니다.

	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
C1-1 시간당 급여수준	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-2 근로시간	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-3 하고 있는 일의 내용	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-4 고용의 안정성	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-5 서비스를 제공하는 작업환경	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-6 유사한 일을 하는 다른 사람과 비교한 근로조건	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-7 기관과의 의사소통 및 관계	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-8 서비스 이용자의 의사소통 및 관계	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C1-9 일을 통한 나의 발전 가능성	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

C2 귀하는 앞으로도 사회서비스 관련한 일을 계속하실 계획이십니까?

☐ 1) 아니다 ☐ 2) 그렇다 → **문 C3로 이동**

C2-1 아니라면, 이 일을 계속하지 않으시려는 주된 이유는 무엇인가요?

- ☐ 1) 임무가 적성에 맞지 않아서
- ☐ 2) 업무량이 많아서
- ☐ 3) 보수가 낮아서
- ☐ 4) 원하는 만큼 더 일할 수 없어서
- ☐ 5) 관리자, 동료와의 관계가 좋지 않아서
- ☐ 6) 이용자를 대하는 것이 힘들고 어려워져서
- ☐ 7) 기타

다음부터는 사회서비스 정책에 대하여 귀하의 의견을 몇 가지만 여쭙겠습니다.

C3 국가(중앙정부 및 지자체)에서 제공하는 사회서비스는 '누구'를 대상으로 정책화해야 한다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 소득과 무관하게 서비스 욕구가 있거나 필요한 사람(전 국민을 대상으로)
- ☐ 2) 소득이 낮은 사람(위약계층) ☐ 3) 모르겠음

C4 사회서비스를 제공하는 방식 중 어느 것이 바람직하다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 국가(중앙정부, 지자체)에서 주도하여 제공하는 것이 바람직함
- ☐ 2) 국가(중앙정부, 지자체)와 민간이 공동으로 제공하는 것이 바람직함
- ☐ 3) 국가(중앙정부, 지자체)는 관리만 하고, 민간이 제공하는 것이 바람직함
- ☐ 4) 민간이 스스로 알아서 제공하도록 하는 것이 바람직함

C5 다음은 귀하의 사회서비스 정책에 대한 인식을 파악하기 위한 질문입니다. 각 항목에 대한 얼마나 동의하는지 그 정도를 표시해 주십시오.

	전혀 동의 하지 않는다		보통 이다		매우 동의 한다
C5-1 국가보조금으로 운영되는 사회서비스에 종사하는 인력은 국가가 직접 고용해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C5-2 사회서비스를 제공할 수 있는 기관의 지자체 등록기준은 지금보다 강화해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C5-3 사회서비스 제공인력으로 활동하기 위한 자격기준을 지금보다 강화해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C5-4 서비스 이용료(가격)는 시장이 알아서 자율적으로 정해야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C5-5 사회서비스 제공인력을 대상으로 전문성 향상을 위한 교육이 강화되어야 한다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
C5-6 신기술(AI, IoT 등)을 활용하면 훨씬 좋은 질의 사회서비스를 제공할 수 있을 것이다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

D. 응답자 정보

D1 다음은 귀하에 대한 기본 정보입니다.

D1-1. 성별	<input type="checkbox"/> 1) 남성 <input type="checkbox"/> 2) 여성	
D1-2. 만 연령	<input type="text"/> 세	☞ 주민등록상 생년월일 기준 만나이(2019.10.31.기준) ☞ 연령조선표 참조
D1-3. 교육수준	<input type="checkbox"/> 1) 무학 <input type="checkbox"/> 2) 초등학교 <input type="checkbox"/> 3) 중학교 <input type="checkbox"/> 4) 고등학교 <input type="checkbox"/> 5) 대학교(2년제 포함) 이상	☞ 재학 중인 경우도 해당 학력 기재

부록 4. 사회서비스 관련 KCI 논문 목록 (2004~2019)

(인용횟수는 KCI에서 2018년까지 인용된 횟수임)

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
1	ART000950153	송기창 (2004). 유아교육법 시행의 교육재정적 과제. 열린유아교육연구, 9(3), 219-238.	11
2	ART000939276	노연희 (2004). 비영리 사회서비스조직의 재정자원동원활동에 관한 탐색적 연구. 사회복지연구, 23, 113-137.	10
3	ART001150935	이상일 (2004). 영국 공공복지서비스 전달체계의 재조직화: 배경 및 시사점. 사회복지정책, 18, 157-178.	9
4	ART000928201	최목화 (2004). 대전지역 보육서비스의 실태와 요구분석. 한국생활과학회지, 13(3), 393-405.	3
5	ART000962725	김숙경 (2004). 공동생활가정에서의 아동에 대한 보호 실태 및 운영 사례 분석. 아동과 권리, 8(2), 209-234.	2
6	ART000948552	김영훈, 막스 크라글리아 (2004). 사회서비스 계획을 위한 지역혼합지수 구축 및 활용에 관한 연구- 영국 셰필드 지역의 사례를 중심으로 -. 서울도시연구, 5(4), 127-142.	0
7	ART000984970	이가옥, 우국희 (2005). 영국의 케어 제공자에 관한 정책 연구: 보호자 권리와 유급고용의 질 강조. 한국사회복지학, 57(2), 185-204.	13
8	ART001102592	정재훈 (2005). 돌봄노동으로서 보육서비스에 대한 국가 개입을 통해 본 한국형 복지국가 유형 연구. 사회복지연구, 27, 133-162.	11
9	ART001108827	김승현 (2005). 사회적 서비스부문의 신공공관리개혁: 스칸디나비아 사례연구. 한국행정학보, 39(4), 19-38.	9
10	ART001170945	김미혜, 정진경 (2005). 노인복지기관 종사자의 노인복지정책에 대한 효과성 인식 및 개선과제에 대한 의견 조사. 노인복지연구, 28, 143-164.	4
11	ART000973064	김미숙 (2005). 자기주도적 학습을 위한 교육훈련바우처 제도에 관한 연구. 평생교육학연구, 11(3), 79-103.	3
12	ART001108568	박치성 (2006). 사회서비스 비영리조직들의 협력 패턴에 대한 탐색적 연구. 한국행정학보, 40(4), 353-376.	63
13	ART001140997	박치성 (2006). 비영리-정부조직간 공식계약관계에 대한 연구: 미국 피츠버그시 사회서비스 공식계약 연결망을 중심으로. 행정논총, 44(4), 231-258.	27
14	ART001013957	김효림 (2006). 재가노인복지 사례관리 연계모형 개발. 노인복지연구, 32, 247-269.	12
15	ART001110491	노연희 (2006). 비영리 사회서비스 조직의 자원동원 효과성과 조직의 관리능력. 한국사회복지학, 58(3), 5-26.	9
16	ART001032370	김유선 (2006). 서비스 산업 노동시장 분석. 동향과 전망, 68, 1-20.	6
17	ART001046200	노대명 (2006). 취약계층을 위한 일자리 창출방안 연구 : 취업취약계층을 중심으로. 장애와 고용, 16(1), 115-146.	6
18	ART001114701	전형준, 이만우 (2006). 보육서비스에 대한 시장기능 도입의 타당성: 외국사례를 중심으로. 재정논집, 21(1), 207-234.	5
19	ART001116566	김지혜 (2006). 청소년 가출에 따른 인권침해 연구. 아동과 권리, 10(1), 73-93.	3
20	ART001102385	김찬아 (2006). 비영리조직 소명과 기금조성활동 메시지의 의미와 유형에 관한 연구 : 사회서비스 비영리조직을 중심으로. 한국언론학보, 50(3), 205-230.	2
21	ART001161591	윤성인, 박광주, 윤순덕 (2006). 지역사회서비스 네트워크 모형 개발을 위한 실태조사 - 농촌건강장수마을을 대상으로 -. 한국지역사회생활과학회지, 17(4), 67-80.	2
23	ART001228464	이재완, 김교성 (2007). 지방자치단체 사회복지지출 수준요인결정요인 분석 : 1995-2005. 사회복지정책, 31, 105-124.	70

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
24	ART001229248	배화숙 (2007). 사회복지서비스에서 바우처제도 도입의미와 과제. 사회복지정책, 31, 319-342.	41
25	ART001191527	정광호 (2007). 바우처 분석: 한국과 미국을 중심으로. 행정논총, 45(1), 61-109.	36
26	ART001058077	정광호, 최병구 (2007). 문화격차 분석과 문화바우처 정책설계. 지방정부연구, 10(4), 63-89.	30
27	ART001228463	김은정 (2007). 지방화 관점에서 본 사회복지서비스 확충과제. 사회복지정책, 31, 79-103.	18
28	ART001040990	안상훈 (2007). 세계화 시대, 생산적 보완성이 높은 복지전략에 관한 비교사회정책 연구 - 사회복지서비스형 복지국가 전략의 경제적 성과를 중심으로 -. 사회복지연구, 32, 131-159.	17
29	ART001228724	김진욱 (2007). 한국 사회복지서비스의 공사역할분담 개혁 방안에 관한 연구-공공책임성 강화를 전제로 한 공사혼합 모델을 중심으로-. 사회복지정책, 31, 177-210.	17
30	ART001071316	김태경 (2007). 국민임대주택 입주자 특성 및 주거만족요인 분석을 통한 임차인 주거지원정책 제언. 주택연구, 15(2), 73-98.	16
31	ART001080722	조구현 (2007). 저소득 노인층을 위한 여행 바우처 제도 도입에 관한 탐색적 연구. 호텔경영학연구, 16(4), 183-200.	9
32	ART001203196	김은진 (2007). 사회적기업과 영리성. 안암법학, 25, 883-906.	5
33	ART001249176	문순영 (2008). 돌봄노동 일자리의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구. 사회복지정책, 33, 207-237.	59
34	ART001232752	김용득 (2008). 사회복지서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합 -. 사회복지연구, 36, 5-28.	48
35	ART001302278	김은정 (2008). 사회복지서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제. 사회복지정책, 35, 141-168.	40
36	ART001304368	김수진 (2008). 치료지원 바우처사업 대상아동의 장애유형과 연령에 따른 재활치료 실태 및 부모욕구조사. Communication Sciences and Disorders, 13(4), 691-706.	33
37	ART001299613	김수진, 유영준, 윤철수 (2008). 치료지원 바우처 사업에 참여한 치료사 특성 및 만족도. 언어치료연구, 17(4), 167-182.	24
38	ART001301082	이재원 (2008). 전자바우처를 활용한 소비자 중심의 사회복지서비스 공급 정책 - 보건복지가족부 노인돌봄바우처 사업을 중심으로 -. 한국거버넌스학회보, 15(3), 1-28.	23
39	ART001278424	최희경 (2008). 저소득층 노인과 방문 돌봄 서비스 종사자의 유사가족관계 연구. 가족과 문화, 20(3), 63-97.	21
40	ART001281367	황덕순 (2008). 시장원리 확대와 개인사회서비스의 변화-영국의 사례-. 노동정책연구, 8(3), 63-91.	20
41	ART001304858	이용재, 배화숙 (2008). 결혼이민자의 사회복지서비스 및 정보의 접근성에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 39(4), 479-504.	19
42	ART001222861	김경희, 강은애 (2008). 돌봄노동의 상품화를 통해 본 모성과 노동. 담론201, 10(4), 71-106.	19
43	ART001428852	이광택 (2008). '사회적기업육성법' 제정 및 시행 후의 발전방향. 법학논총, 20(2), 33-72.	18
44	ART001304876	이수상, 장임숙 (2008). 이주노동자의 사회적 서비스에 대한 접근성과 사회연결망. 한국문헌정보학회지, 42(4), 243-268.	18
45	ART001279851	김찬우 (2008). 노인 돌봄 서비스 수요 추정관련 고찰. 사회복지정책, 34, 163-190.	13
46	ART001245112	한미라, 임재택 (2008). 예비유아교사의 텃밭활동에 나타나는 돌봄의 의미. 유아교육연구, 28(1), 235-263.	11
47	ART001345839	고영미 (2008). 우리나라 유아교육·보육 바우처의 발전 방안. 유아교육·보육복지연구, 12(2), 167-187.	8

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
48	ART001289933	변주수, 진미정 (2008). 가족가치관과 돌봄노동지원정책 욕구의 관련성 연구. 한국가정관리학회지, 26(5), 259-278.	8
49	ART001293699	강옥모 (2008). 영국 노동당 정부의 지방정부 사회서비스 전달체계 개혁: 민영화에서 파트너십체제로의 전환. 지방정부연구, 12(3), 147-171.	6
50	ART001275714	송다영, 김유나 (2008). 빈곤여성가장을 위한 서비스 제공에 대한 민-관 인식 차이에 관한 연구: 지역사회 거버넌스 실현의 현실적 간격을 중심으로. 한국사회복지학, 60(3), 177-200.	4
51	ART001296021	이재완, 최은희 (2008). 지역사회 노인돌봄서비스 이용노인의 특성에 따른 성과 차이 분석. 한국지역사회복지학, 27, 281-309.	2
52	ART001267965	심창화 (2008). 활성화(activation), 활성화 레짐(activation regime) 그리고 한국 사회 보호 체계. 한국사회복지조사연구, 18(1), 91-116.	2
53	ART001249709	강철희, 이민영, 변은지 (2008). 사회복지조직 원조전문인의 휴식과 성장을 위한 안식휴가제도의 개념 및 운영방향 연구. 한국사회복지행정학, 10(2), 85-120.	0
54	ART001352846	김은정, 정소연 (2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄바우처서비스를 중심으로. 사회복지정책, 36(2), 191-217.	97
55	ART001366811	최희경 (2009). '괜찮은 일자리'(Decent Job) 개념의 노인 돌봄 서비스직에 대한 적용. 한국사회복지조사연구, 21(1), 27-57.	44
56	ART001315796	김혜원 (2009). 한국 사회적 기업 정책의 형성과 전망. 동향과 전망, 75, 74-108.	33
57	ART001337855	서홍란, 김양호 (2009). 조손가족 조부모의 손자녀 양육경험과 사회서비스 욕구에 대한 질적연구. 한국가족관계학회지, 14(1), 267-296.	33
58	ART001374656	양난주 (2009). 노인돌봄바우처 정책집행분석 -선택과 경쟁은 실현되는가?-. 한국사회복지학, 61(3), 77-101.	33
59	ART001364492	이영범, 남승연 (2009). 사회서비스 시장화를 통한 일자리 창출의 문제점과 발전방안. 한국공공관리학보, 23(2), 99-126.	26
60	ART001374659	박수지 (2009). 복지국가의 사회서비스 제도화 및 재구조화에 대한 고찰 -독일의 사례를 중심으로-. 한국사회복지학, 61(3), 155-177.	25
61	ART001391912	김경희 (2009). 성별화된 저임금 돌봄노동의 재생산 과정 연구: 비공식 부문의 돌봄노동을 중심으로. 아시아여성연구, 48(2), 147-184.	25
62	ART001340797	이재원 (2009). 포괄보조 방식을 통한 분권 지향적 국고보조금 운용 과제: 분권교부세, 균특회계, 그리고 지역사회서비스투자사업을 중심으로. 한국지방행정논집, 14(1), 57-89.	23
63	ART001327539	정소연, 김은정 (2009). 노인돌봄바우처서비스 효과성과 영향 요인: 노인부양가족 생활상의 긍정적 변화를 중심으로. 가족과 문화, 21(1), 117-149.	22
64	ART001379412	박기남 (2009). 유료 재가 노인 돌봄 노동과 돌봄 관계의 특성. 가족과 문화, 21(3), 73-107.	22
65	ART001352878	김학주 (2009). 사회서비스 품질관리체계의 해외 동향 및 개혁방안. 사회복지정책, 36(2), 237-261.	21
66	ART001379737	한상미, 이상균 (2009). 지방자치단체의 특징과 사회서비스 공급유형간의 관계: 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로. 사회복지정책, 36(3), 423-447.	20
67	ART001400593	이오복 (2009). 여성결혼이민자의 사회서비스 이용을 통한 정착과정에 관한 근거이론연구. 한국가족복지학, 14(4), 25-56.	20
68	ART001319747	이재원 (2009). 사회기반 확충을 위한 '지역사회서비스투자사업'의 특성 분석: 정책 가치와 제도 그리고 개선과제. 한국사회와 행정연구, 19(4), 27-47.	19
69	ART001366585	이재원, 이남국, 정건섭 (2009). 사회서비스산업과 지역사회서비스투자사업 활성화에 관한 연구. 한국비교정부학보, 13(1), 223-244.	18
70	ART001346767	김영순 (2009). 노무현 정부의 복지정책: 복지국가의 제도적·정치적 기반 형성 문제를 중심으로. 경제와 사회, 82, 161-185.	17

