

정책보고서
2021-106

발 간 등 록 번 호
11-1352000-003338-11



사람을
생각하는
사람들

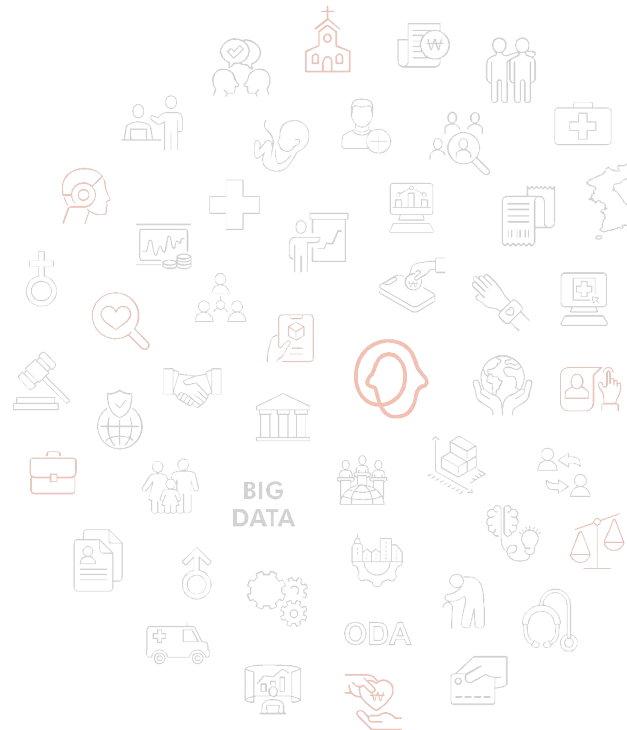


KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

2021년 사회서비스 수요 실태조사

안수란

이주민·서윤경·김유희·어유경·정세정·박세경



보건복지부

Ministry of Health and Welfare



한국보건사회연구원

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

■ 연구진

연구책임자	안수란	한국보건사회연구원 부연구위원
공동연구진	이주민	한국보건사회연구원 연구원
	서윤경	한국보건사회연구원 연구원
	김유희	한국보건사회연구원 부연구위원
	어유경	한국보건사회연구원 부연구위원
	정세정	한국보건사회연구원 부연구위원
	박세경	한국보건사회연구원 선임연구위원

제 | 출 | 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역계약(2021. 7. 2.)한 「2021년 사회서비스 수요 실태조사」의
보고서로 제출합니다.

2021년 12월
한국보건사회연구원 원장
이 태 수

목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



요 약	1
제1장 서 론	3
제1절 조사의 배경 및 목적	73
제2절 조사 개요	4
제2장 조사 내용 및 조사 방법	74
제1절 표본 설계	4
제2절 조사 방법 및 절차	85
제3절 조사 내용	8
제3장 사회서비스 수요 실태 기초 분석	7· 6
제1절 조사 대상 가구의 일반적 특성	9· 6
제2절 가구 생활여건 및 어려움	67
제3절 사회서비스 욕구, 이용경험, 이용의향	9· 8
제4절 사회서비스 이용경험 세부 분석	31
제5절 사회서비스 이용 평가	14
제6절 사회서비스 정책 인식	16
제4장 사회서비스 수요 실태 심층 분석	51
제1절 코로나19와 사회서비스	8
제2절 사회서비스 시장 확대 전략 모색: 돌봄 서비스를 중심으로	1·3 2
제5장 청년층 부가조사	1
제1절 청년층 부가조사 배경	26
제2절 청년층 부가조사 개요	27
제3절 청년층 부가조사 분석 결과	82
제4절 주요 분석결과의 요약 및 시사점	83

제6장 결론	313
제1절 주요 연구결과	35
제2절 정책적 시사점	38
제3절 조사의 한계 및 후속 조사를 위한 제언	63
참고문헌	355
부록	359
1. 2021년 사회서비스 수요 실태조사: 가구조사표	953
2. 2021년 사회서비스 수요 실태조사: 청년가구원 부가조사표	734

표 목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



〈표 1-2-1〉 사회서비스 수요 실태조사 추진 경과	1..... 4
〈표 1-2-2〉 사회서비스 수요 실태조사 대분류 체계 변화	3..... 4
〈표 1-2-3〉 2021년 사회서비스 수요 실태조사 서비스 범주와 2019년 대비 변경 내용	4..... 4
〈표 1-2-4〉 2021년 사회서비스 수요 실태조사 서비스 영역 분류 체계	6..... 4
<표 2-1-1> 사회서비스 수요 실태조사 모집단 현황 - 17개 시도별 가구 수	0..... 5
<표 2-1-2> 사회서비스 수요 실태조사 표본추출틀 현황	0..... 5
<표 2-1-3> 모집단 층화변수의 특성	1..... 5
<표 2-1-4> 서울시 및 경기도 세부권역별 해당 구 현황	2..... 5
<표 2-1-5> 6,000가구 표본크기에 대한 특성	2..... 5
<표 2-1-6> 각 권역별 표본배분 현황	3..... 5
<표 2-1-7> 각 권역별 모비율 추정에 대한 95% 신뢰수준 오차의 한계	3..... 5
<표 2-1-8> 세부 층별 표본배분 결과	4..... 5
〈표 2-2-1〉 사회서비스 수요 실태조사 조사완료 현황	1..... 6
〈표 2-3-1〉 사회서비스 수요 실태조사 조사내용	5..... 6
〈표 3-1-1〉 조사 대상 가구의 생애주기 구분 및 기준	9..... 6
〈표 3-1-2〉 조사 대상 가구의 가구 유형 구분	0..... 7
〈표 3-1-3〉 조사 대상 가구의 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 구분	1..... 7
〈표 3-1-4〉 조사 대상 가구의 가구원 수별 월평균 소득 구분	2..... 7
〈표 3-1-5〉 응답 가구의 일반적 특성	3..... 7
〈표 3-1-6〉 응답 가구의 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성	4..... 7
〈표 3-1-7〉 응답 가구의 경제적 특성	5..... 7
〈표 3-2-1〉 가구 내 어려움 경험 여부	6..... 7
〈표 3-2-2〉 가구 내 어려움 경험률: 생애주기별	7..... 7
〈표 3-2-3〉 가구 내 어려움 경험률: 소득수준별	8..... 7
〈표 3-2-4〉 가구 내 어려움 경험률: 가구 유형별	0..... 8
〈표 3-2-5〉 가구 내 어려움 경험률: 거주 지역별	1..... 8
〈표 3-2-6〉 가구 내 경제적 어려움 경험 여부	2..... 8
〈표 3-2-7〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 생애주기별	3..... 8
〈표 3-2-8〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 소득수준별	4..... 8
〈표 3-2-9〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 가구 유형별	5..... 8
〈표 3-2-10〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 거주 지역별	5..... 8

〈표 3-2-11〉 가구 전반적 삶의 질	6	8
〈표 3-2-12〉 가구 전반적 삶의 질: 각 특성별	8	8
〈표 3-3-1〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 인지도	9	8
〈표 3-3-2〉 사회서비스 인지도: 생애주기별	9	9
〈표 3-3-3〉 사회서비스 인지도: 소득수준별	9	9
〈표 3-3-4〉 사회서비스 인지도: 가구 유형별	9	9
〈표 3-3-5〉 사회서비스 인지도: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별	9	9
〈표 3-3-6〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스 개수	9	9
〈표 3-3-7〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 서비스 영역별	9	9
〈표 3-3-8〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 생애주기별	9	9
〈표 3-3-9〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 소득수준별	9	9
〈표 3-3-10〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 가구 유형별	9	9
〈표 3-3-11〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별	9	9
〈표 3-3-12〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 거주 지역별	1	1
〈표 3-3-13〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스	1	1
〈표 3-3-14〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스: 서비스 영역별	1	1
〈표 3-3-15〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스: 생애주기별	1	1
〈표 3-3-16〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스: 소득수준별	1	1
〈표 3-3-17〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스: 가구 유형별	1	1
〈표 3-3-18〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별	1	1
〈표 3-3-19〉 최근 1년간 이용 경험에 있는 사회서비스: 거주 지역별	1	1
〈표 3-3-20〉 사회서비스 필요도, 이용 경험, 이용의향	1	1
〈표 3-3-21〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스	1	1
〈표 3-3-22〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 서비스 영역별	1	1
〈표 3-3-23〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 생애주기별	1	1
〈표 3-3-24〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 소득수준별	1	1
〈표 3-3-25〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 가구 유형별	1	1
〈표 3-3-26〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별	1	1
〈표 3-3-27〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 거주 지역별	1	1
〈표 3-3-28〉 사회서비스 향후 이용 의향 및 비용 지불 의사	1	1
〈표 3-4-1〉 사회서비스 이용 경험에 있는 가구의 경제적 특성: 성인돌봄 및 아동돌봄 영역	1	1



〈표 3-4-2〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 건강 및 교육 영역	6·2·1
〈표 3-4-3〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 고용, 문화, 주거, 환경 영역	8·2·1
〈표 3-4-4〉 사회서비스 유형 구분	9·2·1
〈표 3-4-5〉 사회서비스 영역별/유형별 이용 경험률	1·3·1
〈표 3-4-6〉 사회서비스 영역별 이용 서비스 제공주체	3·3·1
〈표 3-4-7〉 시설이용 서비스 이용을 위한 이동수단	5·3·1
〈표 3-4-8〉 시설이용 서비스 이용을 위한 이동시간(편도 평균)	6·3·1
〈표 3-4-9〉 시설이용 서비스 이용 횟수	8·3·1
〈표 3-4-10〉 재가방문 서비스 이용 횟수	9·3·1
〈표 3-4-11〉 현물제공 서비스 이용 횟수	0·4·1
〈표 3-4-12〉 시설이용 및 재가방문 서비스 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간	2·4·1
〈표 3-4-13〉 서비스 영역별 양적 충분성	3·4·1
〈표 3-4-14〉 사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액	5·4·1
〈표 3-4-15〉 사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액: 정부지원 및 민간제공	6·4·1
〈표 3-4-16〉 서비스 이용 가구의 사회서비스 지출 비율	7·4·1
〈표 3-4-17〉 사회서비스 지불 비용 부담 정도	8·4·1
〈표 3-5-1〉 사회서비스 평가 유형	9·4·1
〈표 3-5-2〉 사회서비스 평가	0·5·1
〈표 3-5-3〉 사회서비스 관련 정보 획득 용이성	2·5·1
〈표 3-5-4〉 사회서비스 이용 전반적 만족도	4·5·1
〈표 3-5-5〉 사회서비스 이용을 통한 문제 해결 정도	6·5·1
〈표 3-5-6〉 사회서비스 필요 여부 및 이용경험 여부에 따른 삶의 질 수준	7·5·1
〈표 3-5-7〉 사회서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도	9·5·1
〈표 3-6-1〉 어려움 발생 시 문제 해결의 주체	1·6·1
〈표 3-6-2〉 사회서비스 지원을 위해 필요한 정부의 노력	2·6·1
〈표 3-6-3〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 이용경험 여부별	3·6·1
〈표 3-6-4〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 생애주기별	4·6·1
〈표 3-6-5〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 소득수준별	4·6·1
〈표 3-6-6〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 가구 유형별	5·6·1
〈표 3-6-7〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가75특성별 ...	1
〈표 3-6-8〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 이용경험 여부별	6·6·1

〈표 3-6-9〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 생애주기별	7	6	1
〈표 3-6-10〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 소득수준별	8	6	1
〈표 3-6-11〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 가구 유형별	8	6	1
〈표 3-6-12〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별 ...	1		
〈표 3-6-13〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 이용경험 여부별	0	7	1
〈표 3-6-14〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 생애주기별	1	7	1
〈표 3-6-15〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 소득수준별	1	7	1
〈표 3-6-16〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 가구 유형별	2	7	1
〈표 3-6-17〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별 ...	1		
〈표 3-6-18〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 이용경험 여부별	4	7	1
〈표 3-6-19〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 생애주기별	4	7	1
〈표 3-6-20〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 소득수준별	5	7	1
〈표 3-6-21〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 가구 유형별	6	7	1
〈표 3-6-22〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별	177		
〈표 3-6-23〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 기대 수준: 사회서비스 필요 및 이용경험 여부별	7		1
〈표 3-6-24〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 생애주기별	9	7	1
〈표 3-6-25〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 소득수준별	0	8	1
〈표 3-6-26〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 가구 유형별	0	8	1
〈표 3-6-27〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성 ...	1		
〈표 3-6-28〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 가구 내 어려움 경험 유형별 ...	3	8	1
〈표 4-1-1〉 코로나로 인한 사회서비스 이용 어려움 경험 여부	0	9	1
〈표 4-1-2〉 코로나로 인한 사회서비스 이용량 감소 및 어려움 해결 방법	1	9	1
〈표 4-1-3〉 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도	2	9	1
〈표 4-1-4〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 노인 돌봄 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부	4		
〈표 4-1-5〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나로 인한 장애인 돌봄 서비스 이용 어려움 경험 여부 ...	1		
〈표 4-1-6〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 아동 돌봄 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부	6		
〈표 4-1-7〉 돌봄 서비스 이용량 감소 여부별 어려움 해결 방법	7	9	1
〈표 4-1-8〉 돌봄 서비스 어려움 해결 방법별 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도	8	9	1



〈표 4-1-9〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 신체건강 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부	0
〈표 4-1-10〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 정신건강 서비스 이용 어려움 경험 여부 ..	2
〈표 4-1-11〉 소득수준, 거주지역 특성별 코로나로 인한 재활 서비스 이용 어려움 경험 여부1.....	0 2
〈표 4-1-12〉 건강 관련 서비스 이용량 감소 여부별 어려움 해결 방법	2 0 2
〈표 4-1-13〉 건강 관련 서비스 어려움 해결 방법별 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도 ..3.....	0 2
〈표 4-1-14〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 교육지원 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부	0
〈표 4-1-15〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나로 인한 고용 및 직업훈련 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부	0
〈표 4-1-16〉 소득수준, 거주지역 특성별 코로나로 인한 문화 및 여가 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서 비스 이용량 감소 여부	0
〈표 4-1-17〉 교육지원, 고용·직업훈련, 문화·여가 서비스 이용량 감소 여부별 어려움 해결 방법 ..0.....	2
〈표 4-1-18〉 교육지원, 고용·직업훈련, 문화·여가 서비스 어려움 해결 방법별 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도	208
〈표 4-1-19〉 코로나로 인한 가구 내 어려움 구분	9 0 2
〈표 4-1-20〉 코로나로 인한 어려움 경험 여부	0 1 2
〈표 4-1-21〉 코로나로 인한 어려움에 대한 외부지원 필요성 및 이용경험(중복 응답)	1 1 2
〈표 4-1-22〉 코로나 어려움에 대한 국가, 민간 지원 및 서비스 이용을 통한 문제해결 정도 ..2.....	1 2
〈표 4-1-23〉 코로나 어려움에 대해 국가, 민간 지원 및 서비스를 받지 못한 이유	3 1 2
〈표 4-1-24〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 어려움 경험	4 1 2
〈표 4-1-25〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 돌봄 및 가족 갈등 어려움 경험 및 외부지원 필요 ..	2
〈표 4-1-26〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 자녀 사회성 저하 경험 및 외부지원 필요 ..	2
〈표 4-1-27〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 비대면 장비 부족 경험 및 외부지원 필요 ..	2
〈표 4-1-28〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 정신건강 악화 경험 및 외부지원 필요	9 1 2
〈표 4-1-29〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 구직활동 및 공간 관련 어려움 경험 및 외부지원 필요	221
〈표 4-1-30〉 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)	5 2 2
〈표 4-2-1〉 사회서비스 수요 집단 유형화	2 3 2
〈표 4-2-2〉 서비스 영역별 수요 집단 분포	5 3 2
〈표 4-2-3〉 집단별 가구 유형: 노인돌봄	6 3 2

〈표 4-2-4〉	집단별 가구 유형: 장애인돌봄	7·3·2
〈표 4-2-5〉	집단별 가구 유형: 보육	8·3·2
〈표 4-2-6〉	집단별 가구 유형: 방과후돌봄	9·3·2
〈표 4-2-7〉	집단별 소득 수준: 노인돌봄	10·4·2
〈표 4-2-8〉	집단별 소득 수준: 장애인돌봄	10·4·2
〈표 4-2-9〉	집단별 소득 수준: 보육	11·4·2
〈표 4-2-10〉	집단별 소득 수준: 방과후돌봄	12·4·2
〈표 4-2-11〉	집단별 서비스 이용 현황(1): 서비스 영역	14·4·2
〈표 4-2-12〉	집단별 서비스 이용 현황(2): 제공주체	15·4·2
〈표 4-2-13〉	집단별 서비스 이용 시간: 노인돌봄, 장애인돌봄 (재가방문)	17·4·2
〈표 4-2-14〉	집단별 서비스 이용 시간: 보육, 방과후돌봄 (시설이용)	18·4·2
〈표 4-2-15〉	집단별 서비스 양적 충분성 인식	19·4·2
〈표 4-2-16〉	집단별 월평균 서비스 총 지출액(1)	11·5·2
〈표 4-2-17〉	집단별 월평균 서비스 총 지출액(2) (0원 제외)	11·5·2
〈표 4-2-18〉	집단별 서비스 비용부담 인식	11·5·2
〈표 4-2-19〉	집단별 전반적 서비스 품질 만족도	12·5·2
〈표 4-2-20〉	집단별 정부의 노력 필요 분야에 대한 인식	15·5·2
〈표 5-1-1〉	청년 대상 선행조사의 조사개요 및 조사내용	18·6·2
〈표 5-2-1〉	청년층 부가조사 모집단 현황_17개 시도별 거주 현황	21·7·2
〈표 5-2-2〉	본조사 가구 내 청년가구원 분포 예측치	31·7·2
〈표 5-2-3〉	청년가구원 지역별 표본배분	41·7·2
〈표 5-2-4〉	청년 부가조사 최종표본 분포	61·7·2
〈표 5-2-5〉	청년 부가조사 층별 가중치	71·7·2
〈표 5-2-6〉	청년층 부가조사 조사내용	81·7·2
〈표 5-2-7〉	청년층 부가조사: 사회서비스 범주 및 예시	91·7·2
〈표 5-3-1〉	표본의 일반특성	282
〈표 5-3-2〉	신체건강의 어려움	382
〈표 5-3-3〉	신체건강의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성	51·8·2
〈표 5-3-4〉	정신건강의 어려움	682
〈표 5-3-5〉	정신건강의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성	81·8·2
〈표 5-3-6〉	교육·훈련의 어려움	982