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
71	ART001413545	정광호, 최슬기, 장윤희 (2009). 다문화 가정을 위한 사회서비스 전달과정 분석: 위탁과 바우처 방식의 비교 . 한국공공관리학보, 23(4), 231-255.	17
72	ART001327536	석재은 (2009). 노인돌봄 공적재가서비스 이용에 따른 노인과 가족 간 관계 변화에 대한 사례연구. 가족과 문화, 21(1), 29-61.	17
73	ART001351633	김영중 (2009). 휴먼서비스 산업체계 모형에 의한 사회복지서비스 동향 분석. 한국 사회복지행정학, 11(2), 35-74.	16
74	ART001340667	윤성호 (2009). 아동 돌봄의 사회적 부담이 여성의 임금수준과 전일제 고용에 미치는 영향. 한국가족복지학, 25, 201-236.	14
75	ART001375297	장영인 (2009). 보육재정 지원방식으로서의 보육바우처의 재조명: 아동권리 관점을 중심으로. 한국영유아보육학, 58, 189-217.	12
76	ART001411334	강창현 (2009). 복지생산수단으로서 바우처의 적용에 관한 비교 연구 -WIC을 중심으로-. 한국비교정부학보, 13(2), 65-86.	11
77	ART001371347	이남국, 서재호 (2009). 지역사회서비스투자사업(CSI)에서 분권형 정부간 관계에 대한 탐색적 연구 - 지방자치단체 담당자의 인식조사를 중심으로 -. 한국거버넌스 학회보, 16(2), 83-106.	10
78	ART001403740	김선명 (2009). 조직 성격의 차이에 따른 지역사회서비스사업의 비교 분석: S시·K시의 '장애아동의 교육 및 치료지원 사업'을 중심으로. 한국조직학회보, 6(3), 115-142.	10
79	ART001416987	이용표 (2009). 장애인영역 사회서비스 품질관련 특성과 이용자만족도에 관한 연구 - 장애아동재활지원서비스의 제공기관 특성과 이용자만족을 중심으로 -. 한국 장애인복지학, 11, 33-68.	10
80	ART001395300	김연명, 김승이 (2009). 보육바우처의 도입과 한국 보육정책의 딜레마. 한국영유아보육학, 59, 1-27.	10
81	ART001330359	정인서, 최갑열 (2009). 유럽지역의 사회적기업 조직체계 및 재원확보 방안의 비교와 한국에의 시사점. 국제지역연구, 13(1), 219-240.	9
82	ART001332849	김은정 (2009). 사회서비스 이용자 재정지원 방식과 정책적 쟁점. 사회과학연구, 25(1), 119-144.	9
83	ART001408260	윤성호 (2009). 지방자치단체의 여성일자리 창출 노력 -사회서비스 분야 일자리를 중심으로-. 한국자치행정학보, 23(2), 385-405.	9
84	ART001317836	황보람 (2009). 사회서비스 정책의 윤리정치성 진단 범주에 관한 시론적 연구-성찰적 근대성 이론과 사회공간 이론의 관점. 한국사회복지행정학, 11(1), 63-89.	8
85	ART001372855	장은경 (2009). 서울 지역 사회복지관련 기관에서의 미술치료 현황과 과제 . 한국콘텐츠학회 논문지, 9(8), 350-359.	8
86	ART001414661	황미영 (2009). 간병 자활공동체의 사회적 기업으로의 조직화 동기와 전략: '부산 돌봄 사회서비스센터'를 중심으로. 사회과학연구, 25(4), 1-24.	8
87	ART001402956	황보람 (2009). 사회적 돌봄 정책의 성격 규명에 관한 이론적 연구: 복지국가의 공사 구별 정치경제 관점. 사회복지정책, 36(4), 1-26.	8
88	ART001320672	한유미 (2009). 보육바우처 도입의 과제 : 미국과 스웨덴의 사례를 중심으로. 아동과 권리, 13(1), 33-57.	6
89	ART001379712	김보영 (2009). 영국 신노동당 정부의 사회서비스 개혁 방향과 전략 연구. 사회복지정책, 36(3), 127-152.	5
90	ART001323743	조성은, 정지영, 한지수 (2009). 일-가정 균형을 위한 지역사회의 자녀 돌봄 지원 실태에 대한 연구 -서울, 경기지역 맞벌이 가정을 중심으로. 한국가족자원경영학회지, 13(1), 147-168.	5
91	ART001370937	홍현미라 (2009). 사회서비스 종사 중고령자의 일만족(work satisfaction) 영향요인 탐색: 노동사회학적 관점 적용 . 사회보장연구, 25(3), 83-107.	4
92	ART001703962	이태수 (2009). 한국의 복지국가 발전에 있어 사회적 기업의 의미와 한계. 창조와 혁신, 2(2), 255-293.	4

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
93	ART001381937	강옥모 (2009). 영국의 비공식 노인돌봄자 지원정책 분석 및 한국에의 함의 . 노인 복지연구, 45, 311-334.	4
94	ART001362015	김정원, 이순아 (2009). 돌봄서비스의 시장화에 대한 사례 연구 - 전북지역을 중심으로 . 지역사회연구, 17(2), 27-49.	4
95	ART001386918	송인주 (2009). 영국의 신관리주의 기반 사회서비스 공급자 및 일자리 관리 정책의 함의. 한국사회복지행정학, 11(3), 289-316.	3
96	ART001387999	이형하, 정성일 (2009). 지역사회기반 사회서비스 분야 고용활성화 방안 - 광주광역시를 중심으로 - . 한국콘텐츠학회 논문지, 9(10), 238-248.	3
97	ART001402967	심상용 (2009). 여성의 일-가정 양립을 위한 사회적서비스정책의 발달과 전망: 근대화관점, 계급동원관점, 신제도주의관점의 적용. 사회복지정책, 36(4), 27-54.	3
98	ART001346561	홍금자 (2009). 보육지원시스템의 바우처제도 도입방안. 한국영유아보육학, 57, 193-225.	3
99	ART001381878	류만희 (2009). 가사·간병서비스 공급자의 근로실태와 좋은 일자리. 노인복지연구, 45, 235-260.	2
100	ART001378281	이단비 (2009). A Study on Social Service Design for the Elderly in the UK. 한국디자인문화학회지, 15(3), 245-253.	2
101	ART001323145	박재순, 최동원, 최상옥, 김성은, 김효정, 유양숙, 박현정 (2009). 호스피스 스마트 환자 서비스 제공자를 위한 교육과정 개발. Asian Oncology Nursing, 9(1), 43-51.	2
102	ART001405052	김강식 (2009). Entwicklung und Herausforderungen der sozialen Unternehmen in Korea . 질서경제저널, 12(3), 111-123.	1
103	ART001385131	최성규 (2009). 대구경북 중증장애학생의 지역사회 문화탐방 여가활동 지원을 위한 바우처 모형 개발. 지체.중복.건강장애연구, 52(4), 143-168.	1
104	ART001372849	이재원, 이남국, 정건섭 (2009). 지역사회복지체제와 통합 운영을 통한 고령유공자 재가돌봄서비스 확충 방안 . 한국콘텐츠학회 논문지, 9(8), 294-308.	1
105	ART001375301	조성숙, 지은구 (2009). 대구지역의 사회서비스 수요 파악을 위한 탐색적 연구. 한국지역사회복지학, 30, 1-20.	0
106	ART001459187	김인 (2010). 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향. 한국행정논집, 22(2), 397-425.	52
107	ART001436350	조운득, 신현석, 박은양 (2010). 돌봄 서비스 영역에서 감정노동이 사회복지사의 소진과 심리사회적 건강에 미치는 영향 - 부산경남 지역의 시설들을 중심으로 -. 사회과학연구, 26(1), 121-142.	44
108	ART001424156	김인 (2010). 사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 : 산모 신생아도우미서비스를 중심으로. 지방정부연구, 13(4), 127-151.	42
109	ART001448101	최은희 (2010). 노인장기요양보험제도 서비스 질 관리체계개선에 관한 연구. 한국노년학, 30(2), 401-419.	35
110	ART001483804	이주현, 박지성 (2010). 지역사회서비스 전달 네트워크 거버넌스 유형에 대한 탐색적 연구: 서울시 자치구를 중심으로. 한국행정학보, 44(3), 1-35.	34
111	ART001498985	김인숙 (2010). 바우처 도입에 따른 사회복지전문직 정체성의 변화와 그 의미 . 한국사회복지학, 62(4), 33-58.	34
112	ART001448605	신창환, 강상경 (2010). 한국의 지역사회서비스 투자사업의 공급구조와 바우처 작동기제에 관한 연구 -ADHD 아동 조기개입서비스를 중심으로-. 한국사회복지학, 62(2), 399-420.	24
113	ART001427359	김근홍, 박준기 (2010). 노인 돌봄 서비스관리자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구 . 한국노년학, 30(1), 195-220.	24
114	ART001504434	전병유 (2010). 우리나라 노인요양사 인력 문제와 대안적인 요양인력모델의 모색. 한국사회정책, 17(3), 67-91.	23
115	ART001511194	이동영 (2010). 장애인활동보조서비스(PAS)의 제도분석을 통한 개선방안 연구. 한국사회복지조사연구, 250, 143-170.	20

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
116	ART001421711	이영범, 남승연 (2010). 효과적인 사회서비스 시장화를 위한 지역적 특성에 관한 연구: 지역선택형 지역사회서비스 투자사업을 중심으로. 한국사회와 행정연구, 20(4), 163-191.	18
117	ART001508993	정민정, 서주은 (2010). 장애아동 특성에 따른 재활치료 서비스 현황 및 욕구조사에 관한 연구 - 바우처 사업 수혜자를 중심으로 -. 한국가족복지학, 15(4), 157-173.	17
118	ART001496501	오은진, 노은영 (2010). 돌봄서비스의 제도화가 여성일자리에 미치는 영향: 요양보호사와 간병인의 비교를 중심으로. 아시아여성연구, 49(2), 185-216.	17
119	ART001515452	최은영 (2010). 사회서비스 품질 요소로서 제공인력의 근무특성 : 노인돌보미 바우처 사업을 중심으로. 한국인구학, 33(3), 101-121.	16
120	ART001450078	문순영, 방대옥 (2010). 인증사회적기업의 고용의 질에 대한 탐색적 연구 - 공공부문 돌봄서비스 일자리와의 비교 -. 한국지역사회복지학, 33, 121-154.	15
121	ART001474489	이준영, 오지선 (2010). 사회서비스 제공과 사회적기업. 사회보장연구, 26(3), 257-281.	15
122	ART001426903	최성은 (2010). 바우처와 현금지원: 보육료지원사업을 중심으로. 재정학연구, 3(1), 145-181.	14
123	ART001504691	최희경 (2010). 노인요양시설의 돌봄 서비스에 대한 가족과 요양보호사의 인식 및 기대 비교 연구. 가족과 문화, 22(4), 1-31.	14
124	ART001444382	류진석 (2010). 지역사회서비스투자사업의 특징과 쟁점 : 대전광역시 지역개발형을 중심으로. 사회과학연구, 21(2), 85-108.	13
125	ART001504312	전용호, 정영순 (2010). 영국 사회서비스 분야의 유사시장 형성과 발전 과정에 관한 연구 - 한국 노인장기요양보험에 주는 시사점. 한국사회정책, 17(3), 257-287.	12
126	ART001485775	강옥모 (2010). 노인장기요양보험서비스와 노인돌봄서비스 간 파트너십체계 구축 방안. 사회과학연구, 26(3), 49-74.	11
127	ART001436299	윤홍식 (2010). 가구특성과 취학 전 아동양육형태의 자유선택- 직접양육, 가족자원, 보육시설 -. 사회과학연구, 26(1), 1-26.	9
128	ART001461655	서동명, 민선화 (2010). 장애아동 재활치료사업의 현황과 발전방향에 관한 연구. 한국장애인복지학, 12, 75-93.	9
129	ART001487782	이석민 (2010). 사회서비스사업에 대한 '프로그램 이론주도 평가모형'의 적용에 관한 연구 - 맞춤형 방문건강관리사업을 중심으로 -. 한국정책학회보, 19(3), 315-344.	9
130	ART001511185	김형용 (2010). 사회서비스 산업화에 따른 사회적 노동의 위기 : 지역사회기반 서비스로의 전환 모색. 한국사회복지조사연구, 25(0), 115-141.	9
131	ART001506835	김선화, 방진희, 이근희 (2010). 사회서비스 전달체계 변화에 따른 사회적 일자리 창출 효과 비교. 보건사회연구, 30(2), 312-357.	8
132	ART001514906	조근식, 김공록, 엄태호 (2010). 정책수단의 변화로 인한 효과성 분석 - 가사간병서비스의 전자바우처 전환을 중심으로 -. 한국정책학회보, 19(4), 249-272.	8
133	ART001453343	김은정, 이신영 (2010). 노인의 가족유형별 돌봄서비스 이용의향에 관한 연구. 가족과 문화, 22(2), 1-30.	8
134	ART001518655	최윤지, 황정임 (2010). 농촌 주민의 생활환경 및 사회서비스 만족도. 농촌지도와 개발, 17(4), 685-716.	7
135	ART001461157	엄태호, 조근식, 김공록 (2010). 정책수단의 변화가 행정적 효율성에 미치는 영향 분석: 가사간병서비스의 전자바우처 전환을 중심으로. 행정논총, 48(2), 65-89.	7
136	ART001426887	김종진 (2010). 사회서비스시장 형성에 지자체가 미치는 영향 - 경남지역 산모신생아도우미지원사업을 중심으로 -. 한국지역사회복지학, 32, 85-105.	6
137	ART001505813	김미경 (2010). 돌봄 서비스 개선을 위한 비영리 조직화 가능성. 한국사회, 11(1), 109-131.	6
138	ART001479589	박치성 (2010). 사회서비스 제공 비영리조직에 대한 보조금과 감사 간의 관계에 관한 연구 : 사회복지기관 종사자 인식을 중심으로. 한국행정연구, 19(2), 155-180.	5

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
139	ART001487879	김호연 (2010). 인문학의 복지적 실천을 위한 이론적 탐색: 사회서비스와 인문학. 인문과학연구, 26, 525-549.	5
140	ART001498369	김영춘, 정민숙 (2010). 사회적 환경 변화에 따른 복지기관의 정책적 대응 고찰. 한국콘텐츠학회 논문지, 10(11), 251-261.	5
141	ART001454148	김유경, 박정윤, 송혜림 (2010). 맞벌이 가정의 자녀 돌봄 서비스 프로그램 개발 연구: 민간기관 제공 서비스를 중심으로. Family and Environment Research, 48(5), 145-155.	5
142	ART001511450	임운택 (2010). 유럽연합의 거버넌스와 시민사회의 발전동학. 유럽연구, 28(3), 23-53.	4
143	ART001459741	전정민 (2010). 미술타치료를 위한 사회복지정책 - 지역사회서비스혁신사업을 중심으로 -. 한국자치행정학보, 24(1), 327-354.	3
144	ART001508715	김영란 (2010). 자궁절제술을 받은 여성의 삶의 질과 사회적 서비스 지원. 한국가족복지학, 15(4), 49-71.	3
145	ART001456520	조미영 (2010). 한국 지역사회복지의 변천에 따른 발전방향: 지역사회서비스를 중심으로. 한국행정사학지, 26, 157-183.	2
146	ART001462768	정은아, 김은정 (2010). 사회서비스 제공에서 비영리 교육기관의 역할과 정책과제 - 지역사회서비스투자사업 청년사업단을 중심으로 -. 사회과학연구, 26(2), 119-145.	2
147	ART001496286	안세아 (2010). 지역사회복지서비스 청년사업단 사업의 효과 -인천지역을 중심으로-. 사회보장연구, 26(4), 77-94.	2
148	ART001505662	김윤미, 이은국, 권오영 (2010). 지방정부의 공공서비스 혁신방안 도입요인에 관한 연구: 지역사회서비스 혁신사업의 사례. GRI연구논총, 12(3), 205-228.	2
149	ART001436423	정지웅, 이준우 (2010). 사회적영역의 상업화합리화로서 사회서비스 비판: André Gorz의 논의를 중심으로. 사회복지연구, 41(1), 227-249.	1
150	ART001476886	진서훈, 황명진 (2010). 한국의 사회서비스 통계 개발에 대한 기초연구. Journal of The Korean Data Analysis Society, 12(4), 2081-2096.	1
151	ART001508969	남명자 (2010). 중소도시 아동을 위한 학습-문화-심리 통합지원 서비스 사례 탐색 -동두천 지역사회서비스 사업을 중심으로-. 아동복지연구, 8(2), 1-22.	0
152	ART001462876	김혜진 (2010). High Involvement Work Practices and Temporary Employment Practices: Do They Make Workers Work Harder, Smarter, or Kinder?. 노동정책연구, 10(2), 187-216.	0
153	ART001542679	권중돈, 김유진, 엄태영 (2011). 노인돌봄서비스 이용 독거노인의 자살생각에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-자살시도경험과 음주행위와의 관계를 중심으로-. 노인복지연구, 51, 297-320.	61
154	ART001542624	홍세영 (2011). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄노동의 의미와 특성. 노인복지연구, 51, 165-190.	40
155	ART001615488	김영은, 최영 (2011). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동 수행정도가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향. 사회복지정책, 38(4), 217-237.	30
156	ART001590439	양난주 (2011). 한국 사회서비스 공급특성 분석: 보조금과 바우처방식의 검토. 사회복지정책, 38(3), 191-219.	26
157	ART001627038	김은정, 정순돌 (2011). 맞벌이 가정 영유아 손자녀 양육조모의 삶의 만족도: 양육보상감, 가족관계, 사회적 지지의 매개효과를 중심으로. 노인복지연구, 54, 285-310.	23
158	ART001542979	신창환 (2011). 서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구 - 지역개발형 바우처 서비스 이용자를 중심으로 -. 사회복지연구, 42(1), 151-177.	21
159	ART001584300	송다영 (2011). 보육서비스 정책 개편 쟁점에 관한 연구 - 돌봄에 관한 자유선택론에 대한 비판과 대안모색 -. 한국사회복지학, 63(3), 285-307.	20
160	ART001564917	김옥희 (2011). 노인돌보미의 직무만족이 조직몰입에 미치는 요인 연구: 노인돌보미 집단 간 차이를 중심으로. 노인복지연구, 52, 279-304.	18

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
161	ART001607277	윤정옥, 문용, 주성택 (2011). 저소득가정의 아동·청소년의 스포츠바우처 참가와 셀프리더십 간에 자아존중감 및 자아효능감의 매개 및 조절효과. 한국체육학회지, 50(6), 75-89.	17
162	ART001588876	진선미, 강은나, 장용석 (2011). 사회서비스 지속성이 기혼여성의 경제활동참여 및 참여형태에 미치는 영향에 관한 종단연구: 혼합다항로지스틱 회귀모형 (mixed-effects multinomial logistic regression model)의 활용. 보건사회연구, 31(3), 38-69.	16
163	ART001557426	장봉석 (2011). 노인장기요양보험 시행 이후 노인복지법의 역할에 관한 소고. 법학연구, 320, 405-430.	16
164	ART001607002	강나경, 변해심 (2011). 저소득층 유·청소년의 스포츠바우처 참가와 자아존중감, 사회적 지지 인식 및 친사회적 행동 간의 인과관계. 한국사회체육학회지, 46, 881-898.	15
165	ART001556421	이재원, 손정원 (2011). 사회서비스 공급정책에서 시장과 산업 활성화 과제: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로. 동향과 전망, 82, 45-84.	13
166	ART001582377	이재원 (2011). 사회서비스 투자를 위한 지방재정의 역할 강화 방안: 중앙·지방정부간 복지재정관계를 중심으로. 한국지방재정논집, 16(2), 87-114.	13
167	ART001619937	이재복, 박상인 (2011). 사회서비스 공급 기관의 거리와 영리성이 바우처 이용에 미치는 영향에 관한 실증연구 - 산모신생아도우미 바우처 시장을 중심으로 -. 한국정책학회보, 20(4), 371-400.	12
168	ART001582913	배화숙 (2011). 가구유형별 노인의 사회서비스 이용경험과 영향요인 연구. 사회과학연구, 27(3), 1-24.	11
169	ART001600786	이진숙, 최원석 (2011). 이혼한 한부모의 사회서비스 욕구에 관한 성별 비교 분석. 여성학연구, 21(3), 141-171.	11
170	ART001540668	김윤경, 김수지 (2011). 장애아동 재활치료 서비스 바우처 사업 내 음악치료 현황. 재활복지, 15(1), 179-204.	11
171	ART001578081	이현석 (2011). 최저주거기준과 주거비보조제도의 개선방향. 토지공법연구, 540, 95-117.	11
172	ART001529364	초의수, 이신정 (2011). 사회서비스기관 성과평가지표체계 개발을 위한 연구. 한국사회복지행정학, 13(1), 161-198.	10
173	ART001556278	김은정 (2011). 주요 국가의 사회적 돌봄서비스 정책 현황과 특성 - 재택 아동돌봄 서비스 정책을 중심으로 -. 사회과학연구, 27(2), 163-186.	10
174	ART001557589	표갑수, 김현진, 박순우 (2011). 지역사회서비스투자사업에서 서비스 이용자의 환경이 이용도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 37, 1-21.	9
175	ART001625536	김성우, 이재원 (2011). 지방정부의 재정능력에 따른 주민의 사회복지서비스 인식 비교연구. 한국비교정부학보, 15(3), 363-384.	9
176	ART001581727	이현석, 여경수 (2011). 비주택거주민의 주거복지 향상을 위한 법제개선방안. 공법학연구, 12(3), 355-380.	9
177	ART001540266	박기남 (2011). 영국의 노인 돌봄 정책과 시민사회 자원조직의 역할. 한국사회정책, 18(1), 121-145.	9
178	ART001583477	노방환 (2011). ADHD아동의 정서발달지원을 위한 사회복지제도에 관한 연구 - 지역사회서비스투자사업을 중심으로 -. 한국자치행정학보, 25(2), 255-278.	8
179	ART001550813	황주희 (2011). 소비자 지향주의(Consumer-Direction) 활동보조서비스의 한국적 적용 방안. 직업재활연구, 21(1), 86-108.	7
180	ART001556427	이인재 (2011). 사회서비스 공급체계와 관련 주체 역할 변화. 동향과 전망, 82, 85-112.	6
181	ART001583641	이호용 (2011). 사회보장의 시장화와 자기결정. 한양법학, 35, 11-36.	6
182	ART001599220	김현주, 현안나 (2011). 지역사회센터 종사자의 지역사회서비스 연계경험에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 아동학회지, 32(5), 103-119.	6

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
183	ART001540013	김보영 (2011). 1980/90년대 영국 보수당 정부 사회서비스 개혁에 대한 재조명: 정치사상과의 관계를 중심으로. 사회복지정책, 38(1), 167-197.	5
184	ART001543422	장욱 (2011). 사회서비스바우처에 대한 행정법상 고찰. 법학연구, 21(1), 101-129.	5
185	ART001621559	권승 (2011). 복지국가 사회서비스 질 관리 정책의 동향에 관한 연구: 영국의 사례 연구를 통한 노인장기요양보험시장에의 정책적 함의. 21세기정치학회보, 21(3), 231-258.	5
186	ART001628561	박태정 (2011). 사회적기업육성법의 주요 쟁점과 개선방향에 관한 연구. 인문사회과학연구, 12(2), 61-88.	5
187	ART001570746	김영옥, 김영숙 (2011). 가족에 의한 노인돌봄서비스 가치 추정. 여성연구, 80(1), 181-215.	4
188	ART001561322	김태일 (2011). 한국 사회 서비스의 특징과 전망. 아세아연구, 54(2), 42-80.	3
189	ART001611904	양기용 (2011). 신 사회위험에 대한 지역사회의 인식태도와 대응기제. GRI연구논총, 13(3), 5-29.	2
190	ART001617419	황진수 (2011). 한국노인복지정책의 구조와 개선방안. 禪文化研究, 11, 1-30.	2
191	ART001737520	구혜영 (2011). 산모신생아도우미서비스 제공기관 평가지표 개선방안. 한국비영리연구, 10(1), 3-37.	2
192	ART001628921	명성준 (2011). 사회적기업 육성정책의 특성과 방향. 한국지방행정학보, 8(1), 97-114.	2
193	ART001544002	이창근, 손민수, 김의준 (2011). 바우처 제도의 선택권 확대를 위한 연구. 도시행정학보, 24(1), 173-193.	2
194	ART001556413	양기용 (2011). 사회서비스 정책참여자 관계 변화와 정책관리 방향: 지역사회서비스 투자사업을 중심으로. 동향과 전망, 82, 9-44.	1
195	ART001620803	이상현, 박인석, PIAO GENSUNG (2011). 공공서비스시설 적지분석. 대한건축학회논문집 계획계, 27(12), 253-262.	1
196	ART002297454	박윤희, 박수정 (2011). 부산, 울산, 경남지역 작업치료사의 바우처 인식도 조사연구. 대한고령친화산업학회지, 3(1), 13-19.	1
197	ART001615758	김순양 (2011). Enabling the Performance-based Evaluation of Social Enterprises: In Search of the Evaluation Variables Considering the Types of Social Enterprises. 지역발전연구, 20(2), 155-188.	0
198	ART001563904	김경휘 (2011). 사회 서비스 일자리 실태 및 성과에 관한 연구. 지역발전연구, 20(1), 179-210.	0
199	ART001628936	장지현 (2011). 학교 교육 바우처 운영과정에서 관리주체들의 역할 분석 - 방과후 학교 자유수강권을 중심으로 -. 한국지방행정학보, 8(1), 199-228.	0
200	ART001671633	김영중 (2012). 한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향. 보건사회연구, 32(2), 41-76.	36
201	ART001651587	양성옥, 노연희 (2012). 사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가? -서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로-. 사회복지연구, 43(1), 31-57.	31
202	ART001716767	김동배, 유병선, 신수민 (2012). 노년기 주거빈곤이 우울에 미치는 영향: 사회서비스의 매개효과. 한국노년학, 32(4), 1041-1061.	31
203	ART001647921	김사현 (2012). 노인복지서비스 수급경험이 복지인식에 미치는 효과: 성향점수매칭 (PSM)을 활용한 이중차이분석. 한국사회정책, 19(1), 9-38.	29
204	ART001651416	조성숙, 허만세 (2012). 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로. 서울도시연구, 13(1), 127-148.	27
205	ART001639119	김민영, 백승주, 금현섭 (2012). 기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향: 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로. 지방정부연구, 15(4), 153-176.	26

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
206	ART001677645	김송이 (2012). 돌봄서비스 노동자들의 노동 경험 연구: 감정노동과 관계적 노동 속성을 중심으로. 여성연구, 82(1), 103-136.	26
207	ART001639178	이재원 (2012). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제 : 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로. 지방정부연구, 15(4), 333-359.	24
208	ART001664692	김은정, 정은아 (2012). 지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향 : 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로. 지방정부연구, 16(1), 331-352.	24
209	ART001657738	김계완, 정태길, 양동수 (2012). 사회적기업 육성을 위한 우리나라 법제의 현황과 개선방안. 법조, 61(5), 138-196.	23
210	ART001630227	용호성 (2012). 문화 바우처 정책의 쟁점과 방향. 문화정책논총, 26(1), 98-125.	23
211	ART001634733	이광택 (2012). 사회적기업 지원을 위한 법제도의 개선. 법학논총, 24(3), 239-278.	22
212	ART001671643	전용호 (2012). 영국과 독일의 노인 장기요양서비스의 시장화와 그 결과: 이용자 관점에서의 평가를 중심으로. 보건사회연구, 32(2), 143-169.	22
213	ART001716329	양난주, 임세희, 한성윤 (2012). 사회서비스 제공기관의 영리·비영리성이 이용자만족도에 미치는 영향. 한국사회복지행정학, 14(4), 27-52.	20
214	ART001690072	남찬섭 (2012). 개정 사회보장기본법의 사회서비스의 의미와 개념적 긴장. 한국사회복지학, 64(3), 79-100.	19
215	ART001715908	신창환 (2012). 바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-지역사회서비스투자사업을 중심으로-. 한국사회복지학, 64(4), 137-161.	19
216	ART001680451	신창환 (2012). 바우처 서비스 제공기관의 객관적 성과와 주관적 성과의 연계성에 관한 탐색적 연구 -기관운영의 효율성과 이용자 만족도 차원을 중심으로-. 사회복지연구, 43(2), 5-29.	18
217	ART001726094	한춘근, 황상심 (2012). 바우처 기관 언어치료사의 직업 전문성 인식에 관한 연구. 언어치료연구, 21(4), 287-305.	16
218	ART001716133	이국진, 정가윤 (2012). 아이돌보미의 '돌봄경험'과 사회적 의미 구성. 한국영유아보육학, 73, 419-441.	15
219	ART001646413	노연희 (2012). 사회서비스 공급자간 경쟁상황에 대한 사회복지사의 경험과 인식. 사회복지정책, 39(1), 133-161.	14
220	ART001663094	권순애, 김교정 (2012). 사회서비스 시장화에 따른 비영리 사회복지조직의 시장지향성과 조직성과 관계 연구. 한국콘텐츠학회 논문지, 12(5), 227-242.	14
221	ART001716063	전용호 (2012). 한국 노인장기요양보험의 주요한 문제점과 개선방안 - 길버트와 테렐의 분석틀을 중심으로 -. 한국지역사회복지학, 43, 345-384.	14
222	ART001630401	김민아, 이재희 (2012). 소아암 완치자의 삶의 질 향상을 위한 서비스 욕구. Child Health Nursing Research, 18(1), 19-28.	13
223	ART001729869	엄완용 (2012). 복지관광 참가대상자의 참가동기와 만족도의 관계 - 2012 대구시 여행바우처 기획사업 참가자를 중심으로 -. 관광연구, 27(5), 371-387.	13
224	ART001665842	배은석, 송영지, 박병현 (2012). 공급자관점에서의 노인돌봄종합서비스 내용상 쟁점에 관한 연구. 사회과학연구, 28(2), 101-125.	12
225	ART001698229	주은선 (2012). 국민연금기금의 사회복지 부문 투입 방안과 사회적 효용: 사회서비스 공급체계 개편을 위한 연금금 투입. 사회복지정책, 39(3), 181-209.	11
226	ART001715621	류연규 (2012). 가족의 돌봄 공백에 대응하는 돌봄의 사회화 정책의 성격 규명. 비판사회정책, 37, 113-154.	11
227	ART001698182	최상설, 홍경준 (2012). 아동돌봄 유형선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구:영아기 돌봄유형을 중심으로. 사회복지정책, 39(3), 29-57.	11
228	ART001644746	한미현 (2012). 지역사회서비스투자사업의 성과에 대한 실증 연구: 「취약가정 아동 집중관리 프로그램」의 효과를 중심으로. 보건사회연구, 32(1), 177-200.	10

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
229	ART001716356	신동면, 김도한 (2012). 성과관리형 자활사업에서 포괄적 성과지표 도입에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 14(4), 201-229.	10
230	ART001728976	이수경, 오미옥 (2012). 사회서비스 공급체계 공공성의 쟁점과 개선방안 모색. 한국자치행정학보, 26(3), 385-405.	10
231	ART001637788	김용민, 제점숙, 이원범 (2012). 일본의 사회적 기업에 대한 고찰. 일본근대학연구, 35, 325-340.	10
232	ART001701983	김윤수, 류호영 (2012). 사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석. 보건사회연구, 32(3), 298-326.	10
233	ART001676521	장현, 이봉진 (2012). 복지환경 다변화에 따른 사회복지 교과목 개편 필요성 연구. 한국사회복지교육, 18(1), 158-174.	9
234	ART001693689	서정민, 전동일, 이인재 (2012). 보건복지부 사회서비스 바우처사업이 경제에 미치는 영향-산업연관분석을 활용하여-. 한국사회복지행정학, 14(3), 1-30.	9
235	ART001715488	최영 (2012). 사회적 돌봄 서비스가 여성의 노동시장 참여에 미치는 영향: 생애주기별 효과를 중심으로. 사회복지장연구, 28(4), 157-184.	9
236	ART001647930	이현주, 정익중 (2012). 아동복지서비스 전달체계의 복지혼합과 공공의 역할 재구축. 한국사회정책, 19(1), 65-94.	8
237	ART001685140	조성숙 (2012). 지역사회서비스 품질, 만족도, 재이용의사의 동태성에 관한 연구. 한국시스템다이내믹스연구, 13(2), 73-91.	7
238	ART001657918	김태일 (2012). 정부인력 규모와 공공 서비스 제공 방식. 정부학연구, 18(1), 185-215.	7
239	ART001722872	김인 (2012). 아동인지능력향상서비스 바우처제도 운영상의 특성이 서비스 질과 수급자 서비스 만족도에 미치는 영향. 한국거버넌스학회보, 19(3), 267-300.	7
240	ART001663956	이봉주, 김남희, 서정민 (2012). 사회서비스 수요예측을 위한 Bass 확산모형 적용 가능성에 대한 탐색적 연구 - 아동분야 유망사회서비스 유형을 중심으로 -. 한국사회복지행정학, 14(2), 27-55.	6
241	ART001715624	오윤정, 남진열 (2012). 사회서비스 사업 평가에 관한 연구동향 분석. 비판사회정책, 37, 249-283.	6
242	ART001662196	김옥순 (2012). 독일 개신교 디아코니아기관의 질 보장 및 관리경영에 관한 연구. 신학과 실천, 31, 387-430.	6
243	ART001715060	이수경 (2012). 노인돌봄종합서비스의 발전방향 모색 : 네 가지 측면(대상, 급여, 전달체계, 재정)의 정책분석을 중심으로. 지방정부연구, 16(3), 329-346.	6
244	ART001658921	차지은, 이수현, 손정원, 이재원 (2012). The Gap between Discourse and Budget Reality: A Preliminary Analysis of the UK Coalition Government's Social Service Policy. 한국비교정부학보, 16(1), 27-42.	5
245	ART001692001	배유진, 최승원 (2012). 스마트바우처에 관한 법·기술 쟁점 - 사회복지서비스 전달체계 개념확대와 관련하여 -. 행정법연구, 33, 191-213.	5
246	ART001665287	송영민, 지준호, 김봉모, 김선헌 (2012). 초등학교 돌봄교실의 효율적 운영 방안. 동양문화연구, 10(1), 291-318.	5
247	ART001680233	방준식 (2012). 돌봄사업과 돌봄노동에 관한 법적 과제 -노인요양서비스를 중심으로-. 법학논총, 29(2), 29-45.	5
248	ART001645846	최희경 (2012). 노부모를 돌보는 아들의 돌봄 경험에 관한 탐색적 연구. 노인복지연구, 55, 7-32.	5
249	ART001637125	김보영 (2012). 영국 사회서비스 담론 분석-두 개의 축에 따른 네 가지 지형-. 한국사회복지학, 64(1), 299-324.	4
250	ART001700222	김현숙, 이수진 (2012). 보육산업의 현황과 향후 정책방향. 응용경제, 14(2), 5-30.	4
251	ART001663536	김은정 (2012). 지역사회서비스 이용자의 정보수혜와 서비스 만족도에 관한 연구: 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로. 한국사회와 행정연구, 23(1), 1-23.	3

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
252	ART001701455	류기락 (2012). 한국의 노동시장 활성화 정책 특성과 취업 성과: 취업지원서비스와 맞춤형 사회서비스 중심 정책의 비교. 한국사회정책, 19(3), 149-183.	3
253	ART001702611	김진 (2012). 전자바우처를 통한 사회서비스 창업활성화: 장애인활동보조사업을 중심으로. 한국창업학회지, 7(3), 51-67.	3
254	ART001671165	김상희 (2012). 중고령층의 지역 내 계속거주 지향 군집의 특성 분석 - 경남지역 거주자를 중심으로 -. 대한건축학회연합논문집, 14(2), 47-57.	3
255	ART001701979	황인매 (2012). 선택과 경쟁에 관한 바우처 정책집행 연구: 성공회대학교 멘토링 서비스 사례를 중심으로. 보건사회연구, 32(3), 272-297.	3
256	ART001686751	조원석, 김흥기, 권영규 (2012). 노인돌봄서비스를 강화한 독거노인 경로홈의주거 환경 분석에 관한 연구 - 농어촌 독거노인을 위한 친환경 공동주거의 모형개발 연구(4) -. 한국농촌건축학회논문집, 14(3), 17-24.	3
258	ART001698387	경신원, 김혜승 (2012). 사회취약계층의 자립성 향상을 위한 미국 도시재생정책의 성과와 한계: 미국의 사회서비스 프로그램을 중심으로. 국토연구, 74(0), 233-248.	2
259	ART001710956	이창길, 남승연, 이영범 (2012). 문제행동아동 조기개입 서비스의 효과성 증진방안: 사회서비스 효과성에 대한 정책적 함의를 중심으로. Crisisonomy, 8(5), 165-184.	2
260	ART001675469	김학실 (2012). 돌봄서비스의 사회적기업 가능성 탐색에 관한 연구. 지역발전연구, 21(1), 31-59.	2
261	ART001723377	이태화, 김복남 (2012). 노인장기요양보험 재가서비스 이용량 결정요인. 간호행정학회지, 18(4), 402-413.	2
262	ART001733748	신희준, 홍경준 (2012). OECD 11개 국가의 사회서비스 지출수준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 사회복지연구, 43(4), 283-307.	1
263	ART001700814	홍세영, 서종희 (2012). 효의 상품화에 관한 연구 -장기요양서비스를 중심으로-. 노인복지연구, 57, 51-84.	1
264	ART001702579	신효중, 김현구, 윤석, Nguyen Viet Hanh (2012). 건설부문과 복지부문의 정책 지원 효과분석. 한국경제연구, 30(3), 103-125.	0
265	ART001728612	박환용, 이상호 (2012). 주거공간의 원격모니터링 건강관리 바우처사업 도입환경 분석. 주거환경, 10(3), 95-105.	0
266	ART001636850	김혜련, 이규선 (2012). 한국과 호주의 암환자를 위한 사회 돌봄 서비스 탐색. 한국호스피스완화의료학회지, 15(1), 36-39.	0
267	ART001709977	박정윤, 조희금, 송혜림, 서지원 (2012). 기혼 취업여성의 자녀돌봄 및 가사서비스 이용실태와 요구도. 한국가정관리학회지, 30(5), 89-105.	0
268	ART001771729	김은정 (2013). 사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제. 한국사회와 행정연구, 24(1), 111-136.	32
269	ART001809784	김유나 (2013). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구 - 일가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석. 한국사회복지조사연구, 37(0), 123-148.	32
270	ART001821707	이민홍, 강은나, 이재정 (2013). 노인돌봄기본서비스의 효과성 분석: 우울, 자기방임, 그리고 사회적 관계망을 중심으로. 한국노년학, 33(4), 787-803.	22
271	ART001759015	양기용 (2013). 사회서비스 공급체계변화와 공공성: 지역사회서비스 거버넌스를 중심으로. 한국공공관리학보, 27(1), 89-114.	20
272	ART001746632	이봉주 (2013). 지역복지기관의 사회서비스 관리와 평가: 무엇을, 왜, 어떻게. 한국사회복지행정학, 15(1), 197-221.	19
273	ART001783376	김찬우 (2013). 노인장기요양보험제도 실행에서의 한국형 케어매니지먼트 도입에 관한 고찰. 보건사회연구, 33(2), 219-242.	19
274	ART001776744	양난주 (2013). 가족요양보호사의 발생에 대한 탐색적 연구: 한국의 노인장기요양 보험제도에서 가족은 왜 요양보호사가 되었나?. 한국사회정책, 20(2), 97-129.	19
275	ART001746631	김형용 (2013). 지역사회기반 서비스와 사회복지관- 사회서비스 공급체계에 대한 비판과 대안 찾기. 한국사회복지행정학, 15(1), 169-195.	16