〈표 5-3-7〉 교육·훈련의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성 1)	1	9	2
〈표 5-3-8〉 교육·훈련의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성 2)	2	9	2
〈표 5-3-9〉 주거의 어려움	3	9	2
〈표 5-3-10〉 주거의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성	4	9	2
〈표 5-3-11〉 신체건강의 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상	6	9	2
〈표 5-3-12〉 정신건강의 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상	6	9	2
〈표 5-3-13〉 교육·훈련의 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상	7	9	2
〈표 5-3-14〉 주거 관련 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상	7	9	2
〈표 5-3-15〉 청년들의 사회서비스 이용 경험	9	9	2
〈표 5-3-16〉 청년들의 사회서비스 관련 정보 획득 경로	0	0	3
〈표 5-3-17〉 청년들의 사회서비스 관련 정보 획득의 난이도	1	0	3
〈표 5-3-18〉 청년들의 사회서비스를 통한 문제 해결 정도	2	0	3
〈표 5-3-19〉 청년들의 사회서비스 이용 의향 및 지불 의향	3	0	3
〈표 5-3-20〉 청년들의 사회서비스 희망 이용시간	3	0	3
〈표 5-3-21〉 청년들의 사회서비스 희망 이용 방법	4	0	3
〈표 5-3-22〉 청년들의 사회서비스 인지	5	0	3
〈표 5-3-23〉 청년들의 사회서비스 정책화 대상	6	0	3
〈표 5-3-24〉 청년들의 사회서비스 이용료 부담 주체	7	0	3
〈표 5-3-25〉 청년들의 사회서비스 확대를 위한 추가세금 부담	8	0	3

그림 목차

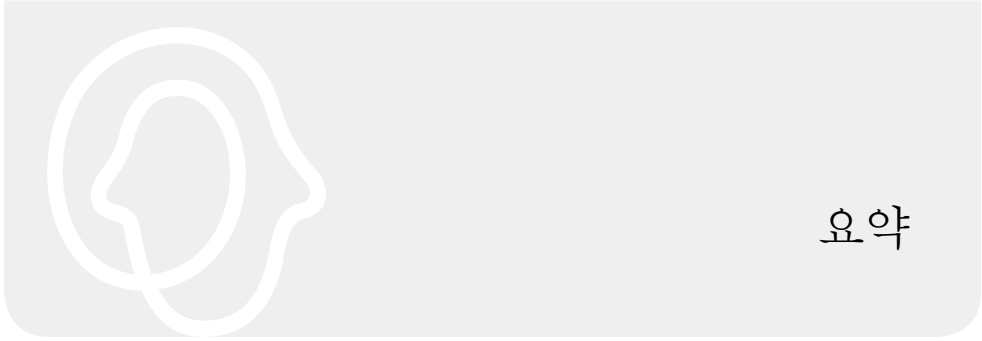
[그림 1]	서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 돌봄 서비스	5
[그림 2]	서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 비돌봄 서비스	5
[그림 3]	서비스 영역별 필요 대비 이용률	6
[그림 4]	서비스 영역별 이용 유형: 돌봄 서비스	7
[그림 5]	서비스 영역별 이용 유형: 비돌봄 서비스	7
[그림 6]	서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 돌봄 서비스	8
[그림 7]	서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 비돌봄 서비스	8
[그림 8]	서비스 영역별 양적 충분성	9
[그림 9]	주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 시설이용 서비스	10
[그림 10]	주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 재가방문 서비스	10
[그림 11]	서비스 영역별 비용 지출 가구 비율 및 월평균 지출액	11
[그림 12]	가구 소득수준에 따른 사회서비스 지출 비율	12
[그림 13]	서비스 영역별 지불 비용 부담 정도	12
[그림 14]	서비스 영역별 정보 획득 용이성	13
[그림 15]	서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 돌봄 서비스	14
[그림 16]	서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 건강, 교육 서비스	15
[그림 17]	서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 고용, 문화, 주거, 환경 서비스	16
[그림 18]	서비스 영역별 이용 전반적 만족도	17
[그림 19]	서비스 이용을 통한 문제 해결 정도	18
[그림 20]	서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도	19
[그림 21]	사회서비스 정책 인식	20
[그림 22]	어려움 발생 시 문제해결의 주체	21
[그림 23]	코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 경험률 및 이용량 감소 경험률	22
[그림 24]	코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 해결 방법	23
[그림 25]	코로나19로 인한 추가적 어려움 및 외부 지원	23
[그림 26]	코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)	24
[그림 27]	청년들의 영역별 어려움 경험률, 도움 요청률, 사회서비스 이용 경험률	25
[그림 28]	어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상	26
[그림 29]	청년들의 서비스 영역별 향후 이용 의향 및 비용 지불 의사	28
[그림 30]	청년들의 사회서비스를 통한 문제 해결 정도	28
[그림 31]	청년들의 사회서비스 희망 이용 방법	30



[그림 32] 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소	0	3
[그림 33] 청년들의 사회서비스 정책 인식	1	3
[그림 1-1-1] OECD 국가의 GDP 대비 공공사회복지지출 비중: 2005년 vs. 2019년	8	3
[그림 4-1-1] 코로나로 인한 기존 돌봄 서비스 이용의 어려움	3	9
[그림 4-1-2] 코로나로 인한 기존 건강 서비스 이용 어려움	9	9
[그림 4-1-3] 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)	2	2
[그림 4-1-4] 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (2순위)	3	2
[그림 5-1-1] 제1차 청년정책 기본계획의 주요 내용	5	6
[그림 5-3-1] 신체건강 어려움 경험 비율	4	8
[그림 5-3-2] 경험한 신체건강 어려움의 개수	4	8
[그림 5-3-3] 정신건강 어려움 경험 비율	7	8
[그림 5-3-4] 경험한 정신건강 어려움의 개수	7	8
[그림 5-3-5] 교육·훈련 어려움 경험 비율	0	9
[그림 5-3-6] 경험한 교육·훈련 어려움의 개수	0	9
[그림 5-3-7] 주거 어려움 경험 비율	4	9
[그림 5-3-8] 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소	9	0
[그림 6-1-1] 서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 돌봄 서비스	6	1
[그림 6-1-2] 서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 비돌봄 서비스	6	1
[그림 6-1-3] 서비스 영역별 필요 대비 이용률	7	1
[그림 6-1-4] 서비스 영역별 이용 유형: 돌봄 서비스	8	1
[그림 6-1-5] 서비스 영역별 이용 유형: 비돌봄 서비스	8	1
[그림 6-1-6] 서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 돌봄 서비스	9	1
[그림 6-1-7] 서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 비돌봄 서비스	9	1
[그림 6-1-8] 서비스 영역별 양적 충분성	0	2
[그림 6-1-9] 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 시설이용 서비스	1	2
[그림 6-1-10] 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 재가방문 서비스	1	2
[그림 6-1-11] 서비스 영역별 비용 지출 가구 비율 및 월 평균 지출액	2	2
[그림 6-1-12] 가구 소득수준에 따른 사회서비스 지출 비율	3	2
[그림 6-1-13] 서비스 영역별 지불 비용 부담 정도	3	2
[그림 6-1-14] 서비스 영역별 정보 획득 용이성	4	2
[그림 6-1-15] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 돌봄 서비스	5	2



[그림 6-1-16]	서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 건강, 교육 서비스	6	2	3
[그림 6-1-17]	서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 고용, 문화, 주거, 환경 서비스	7	2	3
[그림 6-1-18]	서비스 영역별 이용 전반적 만족도	8	2	3
[그림 6-1-19]	서비스 이용을 통한 문제 해결 정도	9	2	3
[그림 6-1-20]	서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도	10	3	3
[그림 6-1-21]	사회서비스 정책 인식	1	3	3
[그림 6-1-22]	어려움 발생 시 문제해결의 주체	2	3	3
[그림 6-1-23]	코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 경험률 및 이용량 감소 경험률	3	3	3
[그림 6-1-24]	코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 해결 방법	4	3	3
[그림 6-1-25]	코로나19로 인한 추가적 어려움 및 외부 지원	4	3	3
[그림 6-1-26]	코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)	5	3	3
[그림 6-1-27]	청년들의 영역별 어려움 경험률, 도움 요청률, 사회서비스 이용 경험률	6	3	3
[그림 6-1-28]	어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상	7	3	3
[그림 6-1-29]	청년들의 서비스 영역별 향후 이용 의향 및 비용 지불 의사	9	3	3
[그림 6-1-30]	청년들의 사회서비스를 통한 문제 해결 정도	9	3	3
[그림 6-1-31]	청년들의 사회서비스 희망 이용 방법	10	4	3
[그림 6-1-32]	청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소	1	4	3
[그림 6-1-33]	청년들의 사회서비스 정책 인식	2	4	3
[그림 6-2-1]	사회서비스 필요 대비 이용률 비교: 2019년 vs. 2021년	3	4	3
[그림 6-2-2]	이용의향과 지불의사에 따른 사회서비스	9	4	3
[그림 6-3-1]	사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립운영에 관한 법률	2	5	3



요약

1. 사회서비스 수요 실태조사의 배경 및 목적

- 사회서비스 분야는 소득보장과 함께 사회보장의 주요한 축으로써 의식주의 기본 생활 보장으로 채워질 수 없는 개인의 독립적 생활과 사회참여, 행복 추구의 욕구를 지지·지원하는 주요 정책 수단으로 자리매김해 나가고 있음
- 인구, 사회, 기술 및 노동, 환경 변화에 따라 사회서비스로 대응해야 할 욕구는 점점 세분화되고 복잡·다양해지고 있음
 - 저출산·고령화, 1인, 비혼·동거, 한부모, 다문화 등 가구 형태의 다양화, 가족 기능 및 역할 변화, 경기 침체 및 산업구조 변화에 따른 고용 및 주거 불안정, 학대 및 폭력 증가, 감염병 확산에 따른 사회적 고립과 우울감 증가 등의 사회문제는 사회서비스의 제도적 대응 영역을 확대해야 할 필요성을 뒷받침하고 있음
 - 코로나19가 장기화되면서 위기 상황에서도 안정적으로 작동되는 서비스 안전망 구축을 위한 포괄적이고 체계적인 정책설계와 위기 상황에서 더 위협해지는 취약계층에 대한 보다 강력한 서비스 지원체계를 요구하고 있음
 - 청년, 중장년 등 기존 사회서비스 정책으로부터 소외되었던 계층(서비스 빈곤 계층)을 대상으로 한 새로운 서비스 발굴 및 대상 특성에 맞는 서비스 공급 및 전달체계 구축 요구도 점차 증가하고 있음
- 변화하는 사회서비스 수요 및 욕구에 탄력적으로 대응하고, 서비스 기획력, 집행 효율성, 정책성과를 높이기 위해서는 실증 근거에 기반한 정책(evidence-based policy) 수립이 이루어져야 함
- 사회서비스 수요 실태조사는 사회서비스 수요 특성과 이용 실태를 전국 단위 조사를 통해 객관적으로 파악하여 사회변화에 대응하는 사회서비스 정책 비전과 전략을 제시하는데 필요한 실증 기초자료를 제공하는 데에 기본 목적이 있음
 - 2009년부터 2년 주기로 실시되고 있는 사회서비스 수요 실태조사는 전국 단위

의 유일한 사회서비스 시계열 통계자료로, 「사회보장기본법」 상의 주요 서비스 영역별 욕구 파악과 이용 실태를 포괄적으로 조사하고 있음

- 개인 및 가구 특성에 따라 달라지는 생애주기별 서비스 욕구, 서비스 이용 경험 및 이용 효과를 파악하여, 국가 주도의 서비스 확충이 필요한 영역과 대상층 발굴을 위한 실증 자료를 제공하고, 향후 서비스 이용 의향, 지불의사 및 지불가능비용을 조사하여 잠재 욕구의 실질적 수요 전환 가능성을 검토하는 데 주된 목적이 있음
- 2021년 조사는 코로나19 확산에 따른 일상생활의 어려움과 사회서비스의 대응 정도를 추가적으로 파악하여, 위기 상황에서 사회서비스 기능 및 역할 강화를 위한 기초자료를 제공하고자 함
- 또한, 가구 단위 사회서비스 수요 실태를 파악해왔던 기존 조사의 범위를 넘어서서, 서비스 소외계층으로 여겨지는 청년 가구원에 대한 개인 단위 부가 조사를 병행 실시하여, 청년 사회서비스 정책의 방향성 및 세부과제 도출에 기여하고자 함

2. 조사 개요

□ 조사대상

- 조사대상은 사회서비스 잠재수요 계층인 일반가구(가구조사) 및 조사대상 가구에 선정된 가구에 속한 청년 가구원(가구원조사-부가조사)임
- 2019년 기준 통계청의 등록센서스 자료를 표집틀로 활용하여 6,000가구(청년 가구원 1,500명)를 목표 표본으로 조사를 설계하였으며, 최종적으로 조사 완료된 표본은 6,049가구 및 해당 가구에 속한 청년 가구원 1,859명임

□ 조사방법

- 조사방법은 면접조사원이 직접 방문하여 태블릿 PC를 활용한 TAPI(Tablet-Aided Personal Interview) 방식을 활용하였으며, TAPI 활용이 어려운 경우에는 종이 조사표를 병행하여 조사를 실시함

- 청년 가구원 조사는 재택 중일 경우 TAPI 또는 종이 조사표를 활용하여 조사를 진행하였으며, 부재 중 또는 다른 주소지에 거주할 경우 스마트폰 또는 이메일을 통한 링크를 발송하여 온라인 조사를 진행함

□ 조사내용

- (가구조사) A. 가구 일반현황, B. 가구 생활여건, C. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험, D. 코로나19 영향, E. 사회서비스 향후 이용 의향, F. 사회서비스 정책 인식, G. 가구 경제상태의 7개의 영역으로 구성함
- (청년 가구원조사-부가조사) A. 사회서비스 욕구, B. 사회서비스 이용 경험, C. 사회서비스 이용 의향, D. 사회서비스 정책 인식, E. 경제상태의 5개의 영역으로 구성함

□ 조사 대상 사회서비스의 범주

- (가구조사) 「사회보장기본법」의 사회서비스 정의에 따라 돌봄, 건강, 교육, 고용, 문화, 주거, 환경 영역에 걸친 광의의 사회서비스 영역을 포괄하여, 8개 대분류, 18개 중분류로 서비스 영역을 구분하고, 이용 관련 문항은 중분류 기준으로 조사함
 - 8대 대분류: 성인 돌봄, 아동 돌봄, 건강, 교육, 고용, 문화, 주거, 환경
 - 18대 중분류: 노인 돌봄 서비스, 장애인 돌봄 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스, 출산지원 서비스, 보육 서비스, 방과 후 돌봄 서비스, 신체건강 서비스, 정신건강 서비스, 재활 서비스, 아동 교육지원 서비스, 성인 교육지원 서비스, 정보제공 서비스, 고용 서비스, 직업훈련 서비스, 창업지원 서비스, 문화 및 여가 서비스, 주거지원 서비스, 환경 서비스
- (청년 가구원조사-부가조사) 청년 개인을 대상으로 부가조사 할 필요성이 높은 서비스 영역으로 한정하여 4개 대분류, 10개 중분류 어려움 항목으로 구분하고, 이용 관련 문항은 중분류 기준으로 조사함
 - 4대 대분류: 신체건강, 정신건강, 교육·훈련, 주거

- 10대 중분류: 일상적 신체건강관리의 어려움, 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환(질병)관리의 어려움, 심리·정서적 어려움, 학대 및 폭력 피해로 인한 어려움, 중독과 관련된 어려움, 취업 및 재취업 관련 어려움, 특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움, 창업 관련 어려움, 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움, 주거 관련 어려움

3. 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 주요 결과

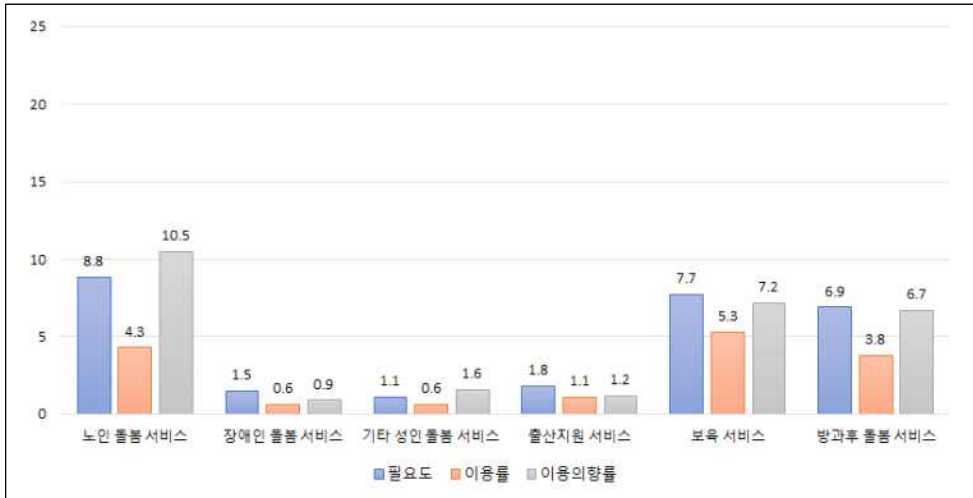
가. 가구조사 주요 결과

1) 사회서비스 필요, 이용경험, 이용의향

- 전체 가구 중 사회서비스 필요 가구는 58.4%, 이용 가구는 33.1%, 향후 이용 의향이 있는 가구는 60.0%로 나타남
 - 필요도가 높은 서비스는 문화 및 여가, 신체건강, 주거지원 서비스 순, 이용률이 높은 서비스는 문화 및 여가, 신체건강, 보육 서비스 순, 이용 의향이 높은 서비스는 문화 및 여가, 신체건강, 노인 돌봄 서비스 순으로 나타남
- 서비스가 필요했던 가구 중 실제 이용 경험이 있는 가구의 비율이 높은 서비스는 돌봄 영역임
 - 보육 서비스, 출산지원 서비스, 방과후 돌봄 서비스, 아동 교육지원 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스는 필요 대비 이용률이 50% 이상인 반면, 정신건강 서비스, 주거지원 서비스, 정보제공 서비스의 필요 대비 이용률은 20% 미만임