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
276	ART001773706	전병주 (2013). '노인 맞춤형 운동처방 서비스'가 삶의 질에 미치는 효과. 한국노년학, 33(2), 239-255.	14
277	ART001787081	김은정 (2013). 미취학자녀를 양육하는 취업여성의 일가정양립정책에 대한 긍정적 효과성과 부정적 효과성 인식에 관한 연구. 가족과 문화, 25(2), 168-198.	14
278	ART001738317	서우석, 양효석 (2013). 문화적 박탈감을 통해 살펴본 문화복지 대상 범위 연구. 문화정책논총, 27(1), 165-197.	14
279	ART001749960	정세희, 정진경 (2013). 이용자 중심(User-Centered) 서비스 경험에 관한 현상학적 연구 -노인돌봄종합서비스 이용자를 대상으로-. 한국사회복지학, 65(1), 325-346.	12
280	ART001760184	장재원, 이준상 (2013). 노인돌보미의 감정노동이 우울에 미치는 영향에 있어서 일만족도의 매개효과 분석. 노인복지연구, 59, 31-54.	12
281	ART001842008	신창환 (2013). 경쟁은 서비스 질을 향상시키는가? 사회서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로. 보건사회연구, 33(4), 312-340.	11
282	ART001801835	김민주, 지은구 (2013). 돌봄 서비스 여성노동자의 직무지속의사 영향요인분석. 한국사회복지행정학, 15(3), 95-131.	11
283	ART001808852	이혜승, 유승현 (2013). 노인 요양보호사의 인력운영 현황과 개선방안: 요양보호사와 시설장의 인식을 중심으로. 한국공공관리학보, 27(3), 145-181.	11
284	ART001782175	정수현, 김재환 (2013). 아동돌봄서비스제공자의 직무스트레스, 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 서비스경영학회지, 14(2), 275-293.	10
285	ART001783392	최소연 (2013). 서비스오남용과 관리지원이 돌봄서비스 종사자의 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 보건사회연구, 33(2), 299-325.	9
286	ART001822940	조영주, 백종만 (2013). 관계적 직무환경이 서비스 품질에 미치는 영향과 직무만족도의 매개효과: 재가 돌봄 서비스 제공자의 평가를 중심으로. 한국사회복지행정학, 15(4), 115-141.	8
287	ART001820426	송혜림, 유아랑 (2013). 돌봄노동의 사회적 지원 정책을 통해 본 일-가정 양립 실태에 대한 연구 : 학령전기 자녀를 둔 기혼취업여성의 경험을 중심으로. 한국가족자원경영학회지, 17(4), 101-125.	8
288	ART001801836	양성욱 (2013). 사회서비스 제공 조직의 공공성은 어떻게 평가할 수 있는가?- 조직차원의 공공성에 대한 논의를 중심으로 -. 한국사회복지행정학, 15(3), 133-160.	7
289	ART001833955	박현, 이명순, 박찬희 (2013). 바우처 언어재활사의 직무스트레스 요인과 이직의도. 언어치료연구, 22(4), 227-250.	7
290	ART001756761	윤향미, 조문석, 오재록 (2013). 방과후 돌봄서비스사업의 문제점과 정책과제 - 지역아동센터를 중심으로 -. 한국자치행정학보, 27(1), 181-203.	7
291	ART001755762	류연규 (2013). 복지국가 아동 돌봄 서비스 공공성 강화의 사회경제적 조건. 한국가족복지학, 39, 177-204.	7
292	ART001744306	이영익 (2013). 사회서비스 바우처 프로그램의 효과성 및 이용만족에 대한 영향요인: 스포츠바우처를 중심으로. 한국체육정책학회지, 11(1), 31-43.	6
293	ART001794911	공정원 (2013). 사회서비스 전달체계로서 협동조합의 의의에 관한 탐색적 연구. 한국협동조합연구, 31(2), 49-66.	6
294	ART001801510	김성우 (2013). 사회서비스 일자리 확충이 경제성장에 미치는 영향. 한국비교정부학보, 17(2), 153-166.	6
295	ART001824465	곽선화 (2013). 사회적기업은 괜찮은 여성일자리인가?. 경영과 정보연구, 32(4), 53-79.	6
296	ART001772481	한상일 (2013). 사회적 기업 지원정책의 형성과정 연구. 창조와 혁신, 6(2), 57-79.	6
297	ART001774177	이연택, 김자영 (2013). 여행바우처정책의 경로의존단계적 변화 분석. 관광연구논총, 25(2), 57-79.	6

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
298	ART001781439	권순애, 김교정 (2013). 사회복지조직의 시장 지향성, 학습지향성, 조직성과의 구조적 인과관계 탐색 연구: 바우처 사업을 수행하고 있는 조직을 중심으로. 한국콘텐츠학회 논문지, 13(6), 212-226.	6
299	ART001774210	성은미 (2013). 사례관리 중심의 복지서비스 전달체계의 성과에 대한 관련 집단의 인식연구 - 경기도의 무한돌봄센터를 중심으로 -. 한국지역사회복지학, 0(45), 33-58.	6
300	ART001791857	이혜자 (2013). 돌봄유형에 따른 보육사업의 문제점과 발전방안 - 손주돌보미와 아이돌보미사업을 중심으로 -. 한국영유아보육학, 80, 175-198.	6
301	ART001811718	지은구, 김민주, 이원주 (2013). 돌봄 여성노동자의 감정노동수행 정도와 직무지속의사와의 관계에 있어 대인관계의 매개효과. 한국사회정책, 20(3), 141-170.	6
302	ART001786708	정세희, 문영규 (2013). CIPP모형을 적용한 사회복지서비스 평가지표 개발에 관한 연구. 한국정책연구, 13(2), 233-254.	5
303	ART001787527	최종혁, 유영주, 박동진 (2013). 사회복지서비스 이용과정에서의 스티그마 인식 - 영구임대아파트지역의 사회복지관 이용자를 중심으로 -. 사회복지연구, 44(2), 235-268.	5
304	ART001801837	오단이 (2013). 새로운 지역사회복지 제공조직으로서 사회적기업의 갈등경험 연구 - 한국 사회적기업의 1세대를 중심으로 -. 한국사회복지행정학, 15(3), 161-188.	5
305	ART001803049	최은영 (2013). 돌봄통합적 사회복지정책의 재설계. 한국사회복지조사연구, 36(0), 237-263.	5
306	ART001822517	김인 (2013). 사회복지서비스 전달에 있어서 지방정부 보조금 지원방식, 법인 거버넌스 구조 및 시설운영상의 특성이 서비스 질에 미치는 영향. 한국사회와 행정연구, 24(3), 1-31.	5
307	ART001822519	서정민 (2013). 사회복지서비스의 경제적 효과 분석. 한국사회와 행정연구, 24(3), 33-54.	5
308	ART001782343	김성희, 우혜영 (2013). 노인 돌봄 가족을 지원하는 지역사회 서비스: 한국과 미국의 비교를 통한 정책 제언. Family and Environment Research, 51(3), 275-284.	5
309	ART001817035	강현희 (2013). 스포츠바우처의 사회적 자본과 저소득층 아동·청소년의 자아탄력성 및 역량지각 간의 인과관계. 한국체육과학회지, 22(5), 491-507.	5
310	ART001776746	안미영 (2013). A Comparative Analysis of Childcare Expansion and Social Investment in Sweden, France, Germany, the UK, Japan and South Korea. 한국사회정책, 20(2), 169-193.	5
311	ART001752843	현재은, 권혁주 (2013). 보육서비스 이용에 따른 여성의 돌봄시간 분석. 한국행정학보, 47(1), 269-293.	5
312	ART001803050	박정선 (2013). 사회적 기본권과 권리구제. 한국사회복지조사연구, 36(0), 265-295.	4
313	ART001822938	김윤수, 김혜진 (2013). 사회복지서비스 제공기관의 사업운영 효율성 변화의 결정요인 분석- 산모·신생아도우미지원사업을 중심으로 -. 한국사회복지행정학, 15(4), 61-86.	4
314	ART001809519	최연호, 한경근, 남경옥 (2013). 정신지체 특수학교의 바우처를 활용한 치료지원 운영에 관한 조사연구. 지적장애연구, 15(3), 147-171.	4
315	ART001794924	김성권 (2013). 사회보장적 관점에서 문화이용권 통합 법안에 대한 검토. 법학논고, 43, 361-388.	4
316	ART001745761	이재원 (2013). 이명박 정부의 사회복지서비스 정책 및 재정 지출의 특성 분석과 향후 정책과제. 지방정부연구, 16(4), 115-135.	3
317	ART001760836	노호창 (2013). 사회복지서비스利用券 사업을 위탁받아 수행하는 비영리단체에 대한 장애인고용부담금 부과에 관한 쟁점. 노동법논총, 27(0), 159-212.	3

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
318	ART001822948	변두아, 강영숙 (2013). 지역사회서비스 투자사업 종사자가 인식하는 조직 공정성이 서비스 품질에 미치는 영향- 전북 지역자율형 사회서비스 투자사업을 중심으로 -. 한국사회복지행정학, 15(4), 345-368.	3
319	ART001823362	오운정, 남진열 (2013). 제주지역 사회서비스의 통합적 성과 평가에 관한 연구- 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로 -. 한국지역사회복지학, 47, 149-176.	3
320	ART001842380	윤희숙 (2013). 주거급여 재편 논의의 문제점과 개선방향. 한국사회정책, 20(4), 145-162.	3
321	ART001805349	김숙연 (2013). 돌봄 서비스 종사자의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 글로벌경영학회지, 10(3), 265-285.	3
322	ART001759067	김효정, 권혁주 (2013). 사회서비스의 보편주의(universalism) 적용에 관한 연구: 한국의 노인 돌봄 정책을 중심으로. 정책분석평가학회보, 23(1), 143-170.	2
323	ART001778617	황보람, 최윤정 (2013). 문제행동아동의 개선에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 주양육자의 특성과 문제행동아동 조기개입서비스의 특성을 중심으로. 사회복지정책, 40(2), 237-260.	2
324	ART001779826	서정희 (2013). 신 사회위험 대응 전략으로서 복지정책 방향 전환의 타당성 검토: 「사회보장기본법」을 중심으로. 법과정제연구, 13(2), 647-674.	2
325	ART001801848	홍현미라 (2013). 지역사회복지 정책성 담론형성을 위한 시론연구: CO전략을 중심으로. 한국사회복지행정학, 15(3), 263-283.	2
326	ART001803052	박수지, 이소영, 이한나 (2013). 유럽연합(EU)의 사회서비스 고용규모와 결정요인에 대한 고찰: 2000~2010년 정부요인의 영향을 중심으로. 한국사회복지조사연구, 36(0), 333-355.	2
327	ART001803568	조현승, 고대영, 박문수 (2013). 전자바우처 도입 이후 사회서비스 시장의 변화와 시장구조 결정요인 분석 - 산도신생아 도우미 서비스를 중심으로. 산업조직연구, 21(3), 25-60.	2
328	ART001822236	라준영 (2013). 사회서비스 제공형 사회적 기업의 품질경영(TQM):(재)다솜이재단. 서비스경영학회지, 14(4), 27-51.	2
329	ART001829013	손원익, 박태규 (2013). 문화예술분야 재정지출의 흐름 및 규모. 문화경제연구, 16(3), 133-153.	2
330	ART001824805	이정래, 배성준 (2013). 스포츠 바우처 사업의 문제점 및 개선 방안. 한국사회체육학회지, 54, 495-508.	2
331	ART001823356	최소연 (2013). 돌봄서비스 이용자의 서비스오남용과 서비스 제공자의 직무태도와 의 관계에 관한 연구. 한국지역사회복지학, 47, 85-111.	2
332	ART001816286	노신애, 진미정 (2013). 지역사회 범위에 대한 주관적 인식과 가족친화성 평가: 서울시 거주 미취학자녀 부모를 대상으로. 한국가족관계학회지, 18(3), 279-294.	2
333	ART001802177	송헌재, 김진 (2013). 사회서비스 본인부담 차등부과를 위한 가격탄력성 추경과 이론적 논의: 주의력결핍 과다행동장애(ADHD) 아동 조기개입서비스를 중심으로. 재정학연구, 6(3), 61-85.	1
334	ART001816226	김기현 (2013). 주요 지표를 통한 차베스 집권 14년의 평가. 중남미연구, 32(3), 151-188.	1
335	ART001822943	서정민 (2013). 사회서비스의 소득재분배 효과 분석. 한국사회복지행정학, 15(4), 201-223.	1
336	ART001749496	김명엽 (2013). 무주택 저소득층을 위한 주거비지원제도의 개선에 관한 연구. 일감법학, 24, 31-67.	1
337	ART001844890	강창현, 이재숙 (2013). 지역보건복지서비스의 장기요양체계에 대한 예방적 효과: 노인돌봄과 맞춤형방문간호의 경우. 현대사회와 행정, 23(3), 179-201.	1
338	ART001785620	전광석 (2013). 사회보장: 규범적 실현과 제도적 실현. 법학연구, 23(2), 1-27.	0
339	ART001773445	박정아, 권윤지, 이지은, 윤영호 (2013). 공공임대주택단지내 건강관리서비스 도입을 위한 서비스 운영 모델 연구. 대한건축학회논문집 계획계, 29(05), 59-66.	0

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
340	ART001856723	석재은 (2014). 장기요양서비스의 질 개념 정립과 향상 방안 -현행 전략의 한계와 '좋은 돌봄'을 위한 현장의 목소리-. 한국사회복지학, 66(1), 221-249.	27
341	ART001852248	김준현 (2014). 사회서비스 전달체계 공공성 위기 고찰: 정당성 위기를 중심으로. 한국사회와 행정연구, 24(4), 187-208.	13
342	ART001851926	조영희 (2014). 초등학생 방과후 돌봄 서비스 분석과 개선방안. 한국가족자원경영학회지, 18(1), 141-162.	13
343	ART001890339	김찬우 (2014). 노인장기요양보험제도의 사각지대 규명과 해소 방안에 대한 고찰. 한국정책학회보, 23(2), 121-144.	13
344	ART001864407	김성용, 강상경 (2014). 정신장애인 사회서비스 이용의 예측요인: Andersen 모형을 이용하여. 사회복지연구, 45(1), 175-202.	12
345	ART001906463	전병주, 한애경 (2014). Anderson 모형을 이용한 노인의 사회서비스 이용 예측요인. 디지털융복합연구, 12(8), 19-27.	12
346	ART001872693	이혜정 (2014). 사회서비스의 서비스 품질요인이 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향: 부산 장애아동 재활치료 서비스를 중심으로. 사회과학연구, 25(2), 655-675.	10
347	ART001933143	이해진, 김철규 (2014). 지역사회복지의 실천주체로서 사회적협동조합의 의의. 한국지역사회복지학, 51, 155-189.	10
348	ART001950560	이진숙, 최원석 (2014). 남성노인의 삶의 질에 대한 경로 연구 : 성역할태도, 사회서비스 이용정도, 자아존중감, 삶의 질 관계를 중심으로. 노인복지연구, 66, 377-404.	10
349	ART001881478	김은정 (2014). 사회서비스 재정의 지방화에 따른 지역의 대응방안. 지방정부연구, 18(1), 219-241.	9
350	ART001907194	양난주 (2014). 사회복지시설평가제도에 대한 비판적 고찰. 한국사회복지행정학, 16(3), 493-517.	9
351	ART001857003	우석진, 김인유, 정지운 (2014). 문화바우처가 저소득층 문화소비에 미치는 인과적 효과. 재정학연구, 7(1), 29-51.	9
352	ART001968388	최규연, 권대중 (2014). 민간임대주택 거주자의 주거만족도와 주거만족도가 매입의향에 미치는 영향. 대한부동산학회지, 32(1), 107-134.	9
353	ART001880136	천재영, 최영 (2014). 앤더슨 행동모델을 적용한 지역사회 주민의 정신건강서비스 이용 요인 분석. 한국지역사회복지학, 49, 307-335.	8
354	ART001908202	천재영, 최영 (2014). 노인일자리사업 수행기관의 서비스 품질이 참여자의 일자리 및 삶의 만족도에 미치는 영향. 사회보장연구, 30(3), 245-274.	7
355	ART001917644	양난주 (2014). 한국의 사회서비스: 민간의존적 공급의 한계와 과제. 동향과 전망, 92, 93-128.	7
356	ART001851909	김금환, 강영숙 (2014). 사회적기업의 지역별 분포 특성 분석. 벤처창업연구, 9(1), 141-151.	6
357	ART001866570	유현중 (2014). 사회서비스 전달체계의 비교복지국가론적 분석: 사회적 돌봄 서비스의 5가지 복지레짐 비교를 중심으로. 한국행정연구, 23(1), 1-38.	6
358	ART001933583	김영중 (2014). 한국의 사회서비스와「사회복지사업법」: 규제 관계의 분석. 사회보장연구, 30(4), 57-83.	6
359	ART001899385	강현민, 김매이, 이현섭, 최희동 (2014). 스포츠바우처제도 일자리 창출 효과 분석. 한국체육학회지, 53(4), 413-428.	6
360	ART001954071	김유찬, 김진영 (2014). 최근 정부의 주택임대차정책 평가와 임대소득과세를 통한 주거급여 지원 방안 연구. 조세연구, 14(3), 101-125.	6
361	ART001878345	황인매, 김용득 (2014). 성인 돌봄서비스 품질관리제도의 다양한 모습- 스웨덴, 영국, 미국, 싱가포르, 일본, 한국의 비교를 중심으로-. 한국사회복지행정학, 16(2), 93-125.	6
362	ART001877830	김은정 (2014). 주요 국가의 사회서비스 공급주체 성격변화와 정책적 쟁점. 한국사회와 행정연구, 25(1), 169-195.	5

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
363	ART001904822	이효성, 고그린 (2014). 장애인의 돌봄충족과 돌봄서비스 이용실태 및 결정변인. 한국콘텐츠학회 논문지, 14(8), 207-219.	5
364	ART001920987	최권호, 김진, 손영은, 남석인 (2014). 소아암 가족의 심리사회적 서비스 요구-환아 부모의 경험을 중심으로 -. 한국가족복지학, 45, 171-197.	5
365	ART001860088	장석인 (2014). 사회적기업 종업원의 서비스지향성이 친사회적 서비스행동에 미치는 영향- 휴먼서비스 산업을 중심으로 -. 인적자원관리연구, 21(1), 83-116.	5
366	ART001933151	김슬기, 최영 (2014). 장애인활동지원 바우처 이용자의 선택권이 서비스 질에 미치는 영향. 한국지역사회복지학, 51, 191-221.	5
367	ART001867633	허남재, 석재은 (2014). 재가 장기요양 돌봄노동의 특성과 돌봄관계에 대한 시민권적 접근. 노인복지연구, 63, 279-307.	5
368	ART001852266	이용표 (2014). 정신보건센터 사례관리와 정신질환자 토달케어서비스 간의 연계체계 형성을 위한 정책과제: 재정관리방식을 중심으로. 한국사회와 행정연구, 24(4), 367-386.	4
369	ART001888301	황인매, 이동석, 김용득 (2014). 사회서비스 품질관리제도 구성요소와 국가비교-이용자 중심성, 제도 실효성, 운영 안정성을 중심으로-. 사회복지연구, 45(2), 203-232.	4
370	ART001901491	손원익, 박태규 (2014). 한국 NPO의 정부 사회서비스 공급 대행자로서의 역할: 규모와 구조. 한국비영리연구, 13(1), 3-22.	4
371	ART001917580	최성은 (2014). 영유아 보육서비스의 평가와 개선방안. 재정정책논집, 16(3), 63-95.	4
372	ART001941832	강문실, 양성국, 문성주 (2014). 제주지역 사회적기업의 문제점과 활성화 방안에 대한 연구. 한국도시연구, 26(4), 71-86.	4
373	ART001894333	이신명 (2014). 장기요양 등급의 노인의 보건복지서비스 이용에 영향을 주는 요인. 노인복지연구, 64, 265-286.	4
374	ART001853922	이혜정 (2014). 부산 사회서비스기관들의 네트워크 구조적 특성과 서비스품질과의 관계. 인문사회과학연구, 42, 87-122.	3
375	ART001878365	조남경, 김경임 (2014). 성인 돌봄서비스 재정지원 방식과 그 변화의 이해- 스웨덴, 영국, 미국, 싱가포르, 일본, 한국의 6개국 비교 연구 -. 한국사회복지행정학, 16(2), 271-303.	3
376	ART001888109	남세현 (2014). 보완대체의사소통 중재에 대한 사회서비스비즈니스 모델 프레임워크의 개발 과정 분석. 유아특수교육연구, 14(2), 187-207.	3
377	ART001917300	이명화, 이윤정 (2014). 노년기 남편을 둔 결혼이주여성의 결혼만족도에 미치는 영향 요인 : 인적지지와 사회서비스를 중심으로. 디지털융복합연구, 12(9), 47-62.	3
378	ART001918402	박춘복, 김종호, 정광호 (2014). 사회서비스 부적정 이용에 대한 감사 효과분석-사회서비스 바우처 사업을 중심으로 -. 한국정책학회보, 23(3), 161-198.	3
379	ART001926946	홍성운 (2014). 새로운 사회구조변화에 대응한 지역사회서비스의 개선방안 모색. Crisisonomy, 10(10), 147-171.	3
380	ART001890446	박영숙, 박홍재 (2014). 효복지 개념의 정립과 그 시사점. 효학연구, 19, 89-114.	3
381	ART001941794	손진아 (2014). 문화복지의 정책수단으로서 문화이용권사업의 성과연구 - 강원동해안 시·군지역의 문화예술 인프라 요인을 중심으로 -. 한국도시연구, 26(4), 1-25.	3
382	ART001916671	이문화 (2014). 장애인의 문화적 권리 보장에 대한 소고. 한국콘텐츠학회 논문지, 14(9), 267-274.	3
383	ART001846118	엄영란 (2014). 생명의 돌봄. 인간연구, 26, 65-92.	3
384	ART001847007	고수진, 김열, 송미옥, 최영심, 최성은, 조현정, 허윤정, 박명희, 박선주, 권소희 (2014). 가정 호스피스완화의료 서비스 현황 조사: 실무자 포커스그룹 인터뷰를 중심으로. 한국데이터정보과학회지, 25(1), 37-52.	3
385	ART001912728	최희경 (2014). 사회복지서비스 이용자 참여로서의 가족 돌봄자 운동조직 사례연구- 영국 Carers UK를 중심으로 -. 한국사회정책, 21(3), 37-70.	3

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
386	ART001902671	박경숙, 이화운 (2014). 서비스공급자의 공공복지전달체계 통합성 인식비교: 남양주 희망케어센터와 경기도 무한돌봄센터를 중심으로. GRI연구논총, 16(2), 233-264.	3
387	ART001849592	강영철 (2014). 정부지원사업 평가지표 구성의 적절성에 대한 논의 : 사회서비스 바우처 사업을 중심으로. 사회과학연구, 26(2), 161-192.	2
388	ART001910325	주은선 (2014). 변화하는 스웨덴 모델과 박근혜 정부의 복지정책 방향. 스칸디나비아 연구, 15, 103-142.	2
389	ART001930489	정세희 (2014). 이용자중심 사회서비스 품질 측정 모형 개발 및 적용에 관한 연구 : 재가서비스를 중심으로. 한국사회복지행정학, 16(4), 1-32.	2
390	ART001852382	김맹신, 이문주 (2014). 정부의 소외계층을 대상으로 한 여행바우처 사업의 효율성 제고 방안. 관광레저연구, 26(2), 391-404.	2
391	ART001850845	민은희 (2014). 사례관리수행요소가 정신질환자의 삶의 질에 미치는 영향 -정신건강 토탈케어 바우처 기관을 중심으로-. 한국콘텐츠학회 논문지, 14(2), 270-282.	2
392	ART001907061	김민주, 손제희 (2014). 돌봄서비스 제공인력의 감정노동수행정도가 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구 : 장애인활동서비스 제공인력을 중심으로. 비판사회정책, 44, 7-45.	2
393	ART001934472	김은정 (2014). 미국 재가돌봄서비스 정책변화와 한국 정책에의 함의: 재정지원 및 품질관리방식을 중심으로. 지방정부연구, 18(3), 335-354.	2
394	ART001864428	최영준, 김주리, 이승준, 최혜진 (2014). '중복과 누락' 담론의 재구조화- 성인돌봄 서비스의 사례 -. 한국정책학회보, 23(1), 257-284.	2
395	ART001953915	주인자, 태동원, 윤영석, 권민숙 (2014). 서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향 - 노인돌봄종합서비스를 중심으로 -. 한국자치행정학보, 28(4), 395-420.	2
396	ART001893638	이명호 (2014). 재가서비스에 종사하는 노인돌봄인력의 소진. 지역사회연구, 22(2), 175-196.	2
397	ART001853665	박정선 (2014). 사회복지법의 개념 정립을 위한 소고. 사회보장연구, 30(1), 81-103.	1
398	ART001864931	김영범 (2014). 임금불평등과 사회복지지출-선진 국가들의 경험을 중심으로. 한국 사회정책, 21(1), 77-103.	1
399	ART001883414	이호용 (2014). 국가작용으로서의 사회보장의 시장화에 관한 연구 - 국가와 지방자치단체의 사회적 책임을 중심으로 -. 지방자치법연구, 14(2), 249-276.	1
400	ART001909159	현승현, 김선엽 (2014). 지방자치단체 빈곤가구의 사회복지서비스 이용결정 요인 및 지역적차 분석 -서울시 복지패널 2차 자료를 중심으로-. 한국비교정부학보, 18(2), 213-240.	1
401	ART001910324	윤도현 (2014). 한국의 복지국가와 중간계급: 자영업자 문제를 중심으로. 스칸디나비아 연구, 15, 63-101.	1
402	ART001932881	권세원, 이은정 (2014). 조기아동발달 통합환경사정모델(Total Environment Assessment Model of Early Child Development: TEAM-ECD)을 활용한 어린이대상 사회서비스 프로그램 현황 및 성과 분석: 어린이 건강불평등 완화의 관점에서. 비판사회정책, 45, 51-97.	1
403	ART001943907	최예나 (2014). 계약관리요인에 따른 사회서비스 사업성과에 관한 연구 - 보건복지부 노인일자리사업을 중심으로 -. 한국거버넌스학회보, 21(3), 251-278.	1
404	ART001954800	안지민 (2014). 사회서비스의 주관적 성과에 관한 이용자와 제공자의 인식 비교 연구- 대구광역시 지역사회서비스투자사업을 중심으로 -. 한국비교정부학보, 18(3), 239-260.	1
405	ART001895138	박영준, 이해균, 박중휘, 김정현 (2014). 시각장애학생, 이료교사, 안마사 간 안마업의 문제점과 발전방안에 관한 비교 연구. 시각장애연구, 30(2), 159-179.	1
406	ART001862121	주재현, 신동석 (2014). 공공서비스 중복에 대한 정부의 대응방식 연구: 방과후 돌봄서비스 사례를 중심으로. 국가정책연구, 28(1), 103-128.	1

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
407	ART001914318	이형하, 최한수 (2014). 지역사회서비스 이용자의 사회서비스 재구매 의도에 미치는 영향. 한국컴퓨터정보학회논문지, 19(9), 141-150.	0
408	ART001945768	김윤수, 류호영 (2014). 영국과 프랑스의 사회서비스 제도변화 비교 분석: 돌봄서비스의 지방재정과 품질관리를 중심으로. 한국지방재정논집, 19(3), 145-174.	0
409	ART002159570	황준용 (2014). 사회적기업육성법의 개선방안에 관한연구. 사회법연구, 23, 143-184.	0
410	ART001951825	허종호, 반파눔 시카룬, 오주환 (2014). The effects of a voucher scheme on knowledge, attitude, and practice of maternal, neonatal, and child health services among pregnant women in Lao People's Democratic Republic. 보건경제와 정책연구, 20(4), 103-122.	0
411	ART002064511	양난주 (2015). 사회서비스 바우처 정책 평가. 한국사회정책, 22(4), 189-223.	15
412	ART002071079	김동화, 엄기옥 (2015). 치매특별등급제도의 시행 이후, 치매노인 가족의 케어경험에 관한 연구 - 케어의 어려움과 필요한 사회서비스를 중심으로 -. 노인복지연구, 70, 349-371.	11
413	ART001979794	서정희, 이지수 (2015). 서비스 부문에서의 불안정 노동의 메커니즘: 업종별 시장구조와 비정규 고용. 사회복지연구, 46(1), 283-314.	11
414	ART001988118	김학실 (2015). 돌봄 사회적 기업의 성공요인에 관한 연구: 충북 지역을 중심으로. 국정관리연구, 10(1), 157-185.	11
415	ART002010242	전용호 (2015). 노인 돌봄서비스의 전달체계에 관한 연구: 공공부문 인력과 공급자의 관점을 중심으로. 보건사회연구, 35(2), 347-379.	10
416	ART001966658	김민주 (2015). 돌봄 서비스 제공인력의 이직의도에 미치는 영향에 관한 비교연구. 비판사회정책, 46, 48-84.	10
417	ART001979408	정진경, 정세희 (2015). 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌보미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향. 노인복지연구, 67, 7-32.	10
418	ART001966696	김찬우 (2015). 고령장애인의 개념 정립과 복지욕구 비교를 통한 돌봄 서비스 정책방향 설정에 대한 고찰. 비판사회정책, 46, 165-201.	9
419	ART001976469	김은정, 이명자 (2015). 아이돌보미의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증. 가족과 문화, 27(1), 152-178.	9
420	ART001979421	김찬우 (2015). 노인복지서비스 증진을 위한 지방정부의 역할정립에 관한 고찰. 노인복지연구, 67, 33-60.	9
421	ART002009172	김영란, 김고은, 김소영 (2015). 발달장애인 자녀를 둔 부모의 돌봄부담감 및 관련변인 연구- 양부모 가구 자녀의 생애주기에 따른 차이를 중심으로 -. 여성연구, 88(1), 117-164.	9
422	ART002008733	김은정 (2015). 사회적 돌봄체계 구축에서 공동체적 접근에 관한 연구. 사회복지연구, 46(2), 153-176.	9
423	ART001993923	김의영, 임기홍 (2015). 한국 사회적경제 조직 지형도. Oughtopia (오토피아), 30(1), 61-92.	8
424	ART002026725	김진우 (2015). 환경변화에 따른 사회복지법인 제도의 비판적 고찰. 한국사회복지행정학, 17(3), 461-489.	8
425	ART002006036	이복실 (2015). 중증 성인발달장애인 가족의 돌봄 부담과 서비스 욕구에 관한 연구 - 어머니와 실무자를 중심으로. 한국장애인복지학, 28, 5-27.	8
426	ART002061968	황창호 (2015). 정부의 정책수단이 정부성과 인식에 미치는 영향에 대한 연구: 정부규제, 보조금, 바우처, 조세, 민영화 정책을 중심으로. 한국행정논집, 27(4), 969-986.	7
427	ART002003693	윤길순, 최우석 (2015). 사회 돌봄 서비스를 제공하는 사회적 협동조합의 거버넌스에 관한 탐색적 연구 - 공동생산 개념을 중심으로 -. 사회경제평론, 28(2), 279-340.	7
428	ART001956800	남세현, 박은혜, 김경양, 김영태 (2015). AAC중재 사회서비스 모델 개발을 위한 델파이 조사연구. 지체.중복.건강장애연구, 58(1), 29-55.	6

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
429	ART002006817	고경동 (2015). 지역사회서비스 종사자의 감정노동과 프로세스 분석. 지방행정연구, 29(2), 211-241.	6
430	ART002034093	이재웅, 양혜린 (2015). 주거취약계층 매입임대주택 입주민의 주거비 부담이 삶의 질에 미치는 영향 : 사회서비스의 조절효과를 중심으로. 사회복지연구, 46(3), 153-177.	6
431	ART001994606	전명수 (2015). 종교사회복지의 이념과 실천 방식에 대한 재정찰 - 종교사회복지의 이론화작업의 일환으로. 담론201, 18(2), 65-92.	6
432	ART002070304	김선헤 (2015). 초등학교 돌봄서비스의 목적 논의: 공공성과 아동 자기결정의 자유에 근거하여. 한국초등교육, 26(4), 515-535.	5
433	ART002033145	최현묵, 류순현, 이원희 (2015). 복지서비스 운영주체별 효율성에 관한 연구 -노인돌봄기본서비스를 중심으로-. 한국지방자치학회보, 27(3), 121-143.	5
434	ART001979776	김찬우 (2015). 2014년 노인장기요양보험제도 등급판정체계 개편에 대한 쟁점 고찰. 사회복지연구, 46(1), 111-134.	5
435	ART001962009	김형용 (2015). 복지국가의 생태학적 전환과 사회서비스의 가능성 : 생태 한계와 공유지 개념을 중심으로. 한국사회복지조사연구, 43(2), 211-238.	4
436	ART001983707	심선경 (2015). 노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 요양보호사의 공공성 인식을 중심으로. 한국콘텐츠학회 논문지, 15(4), 220-233.	4
437	ART002007766	장석인, 성연옥, 임상호 (2015). 임팩트투자(Impact Investment)의 사회서비스 활성화 연구: 영국의 사회성과연계채권(SIB)을 중심으로. 경상논총, 33(2), 105-128.	4
438	ART002022177	강현주, 이상무 (2015). 지역사회서비스 품질관리제도에 관한 인식과 개선방안 연구: 영리조직과 비영리조직의 비교. 사회과학연구, 41(2), 153-181.	4
439	ART002024800	권순애, 이오복 (2015). 사회서비스 시장에서의 사회복지전문직 가치감등에 관한 연구. 비판사회정책, 48, 7-51.	4
440	ART002053588	문진영, 김윤영 (2015). 소득보장과 사회서비스의 교환관계(trade-off) 연구. 한국사회복지학, 67(4), 203-226.	4
441	ART002054769	김종근 (2015). 사회적 서비스가 만족 및 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구: 기업형정부기관을 중심으로. 서비스경영학회지, 16(4), 141-161.	4
442	ART002000996	김진학, 송민선 (2015). 보건소 방문간호사의 서비스 수행빈도 및 교육요구. 가정간호학회지, 22(1), 22-37.	4
443	ART001966794	이동석, 김은정, 김용득, 조남경 (2015). 돌봄서비스 재정지원방식과 공급주체의 성격 및 품질관리 기제에 대한 국가비교: 스웨덴, 영국, 미국, 싱가포르, 일본, 한국. 한국사회와 행정연구, 25(4), 161-181.	4
444	ART001977780	최지민, 이민홍, 김상원, 김화환, 김순은 (2015). 지속가능한 고령자 복지 패러다임의 가능성: 고령자의 돌봄서비스 공동생산(co-production) 동기에 관한 연구. 정책분석평가학회보, 25(1), 245-278.	4
445	ART001965481	박정환 (2015). 사회서비스 부문에서의 대안적 거버넌스 모형 탐색 - 영국과 미국의 사회성과 연계채권(SIB) 비교분석을 중심으로-. 한국사회복지행정학, 17(1), 147-187.	3
446	ART001977883	주은수, 김진옥 (2015). 성인돌봄의 지역간 편차 분석 : 성인돌봄상대현황지수의 개발 및 적용. 한국사회복지조사연구, 44(2), 335-358.	3
447	ART001995336	강현주 (2015). 사회서비스 일자리 질 개선 방안 연구 -시장경제조직과 사회적경제조직의 비교를 중심으로-. 한국사회복지행정학, 17(2), 31-58.	3
448	ART001995344	유아마 아쓰시, 김용득, 이동석, 황인매 (2015). 장기요양서비스 품질측정지표 변화 연구 - 도나메디안 모델에 의한 미국, 영국, 일본의 비교 -. 한국사회복지행정학, 17(2), 153-182.	3
449	ART002000915	서정민 (2015). 시계열 모형을 활용한 사회서비스 수요·공급모형 구축 : 발달재활서비스를 중심으로. 한국콘텐츠학회 논문지, 15(6), 399-410.	3