[그림 1] 서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 돌봄 서비스

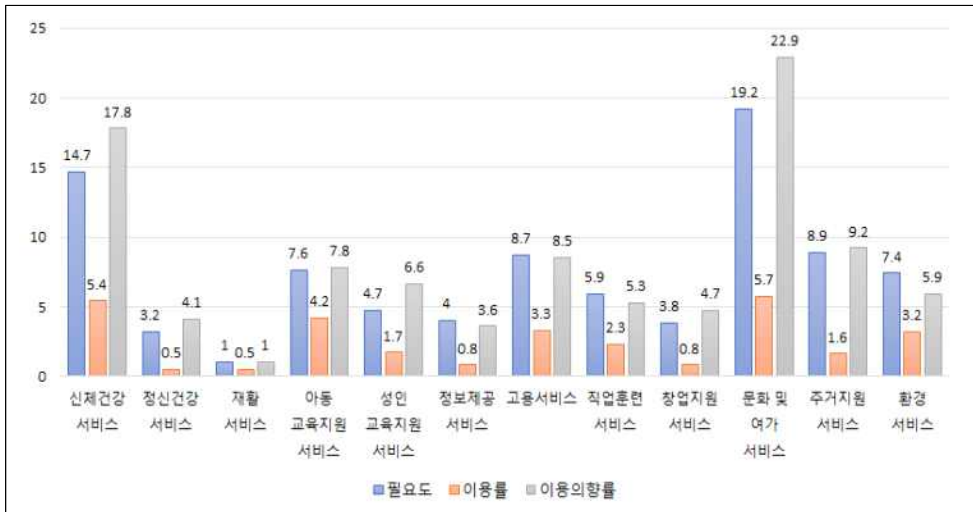
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

[그림 2] 서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 비돌봄 서비스

(단위: %)

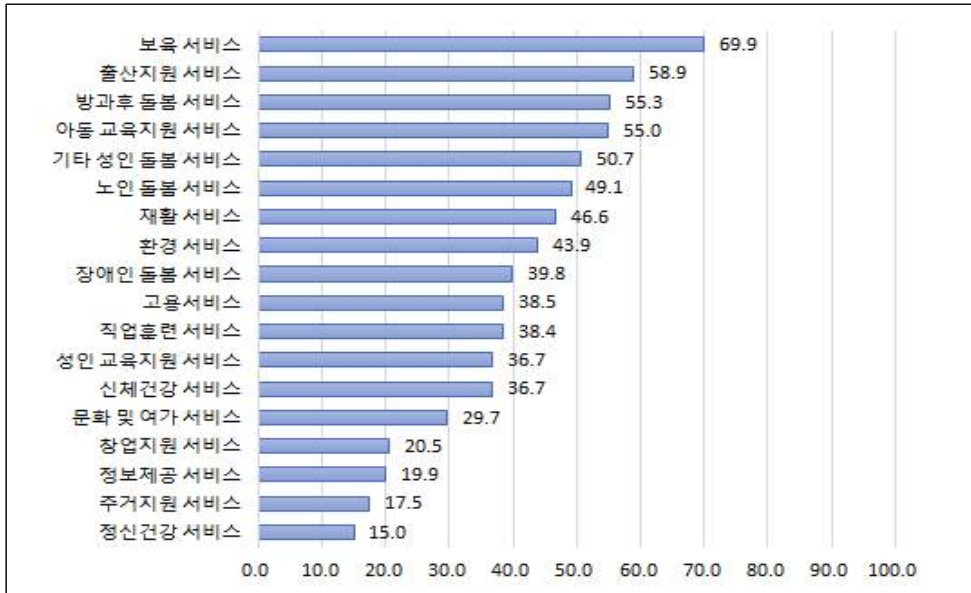


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

6 2021년 사회서비스 수요 실태조사

[그림 3] 서비스 영역별 필요 대비 이용률

(단위: %)



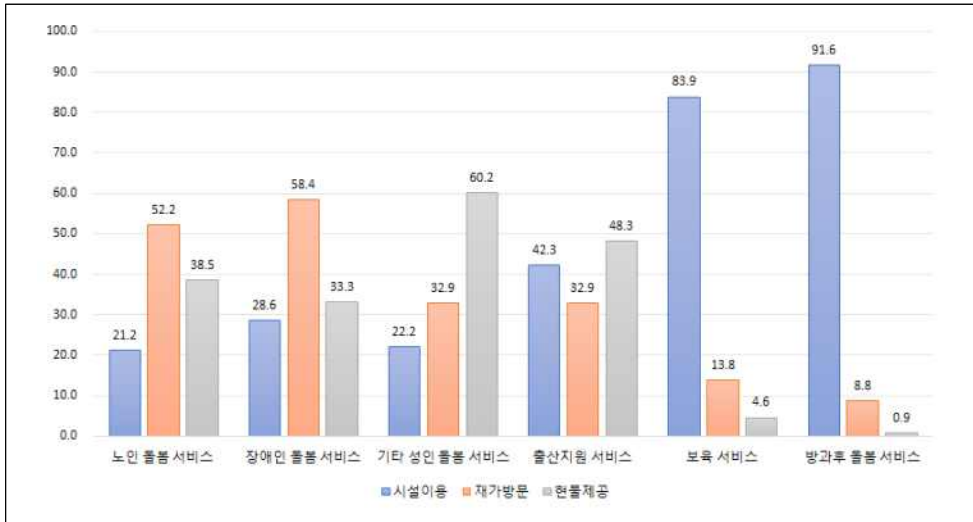
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2) 사회서비스 이용경험 세부 분석

□ 사회서비스 이용경험을 세부적으로 살펴보면, 서비스 유형별로는 대부분 서비스 영역에서 시설이용 서비스의 이용 경험 비율이 높으나, 노인과 장애인 돌봄 서비스의 경우 재가 방문 서비스 이용 경험이 높게 나타나는 특징을 보임

[그림 4] 서비스 영역별 이용 유형: 돌봄 서비스

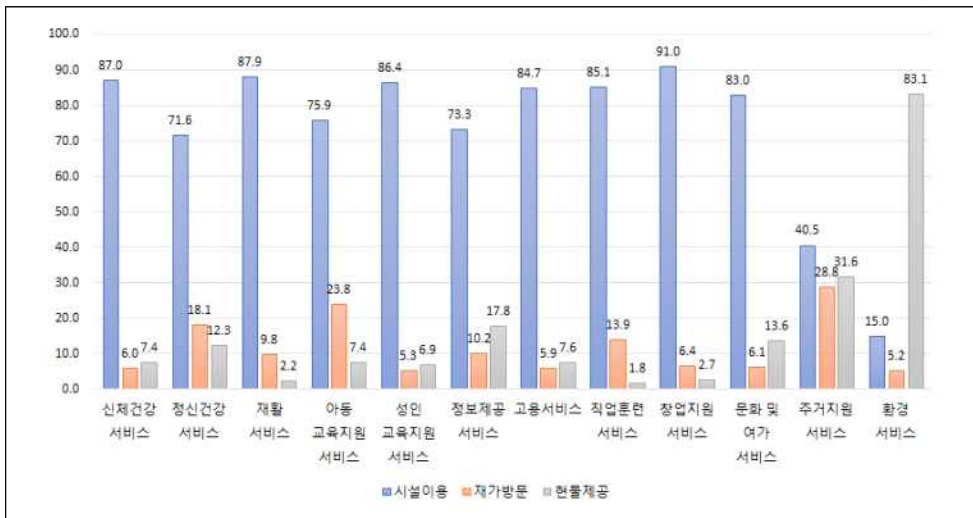
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 5] 서비스 영역별 이용 유형: 비돌봄 서비스

(단위: %)



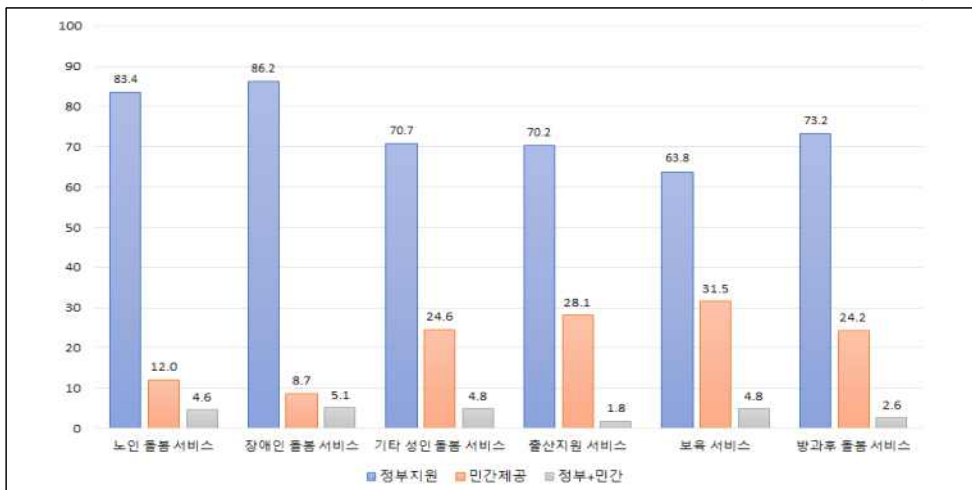
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

8 2021년 사회서비스 수요 실태조사

□ 서비스 제공주체별로는 돌봄, 고용, 환경 서비스 영역에서는 정부지원 서비스를 이용한 가구 비율이 높았으나, 재활, 문화 및 여가, 아동 교육지원, 정신건강 서비스 영역에서는 민간제공 서비스 이용 가구 비율이 높게 나타남

[그림 6] 서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 돌봄 서비스

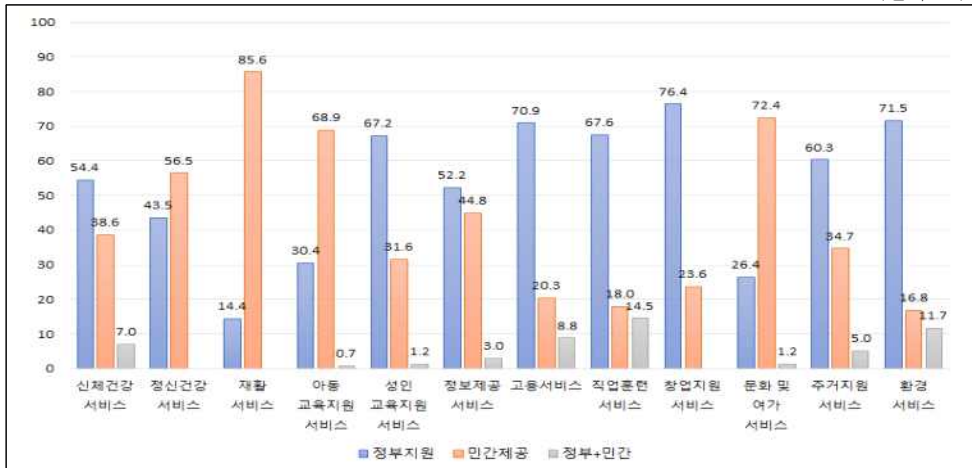
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 7] 서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 비돌봄 서비스

(단위: %)

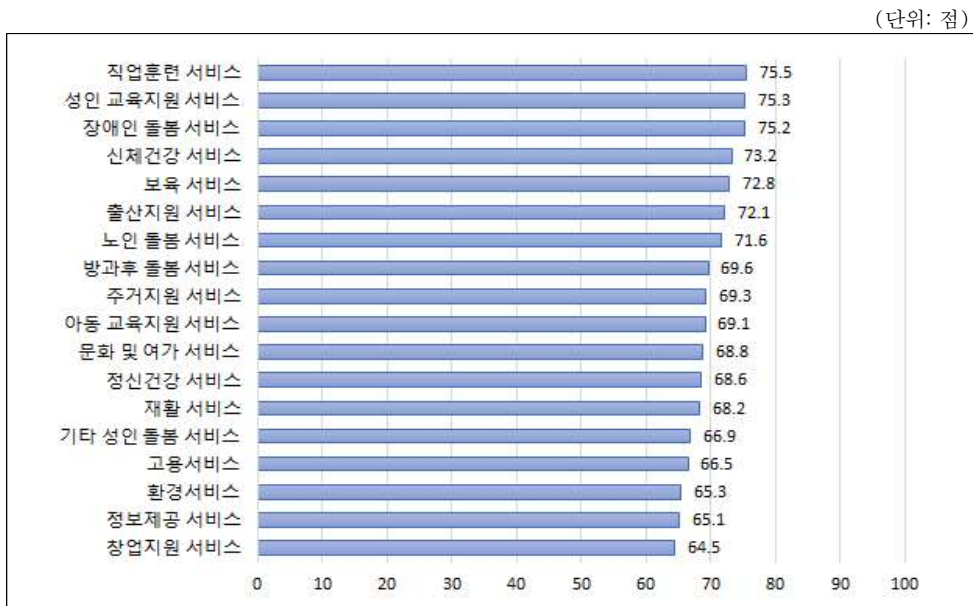


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 이용한 서비스 양적인 충분성에 대해 서비스 영역별로 평균 64.5점~75.5점(100점 환산 기준)에 분포하고 있어 대체로 보통 이상의 수준임

○ 직업훈련, 성인 교육지원, 장애인 돌봄 서비스는 75점 이상으로 비교적 높은 양적 충분성을 체감하고 있으며, 창업지원 서비스는 64.5점으로 양적 충분성에 대한 체감 정도가 가장 낮음

[그림 8] 서비스 영역별 양적 충분성



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

○ 이용 시간이 중요한 돌봄 관련 서비스 중 시설이용과 재가방문 서비스의 주당 평균 이용 시간과 희망 이용 시간을 살펴본 결과, 전반적으로 희망 이용 시간 대비 실제 이용 시간은 부족한 것으로 나타남

10 2021년 사회서비스 수요 실태조사

[그림 9] 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 시설이용 서비스

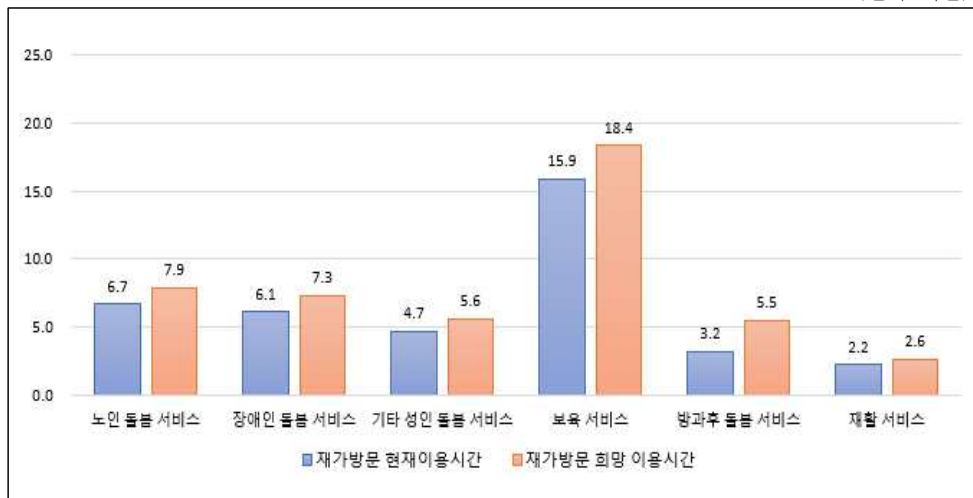
(단위: 시간)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 10] 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 재가방문 서비스

(단위: 시간)

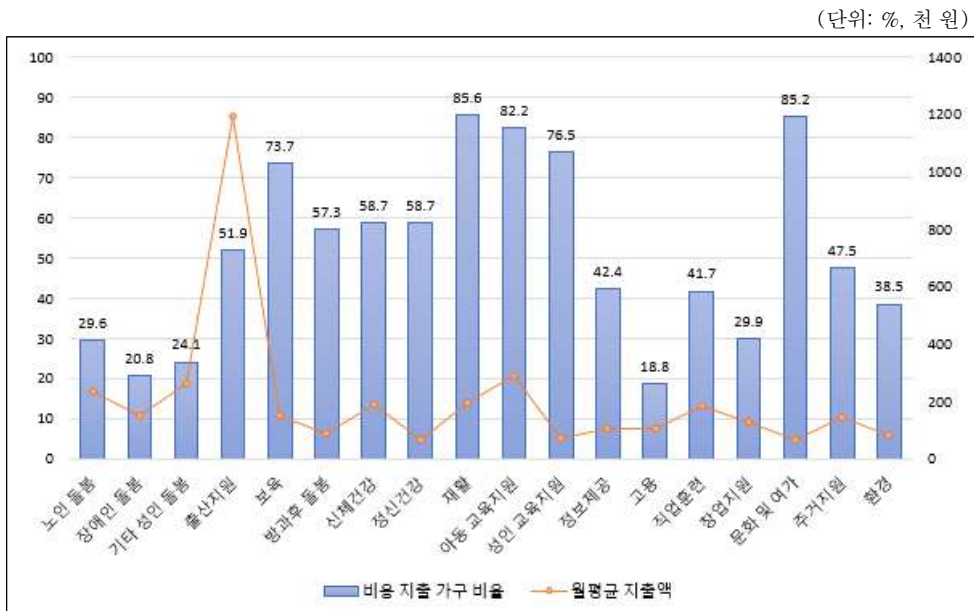


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 재할, 문화 및 여가, 아동 교육, 보육, 성인 교육 서비스의 경우 본인 부담 비용을 지출한 가구 비율이 70% 이상으로 높게 나타남

○ 서비스 비용을 지출한 가구의 월평균 지출액은 출산지원 서비스가 약 119만원 수준으로 가장 높았으며, 아동 교육지원, 기타 성인 돌봄, 노인 돌봄 서비스 등이 월평균 20만원 이상, 문화 및 여가, 정신건강, 성인 교육지원, 환경, 방과후 돌봄 서비스 등은 월평균 10만원 미만의 지출액을 보임

[그림 11] 서비스 영역별 비용 지출 가구 비율 및 월평균 지출액



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

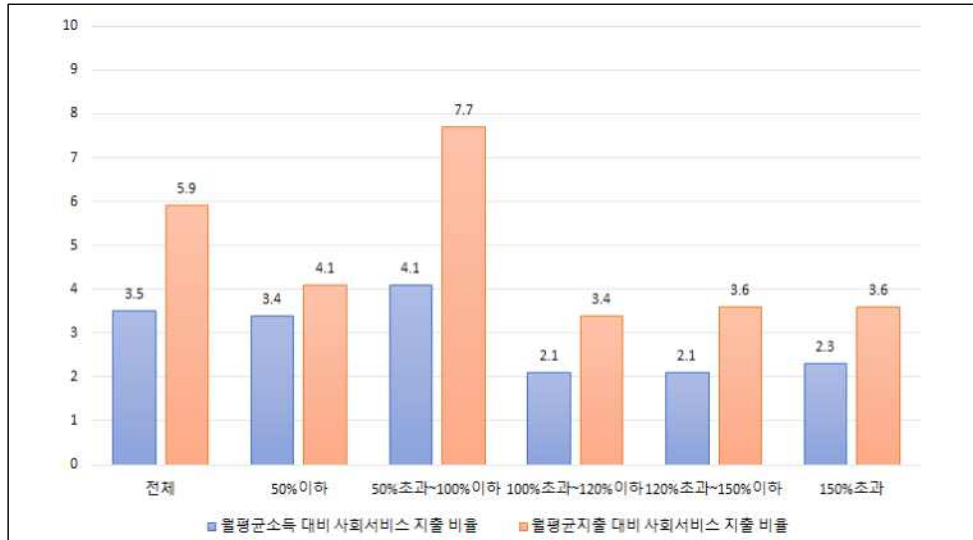
□ 사회서비스 이용 가구의 월평균 소득 대비 사회서비스 지출 비율은 3.5%, 월평균 지출 대비 사회서비스 지출 비율은 5.9%로, 가구 소득기준별로는 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하 가구에서 사회서비스 지출 비율이 비교적 높음