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
450	ART002006376	윤정혜, 이용갑, 최동국, 장소현 (2015). 지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 영향 요인 연구. 보건과 사회과학, 38, 201-223.	3
451	ART002009427	이훈희, 정상희, 황정은, 김제선 (2015). 사회복지사의 임금결정 및 임금격차에 관한 연구 : 2013 사회복지사 기초통계연감을 중심으로. 한국비영리연구, 14(1), 3-24.	3
452	ART002011239	이제복 (2015). 비영리조직의 형성에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?: 노인돌봄종합 및 가사간병방문지원서비스 제공기관을 대상으로. 한국행정학보, 49(2), 347-372.	3
453	ART002021417	양기용 (2015). 사회서비스 평가제도에 대한 정책 맥락적 재검토 : 지역사회서비스투자사업 평가들을 중심으로. GRI연구논총, 17(2), 81-107.	3
454	ART002027291	홍세영, 이병렬 (2015). 스웨덴 사회서비스의 민영화에 대한 연구. 스칸디나비아연구, 16, 163-194.	3
455	ART002069419	조향숙, 김수영, 박상미 (2015). 돌봄서비스제공자의 감정노동과 자기결정이 소진에 미치는 영향. 한국사회복지교육, 32(2), 205-226.	3
456	ART001977839	김종호, 심영미 (2015). 방과 후 돌봄서비스 실태 및 만족도 비교 연구: 의정부시, 고양시, 연천군의 초등돌봄교실을 중심으로. 정책분석평가학회보, 25(1), 399-419.	3
457	ART001979798	고미선, 신나래 (2015). 유자녀 장애여성의 가사 및 자녀돌봄 서비스이용에 관한 예측요인. 사회복지연구, 46(1), 371-396.	3
458	ART002011646	심정미, 채현탁 (2015). 지역아동센터와 초등돌봄교실의 협력에 관한 쟁점 고찰. 한국자치행정학보, 29(2), 313-328.	3
459	ART001981951	김이수 (2015). 사회정책 선호도의 영향요인에 관한 탐색적 연구 - 2013년 복지패널 부가조사 결과를 중심으로 -. 한국자치행정학보, 29(1), 273-288.	2
460	ART002041804	이승기, 김진우 (2015). 개인별 지원계획의 바우처 조정방식에 관한 고찰 - 발달장애인지원법을 중심으로 -. 사회복지법제연구, 6(1), 79-95.	2
461	ART002053117	차성환 (2015). 서서평의 누미노제 체험과 지역사회서비스의 이해 - 칼 융의 무의식 이론에 기대어. 담론201, 18(4), 35-68.	2
462	ART002058899	김정근, 신복기 (2015). 지역사회서비스투자사업의 서비스 재이용 의향에 영향을 미치는 요인: 이용자 만족도 매개효과를 중심으로. 사회복지정책, 42(4), 101-126.	2
463	ART002061450	차병섭, 이영 (2015). 사회복지 구성의 고용과 경제성장 효과에 대한 실증분석. 경제학연구, 63(4), 81-119.	2
464	ART002042884	공선희 (2015). 영국 캐머런 연립정부의 '큰 사회(Big Society)' 정책과 사회 서비스의 변화: 노인 돌봄을 중심으로. 유럽연구, 33(3), 25-56.	2
465	ART002027850	장참섭, 김선미, 구혜령, 황덕순 (2015). 아이돌봄서비스 이용의 어려움과 대처방식 및 이용가정 유형화 연구. 한국가족자원경영학회지, 19(3), 17-40.	2
466	ART002006508	민연경 (2015). 구조적 속성에 따른 네트워크 거버넌스 유형화와 비교분석: 노인돌봄기본서비스 전달네트워크를 중심으로. 정책분석평가학회보, 25(2), 221-245.	2
467	ART002065939	류지선, 백정원, 김숙남 (2015). 지역사회 생애 말기 돌봄에 있어서 사회복지 개입의 필요성 탐색. 보건과 사회과학, 40, 79-110.	2
468	ART001957307	강현주 (2015). 아동 대상 사회서비스 제공현황과 정책적 과제: 경기도 지역사회서비스를 중심으로. 청소년문화포럼, 41, 7-37.	1
469	ART002006049	이동석 (2015). 사회서비스 현금지급제도의 이용자 선택권 비교연구. 한국장애인복지학, 28, 49-74.	1
470	ART002010185	은석 (2015). 교육 및 사회정책의 출산율 고양효과에 대한 비교 연구: System-GMM을 활용한 26개국 18년간의 패널 자료 분석 결과를 중심으로. 보건사회연구, 35(2), 5-31.	1
471	ART002026963	강현주, 임은의 (2015). 사회서비스 제공 사회적기업에서의 일자리 경험 연구. 한국지역사회복지학, 54, 63-94.	1

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
472	ART002033572	황규성 (2015). 동독의 체제전환과 사회정책: 소득보장과 사회서비스의 결합을 중심으로. 한국사회정책, 22(3), 363-390.	1
473	ART002036099	김현민 (2015). 주계분석을 이용한 정신토달케어서비스 이용자의 지역사회 적응에 관한 탐색 - 한울사회서비스사업단 사례를 중심으로-. 한국장애인복지학, 29, 73-97.	1
474	ART002066490	맹수석, 이도희 (2015). 사회적기업에 대한 제도적 쟁점과 개선방안. 경제법연구, 14(3), 145-177.	1
475	ART002026254	최정규, 태윤희, 최영순 (2015). 가정호스피스·완화의료 제도 도입을 위한 국민 인식도 조사. 한국호스피스·완화의료학회지, 18(3), 219-226.	1
476	ART002004053	민연정 (2015). 지방자치단체의 노인복지서비스 전달네트워크 형성요인과 효과성 -독거노인돌봄기본서비스를 중심으로-. 한국지방자치학회보, 27(2), 1-27.	1
477	ART001977833	윤승희 (2015). 핀란드와 노르웨이의 양육수당 비교연구 : 제도적 맥락을 중심으로. 한국사회복지조사연구, 440, 1-24.	1
478	ART001979821	이용표, 최윤영, 제철웅, 노수희 (2015). 정신적 장애인의 사회서비스장벽과 의료화에 관한 사례연구 - 일명 염전노예사건의 사례를 중심으로 -. 법과정책연구, 15(1), 153-189.	0
479	ART002022712	김은혜, 원석조 (2015). 중국정부의 사회복지인재 대오건설정책과 지역사회서비스센터 사회복지사. 한국지방행정학보, 12(1), 49-69.	0
480	ART002036101	이동석, 김용득, 황인매, 유아마 아쓰시 (2015). 사회서비스 현금지급제도 유형별 일자리 질 보장 정책 국가비교. 한국장애인복지학, 29, 121-147.	0
481	ART002037186	이재삼, 조만형 (2015). 사회보장제도 실현에 있어서의 문제점 고찰과 그에 대한 개선방안 제고. 법학연구, 59, 255-288.	0
482	ART002321418	김미영 (2015). 대인서비스 노동의 특성과 노동법의 규율. 이화젠더법학, 7(1), 1-31.	0
483	ART002067796	오충순, 최철성 (2015). 에너지바우처의 효율적 전달체계에 관한 탐색적 연구. 한국비영리연구, 14(2), 53-71.	0
484	ART002021216	장세길 (2015). 문화이용권사업과 지역문화진흥 - 전라북도 사례로 살펴본 성과와 과제. 문화정책논총, 29(2), 104-131.	0
485	ART002069205	박승민 (2015). 영국의 건강과 사회적 돌봄 서비스 시스템 통합의 복지정치, 1948-2010. 정부학연구, 21(3), 121-161.	0
486	ART002061281	김정희, 문경숙, 신복순, 장은아 (2015). 일 지역 요양시설의 임종돌봄서비스. 가정간호학회지, 22(2), 216-227.	0
487	ART002051414	백정원, 류지선, 김숙남 (2015). 지역기반 보건·복지 연계 가능성에 대한 탐색연구 - 노인의 생애 말기 돌봄서비스를 중심으로. 민족연구, 64, 222-246.	0
488	ART002102577	신경아 (2016). 여성노동시장의 변화에 관한 여덟 가지 질문. 페미니즘연구, 16(1), 321-359.	21
489	ART002140153	김정호, 주상호 (2016). 사회서비스 제공형 사회적 기업의 성공요인 연구 : N 사례기업 중심으로. 경영컨설팅연구, 16(3), 215-225.	8
490	ART002156380	김은정 (2016). 지역적 환경과 제도적 특성을 고려한 사회서비스 공급체계 분석. 사회복지연구, 47(3), 5-33.	7
491	ART002116330	김주현, 주경희, 오혜인, 정순돌 (2016). 전문가집단의 연령주의(Ageism) 인식과경험에 대한 질적 연구 : 의료사회서비스법률금융 전문가의 고령자와의 상호작용을 중심으로. 노인복지연구, 71(2), 9-47.	6
492	ART002120265	성신희, Kim Seong Ho (2016). 한국적 신사회위험에 대응하는 기독교 사회복지 실천방안 연구: 인구·사회학적 변화에 대한 대응을 중심으로. 선교와신학, 39, 179-212.	6
493	ART002166965	이선미 (2016). 돌봄의 특성과 돌봄 공공성의 요건. 사회와 이론, 29, 223-260.	6
494	ART002086269	김은배 (2016). 청소년 방과후 돌봄 서비스 종사자의 근로환경 표준화 방안 연구. 청소년학연구, 23(2), 199-220.	6

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
495	ART002166072	양난주 (2016). 사회서비스 일자리 질에 영향을 미치는 공급조직 특성 분석. 한국사회복지행정학, 18(4), 259-285.	5
496	ART002188572	사공혜, 이가연 (2016). 요양병원 간호사의 인간중심돌봄과 간호서비스 질. 지역사회간호학회지, 27(4), 309-318.	5
497	ART002077356	강현주 (2016). 사회서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구. 사회과학연구, 27(1), 67-90.	4
498	ART002084333	홍현우, 주병기 (2016). 사회적기업에 대한 경제학적 고찰: 사회서비스 제공형. 재정학연구, 9(1), 87-112.	4
499	ART002095368	최예나 (2016). 사회서비스 일자리 양과 질의 결정요인 분석 - 개인특성과 지역요인의 영향을 중심으로 - . 한국자치행정학보, 30(1), 369-394.	4
500	ART002126714	이현주, 조성숙 (2016). 관계마케팅이 지역사회서비스의 재이용의사에 미치는 영향과 서비스품질의 매개효과 분석. 보건사회연구, 36(2), 311-344.	4
501	ART002161395	백순형, 박업지, 조민석, 김희영 (2016). 뇌졸중 환자 보호자의 삶의 질에 영향을 미치는 부양부담 요인분석. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 10(5), 227-234.	4
502	ART002183475	이형하 (2016). 돌봄서비스 제공인력의 직무만족 영향에 대한 융복합연구 : 수퍼비전의 매개효과를 중심으로. 한국융합학회논문지, 7(6), 229-236.	4
503	ART002094061	남석인, 이예진, 김보미, 이은경 (2016). 돌봄서비스 이용 독거노인의 우울이 자기방임에 미치는 영향: 사회적 지지 경험의 조절효과 검증. 정신건강과 사회복지, 44(1), 161-187.	4
504	ART002098789	전용호, 김춘남 (2016). 재가노인지원서비스의 필요성과 역할 정립에 관한 연구 : 경기도의 이용자와 공급자의 관점을 중심으로. 노인복지연구, 71(1), 275-304.	4
505	ART002104165	서정민, 김남희 (2016). 사회서비스 공급체계의 최근의 연구 동향. 디지털융복합연구, 14(4), 55-68.	3
506	ART002180169	최영준, 최혜진 (2016). 사회서비스 거버넌스의 재구조화: 재량혼합의 관점에서. 한국사회정책, 23(4), 35-60.	3
507	ART002182101	양성옥 (2016). 바우처는 사회서비스 제공기관의 목적변화에 영향을 미치는가?. 한국자치행정학보, 30(4), 411-435.	3
508	ART002096947	임형빈, 김홍배 (2016). 저소득층을 위한 주택정책의 지역별 효과 분석 - 주거급여와 주택바우처 제도를 중심으로. 한국지역개발학회지, 28(1), 137-150.	3
509	ART002158287	장혜지, 장혜미, 김재범 (2016). 옴니보어 관점에서 본 문화 이용권 사용실태 분석. 인문사회 21, 7(5), 943-959.	3
510	ART002087266	안경천 (2016). 아이돌봄 서비스제공기관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 - 소진의 매개효과중심으로 - . 한국영유아보육학, 97, 29-47.	3
511	ART002081459	김나영 (2016). 휴면서비스조직 돌봄서비스제공자의 심리적 임파워먼트 척도개발 및 타당화 연구: 요양보호사를 중심으로. 한국노년학, 36(1), 57-78.	3
512	ART002093929	이승호, 변금선, 신유미 (2016). 노인 재가서비스의 확대가 가족의 생활시간에 미친 영향: 삼중차이 방법의 적용. 한국사회정책, 23(1), 227-256.	3
513	ART002082701	김지미 (2016). 장기요양서비스 제공체계의 변화과정에 관한 연구: 노인돌봄의 다원화와 정부의 역할을 중심으로. 한국지방자치연구, 17(4), 111-134.	3
514	ART002086570	남금희, 이주희, 조은희, 김창오 (2016). 응급실 의료진의 임종 돌봄태도에 미치는 영향 요인. 한국호스피스완화의료학회지, 19(1), 11-25.	3
515	ART002103818	백학영 (2016). 돌봄노동의 일자리 질 변화 분석. 지역과 세계, 40(1), 189-218.	3
516	ART002111005	서정민, 김남희 (2016). 사회서비스 공급유형별 성과평가 비교 : 노인관련 사회서비스를 중심으로. 디지털융복합연구, 14(5), 39-46.	2
517	ART002140018	양성옥 (2016). 사회서비스의 공공성과 공공 가치 실현의 실태 - 사회서비스 바우처 제공기관을 중심으로. 한국사회복지행정학, 18(3), 177-208.	2
518	ART002142608	정찬수, 한승완 (2016). 여성노인의 사회서비스 참여 형태에 따라 신체구성, 기초체력, 혈압 및 혈당 변화에 미치는 효과. 한국체육과학회지, 25(4), 1249-1258.	2

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
519	ART002174691	진재문, 김수영, 문경주 (2016). 부산시 노인가구의 공적 이전과 사적 이전의 관계: 소득 이전과 서비스 이전을 중심으로. 사회복지정책, 43(4), 169-192.	2
520	ART002179922	김성권 (2016). 육아휴직 제도의 법·정책적 문제점 검토. 사회법연구, 30, 1-33.	2
521	ART002187338	박성혜, 임수원, 권기남 (2016). 노인맞춤형운동치방서비스 사업의 기능적 분석에 관한 연구. 한국스포츠사회학회지, 29(4), 1-23.	2
522	ART002154568	여해주 (2016). 음악치료사의 바우처 서비스로 제공된 아동 음악치료 경험에 대한 현상학적 연구. 예술심리치료연구, 12(3), 161-184.	2
523	ART002137090	김선훈 (2016). 아동의 자기돌봄 경험에서 찾아보는 인성교육적 의미. 인격교육, 10(2), 73-96.	2
524	ART002125026	박영준, 이준상 (2016). 군 돌봄체계 내의 보육교사 서번트 리더십이 서비스 질에 미치는 영향. 한국군사회복지학, 9(1), 59-84.	2
525	ART002101679	임소연, 이진숙 (2016). 장애인활동지원 사업에서 여성의 돌봄노동 실태에 관한 연구. 인문사회 21, 7(2), 533-559.	2
526	ART002138091	심의경 (2016). 계획된 행동이론을 통해 본 고령여성의 노인복지주택 입주의도 영향요인. 한국노년학, 36(3), 563-579.	2
527	ART002077757	배화숙 (2016). 공동체성 지향을 위한 지역사회서비스투자사업의 정책적 쟁점. 디지털융복합연구, 14(1), 53-63.	1
528	ART002100021	노혜진 (2016). 한국 사회서비스의 사각지대 실태. 사회복지연구, 47(1), 179-204.	1
529	ART002128274	이현주 (2016). 지역사회서비스 창업에 있어 관계마케팅에 관한 연구: 관계신뢰와 관계만족 요인을 중심으로. 한국창업학회지, 11(2), 1-22.	1
530	ART002138818	최예나 (2016). 사회서비스 고용성과에 대한 지역요인의 영향 연구. 지방정부연구, 20(2), 299-323.	1
531	ART002145474	정지웅, 이준우 (2016). 사회서비스 공급 기관의 사회적경제 형태로의 전환 방안. 사회복지정책, 43(3), 213-242.	1
532	ART002166331	송헌재, 고선, 김지영 (2016). 지역사회서비스 가격구조가 서비스 이용에 미치는 영향. 지방정부연구, 20(3), 173-190.	1
533	ART002178534	김수정, 이진 (2016). 사회복지무요원의 사회서비스 지원 경험 연구. 사회과학연구, 42(3), 215-245.	1
534	ART002141405	김재호 (2016). 정부 고용의 장기적 변화, 1910-2013 - 공무원의 규모와 구성 -. 경제사학, 40(2), 219-271.	1
535	ART002119324	하은희, 조성한 (2016). 보육바우처가 보육서비스 질의 개선과 만족도에 미치는 영향. 현대사회와 행정, 26(2), 63-86.	1
536	ART002083305	이영광, 지은구 (2016). 장애아동급여정책(현금, 바우처)과 부모만족도와 관계. 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 6(2), 169-178.	1
537	ART002112240	옥수진, 조향숙 (2016). 돌봄서비스 종사자의 직무경험에 관한 인식유형 연구. 사회과학연구, 32(2), 243-269.	1
538	ART002181751	김순규, 장아영, 이소임, 유안나 (2016). 방과후 돌봄서비스 만족도가 다문화가정 아동의 적응에 미치는 영향. 한국자치행정정보, 30(4), 95-112.	1
539	ART002093875	최영준, 황규성, 최혜진 (2016). 통일 이후 돌봄서비스의 사회통합 역할에 관한 연구: 미래 시나리오 분석. 한국사회정책, 23(1), 61-93.	1
540	ART002081464	신근화, 신원식 (2016). 독거노인의 주거 인식유형에 관한 연구: 노인돌봄서비스 대상자를 중심으로. 한국노년학, 36(1), 103-121.	1
541	ART002137337	나승권, 박은주 (2016). 치매환자 부양자부담과 생활권 내 소규모 주·야간 돌봄 서비스 모델. 한국정보전자통신기술학회 논문지, 9(4), 428-439.	1
542	ART002128568	조성희 (2016). 노인돌봄기본서비스 관련 특성 지역간 비교 연구. 사회복지연구, 47(2), 141-166.	1
543	ART002191220	정우철 (2016). 노인돌봄종합서비스 이용률의 지역 간 차이와 그 요인: 지방정부에 대한 제언. GRI연구논총, , 97-128.	1

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
544	ART002179201	김지연, 김홍수 (2016). 재가 장기요양 서비스 이용과 노인 가족돌봄제공자의 돌봄 스트레스: 방문간호 서비스의 영향. Journal of Korean Academy of Nursing, 46(6), 836-847.	1
545	ART002150305	정운태, 서재욱 (2016). 노인 돌봄 의식의 국제비교 연구: ISSP(2012)의 37개국을 중심으로. 노인복지연구, 71(3), 335-357.	1
546	ART002109950	윤석진 (2016). 사회서비스영역에서 권리구제 절차의 정합성 확보방안. 사회복지법제연구, 7(1), 157-190.	0
547	ART002174925	이준영 (2016). 유럽 국가들과 비교한 한국 사회서비스의 사회경제적 효과. 질서경제저널, 19(4), 43-66.	0
548	ART002183418	김향령, 노은경, 김승희, 전미진 (2016). 직무만족이 정신사회적 안녕수준에 미치는 융합적 영향: 돌봄 사회 서비스. 한국융합학회논문지, 7(6), 105-113.	0
549	ART002191968	김송이 (2016). 바우처 제도의 이용자 선택권 강화가 돌봄노동자에게 미친 영향과 그 의미. 사회복지연구, 47(4), 281-307.	0
550	ART002130604	김가연, 홍희정, 홍성현 (2016). 주택바우처 수혜자의 주거지 특성 분석 - 서울시를 중심으로. 한국콘텐츠학회 논문지, 16(7), 207-220.	0
551	ART002127041	김종성, 전선혜 (2016). 방과후 체육돌봄 서비스 프로그램의 구성방향과 실제. 한국체육과학회지, 25(3), 945-954.	0
552	ART002185865	강민희 (2016). 윤리적 돌봄 관점에서의 장애인활동보조서비스 당사자경험에 대한 사례연구. 한국장애인복지학, 34(34), 35-64.	0
553	ART002190213	조성희, 김정귀 (2016). 노인돌봄 환경 변화와 불교계의 과제. 동아시아불교문화, 28, 525-549.	0
554	ART002186495	박지성, 류성민 (2016). 사회적기업 성과평가에 있어 균형성과표(Balanced Scorecard) 적용에 대한 탐색적 연구: 돌봄서비스 제공 사회적기업 도우누리 사례를 중심으로. 서비스경영학회지, 17(5), 225-248.	0
555	ART002136039	Guy turnbull (2016). Care and Share Associates (CASA) in U.K.. 한국협동조합연구, 34(2), 171-179.	0
556	ART002118539	권나경, 이진숙 (2016). 유럽국가들의 돌봄레짐별 비공식 돌봄제공자(informal carer) 지원정책 비교 - 장기요양서비스를 중심으로. 유럽사회문화, 16, 293-322.	0
557	ART002150297	허남재, 석재은 (2016). 노인 돌봄의 사회적 구성: 행위주체자성 맥락과 구조적 맥락을 중심으로. 노인복지연구, 71(3), 247-277.	0
558	ART002220546	박재현, 이연숙, 안소미 (2017). 최근 지원주택 연구의 흐름과 특성 - 의료복지 데이터베이스의 2009-2016년 국제학술지를 중심으로 -. 한국주거학회논문집, 28(2), 1-12.	6
559	ART002242234	석재은 (2017). 장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 규제의 합리화 방안 연구. 보건사회연구, 37(2), 423-451.	6
560	ART002207031	한정원, 배화숙, 임홍탁 (2017). 사회서비스 사례분석 및 발전방안 -아동 및 노인 서비스를 중심으로-. 디지털융복합연구, 15(3), 1-7.	4
561	ART002251467	유진호, 서연태 (2017). 사회서비스를 기반으로 한 심리운동 연구동향 분석-2013년에서 2017년까지의 국내연구 중심으로-. 디지털융복합연구, 15(8), 25-32.	4
562	ART002194390	김시현, 김화수 (2017). 보건복지부 사업을 중심으로 한 언어재활사의 바우처 서비스 역량에 대한 연구. 언어치료연구, 26(1), 101-111.	4
563	ART002218061	제철웅 (2017). 발달장애인 공공후견지원사업의 방향성. 입법과 정책, 9(1), 305-328.	3
564	ART002287010	서정희 (2017). 기본소득과 사회서비스의 관계설정에 관한 연구: 사회서비스 구축론에 대한 반론을 중심으로. 비판사회정책, 57, 7-45.	3
565	ART002199548	김선희 (2017). 사회서비스 관계 질과 이용자 충성도와의 관계: 전환장벽의 조절 효과 분석. 한국사회복지행정학, 19(1), 171-198.	2
566	ART002215453	김민수, 김수영, 박병현, 최윤정 (2017). 사회서비스제공인력의 재난인식이 재난태도에 미치는 영향. Crisisonomy, 13(3), 93-111.	2

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
567	ART002245862	박철, 이현아, 정수연 (2017). 사회서비스에서 고객참여에 영향을 미치는 요인: 어린이집 부모들을 대상으로. 상품학연구, 35(3), 63-72.	2
568	ART002307928	김영중 (2017). 우리나라 사회서비스와 민간위탁 제도 연구. 보건사회연구, 37(4), 406-442.	2
569	ART002225719	박정선, 박찬임 (2017). 사회복지 생활시설 종사자의 재해·안전실태와 법적 고찰. 사회복지법제연구, 8(1), 183-209.	2
570	ART002226704	이인재 (2017). 사회적경제 발전과 사회서비스실천 변화. 사회과학논총, 20(1), 25-48.	1
571	ART002230224	김학범, 김현수 (2017). 사회서비스 제공을 위한 공공기관의 범죄경력조회 타당성에 관한 연구. 소년보호연구, 30(2), 29-52.	1
572	ART002233469	김가희 (2017). 공간회귀분석을 이용한 지역사회서비스 투자사업 공간접근성 영향요인 분석. 사회복지정책, 44(2), 145-178.	1
573	ART002238102	송다영 (2017). 이중돌봄 여성의 돌봄부담에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 - 동아시아 사례를 중심으로. 가족과 문화, 29(2), 95-125.	1
574	ART002242112	김은정, 김유리 (2017). 서비스 유형 및 지역특성을 고려한 사회서비스 제공인력 근로환경 분석. 한국정책학회보, 26(2), 51-78.	1
575	ART002242212	김윤영, 이정기 (2017). 사회서비스 통합 바우처 제공 경험에 관한 민간 공급자 FGI 분석. 보건사회연구, 37(2), 358-388.	1
576	ART002246814	김민정, 김윤정 (2017). 지역사회서비스투자사업 품질평가 현장조사방법 개선 방안에 관한 연구. 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 7(7), 679-689.	1
577	ART002266043	신가희, 문승민 (2017). 지역사회서비스투자사업의 활성화에 미치는 영향에 관한 연구: 지방정부와 지역사회 역량을 중심으로. 현대사회와 행정, 27(3), 51-78.	1
578	ART002288274	최현묵, 김인 (2017). 사회서비스 부문 정부 재정사업의 성과에 미치는 영향요인 분석에 관한 연구: 전달체계 및 재정적 특성을 중심으로. 지방정부연구, 21(3), 233-257.	1
579	ART002302542	김주선, 김동일 (2017). 특수아동 치료교육기관 운영과정 탐색: 근거이론을 중심으로. 특수교육학연구, 52(3), 1-22.	1
580	ART002264730	이현주, 허무열 (2017). 지역사회 서비스에서 관계해택과 관계품질, 관계지속의도와와의 관계연구. 산경연구논집, 8(4), 53-63.	1
581	ART002270666	함성근, 최민섭 (2017). 주택바우처 수급권자 거주유형별 주거만족도 차이에 관한 실증연구. 주거환경, 15(3), 185-209.	1
582	ART002288957	노용구, 권연택, 여정아 (2017). 스포츠바우처사업 효율적 운영전략에 관한 고찰: 스포츠강좌이용권을 중심으로. 한국사회체육학회지, 70, 215-225.	1
583	ART002224868	김훈, 임숙녀 (2017). 저소득층의 주거복지 개선에 관한 법 정책적 검토. 토지공법연구, 780, 69-94.	1
584	ART002230722	김나영 (2017). 휴먼서비스조직 돌봄서비스제공자의 심리적 임파워먼트 척도개정 및 타당화 연구: 요양보호사를 중심으로. 사회과학연구, 24(2), 379-397.	1
585	ART002202894	박광덕 (2017). 노인장기요양기관의 서비스 질에 관한 국제비교: 한국과 핀란드 비교. 사회적경제와 정책연구, 7(1), 155-186.	1
586	ART002200179	공선희 (2017). 영국 신노동당 정부의 제3섹터 정책: 노인 돌봄의 혼합경제에서 자원부문의 역할 변화 사례. 유럽연구, 35(1), 241-265.	1
587	ART002244204	박경순, 박영란, 손덕순, 염유식 (2017). 노인의 정신건강서비스 이용 결정요인: 가족돌봄자의 전문적 도움 추구태도를 중심으로. 노인복지연구, 72(2), 349-370.	1
588	ART002238519	유창민 (2017). Caregiving-related stresses and parents' attitude towards the marriage of people with intellectual disability in South Korea: The buffering role of social welfare service experience. 한국사회복지조사연구, 530, 111-136.	1

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
589	ART002244146	윤경아, 손의성, 김태영 (2017). 노인돌봄 기본 서비스 이용 독거노인의 사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향 : 희망의 조절효과를 중심으로. 노인복지연구, 72(2), 9-33.	1
590	ART002253513	이계희 (2017). 도시지역 재가노인의 인지기능과 관련요인 : 노인돌봄기본서비스를 제공받는 대상자 중심으로. Journal of The Korean Data Analysis Society, 19(4), 2175-2188.	1
591	ART002285924	이기연 (2017). 인도 국내 이주노동자 가정 내에서의 자녀 돌봄 실천 방식 - 짝까르부르 이주민 계토의 양간와디 센터 사례를 중심으로. 아시아여성연구, 56(2), 159-203.	1
592	ART002307372	김수완, 최중혁, 박동진 (2017). 노인장기요양서비스 제공과정에서의 복지기술 활용에 관한 연구. 노인복지연구, 72(4), 29-60.	1
593	ART002226963	김지미 (2017). 지방자치단체 '노인돌' 정책의 전개에 관한 연구: 중앙-지방간 관계 구조를 중심으로. 한국지방자치연구, 19(1), 41-63.	1
594	ART002200012	문지선, 김영미 (2017). 한국의 초단시간 노동시장 분석. 산업노동연구, 23(1), 129-164.	0
595	ART002226801	박서연, 유태균, 마즈다 이쿠노, 민혁기 (2017). 전자바우처 사회서비스 사업의 현황과 개선방안. 사회과학논총, 20(1), 149-162.	0
596	ART002232980	정여주, 권정숙 (2017). 아동복지교사 지원 사업의 성인직적 관점의 실태와 과제. 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 7(6), 231-238.	0
597	ART002235714	김상철 (2017). 한국과 독일의 초단시간 근로제 현황과 대책 비교. 질서경제저널, 20(2), 91-115.	0
598	ART002251296	이선미 (2017). 돌봄서비스의 공공성 문제: 지역아동센터를 중심으로. NGO연구, 12(2), 127-164.	0
599	ART002254398	고혜진, 민기재, 이정화 (2017). 복지인식에 대한 사회서비스 접근성의 매개효과 분석. 입법과 정책, 9(2), 299-323.	0
600	ART002254957	노호창 (2017). 이주여성과 사회보장법제. 이화젠더법학, 9(2), 159-214.	0
601	ART002256114	유태균, 이재원, 박혜경, 서명지, 이인재 (2017). 사회서비스 산업 육성을 위한 새로운 시장 플랫폼 : 개념과 정책과제. 한국사회복지행정학, 19(3), 115-139.	0
602	ART002261615	변장섭, 나주몽, 신우진 (2017). 가상추출법을 이용한 우리나라 사회서비스업의 고용연관효과. 산업경제연구, 30(4), 1237-1256.	0
603	ART002267695	박정연 (2017). 사회서비스 바우처 부정사용에 대한 법적 규제. 법학논총, 34(3), 111-132.	0
604	ART002269259	임홍탁, 한정원 (2017). 과학기술을 활용한 사회서비스 발전방안: 북유럽의 사례를 중심으로. 세계지역연구논총, 35(3), 213-236.	0
605	ART002278609	함선유, 권현지 (2017). 돌봄직 종사자의 저임금 기제 연구. 산업노동연구, 23(3), 131-175.	0
606	ART002285642	조한라, 여영훈 (2017). 사회서비스 이용자 정보이용성이 서비스 품질 및 만족에 미치는 영향: 재가노인복지서비스를 대상으로. 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 7(11), 717-725.	0
607	ART002285998	이윤경 (2017). 사회서비스에 대한 복지태도의 결정요인 분석: 사회서비스 이용 경험 및 정책 추진에 대한 의견을 중심으로. 사회과학논집, 48(2), 49-79.	0
608	ART002286284	김진숙 (2017). 아동친화적인 지역사회에 대한 부모와 아동관계자의 인식 비교- A 기초자치단체를 중심으로-. 디지털융복합연구, 15(11), 49-60.	0
609	ART002287058	천재영, 최영 (2017). 사회서비스의 사회품질 탐색을 위한 질적 연구: 공익형 노인 일자리 서비스를 중심으로. 비판사회정책, 57, 117-155.	0
610	ART002294650	손지현, 박해금, 최윤정, 장지현 (2017). 빈곤관이 사회복지 환경 인식에 미치는 영향 -사회복지관과 사회서비스기관 종사자 비교를 중심으로. 인문사회 21, 8(6), 501-516.	0

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
611	ART002299976	양성욱 (2017). 사회서비스 공공성 측정의 한계와 과업 - 공공성 평가 틀의 재구성 -. 한국사회복지조사연구, 55(2), 217-249.	0
612	ART002307880	박정연 (2017). 사회서비스 바우처 제도의 법문제. 행정법연구, 51, 263-287.	0
613	ART002265721	한숙영, 박상곤, 전민지 (2017). 여행바우처 이탈에 관한 정책적 대안 연구. 한국콘텐츠학회 논문지, 17(9), 486-497.	0
614	ART002227311	조한라, 여영훈 (2017). 노인돌봄종합서비스 이용자의 정보이용성과 품질 관계에 대한 선택의 매개효과: 'SERVPERF 모형'에 근거하여. 한국노년학, 37(2), 385-398.	0
615	ART002194440	김종성 (2017). 방과후 체육돌봄 서비스 프로그램의 목표 및 내용체계 개발. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 11(1), 165-173.	0
616	ART002306985	박미란 (2017). 연변 조선족 여성노인 돌봄서비스 연구. 여성학논집, 34(2), 117-158.	0
617	ART002275303	정선아 (2017). 영유아기와 초등 학령기 아동 돌봄서비스 강화 및 질 제고 방안 - '돌봄'과 '교육'의 통합 관점에서-. 어린이교육비평, 7(2), 39-59.	0
618	ART002272586	권나경, 양난주 (2017). 노인과 요양보호사의 갈등에 관한 연구. 노인복지연구, 72(3), 141-165.	0
619	ART002261504	임정현 (2017). 장애인 활동보조서비스 활동보조인의 서비스 제공 경험에 관한 연구. 직업재활연구, 27(2), 1-17.	0
620	ART002378679	김윤영, 윤혜영 (2018). 커뮤니티케어 해외사례와 함의 그리고 구상. 비판사회정책, 60, 135-168.	3
621	ART002324474	황미경 (2018). 치매 국가책임제 시행에 따른 통합사례관리 전달체계 연구-OECD 국가의 치매위기 대응 사례 중심으로 -. Crisisonomy, 14(2), 57-70.	3
622	ART002364921	김미옥, 김고은, 정민아 (2018). 장애인복지시설 서비스 환경과 긍정적 돌봄의 관계 -발달장애인의 도전적 행동에 대한 지원을 중심으로-. 한국장애인복지학, 40(40), 237-262.	3
623	ART002403985	오수경, 신창환 (2018). 스마트건강증진서비스 효과성 분석 연구: 서울시 사례. 연구방법논총, 3(1), 57-77.	2
624	ART002324255	이윤진 (2018). 돌봄서비스 종사자 고용안정성 강화-보육교사와 요양보호사의 근로 환경을 중심으로-. GRI연구논총, 20(1), 149-177.	1
625	ART002332864	송다영, 백경훈, 장수정 (2018). 중고령 이중돌봄자의 소진에 관한 연구. 가족과 문화, 30(1), 58-85.	1
626	ART002361115	권주형, 최호규, 경강원, 이남겸 (2018). 충남 사회혁신기업의 현황 조사를 통한 산업계 특성화 고등학교의 사회서비스 관련 학과 개편에 관한 연구. 상업교육연구, 32(3), 23-45.	1
627	ART002364913	김봉선 (2018). 사회서비스시장에서 활동보조서비스에 대한 제공기관의 인식과 적용에 관한 연구 : 서울지역 장애인복지관을 중심으로. 한국장애인복지학, 40(40), 179-207.	1
628	ART002364826	최권호 (2018). 소아암 경험자 및 보호자의 취약성과 치료과정 기반 심리사회적 서비스 요구. 보건사회연구, 38(2), 417-451.	1
629	ART002331788	김현진 (2018). 노인돌봄서비스사업 독거노인생활관리사의 노인 죽음 경험 연구 -고통의 성장 -. 한국사회복지지적연구, 12(1), 109-134.	1
630	ART002339353	전용호 (2018). 영국 성인돌봄서비스 시장에 대한 감독 개혁과 한국 장기요양의 시사점. 한국산학기술학회논문지, 19(4), 203-210.	1
631	ART002349800	주현정, 김용득 (2018). 공공성 담론으로 보는 돌봄서비스 - 상호의존의 조직화와 공동생산 제안을 중심으로 -. 한국사회복지행정학, 20(2), 233-262.	1
632	ART002334126	이민홍, 전용호 (2018). 노인돌봄기본서비스 서비스관리자의 업무특성과 업무로 인한 부정적 결과. 노인복지연구, 73(1), 209-234.	1
633	ART002320822	윤희상, 김경희 (2018). 간호학부의 간호간병 통합 서비스 실습에 대한 연구. 학습자중심교과교육연구, 18(4), 263-279.	1