□ 비용 지출에 대한 부담 정도는 5점 환산 기준으로 정신건강과 출산지원 서비스가 각 3.5점으로 비교적 높은 편임

12 2021년 사회서비스 수요 실태조사

[그림 12] 가구 소득수준에 따른 사회서비스 지출 비율

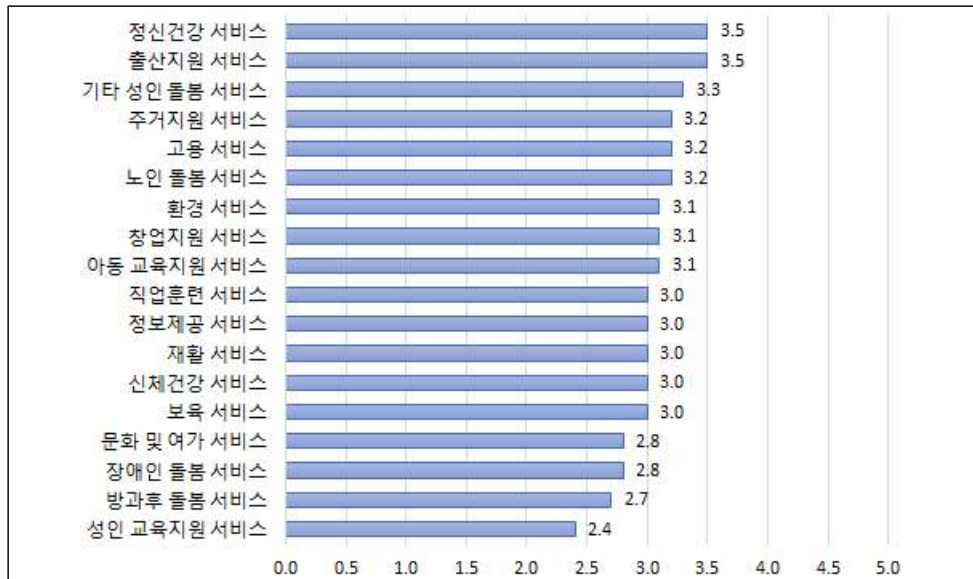
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

[그림 13] 서비스 영역별 지불 비용 부담 정도

(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

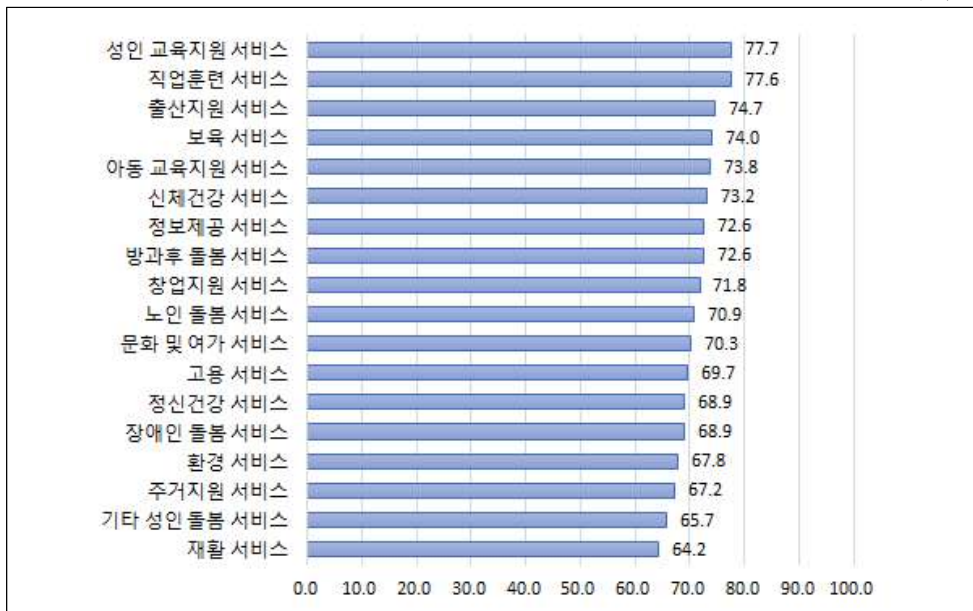
3) 사회서비스 이용에 대한 평가

□ 이용한 서비스 정보 접근성은 평균 64.2점~77.7점(100점 환산 기준)에 분포하고 있어 대체로 보통 이상의 수준임

○ 성인 교육지원 서비스, 직업훈련 서비스의 정보 접근성이 비교적 높은 편이었으며, 재활 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스가 비교적 낮은 편임

[그림 14] 서비스 영역별 정보 획득 용이성

(단위: 점)

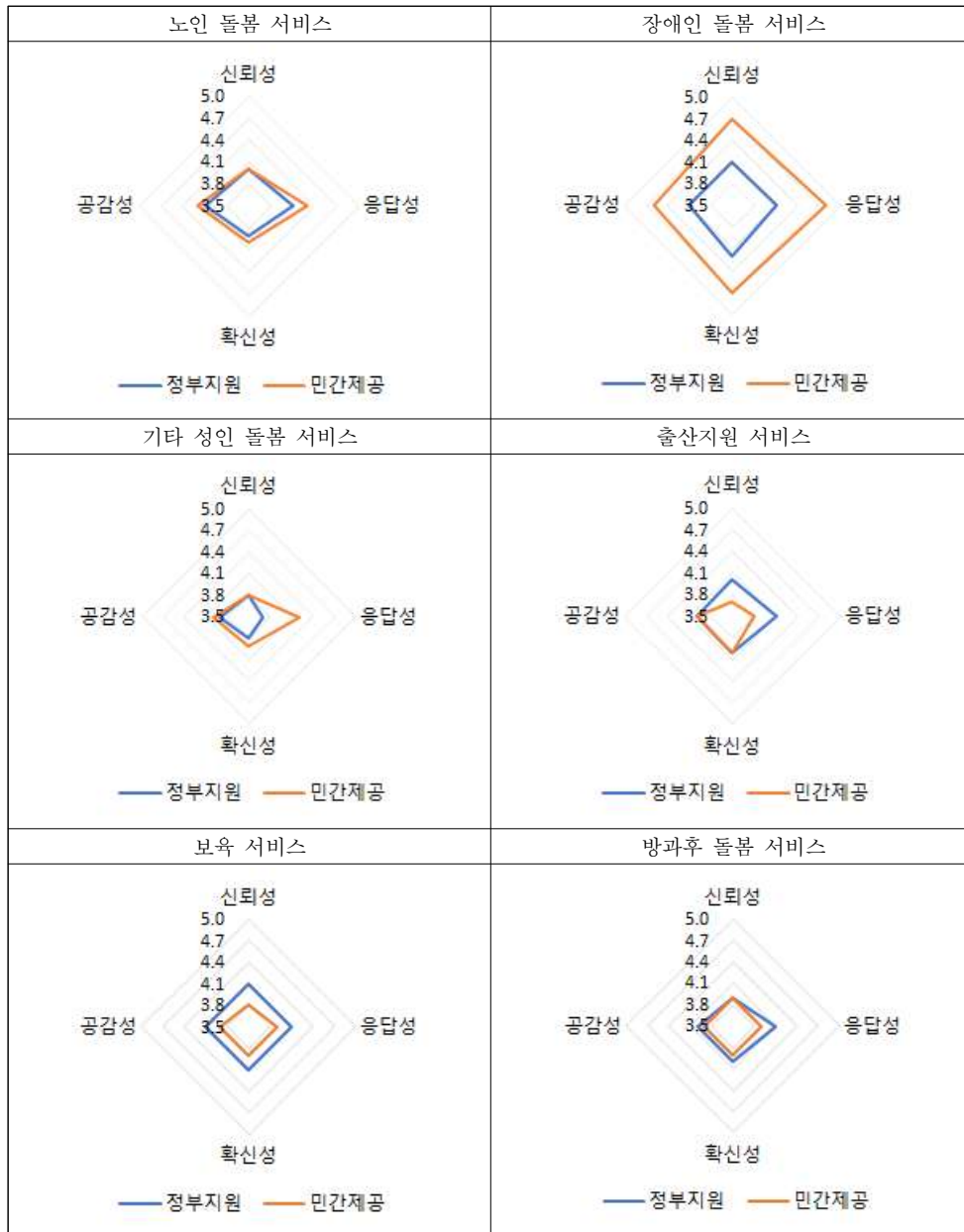


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 이용한 서비스의 품질을 서비스 제공 주체별(정부지원, 민간제공)로 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성의 측면으로 구분하여 평가한 결과, 노인, 장애인, 기타 성인을 대상으로 하는 성인 돌봄 서비스는 정부지원 서비스보다 민간제공 서비스의 품질을 높게 평가하는 경향이 나타난 반면, 아동 돌봄, 건강, 문화, 주거 서비스는 민간제공 서비스보다 정부지원 서비스 품질을 높게 평가하는 것으로 나타남

[그림 15] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 돌봄 서비스

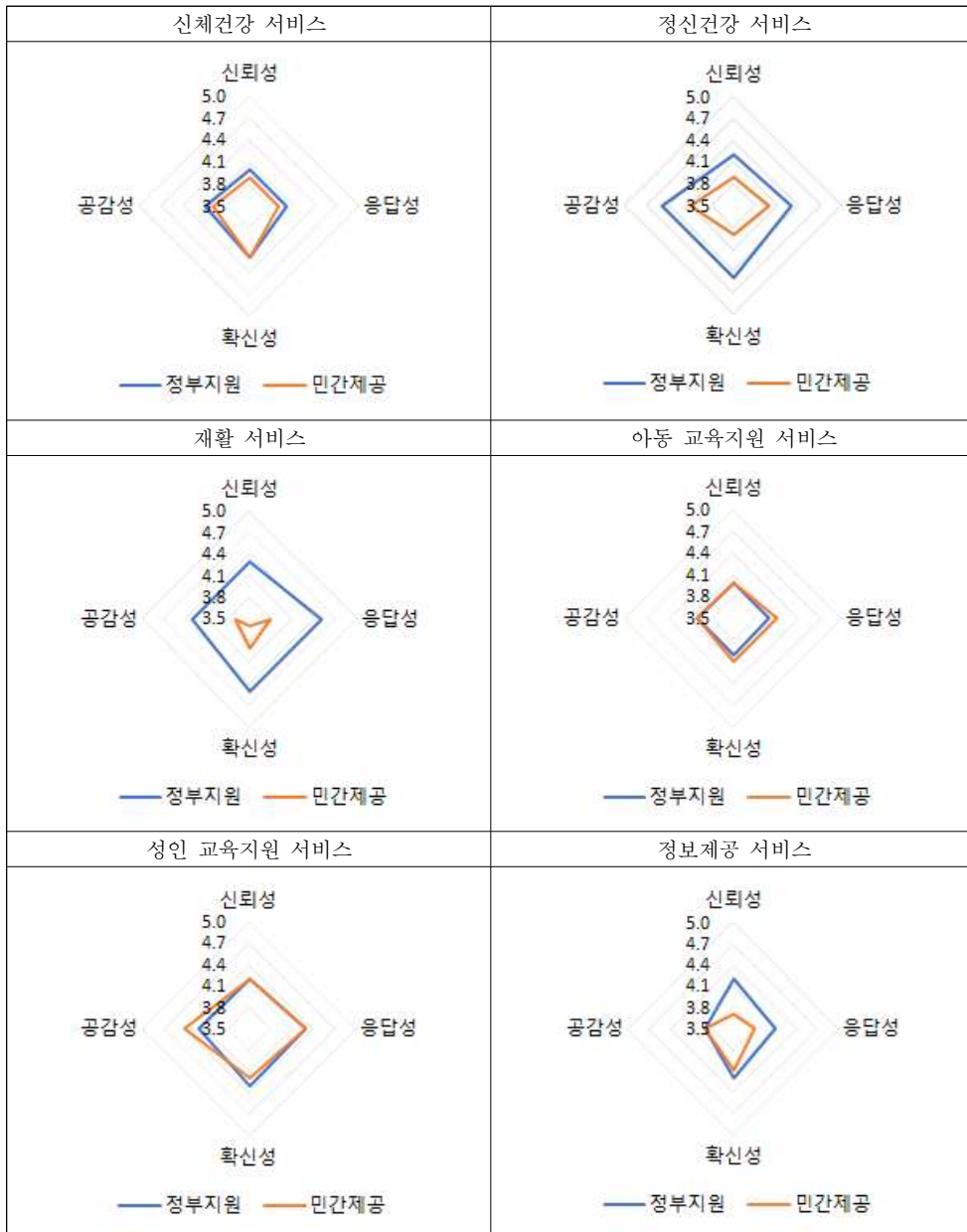
(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 16] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 건강, 교육 서비스

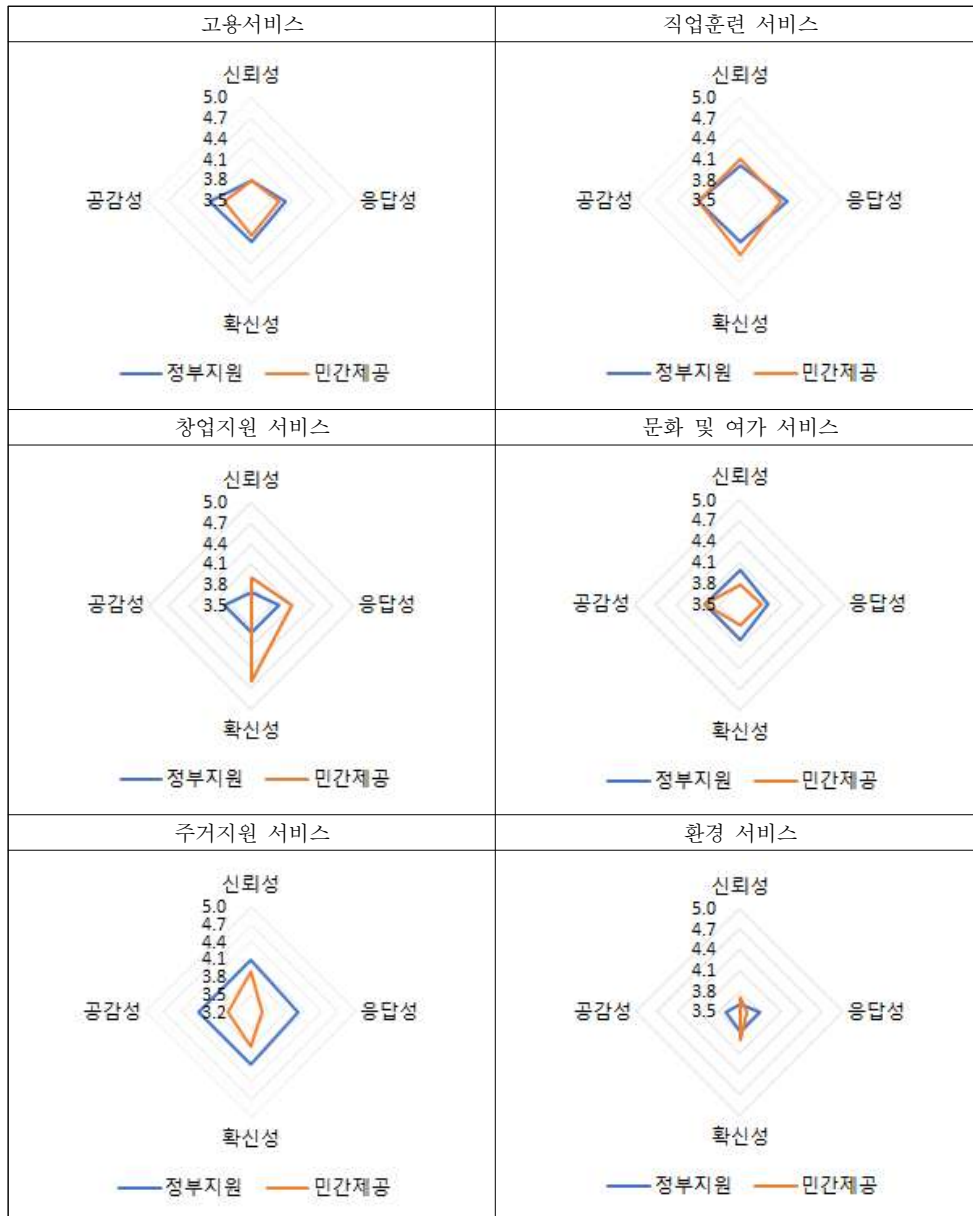
(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 17] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 고용, 문화, 주거, 환경 서비스

(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

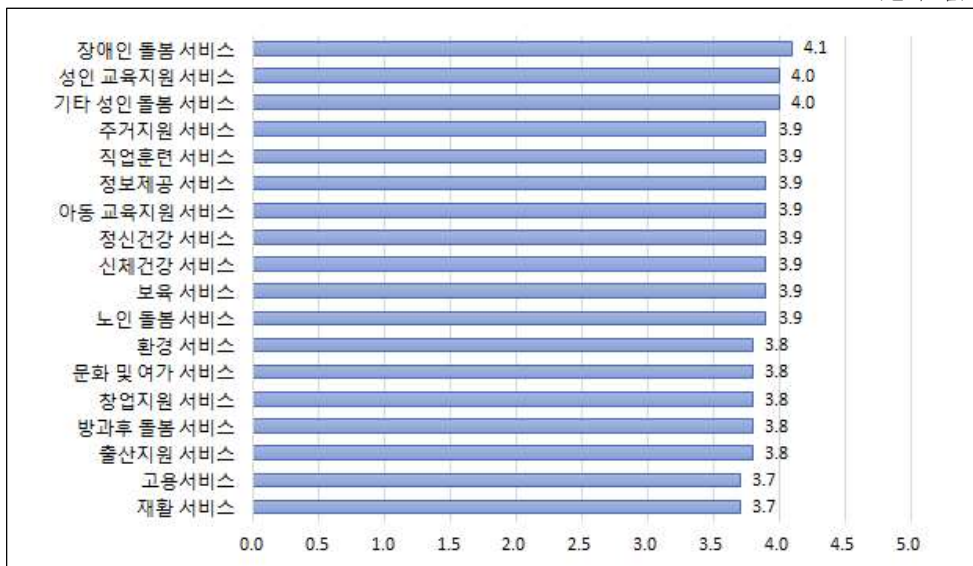
4) 사회서비스 이용 효과

□ 서비스 전반적 만족도는 평균 3.7점~4.1점(5점 환산 기준)에 분포하며 보통 이상의 수준임

○ 장애인 돌봄, 성인 교육지원, 기타 성인 돌봄 서비스는 4점 이상의 만족도를 보이고 있으며, 고용과 재활 서비스는 각 3.7점으로 비교적 만족도가 낮은 편임