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
634	ART002319243	천재영, 최영 (2018). 사회서비스 품질 측정모형 개발 : 공익형 노인일자리를 중심으로. 한국사회복지행정학, 20(1), 1-23.	0
635	ART002327403	김학실, 최영출 (2018). 사회적기업과 사회복지서비스제공형 사회적기업의 지역 격차 요인분석. 한국자치행정학보, 32(1), 1-21.	0
636	ART002331066	유태균 (2018). 사회서비스 10년 경험을 통해 본 사회서비스 일자리 정책의 과제. 사회복지연구, 49(1), 29-50.	0
637	ART002331085	한지은, 이계승 (2018). 여성결혼이민자의 사회서비스이용 결정 연구 : 개인차와 환경의 조절효과 중심. 사회복지연구, 49(1), 133-161.	0
638	ART002339329	신재은, 송윤희 (2018). 지역사회서비스투자사업 제공기관 직급별 교육요구조사: 아동재활치료서비스를 중심으로. 융합정보논문지, 8(2), 163-169.	0
639	ART002366895	김보영 (2018). 통합적 공공 복지전달체계를 위한 조건: 영국 사례 연구. 한국사회정책, 25(2), 403-428.	0
640	ART002367284	김지원, 이재복 (2018). 협동조합의 사회경제적 역할에 관한 탐색적 연구: 장애인 협동조합 사례를 중심으로. 국경관리연구, 13(2), 25-62.	0
641	ART002377379	이승기 (2018). 사회서비스 개념의 법적 정합성에 관한 고찰. 사회복지법제연구, 9(2), 103-115.	0
642	ART002378747	김보영 (2018). 지역사회서비스 투자사업 계획서 및 보고서 내용분석 : 지방정부의 자치복지 역량에 대한 탐색과 과제. 한국사회복지행정학, 20(3), 1-38.	0
643	ART002393347	임상현 (2018). New Labour's Joined-Up Government and Social Service Reform. 한국사회정책, 25(3), 131-150.	0
644	ART002393995	전용호, 이민홍 (2018). 사회서비스의 시장화에 대한 지방정부의 평가에 관한 연구: 지역사회서비스 투자사업의 등록제를 중심으로. 보건사회연구, 38(3), 521-554.	0
645	ART002407138	윤석진 (2018). 정부의 사회서비스 공공성 강화전략과 입법과제. 사회복지법제연구, 9(3), 3-38.	0
646	ART002408100	이선혜, 박정윤, 김윤민 (2018). 5060 부부 관계증진프로그램의 효과- 가족사회서비스 R&D 시범사업의 성과와 시사점 -. 한국사회복지학, 70(4), 247-270.	0
647	ART002410463	이선혜, 장영은, 고정은, 김윤민 (2018). 초등학교 자녀를 둔 가족의 부모자녀 관계 증진 프로그램 참여 경험에 관한 연구. 한국지역사회복지학, 67, 1-33.	0
648	ART002418517	김성인 (2018). 국제개발협력 인력 양성 및 활용의 개선 방안에 관한 연구. 입법과정책, 10(3), 155-178.	0
649	ART002420612	이세희, 최윤영 (2018). 장애인복지관 사회복지사의 권리옹호에 관한실천적 인식연구. 융합정보논문지, 8(6), 265-271.	0
650	ART002423455	이혁수, 이수영 (2018). 클라이언트 폭력과 직무스트레스 간의 관계에 관한 연구 - 장애인 복지시설과 비장애인 복지시설 종사자간 비교 -. 장애인복지연구, 9(2), 31-47.	0
651	ART002424356	김수영, 박병현 (2018). 한국 노인의 다차원적 빈곤 유형과 사회보장에 관한 연구. 사회복지정책, 45(4), 1-30.	0
652	ART002430292	이중희 (2018). 독일의 사회적기업과 시민참여. 기업경영리뷰, 9(4), 105-124.	0
653	ART002430436	이윤진 (2018). 보육정책에서의 근로자와 사용자 개념. 산업관계연구, 28(4), 105-130.	0
654	ART002430941	장신재 (2018). 노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 구조방정식모형 분석-사회서비스 이용, 우울, 자존감을 중심으로-. 대한고령친화산업학회지, 10(2), 65-74.	0
655	ART002431951	윤선희, 윤향미 (2018). 사회적농업 육성 및 인식확산을 위한 기초조사연구: 전라북도를 중심으로 -. 한국지방공기업학회보, 14(3), 65-89.	0
656	ART002433446	신창환, 박중규 (2018). 서울시 지역사회서비스투자사업 이용자의 만족도 유형분석: 다층 잠재계층모형 분석을 중심으로. 서울도시연구, 19(4), 169-186.	0

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
657	ART002323397	나혜심 (2018). A Study of South Korean Migrant Nurses in West Germany from the Perspective of the Catholic Church in Germany. 독일연구 - 역사·사회·문화, 37, 233-257.	0
658	ART002430297	장석인, Simon Fietze, 성연옥, 임상호 (2018). 종교계 사회적기업에 관한 연구: 기독교와 불교를 중심으로. 기업경영리뷰, 9(4), 125-142.	0
659	ART002393982	김민아, 이재희, 최권호 (2018). Perceived Benefits and Challenges of Psychosocial Service Uses for Adolescents and Young Survivors of Childhood Cancer. 보건사회연구, 38(3), 247-278.	0
660	ART002426612	배일한, 한정혜 (2018). 노인들의 신체상태가 텔레프레즌스 로봇 수용성에 미치는 영향에 대한 분석. 창의정보문화연구, 4(3), 293-301.	0
661	ART002376819	한유진, 정선희 (2018). 전공교육과 연계한 서비스-러닝이 예비 놀이치료자와 유아에게 미치는 영향. 아동학회지, 39(4), 67-80.	0
662	ART002321583	함철호 (2018). 바우처서비스 제공인력의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 -스트레스-대처-적응 모델의 적용-. 한국지역사회복지학, 64, 81-114.	0
663	ART002420537	정광호, 안상열 (2018). 이용자중심 재정전달체계에 대한 고찰. 한국지방행정학보, 15(3), 81-108.	0
664	ART002341753	김수정 (2018). 아동수당의 제도적 배경과 쟁점. 페미니즘연구, 18(1), 435-467.	0
665	ART002377846	김정호 (2018). 공공립유치원 확대정책의 평가: 현상유지 정책 및 완전무상 교육정책과의 비교. 제도와 경제, 12(3), 65-85.	0
666	ART002392638	김유미, 유선주, 전경숙, 김묘경 (2018). 노인돌봄서비스 제공기관의 돌봄제공자 정서지원서비스 현황 및 영향요인. 보건의료산업학회지, 12(3), 79-93.	0
667	ART002375690	황보람, 조항숙, 오설미, 김정자 (2018). 여성 돌봄서비스 노동자의 노동환경이 주관적 건강에 미치는 영향에 관한 연구: 부산지역을 중심으로. 사회과학연구, 34(3), 99-124.	0
668	ART002346144	손진희, 노자은 (2018). 청소년 돌봄서비스 영역에서의 인권교육의 현황과 과제. 법과인권교육연구, 11(1), 125-150.	0
669	ART002334231	조한라, 여영훈 (2018). 다층모형을 이용한 노인돌봄서비스의 이용자 만족과 후속 행동 의도 영향요인 분석. 노인복지연구, 73(1), 361-384.	0
670	ART002420532	오보영 (2018). 직장인 1인 가구를 위한 반려동물 공동돌봄 서비스디자인 연구. 한국디자인문화학회지, 24(4), 221-235.	0
671	ART002314027	정승엽, 허소희, 오홍엽, 진인기 (2018). 방문 서비스를 통한 노인의 이명 재활 효과. Audiology and Speech Research, 14(1), 41-47.	0
672	ART002392720	김진우 (2018). 발달장애인 지원에 있어서 영국 개인예산제도의 함의와 쟁점. 한국장애인복지학, 41(41), 111-136.	0
673	ART002378568	김진우 (2018). 영국 장애인 탈시설화의 함의- 지역사회 내 거주 및 주체성 증진을 중심으로. 한국사회복지학, 70(3), 7-27.	0
674	ART002430996	장봉석, 박정연 (2018). 노인돌봄체계의 개선방안에 관한 법적 고찰- 재가(가정방문형)서비스를 중심으로 -. 법학연구, 58(0), 87-126.	0
675	ART002350783	김수정 (2018). 시설요양보호사의 근무환경과 서비스 질과의 관계에서 돌봄노동 평가의 매개효과. 한국콘텐츠학회 논문지, 18(5), 58-70.	0
676	ART002377474	임건주, 조명주 (2018). 미혼모의 모성으로의 이행과정에서 보건의료종사자와의 상호작용 경험. 가정간호학회지, 25(2), 155-164.	0
677	ART002428500	전용호 (2018). 노인 돌봄의 연속성 측면에서 바라본 의료·보건·복지 서비스의 이용과 연계. 보건사회연구, 38(4), 10-39.	0
678	ART002374792	이정은, 고일선 (2018). 노인장기요양보험 재가보호서비스를 이용하는 노인성 치매 환자 가족의 돌봄평가와 가족기능과의 관계. 한국융합학회논문지, 9(8), 319-330.	0
679	ART002403240	윤선영, 이경연 (2018). 예비유아교사의 동물 돌봄 체험을 통한 돌봄 관련 인식의 변화. 유아교육학논집, 22(5), 61-82.	0

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
680	ART002435817	이경면, 홍지윤, 허주연, 허재홍, 김초복, 신창환, 이효녕, 이우진 (2019). 영역 특 수성 기반 작업기억 훈련의 효과: 사회 취약계층 아동을 중심으로. 사회과학연구, 30(1), 195-210.	0
681	ART002445255	이영글, 박성준, 함영진 (2019). 읍면동 민관협력이 복지사각지대 해소에 미치는 영향 : 경기도 읍면동을 중심으로. GRI연구논총, 21(1), 219-240.	0
682	ART002449099	이규리, 최현경 (2019). 임부의 행복에 영향을 미치는 요인: 생태체계 이론 적용. 지역사회간호학회지, 30(1), 11-24.	0
683	ART002450561	이영글, 박성준, 함영진 (2019). 복지사각지대 발굴에 미치는 영향요인: 읍면동 복 지허브 모형 간 차이를 중심으로. 사회복지정책, 46(1), 135-159.	0
684	ART002459309	안상훈, 박종연 (2019). 사회적경제 조직의 민주성과 리더십에 관한 사례연구: 사 회서비스 제공 사회적협동조합을 중심으로. 사회적기업연구(Social Enterprise Studies), 12(1), 91-125.	0
685	ART002462842	이정연, 송하진 (2019). 동네 기반 품앗이 지원 모바일 사회서비스 프로토타입 개 발: 이해관계자 참여 리빙랩을 중심으로. 디지털콘텐츠학회논문지, 20(4), 683-695.	0
686	ART002463122	홍세영, 박현숙 (2019). 스웨덴 지방자치단체의 복지 사무에 관한 연구. 사회법연 구, 37, 165-199.	0
687	ART002467729	김윤찬 (2019). 지역사회서비스 제공 전·후 노인의 삶의 질과 우울 비교 연구: 지 역사회서비스 투자사업을 중심으로. 지방정부연구, 23(1), 417-435.	0
688	ART002469830	김용득 (2019). 지역사회 기반 복지관의 공동체주의 지향성 강화 필요성과 과제- 공공성 담론의 확장과 사회서비스 운영 원리 변화를 중심으로 -. 한국사회복지행정 학, 21(2), 203-232.	0
689	ART002470143	장춘옥 (2019). 사회서비스 이용자의 서비스 지속성에 미치는 만족도 연구-지역사 회서비스투자사업을 중심으로-. 문화기술의 융합, 5(2), 257-261.	0
690	ART002470756	송인옥, 원서진, 김동화 (2019). 경상북도 장애인편의시설설치촉진사업 성과관리 평가지표 개발연구: 논리모형을 적용하여. 한국콘텐츠학회 논문지, 19(5), 115-127.	0
691	ART002475361	김지영 (2019). 장애인활동지원사의 돌봄노동에 대한 비판적 고찰. 인문사회 21, 10(3), 307-320.	0
692	ART002476320	박윤영 (2019). 커뮤니티케어정책에 따른 '장애인·고령자 등 주거약자 지원에 관 한 법률'의 개정방안. 인문사회 21, 10(3), 415-430.	0
693	ART002476566	임정숙, 김고은 (2019). 공동체 의식에 영향을 미치는 요인: 연령집단 간 비교. 인문 사회 21, 10(3), 1773-1788.	0
694	ART002477336	임정빈, 유재남 (2019). 사회서비스 공공성 확대를 위한 사회서비스원 설립 인식차 이 분석 -경기도를 중심으로-. 정책개발연구, 19(1), 95-122.	0
695	ART002485620	강상경, 전해숙 (2019). 가족은 정신요양시설 거주 정신장애인 당사자의 의사결정 대리인이 될 수 있는가?: 가족과 당사자의 정신요양시설 인지적 평가 및 지역사회 서비스 선호도 차이를 중심으로*. 사회과학연구, 58(1), 95-121.	0
696	ART002485981	허원창, 손동원 (2019). 한국 사회적기업의 사회적 성과 결정요인. 창조와 혁신, 12(2), 1-28.	0
697	ART002487109	박로은, 박미정, 신민지, 김상범 (2019). 농촌 사회서비스 정책 지원을 위한 농촌 고령일인가구 분포와 대중교통 접근성의 관계 분석. 농촌지도와 개발, 26(2), 99-111.	0
698	ART002489666	양성옥 (2019). 사회서비스는 삶의 질을 향상시키는가?: 바우처 방식의 사회서비스 와 삶의 질 간 중단 관계. 사회과학연구, 30(3), 3-24.	0
699	ART002494318	유영미 (2019). 사회보장수급권 보호의 내용과 수준에 관한 연구. 인문사회 21, 10(4), 575-586.	0
700	ART002495666	김보영 (2019). 구호법인 공공성? 문재인 정부의 사회서비스 정책 평가와 대안 모 색. 비판사회정책, 64, 7-51.	0

논문 번호	KCI 논문ID	논문 서지사항	인용 횟수
701	ART002497431	고관용 (2019). 사회서비스이용권 법제에 관한 소고. 사회복지법제연구, 10(2), 57-74.	0
702	ART002433777	이정연 (2019). 동네효과와 타임뱅크를 활용한 모바일 사회 서비스 제안. 디지털콘텐츠학회논문지, 20(1), 99-108.	0
703	ART002497685	박승민 (2019). 제2차 세계대전 이후부터 신 노동당 정부까지 영국의 복지 다원주의의 역동성: 노인을 위한 개인적 사회 서비스 정책을 중심으로. 한국노년학, 39(3), 429-449.	0
704	ART002475444	오은택, 이호훈 (2019). 노인 맞춤형 건강 바우처 서비스 사업 참여자의 삶의 질 향상을 위한 전제 조건 탐색. 한국스포츠헌회, 17(2), 199-208.	0
705	ART002457150	유승주 (2019). 지역사회복지기관 장애아동 재활서비스(바우처) 대상 장애아동 부모의 양육스트레스 & 항상성 요인에 관한 연구 -근거이론적 접근-. 지역사회연구, 27(1), 123-143.	0
706	ART002452234	이창수, 주동진, 김성일 (2019). 공급자 중심에서 바라본 노인 맞춤형운동 서비스의 쟁점과 발전 방안. 한국스포츠헌회, 17(1), 425-434.	0
707	ART002456527	윤태연, 이은솔, 박광수 (2019). 가구부문 미시자료를 활용한 에너지빈곤층 추정방법 비교 연구. 에너지경제연구, 18(1), 33-58.	0
708	ART002456934	이성규, 고재욱 (2019). 사립유치원 재무회계규칙의 쟁점 고찰. 유아교육·보육복지연구, 23(1), 93-118.	0
709	ART002500989	황보람, 조향숙, 오설미, 김정자 (2019). 돌봄서비스 노동자의 공감에 관한 탐색적 연구 : 건강과 일터영성의 영향을 중심으로. 생명연구, 53(0), 135-161.	0
710	ART002456992	정선영 (2019). 모성 이데올로기, 돌봄서비스 이용, 그리고 어머니의 행복감 - 영유아 어머니의 취업여부를 중심으로 -. 가족과 문화, 31(1), 140-165.	0
711	ART002481793	송사리, 김태희, 박명숙, 엄태립 (2019). 독거노인종합지원센터 돌봄서비스 실천인력의 공감경험에 관한 연구. 노인복지연구, 74(2), 61-85.	0
712	ART002468590	송인식 (2019). 노인요양병원 간병인의 돌봄서비스 질이 재이용의도에 미치는 영향 연구: 중국동포 간병인을 중심으로. 한국산학기술학회논문지, 20(5), 456-467.	0
713	ART002496623	이윤정 (2019). 청소년 한부모의 일과 삶의 실태와 현실 : 정규직 취업에 미치는 직업교육 경험과 아이돌봄 서비스 지원의 효과. 한국가족자원경영학회지, 23(3), 89-107.	0
714	ART002486397	김수현, 이정은, 이자호 (2019). 산재환자 여성배우자의 돌봄경험과 서비스 욕구에 관한 질적연구. 보건사회연구, 39(2), 250-290.	0
715	ART002455187	김경호 (2019). 장기요양보호 재가서비스 이용 노인의 인지기능 손상이 가족 돌봄 제공자의 우울에 미치는 영향: 사회적 지지와 자아통제감의 매개효과 검증. 국가정책연구, 33(1), 221-245.	0
716	ART002459692	원종숙, 송시현, 김성길 (2019). '저녁돌봄'을 이용하는 직장맘의 여유시간이 삶의 질에 주는 의미 탐구. 미래교육연구, 9(2), 21-41.	0
717	ART002463947	이승길 (2019). 가사근로자 고용개선법안의 쟁점과 개선방안. 사회법연구, 37, 403-464.	0
718	ART002499632	박재영, 강태인, 김미영, 이한결 (2019). 발달장애인 지역사회 내 독립주거 지원서비스 사업의 성과와 발전방향에 대한 종사자의 인식연구. 한국지역사회복지학, 70, 81-110.	0
719	ART002495730	류연규, 김송이, 김민정 (2019). 일상적 영유아 부모 돌봄 공백 시간에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇인가?: 서울시 맞벌이 가구를 중심으로. 비판사회정책, 64, 53-92.	0
720	ART002476531	권해연 (2019). 장애아동에게 제공된 의료재활서비스의 의료보전기관별 가족중심 접근법 차이에 대한 조사연구. 인문사회 21, 10(3), 1547-1560.	0