[그림 18] 서비스 영역별 이용 전반적 만족도

(단위: 점)

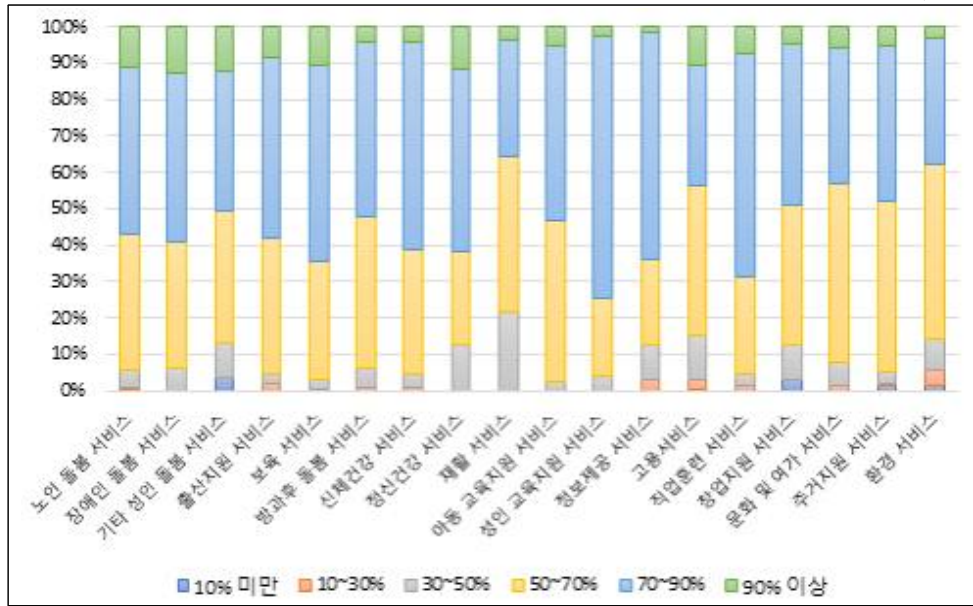


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 서비스 이용을 통한 문제 해결 정도는 대부분의 영역에서 '50%~70% 해결되었다'와 '70~90% 해결되었다'에 집중되어 있으며, 재활, 환경, 창업지원 서비스 등의 문제 해결 수준은 비교적 낮은 것으로 파악됨

[그림 19] 서비스 이용을 통한 문제 해결 정도

(단위: %)

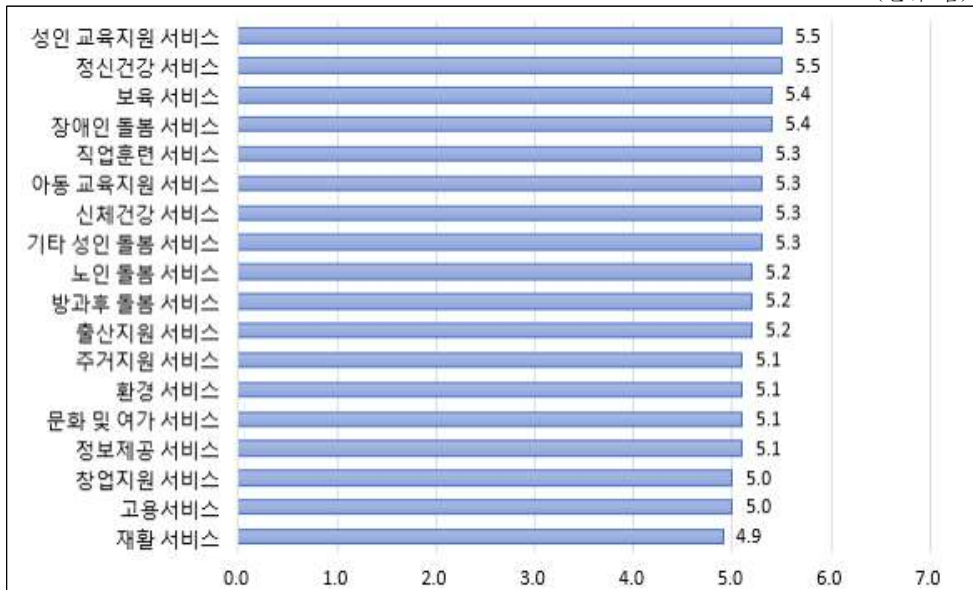


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도는 4.9점~5.5점(7점 환산 기준)으로 사회서비스 이용을 통해 삶의 질이 보통에서 약간 개선되었음을 체감하고 있음
- 성인 교육지원 서비스, 정신건강 서비스의 삶의 질 개선 정도가 5.5점으로 가장 높았으나, 이용 만족도가 낮았던 고용 서비스와 재활 서비스는 각 5.0점, 4.9점으로 삶의 질 개선에 대한 체감도도 비교적 낮은 편임

[그림 20] 서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도

(단위: 점)



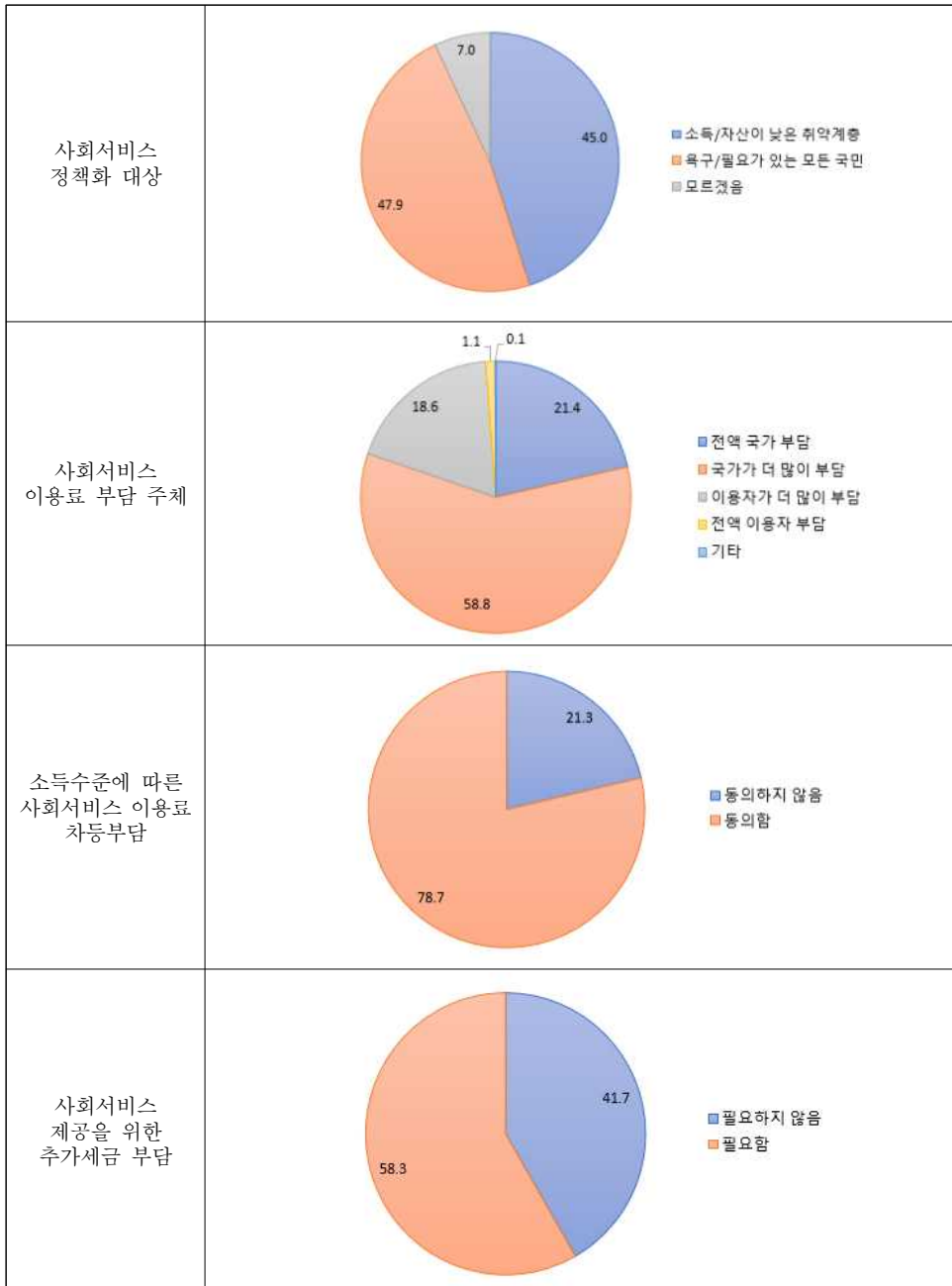
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

5) 사회서비스 정책 인식

- 사회서비스 정책 지원 대상에 대해 소득이나 자산에 무관하게 욕구나 필요가 있는 모든 국민을 대상으로 해야 한다는 의견이 47.9%로, 소득이나 자산이 낮은 저소득 취약계층을 대상으로 해야 한다는 의견(45.0%)보다 미세하게 높게 나타남
- 사회서비스 이용에 따르는 비용 부담은 국가와 이용자가 분담하되 국가가 더 많이 부담해야 한다는 의견이 58.8%로 가장 많았음
- 소득수준에 따른 사회서비스 이용료를 차등적으로 부담하는 방안에 대해서는 78.7%가 동의하는 것으로 나타났으며, 사회서비스 제공을 위해 추가적으로 세금을 부담하는 방안에 대해서는 58.3%가 필요하다고 응답함

[그림 21] 사회서비스 정책 인식

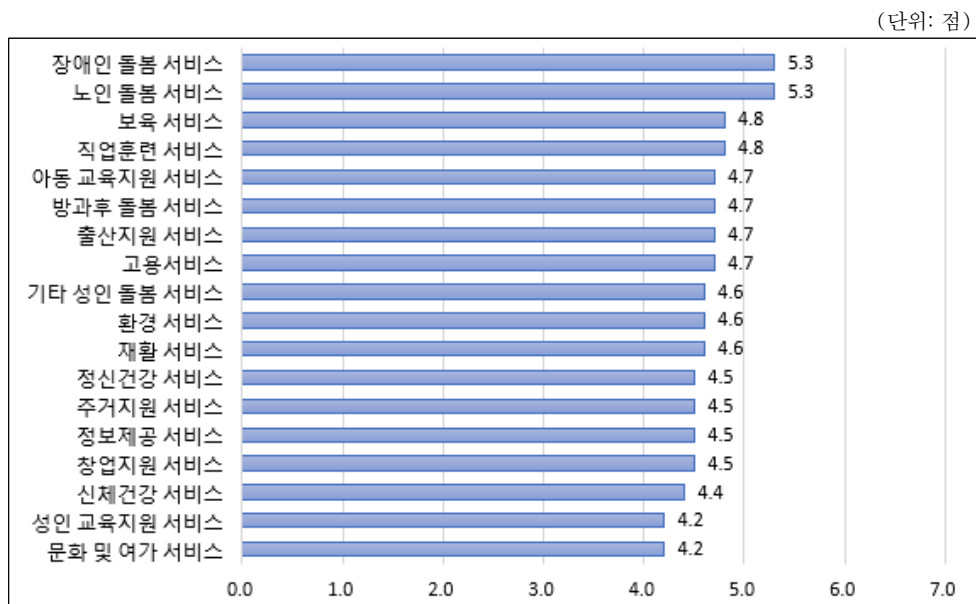
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 일상생활 각 영역에서 사회서비스와 관련한 어려움이 있을 경우 해당 문제를 해결해야 하는 주체를 ‘개인이나 가족이 전적으로(1점)’부터 ‘국가가 전담하여(7점)’ 척도로 조사한 결과, 장애인 돌봄 및 노인 돌봄 서비스(각 5.3점)에 대한 국가 책임성을 강하게 인식함을 확인함

[그림 22] 어려움 발생 시 문제해결의 주체



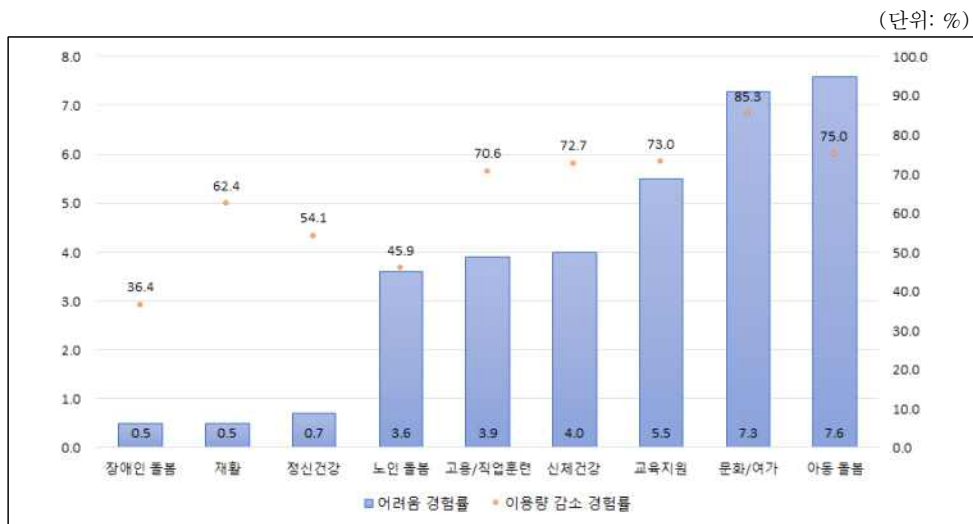
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

6) 코로나19의 사회서비스 영향

□ 코로나19로 기존 서비스 이용 어려움을 경험한 가구는 9개 서비스 영역별로 전체 조사대상 가구의 0.5%~7.6%로 나타났으며, 휴교 및 시설 휴관 조치가 취해지고 대면 방식의 서비스 제공이 제한됨에 따라 주로 교육, 문화 및 여가, 돌봄 서비스의 어려움이 발생함

□ 서비스 영역별로 어려움을 겪은 가구의 36.4%~85.3%가 서비스 이용량의 감소를 경험함

[그림 23] 코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 경험률 및 이용량 감소 경험률



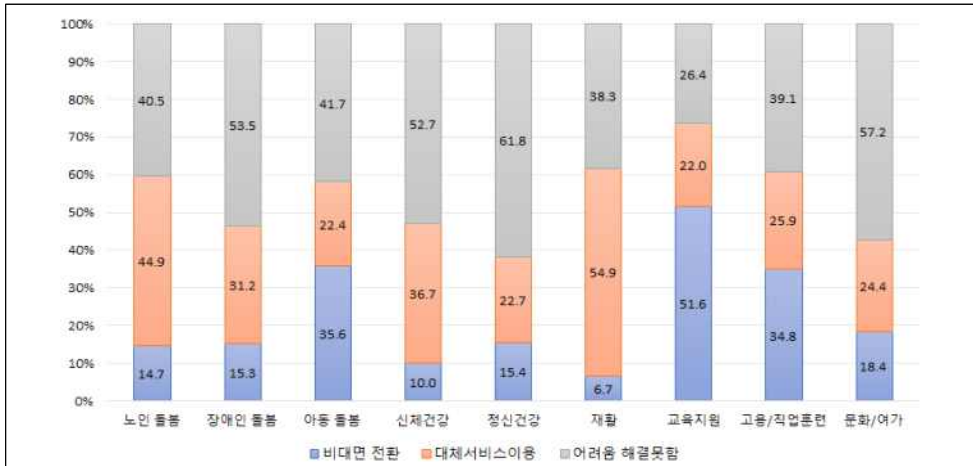
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 서비스 이용량 감소에 대해 교육지원, 아동 돌봄, 고용 및 직업훈련 서비스의 경우 비대면 서비스로 전환한 경우가 많았던 반면, 노인 돌봄, 재활, 신체건강 관련 서비스는 비대면 제공이 어렵기 때문에 다른 서비스로 대체하여 받은 비율이 높았음

○ 모든 서비스 영역에서 기존 서비스 이용 어려움을 해결하지 못한 가구의 비율이 26.4%~61.8%로 적지 않음

[그림 24] 코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 해결 방법

(단위: %)



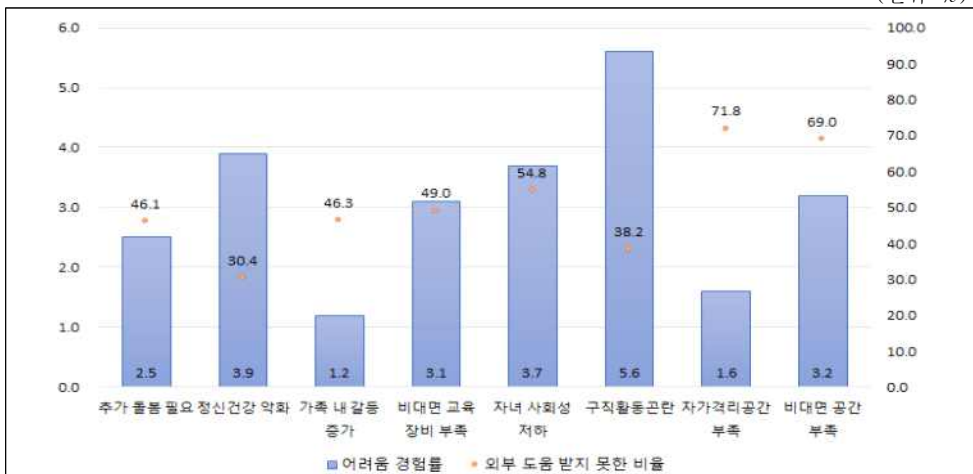
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 코로나로 인한 추가적인 어려움 경험을 파악한 결과, 전체 가구의 1.2%~5.6%가 1개 이상의 코로나 관련 어려움을 경험함

○ 추가적 어려움을 경험한 가구의 30.4%~71.8%가 외부의 도움을 받지 못함

[그림 25] 코로나19로 인한 추가적 어려움 및 외부 지원

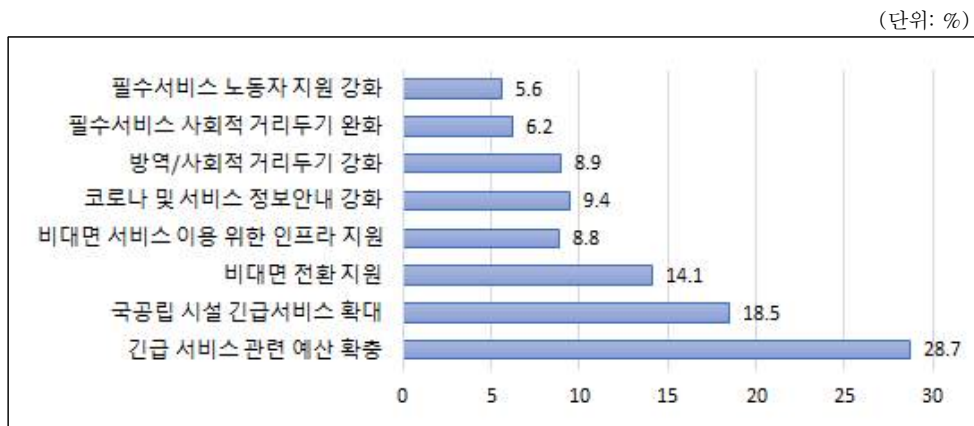
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 코로나19로 인한 어려움을 해결하기 위한 국가의 지원으로 긴급 서비스 관련 예산 확충이 필요하다는 의견이 28.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로 국공립 시설의 긴급서비스 확대(18.5%), 비대면 전환 지원(14.1%)을 필요로 함

[그림 26] 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나. 청년층 부가조사의 주요 결과

1) 사회서비스 필요도, 이용 경험률, 향후 이용 의향

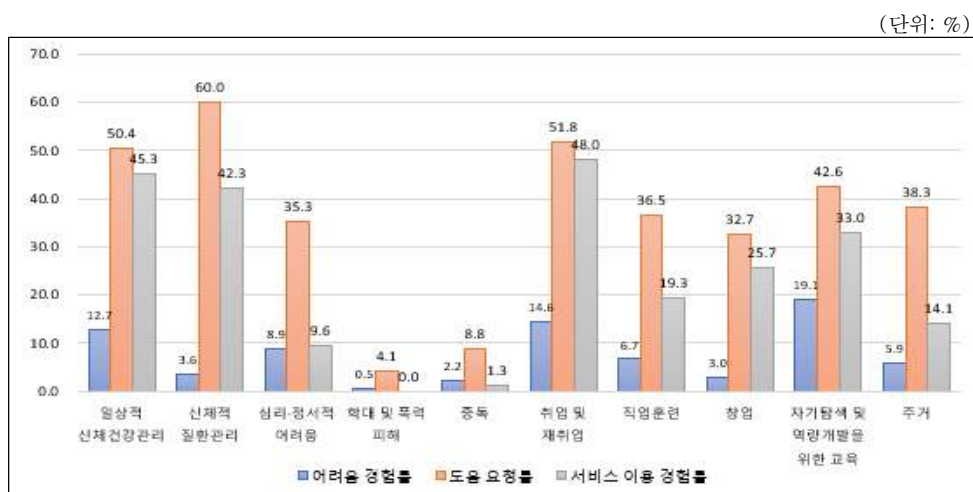
□ 신체건강, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역별 문제의 어려움을 경험한 청년 비율은 0.5%~19.1%로 나타남

○ 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육 관련 어려움, 취업 및 재취업의 어려움, 일상적 신체건강관리의 어려움, 심리·정서적 어려움을 경험한 청년이 비교적 많음

○ 영역별 어려움을 겪는 청년 인구사회학적 특성은 세부 문제별로 차이가 있음
 - 일상적 신체건강관리 어려움은 여성 및 후기 청년, 심리·정서적 어려움은 여성, 미취업, 후기 청년, 취업 및 재취업 관련 어려움은 미취업, 대학 졸업 청년, 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움은 미취업, 대학재학/휴학, 1인 가구 청년, 주거의 어려움은 후기 청년이 경험하는 비율이 높음

□ 신체건강, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역별 어려움을 경험한 청년 중에 관련 사회서비스를 이용한 비율은 취업 및 재취업, 일상적 신체건강관리, 신체적 질환관리 영역에서는 40%를 상회하였으나, 정신건강 서비스는 10% 미만으로 매우 낮음

[그림 27] 청년들의 영역별 어려움 경험률, 도움 요청률, 사회서비스 이용 경험률

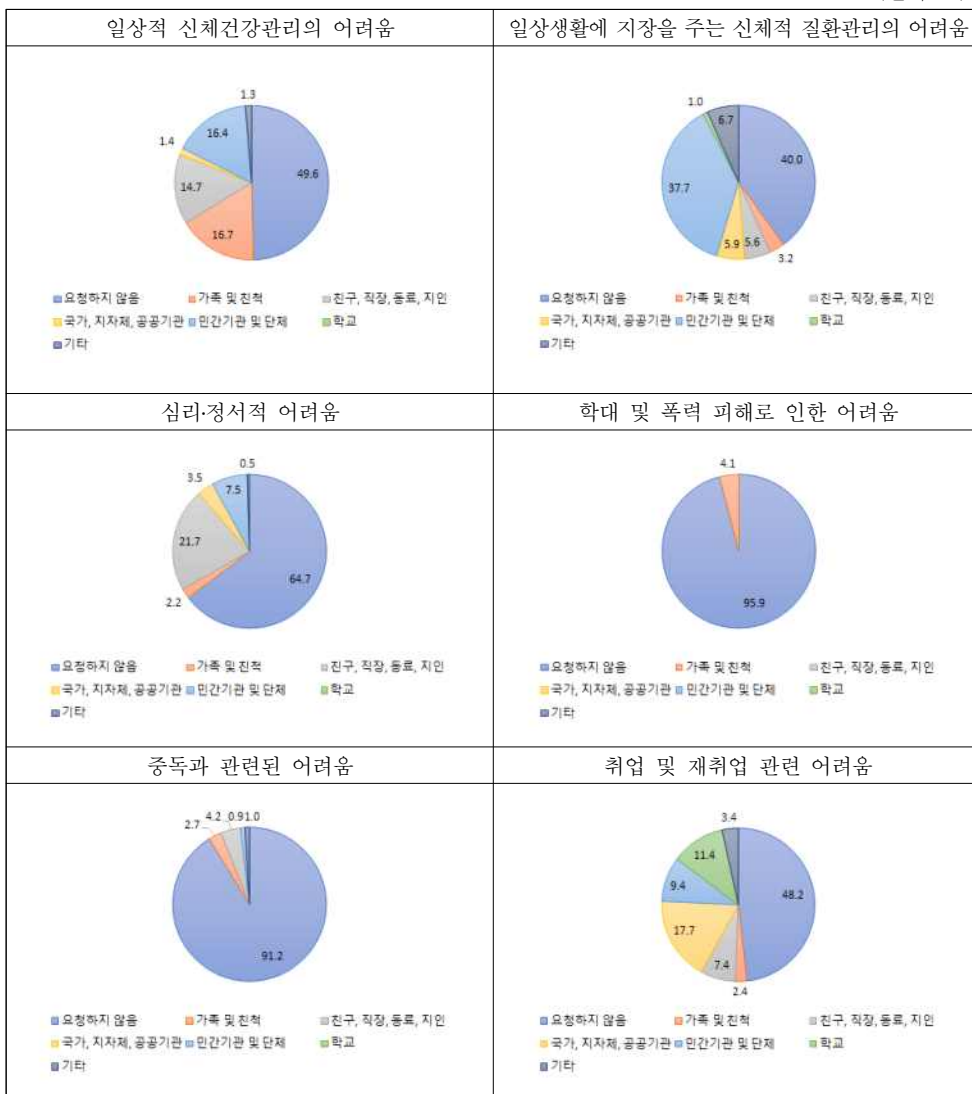


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

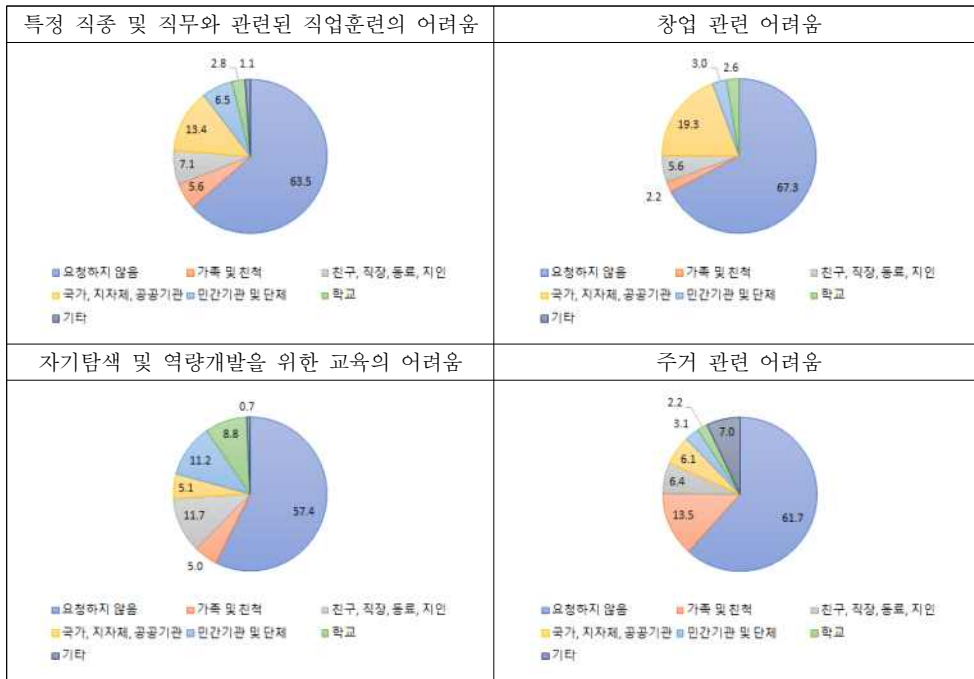
□ 신체건강, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역별 어려움을 경험한 청년 중에 실제로 도움을 요청한 청년 비율은 4.1%~60.0%로, 특히 정신건강 관련 어려움을 경험하는 청년이 외부의 도움을 요청하는 비율이 낮게 나타남

[그림 28] 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상

(단위: %)



(단위: %)



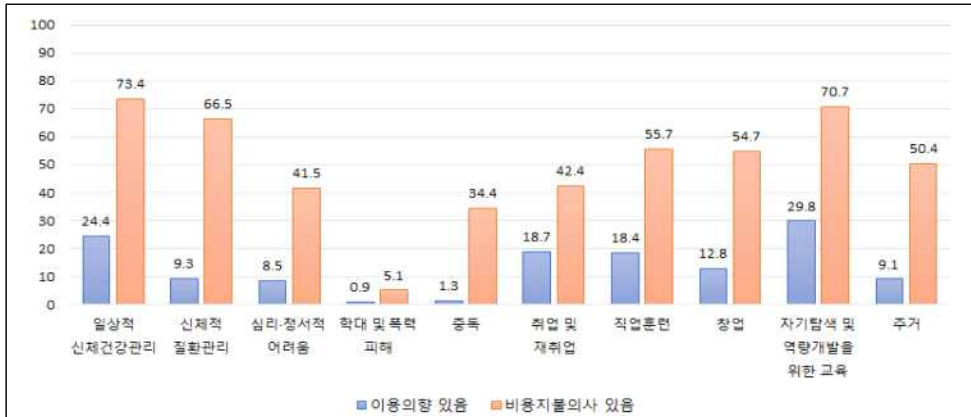
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석.

□ 향후 사회서비스 이용 의향은 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육 서비스, 일상적 신체건강관리 서비스, 취업 및 재취업 서비스 등 교육·훈련, 건강 영역에서 비교적 높게 나타남

□ 이용 의향이 있는 서비스의 비용 지불 의사는 신체건강 서비스 영역에서 비교적 높게 나타나며, 정신건강 서비스 영역에서 낮은 편임

[그림 29] 청년들의 서비스 영역별 향후 이용 의향 및 비용 지불 의사

(단위: %)



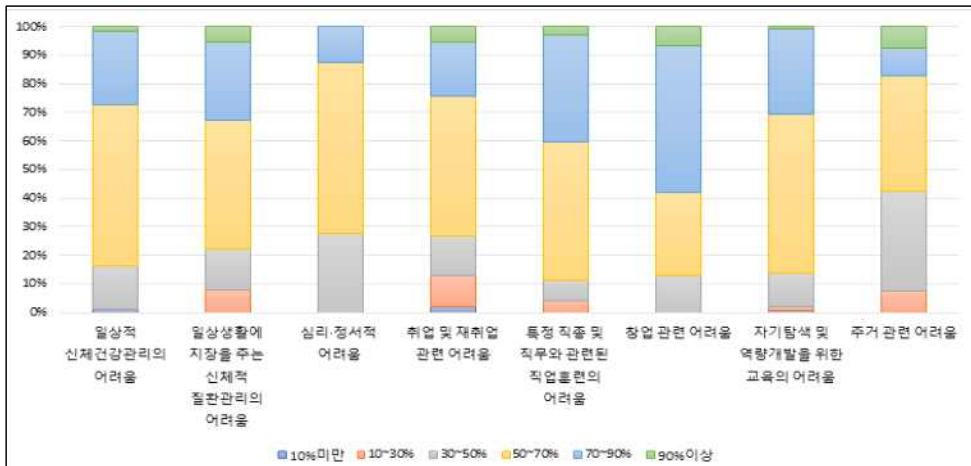
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

2) 사회서비스 이용 효과

- 청년의 사회서비스 이용을 통한 문제 해결 정도는 대부분의 영역에서 50%~90% 정도 해결되었다는 응답이 높았으나, 주거, 취업 및 재취업, 심리·정서적 관련 문제의 해결 정도는 상대적으로 낮은 것으로 파악됨

[그림 30] 청년들의 사회서비스를 통한 문제 해결 정도

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

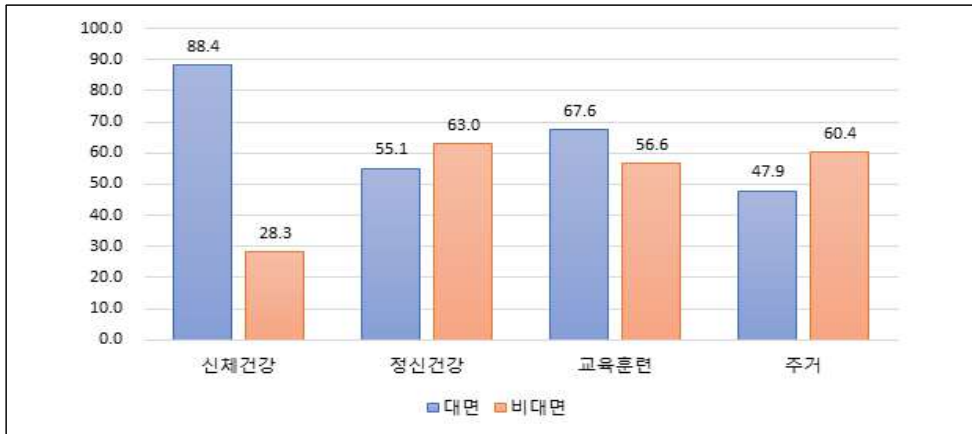
3) 청년 사회서비스 설계에 대한 의견

- 청년이 원하는 서비스 희망 이용시간대는 주중 저녁이 모든 서비스 영역에서 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 주중 오후, 주중 오전 시간대의 선호가 높았음
- 서비스 희망 이용 방법은 정신건강 서비스와 주거 서비스의 경우 대면보다 비대면 서비스의 선호도가 더 높은 것으로 나타남
- 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소는 서비스 제공인력의 청년에 대한 이해도, 서비스 양, 서비스 제공인력의 전문성이 25%대로 유사한 수준으로 높게 인식되었으며, 서비스 제공기관의 접근성과 서비스 비용은 상대적으로 중요성을 낮게 인식함
- 사회서비스 정책 지원 대상에 대해 소득이나 자산에 무관하게 욕구나 필요가 있는 모든 청년을 대상으로 해야 한다는 의견이 64.3%로, 소득이나 자산이 낮은 저소득 취약계층 청년을 대상으로 해야 한다는 의견(31.7%)보다 월등히 높게 나타남
- 사회서비스 이용에 따르는 비용 부담은 국가와 이용자가 분담하되 국가가 더 많이 부담해야 한다는 의견이 60.5%로 가장 많았으며, 사회서비스 확대를 위해 추가적으로 세금을 부담하는 방안에 대해서는 78.4%가 동의함

30 2021년 사회서비스 수요 실태조사

[그림 31] 청년들의 사회서비스 희망 이용 방법

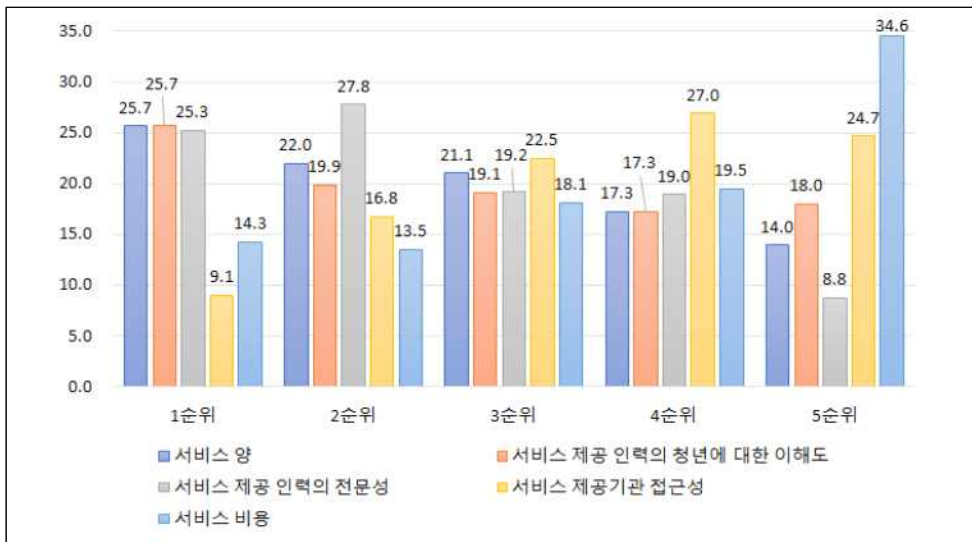
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

[그림 32] 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소

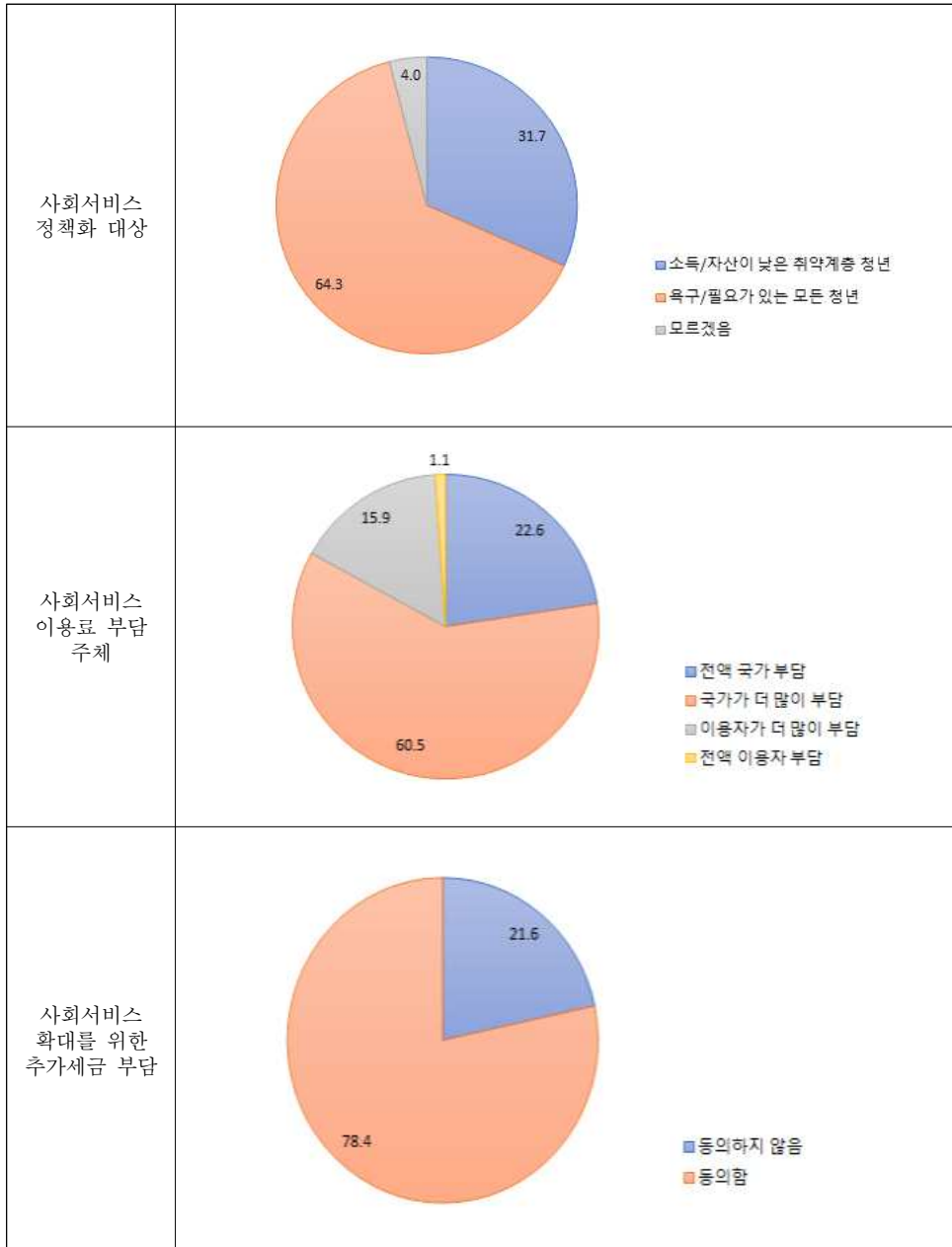
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

[그림 33] 청년들의 사회서비스 정책 인식

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

4. 정책적 시사점

가. 사회서비스 보장성 강화

□ 사회서비스는 생애주기에 걸쳐 보편적으로 충족되어야 하는 기본 욕구와 특정한 사회적 위험에 의해 발생하는 특수 욕구를 포함한 다양한 욕구에 대응해야 함

□ 사회서비스 영역별로 필요(욕구)가 있었던 가구 중 실제 서비스를 이용한 가구 비율은 15.0%~69.9%로 여전히 높지 않은 편이며, 서비스 이용 가구가 체감하는 양적 충분성은 64.5점~75.5점으로 보통 수준이며, 서비스 이용을 통한 문제 해결 정도도 90% 이상 해결되었다고 응답한 가구도 1.5%~12.5%로 욕구 대비 충분한 서비스를 받고 있다고 평가하기 어려움

□ 욕구가 있는 국민이라면 누구나 장벽을 느끼지 않고 필요한 서비스를 이용할 수 있도록 서비스의 대대적 양적 확충이 이루어질 필요가 있으며, 사회서비스 영역별 필요 대비 이용률을 사회서비스 부문의 주요 성과지표로 관리하여, 보장성이 낮은 서비스 영역의 투자 확대를 견인할 근거로 활용할 필요가 있음

□ 국가가 집중적으로 우선 투자해야 할 사회서비스의 영역은 현 시점에서의 보장성 수준, 욕구의 보편성(사회성), 위기도를 종합적으로 고려한 판단이 필요함

○ 현 시점에서의 보장성 수준과 욕구의 위기도를 고려할 때, 국가 주도의 집중 투자 필요성이 높은 사회서비스 영역은 정신건강 서비스이며, 생애주기에서 누구나 돌봄의 대상이 되는 동시에 돌봄의 제공자가 되기도 하므로, 욕구의 보편성을 고려한다면 돌봄 서비스의 보장성이 더욱 강화되어야 함

나. 청년 등 사회서비스 취약계층의 적극적 발굴과 새로운 지원 방안 모색

□ 생애주기별 사회서비스 보장성 강화를 위해서는 청년, 중장년 등 그동안 전통적 복지서비스에서 소외되었던 대상에 대한 지원 노력이 강화되어야 함

- 청년층 부가조사의 분석결과로 확인할 수 있는 점은 일상생활의 다양한 영역에서 어려움을 경험한 청년의 절반 이상이 외부의 도움을 요청하고 필요한 서비스를 이용하는 데 장벽을 느끼고 있다는 것임
- 사회서비스 이용을 통한 문제 해결 수준 역시 높지 않다는 점에서 제공되는 서비스의 양적 확충과 질적 향상을 위한 노력이 병행되어야 함
- 청년 사회서비스 설계에 있어서는 청년층 삶의 다중적 맥락을 고려한 맞춤형 지원 체계를 마련할 필요가 있음
 - 주중 저녁 시간대, 비대면 서비스에 대한 욕구 수준이 높다는 점은 기존의 사회 서비스 전달 방식을 탈피한 새로운 전달체계가 필요하다는 것을 의미함
 - 즉, 특정 기관 중심의 사회서비스를 탈피하여 이용시간과 장소에 대한 접근성의 획기적 전환을 요구하는 것이며, 이를 가능하게 하기 위해서는 서비스 제공자에 대한 적절한 지원과 보상체계에 대한 고민이 함께 이루어질 필요가 있음
- 감염병 확산 등 국가적 재난 위기 상황에서 사회서비스 취약계층에 대한 면밀한 파악과 맞춤형 지원 체계를 마련하는 것도 중요함
 - 가구 특성별 욕구의 대상 차별성과 이용 여건의 차이를 고려하여 정부가 우선 개입해야 할 취약집단을 선별하는 작업이 필요함

다. 보편적 사회서비스 체계 구축을 위한 전략 수립 필요

- 저소득 취약계층을 대상으로 하는 시혜적 혜택이 아닌 모든 구성원에게 주어지는 보편적 권리로 기본권적·사회권적 관점에서 사회서비스의 확충 담론이 형성되고 있으며, 보편적 사회서비스에 대한 국민적 공감대가 확장되고 있음
- 욕구가 있는 누구나 소득, 연령, 성별, 거주 지역과 무관하게 필요한 서비스에 쉽게 접근하고 이용할 수 있는 서비스 체계를 구축하기 위해서는 관련 제도의 적용

대상 기준을 완화와 함께 영역별 공공 및 민간 서비스 인프라의 확충이 병행되어야 함

- 보편적 사회서비스를 구축한다는 것이 모든 서비스 제공에 대한 비용의 책임을 국가가 져야한다는 의미는 아니므로 국가와 개인의 적절한 책임 분담이 필요함
- 서비스 이용의 접근권은 공평하게 보장하되, 구매력에 따른 서비스 비용 부담 체계를 차등화 함으로써 공공 서비스의 지속 가능성을 높이고, 민간 서비스 시장의 육성을 도모할 필요가 있음
- 서비스 필요도와 지불 의향에 따른 사회서비스 시장 확대 전략을 세분화하여, 실 수요와 지불 의향이 높은 서비스는 공공 서비스 지원을 토대로 민간 시장을 확대 하는 한편, 잠재적 수요가 있고 지불 의향이 높은 서비스는 민간 시장 육성을 우선순위로 두는 정책 추진이 필요함

키워드 : 사회서비스, 수요, 실태조사

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제 1 장

서론

제1절 조사의 배경 및 목적

제2절 조사 개요

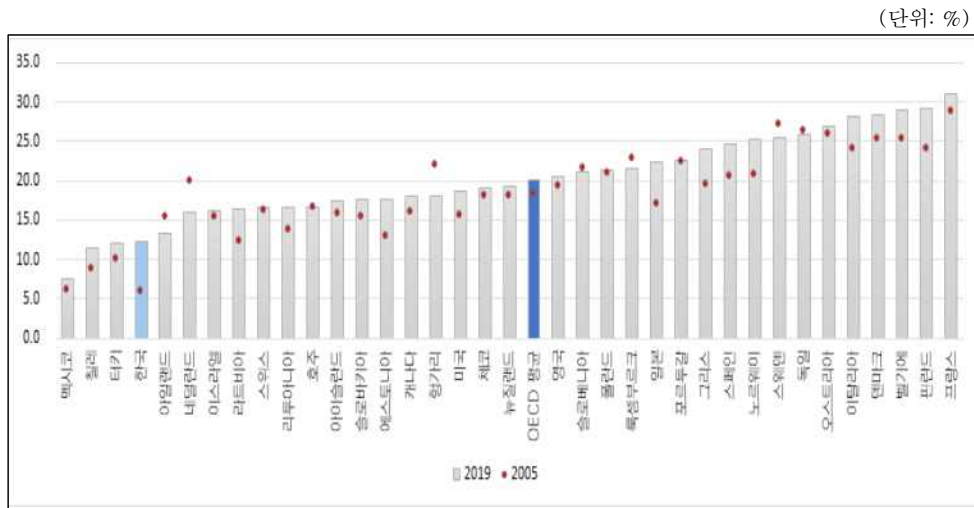
제 1 장 서론

제1절 조사의 배경 및 목적

- 사회서비스 분야는 소득보장과 함께 사회보장의 주요한 축으로써 의식주의 기본 생활 보장으로 채워질 수 없는 개인의 독립적 생활과 사회참여, 행복 추구의 욕구를 지지·지원하는 주요 정책 수단으로 자리매김해 나가고 있음
- 관련 제도와 정책 확대로 사회서비스 부문은 괄목할만한 양적 성장을 이룸
 - 2007년 사회서비스 공급의 새로운 정책 수단으로 전자바우처 방식을 도입하면서 기존의 사회복지시설을 통한 취약계층 중심의 공급자 지원방식에서 중산층 이상을 포괄하는 개인의 다양한 욕구에 대응하는 수요자 지원방식의 서비스가 확대되고 있음
 - GDP 대비 공공사회복지지출은 2005년 5.9%에서 2019년 12.2%로 2배가량 증가하였고(OECD, 2020), 핵심 사회서비스업으로 분류되는 보건업 및 사회복지서비스업의 취업자는 2013년 149만 9천 명에서 2019년 203만 3천 명으로 66.5만 명 증가하여, 사회서비스 산업은 노동시장이 악화되는 상황에서 전체 취업자 수 증가를 주도할 분야로 전망되고 있음(통계청, 2020)
- 그러나 이러한 외연적 성장에도 불구하고, 한국의 사회서비스 지출은 선진국과 비교하여 여전히 미흡한 수준이며, 사회서비스 이용 및 공급 측면에서 해결해야 할 다양한 문제점이 산적해 있음
 - 2019년 GDP 대비 공공사회복지지출은 OECD 평균인 20.0%에 미치지 못하는 수준으로 37개 비교 국가 중 4번째로 낮음(OECD, 2020)
 - 저소득 취약계층 중심의 선별적 서비스 제공, 일부 영역(돌봄)과 특정 대상(아동, 노인)에 치중된 서비스 투자, 도농 지역 간 서비스 공급·이용의 격차, 서비스 품질 저하 문제는 지속적으로 제기되고 있음

- 국민 개개인의 욕구와 필요에 따른 양질의 서비스를 이용할 수 있도록 서비스 제공의 형평성, 접근성, 충분성을 담보하고, 사회서비스 정책 체감도를 높일 전략 마련이 요구되는 상황임

[그림 1-1-1] OECD 국가의 GDP 대비 공공사회복지지출 비중: 2005년 vs. 2019년



주: 2019년 자료가 부재한 호주, 일본은 2017년, 캐나다, 뉴질랜드, 스위스는 2018년 자료로 대체함
 자료: OECD (2020). social expenditure - Aggregated data. https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=SOCX_AGG.에서 2021.10.20. 인출

- 인구, 사회, 기술 및 노동, 환경 변화에 따라 사회서비스로 대응해야 할 욕구는 점점 세분화되고 복잡·다양해지고 있음

- 초저출산·고령화, 1인, 비혼·동거, 한부모, 다문화 등 가구 형태의 다양화, 가족 기능 및 역할 변화, 경기 침체 및 산업구조 변화에 따른 고용 및 주거 불안정, 학대 및 폭력 증가, 감염병 확산에 따른 사회적 고립과 우울감 증가 등의 사회 문제는 사회서비스의 제도적 대응 영역을 확대해야 할 필요성을 뒷받침하고 있음

- 특히 코로나19 장기화로 일부 취약계층이 경험했던 일상생활의 위기가 보편적인 사회적 위협으로 확장되면서 소득보장으로 해결할 수 없는 일상생활의 어려움을 사회서비스 확대를 통해 해결해야 한다는 공감대가 형성됨

－ 평상시뿐만 아니라 위기 상황에서도 안정적으로 작동되는 서비스 안전망 구

축을 위한 포괄적이고 체계적인 정책설계와 위기 상황에서 더 위험해지는 취약계층에 대한 보다 강력한 서비스 지원체계를 요구하고 있음

- 또한 청년, 중장년 등 기존 사회서비스 정책으로부터 소외되었던 계층(서비스 빈곤 계층)을 대상으로 한 새로운 서비스 발굴 및 대상 특성에 맞는 서비스 공급 및 전달체계 구축 요구도 점차 증가하고 있음

□ 변화하는 사회서비스 수요 및 욕구에 탄력적으로 대응하고, 서비스 기획력, 집행 효율성, 정책성과를 높이기 위해서는 실증 근거에 기반한 정책(evidence-based policy) 수립이 이루어져야 함

- 사회서비스 수요 및 욕구에 대한 면밀한 진단이 없는 확충 전략은 서비스 공급과 수요의 불일치를 야기하여 비용 낭비를 초래하고, 의도한 정책성과를 도출하는 데에 걸림돌로 작용할 우려가 높음

□ 사회서비스 수요 실태조사는 사회서비스 수요 특성과 이용 실태를 전국 단위 조사를 통해 객관적으로 파악하여 미래 사회변화에 대응하는 사회서비스 정책 비전과 전략을 제시하는데 필요한 기초자료를 제공하는 것을 궁극적인 목적으로 함

- 2009년부터 2년 주기로 실시되고 있는 사회서비스 수요 실태조사는 전국 단위의 유일한 사회서비스 시계열 통계자료로, 「사회보장기본법」 상의 주요 서비스 영역별 욕구 파악과 이용 실태를 포괄적으로 조사하고 있음

- 개인 및 가구 특성에 따라 달라지는 생애주기별 서비스 욕구, 서비스 이용 경험 및 이용 효과를 파악하여, 국가 주도의 서비스 확충이 필요한 영역과 대상층 발굴을 위한 실증 자료를 제공하고자 함

- 향후 서비스 이용 의향, 지불의사 및 지불가능비용을 조사하여 잠재 욕구의 실질적 수요 전환 가능성을 검토하고 이를 토대로 서비스 보장의 국가 책임 수준을 논의하고자 함

- 2021년 수요 실태조사는 코로나19 확산에 따른 일상생활의 어려움과 사회서비스의 대응 정도를 추가적으로 파악하여, 위기 상황에서 사회서비스 기능 및 역할 강화를 위한 기초자료를 제공하고자 함

- 또한 가구 단위 사회서비스 수요 실태를 파악해왔던 기존 조사의 범위를 넘어서서, 서비스 소외계층으로 여겨지는 청년 가구원에 대한 개인 단위 부가조사를 병행 실시하여, 청년 사회서비스 정책의 방향성 및 세부과제 도출에도 기여하고자 함

제2절 조사 개요

1. 사회서비스 수요 실태조사 추진 경과 및 변경 사항

- 사회서비스 수요 실태조사는 2009년 유망사회서비스 수요공급 조사를 시작으로 격년 단위로 실시되고 있으며, 2013년부터는 통계청 승인통계로 관리되고 있음
- 2009년은 중3이하 아동청소년 자녀가 있는 가구를 대상으로 아동 분야 유망사회서비스에 대한 조사를 실시하였으며, 2011년은 8대 사회서비스 전자바우처 이용 경험자와 비경험자를 4:6으로 표본 할당하여 조사를 실시함
- 통계청 승인통계로 관리되는 2013년 이후부터는 전국 일반가구로 확대한 조사가 이루어지기 시작함
- 〈표 1-2-1〉에서 확인할 수 있듯이, 사회서비스 수요 실태조사는 2013년부터 2019년까지는 사회서비스 수요·공급 실태조사의 한 부분으로 수행되었음
- 그러나 한정된 예산 제약 내에서 수요와 공급 조사를 동시에 진행하면서, 두 가지 조사 모두 충분한 표본을 확보하기 어려운 한계를 가지게 됨
- 사회서비스 수요 실태조사의 경우 서비스 이용 관련 항목의 유효 사례 수의 부족으로 통계적 활용성이 낮아지고, 사회서비스 공급 실태조사의 경우 조사 모집단의 대표성 문제로 인해 조사 결과를 일반화하기 어려운 문제가 제기됨

〈표 1-2-1〉 사회서비스 수요 실태조사 추진 경과

구분		조사규모	조사표본
1차 (2009년)	유망사회서비스 수요공급 조사: 아동분야 유망사회서비스 중심으로	3,500가구	중3 이하 아동청소년 자녀 가구
2차 (2011년)	유망사회서비스 수요 실태조사	3,000가구	조사대상 8대 서비스 지원 대상자 기준에 충족하는 바우처 서비스 이용 경험자와 비경험자(4:6)
3차 (2013년)	사회서비스 수요공급 실태조사	4,038가구	전자바우처 이용경험 가구 및 일반가구(3:7)
4차 (2015년)	사회서비스 수요공급 실태조사	4,078가구	전국 일반가구
5차 (2017년)	사회서비스 수요공급 실태조사	3,000가구	전국 일반가구
6차 (2019년)	사회서비스 수요공급 실태조사	4,000가구	전국 일반가구

□ 이러한 문제를 해결하기 위해 2021년 사회서비스 수요·공급 실태조사는 수요 실태조사로 조사를 한정하되 표본 수를 확대하여 실시하고, 공급 실태조사는 조사 모집단에 대한 논의과정을 거친 후 2022년에 실시하기로 함

□ 또한 2021년 사회서비스 수요 실태조사는 가구조사 외에도 표본 가구에 속한 청년가구원 개인을 대상으로 한 부가조사를 실시함

○ 「청년기본법」 제정 이후 청년 사회서비스 개발에 대한 사회정책적 욕구가 증가하고 있음에도 불구하고, 청년을 대상으로 한 서비스 이용 실태조사는 부재하여 실질적 욕구에 기반한 서비스 발굴이 어려운 상황임

○ 생애주기별 사회서비스 보장성 강화를 위해 그동안 사회서비스 사각지대에 있던 청년에 대한 별도의 조사 필요성이 제기되어 단년도 부가조사를 설계함

2. 사회서비스 수요 실태조사 대상 사회서비스의 범주

□ 2013년 이후 사회서비스 수요 실태조사의 대상이 되는 사회서비스의 범주는 「사회보장기본법」에서 규정하는 광의의 사회서비스의 개념을 토대로 결정됨

○ 「사회보장기본법」 제3조의 제4호에 따르면 “사회서비스는 국가지방자치단체

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”로 정의됨

- 사회서비스 영역과 서비스 제공 수단을 종합적으로 고려하여 상담, 재활, 보건의료 및 건강관리, 성인돌봄, 아동돌봄, 교육 및 정보제공, 고용 및 취업지원, 문화, 주거, 환경의 10대 대분류로 서비스 범주를 유형화하여 조사를 수행함
 - － 2013년에는 정책적 필요성에 따라 지역사회서비스(전자바우처)가 별도의 범주로 구분되었으나, 2015년 이후부터는 별도 조사의 필요성이 낮아 지역 사회서비스 내용에 따라 응답할 수 있도록 다른 영역으로 통합됨
 - － 2013년의 서비스 대분류 체계는 2017년까지 유지되다가, 2019년 서비스 영역 간 중복 문제를 해결하고, 유효 사례 수 확보를 통한 조사결과 분석의 실효성을 높이기 위해 일부 조정이 이루어짐
 - 상담, 재활, 보건의료 및 건강관리 영역이 건강 영역으로 통합되었으며, 주거와 환경 영역은 주거 및 환경으로 통합되고, 사회참여 서비스 영역이 신설됨
 - 최종적으로 성인돌봄, 아동돌봄, 건강, 교육, 고용 및 취업, 사회참여, 문화 및 여가, 주거 및 환경의 8대 대분류로 세분화됨
- 2021년 수요 실태조사는 2019년에 조정된 서비스 대분류 체계를 대체로 유지하되, 일부 체계의 조정이 이루어짐
 - － 주거와 환경 서비스는 정책 환경 변화에 따라 분리 조사의 필요성이 제기되어 별도의 서비스 영역으로 구분함
 - － 신규 영역으로 조사된 사회참여는 관련 서비스에 대한 정의가 모호하여 이용 경험을 측정하기 어렵고, 2019년 조사 결과 검토 후 활용성이 낮은 것으로 판단되어 2021년 분류 체계에서는 삭제함
 - － 최종적으로 성인돌봄, 아동돌봄, 건강, 교육, 고용, 문화, 주거, 환경의 8대 대분류로 세분화됨

〈표 1-2-2〉 사회서비스 수요 실태조사 대분류 체계 변화

2013년	2015년	2017년	2019년	2021년
상담	유지	유지	(변경) 건강으로 통합	유지
재활	유지	유지		
보건의료 및 건강관리	유지	유지		
성인돌봄	유지	유지	유지	유지
아동돌봄	유지	유지	유지	유지
교육 및 정보제공	유지	유지	유지	유지
고용 및 취업지원	유지	유지	유지	유지
문화	유지	유지	유지	유지
지역사회서비스	삭제	삭제	삭제	삭제
주거	유지	유지	(변경) 주거 및 환경으로 통합	주거
환경	유지	유지		환경
-	-	-	(신규) 사회참여	삭제

□ 2021년 사회서비스 수요 실태조사는 〈표 1-2-3〉 과 같이 8대 대분류 영역별 18개 중분류 유형의 서비스 단위의 조사가 이루어짐

○ 성인돌봄은 대상에 따라 노인 돌봄 서비스, 장애인 돌봄 서비스, 기타 성인 돌봄서비스의 3개 중분류로 구분됨

－ 2019년에는 노인 돌봄 서비스, 장애인 돌봄 서비스, 일상생활지원 서비스로 구분되었으나, 일상생활지원 서비스가 노인, 장애인 돌봄 서비스의 내용과 배타적이지 않아 대상 기준으로 재분류함

○ 아동돌봄은 대상 및 연령에 따라 출산지원 서비스, 보육 서비스, 방과후 돌봄 서비스의 3개 중분류로 구분됨

－ 2019년에는 여기에 ‘기타 아동 돌봄 서비스’를 포함하여 장애 아동 돌봄 및 입양, 위탁, 쉼터 등 보호적 성격의 돌봄 서비스를 조사하였음

－ 2021년 조사에서는 장애 아동 돌봄은 보육 및 방과 후 돌봄 서비스로 포괄하여 조사하도록 재분류하고, 입양, 위탁, 쉼터 등 보호적 성격의 돌봄 서비스

스는 이용률이 낮고, 이용 경험 조사 내용에 적합하지 않아 제외함

- 건강은 서비스 내용에 따라 신체건강 서비스, 정신건강 서비스, 재활 서비스의 3개 중분류로 구분되며, 2021년 조사도 2019년 기준을 유지함
- 교육은 대상 및 서비스 내용에 따라 아동 교육지원 서비스, 성인 교육지원 서비스, 정보제공 서비스의 3개 중분류로 구분됨
 - 2019년에는 교육지원/평생교육 서비스와 정보제공서비스로 구분되었으나, 교육지원/평생교육 서비스가 대상에 따라 구분되므로 대상별로 재분류함
- 고용은 서비스 내용에 따라 고용 서비스, 직업훈련 서비스, 창업지원 서비스의 3개 중분류로 구분됨
 - 2019년에는 취창업지원 서비스와 일자리 지원 서비스로 구분하여 조사함
 - 취창업지원 서비스는 OECD 적극적 노동시장 정책의 분류 체계를 참고하여 서비스 내용에 따라 고용 서비스, 직업훈련 서비스, 창업지원 서비스의 내용으로 세분화 함
 - 일자리 지원 서비스는 취약계층에 직접일 자리를 제공하는 사업(예: 노인일 자리 사업, 장애인 일자리 지원, 취약계층 일자리 사업)에 대한 조사로 사회 서비스 수요로는 보기 어려우므로 제외함
- 문화, 주거, 환경 서비스는 대분류와 중분류 체계가 일치하여 중분류도 1개의 영역으로 구성됨
 - 2019년 주거 및 환경 서비스로 통합하였으나, 이는 이전 조사에서 환경 서비스가 주거환경 서비스와 명확히 구분되지 않았기 때문임
 - 이에 주거와 환경 서비스 내용을 배타적으로 구성하여 분리 조사를 실시함

〈표 1-2-3〉 2021년 사회서비스 수요 실태조사 서비스 범주와 2019년 대비 변경 내용

대분류(8개)	중분류(18개)	2019년 대비 변경 내용
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	기존 일상생활지원서비스에서 명칭 변경
	장애인 돌봄 서비스	
	기타 성인 돌봄 서비스	
아동 돌봄	출산지원 서비스	기존 기타 아동 돌봄 서비스의 장애 아동 돌봄 서비스는 대상 연령에 따라 재분류
	보육 서비스	
	방과후 돌봄 서비스	

대분류(8개)	중분류(18개)	2019년 대비 변경 내용
건강	신체건강 서비스	
	정신건강 서비스	
	재활 서비스	
교육	아동 교육지원 서비스	기존 교육지원/평생교육 서비스를 대상별로 구분
	성인 교육지원 서비스	
	정보제공 서비스	
고용	고용 서비스	기존 취창업지원 서비스를 서비스 내용에 따라 세분
	직업훈련 서비스	기존 일자리 지원 서비스는 직접일자리 제공으로 사회서비스 수요로 보기 어려우므로 제외
	창업지원 서비스	
문화	문화 및 여가 서비스	
주거	주거지원 서비스	기존 주거 및 환경 서비스에서 별도의 영역으로 구분
환경	환경 서비스	

□ 상술한 대분류 및 중분류 체계에 따라 조사되는 서비스의 구체적 범주와 내용은 <표 1-2-4> 와 같으며, 2019년 조사와 비교하여 세부 내용에 있어 주목해야 할 변화는 두 가지임

- 첫째, 신체 건강 영역에서 건강검진과 예방접종이 조사 범위에서 제외됨
 - 기존 조사에서도 병원 이용 등 치료 목적으로 이용하는 의료서비스는 제외하였으나, 2019년 건강검진과 예방접종 서비스는 예외적으로 포함하였음
 - 2021년 조사에서는 두 개의 보건서비스를 포함하지 않음에 따라 서비스 이용 경험률에 변동이 있을 수 있음
- 둘째, 2019년 일부 서비스 영역에서 조사대상에 선택적으로 포함하지 않았던 민간 서비스를 포함함
 - 2019년 아동돌봄 영역에서 놀이학교 이용 등 사설 보육서비스와 학원, 공부방 등 사교육 서비스를 제외하였음
 - 그러나 민간 시장에 상당히 의존하는 돌봄 및 교육 서비스의 특성을 고려하여 사설 보육과 사교육 서비스를 2021년에는 포괄하여 조사함

〈표 1-2-4〉 2021년 사회서비스 수요 실태조사 서비스 영역 분류 체계

대분류	중분류	세부 내용
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	양로 및 요양시설 이용, 재가서비스 이용, 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 복지용품·보장구 지급, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밑반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등
	장애인 돌봄 서비스	장애인생활시설 이용, 재가서비스 이용(활동지원서비스), 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 식사제공 서비스(도시락 및 밑반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원), 복지용품·보장구(휠체어, 보행기 등) 지급 등
	기타 성인 돌봄 서비스	간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밑반찬 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 건강관리(바우처), 모유수유 지원 서비스 등
	보육 서비스	어린이집 이용, 유치원 이용, 아이돌봄서비스 이용
	방과후 돌봄 서비스	초등돌봄교실, 다함께 돌봄센터 이용, 방과후 아카데미 이용, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등
건강	신체건강 서비스	운동, 금연, 절주, 식생활 관리를 위한 상담 및 교육(예: 금연 상담, 영양 상담 및 교육), 생활체육 서비스, 스포츠클럽 이용, 스포츠 바우처 이용 등 ※ 질병의 검사, 치료를 위한 진료, 치료, 입원, 약물 처방 등 의료적 목적으로 의료인에게 제공받는 서비스는 제외 ※ 운동 동호회 등 친목 목적으로 이용하는 서비스는 제외
	정신건강 서비스	정신요양시설, 정신재활 생활시설 이용, 각종 상담서비스(아동상담, 부부상담, 사례관리, 가족상담 등), 알콜·약물·인터넷·게임 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 학대 및 폭력 피해(아동, 노인, 성·가족·학교 등) 관련 지원 서비스 등 ※ 정신건강의학과, 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스(예: 약물 처방, 의사 상담, 입원, 낮병동)는 제외
	재활 서비스	작업치료, 물리치료, 운동치료, 언어치료, 음악·놀이·미술 등 특수심리치료, 직업재활, 기타 재활서비스 등
교육	아동 교육지원 서비스	아동 학습지원 서비스(학습지, 학원, 과외 등 사교육 포함), 방과후학교 자유수강권, 공부방 등
	성인 교육지원 서비스	평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스, 자기역량개발을 위한 교육서비스(학원 교육 포함) 등
	정보제공 서비스	재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
고용	고용서비스	취업알선, 구직지원 및 상담, 사례관리 등 서비스 이용
	직업훈련 서비스	직업훈련기관 또는 사업장의 직업훈련 서비스, 재취업 교육 서비스 이용 등
	창업지원 서비스	창업 공간지원, 창업 컨설팅 등 ※ 창업 및 운영 자금 대출, 창업 관련 임금 지원 등 현금지원 서비스는 제외
문화	문화 및 여가 서비스	문화/예술 관람(영화관람, 미술관, 박물관 이용 등), 문화바우처, 여행바우처, 이동 영화관, 취약계층 예술 지원 프로그램, 아동청소년 악기 지원 서비스 등
주거	주거지원 서비스	주거환경 개선 서비스(주택 내 무상수리 및 부품교체), 에너지 효율 개선 서비스(단열, 창호교체, 난방용품 설치 또는 교체), 주택 개보수 및 집수리, 이사지원, 주거상담 및 정보제공, 주거관련 교육서비스, 청소 및 방역, 전기세 감면, 에너지 바우처 등 ※ 주택공급 및 주거지 제공 서비스는 제외
환경	환경 서비스	노후 경유차량 저감장치 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등), 친환경 물품 지원 서비스, 환경성 질환 예방서비스, 석면피해자 지원 서비스 등



제 2 장

조사 내용 및 조사 방법

제1절 표본 설계

제2절 조사 방법 및 절차

제3절 조사 내용

제 2 장 조사 내용 및 조사 방법

제1절 표본 설계

1. 조사대상

- 2021년도 조사모집단은 사회서비스 잠재수요 계층인 전국 일반가구임
 - 소득, 연령, 장애, 질병 등의 기준을 고려하지 않고, 일반가구 전체를 조사대상으로 함으로써 향후 사회서비스 확대 과정에서 보편적 사회서비스의 수요를 파악할 수 있도록 설계함
- 2019년 기준 통계청의 등록센서스 자료를 표집틀로 활용하여, 총 6,000표본 조사를 목표로 함
 - 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

2. 모집단 현황

- 2019년 통계청의 등록센서스에 의하면 전국의 일반가구는 20,772,319가구로 경기(24.4%)와 서울(19.4%) 지역에 밀집되어 있음
- 표본추출틀은 2019년 통계청의 등록센서스 조사구 자료를 활용함
 - 전체 모집단 조사구는 372,373개이며, 아파트 조사구 163,165개, 일반 조사구 132,651개, 읍면부 조사구 76,557개이며, 지역별 분포는 <표 2-1-2>와 같음

<표 2-1-1> 사회서비스 수요 실태조사 모집단 현황 - 17개 시도별 가구 수

지역	가구 수	지역별 가구 수 비중
전국	20,772,319	100.0%
서울	4,029,876	19.4%
부산	1,387,831	6.7%
대구	976,931	4.7%
인천	1,139,899	5.5%
광주	594,638	2.9%
대전	614,837	3.0%
울산	444,217	2.1%
세종	131,289	0.6%
경기	5,073,761	24.4%
강원	638,472	3.1%
충북	667,797	3.2%
충남	886,856	4.3%
전북	746,122	3.6%
전남	725,595	3.5%
경북	1,117,790	5.4%
경남	1,338,401	6.4%
제주	258,007	1.2%

<표 2-1-2> 사회서비스 수요 실태조사 표본추출틀 현황

지역	전체	동부		읍면부
		아파트 조사구 수	일반 조사구 수	
전국	372,373	163,165	132,651	76,557
서울	69,535	29,597	39,938	-
부산	25,680	13,919	10,634	1,137
대구	16,761	8,302	6,710	1,749
인천	19,953	10,768	8,592	593
광주	10,222	6,712	3,510	-
대전	10,584	5,870	4,714	-
울산	8,269	4,198	2,459	1,612
세종	2,392	1,541	42	809
경기	58,519	29,580	20,820	8,119
강원	12,259	4,174	2,749	5,336
충북	12,291	3,961	2,715	5,615
충남	16,282	4,421	2,697	9,164
전북	13,821	5,683	3,619	4,519
전남	14,072	3,698	2,031	8,343
경북	21,651	6,039	4,570	11,042
경남	25,204	9,563	5,976	9,665
제주	5,161	1,456	2,247	1,458

3. 표본배분 및 추출

□ 이 조사의 표본설계에서 1차 추출단위는 등록센서스의 조사구이고, 2차 추출단위는 가구임

○ 1차 추출단위인 등록센서스의 조사구는 기본적으로 지리적으로 인접한 가구들을 묶어 구성되며 대개 60~70여 가구로 이루어짐

○ 층화는 1차 추출단위인 조사구의 특성 정보를 바탕으로 이루어짐

- 1차 층화: 6개 권역 구분(서울, 경기·인천, 대전·세종·충북·충남·강원, 광주·전북·전남·제주, 부산·울산·경남, 대구·경북 등)
- 2차 층화: 8개 특광역시와 9개 도 구분에 따라 층화(서울과 경기도는 지리적 인접성과 인구 수를 고려하여 각각 4개, 3개의 세부권역으로 구분)
- 3차 층화: 동부/읍면부 및 조사구 특성(아파트/일반)으로 구분
 - 3차 층화에서 주거환경이나 생활 여건에서 특성이 다른 권역으로 구분하여 동일한 특성으로 층을 세분화한다면 모수추정에서 정도(precision)를 높일 수 있으므로 서울시는 4개 세부권역으로, 경기도는 3개 세부권역으로 층을 세분화하여 층화효과를 극대화하고자 하였음
 - 서울 및 경기 권역은 지리적 인접성과 인구수를 고려하여 <표 2-1-4>와 같이 구분함

<표 2-1-3> 모집단 층화변수의 특성

1차 층화	2차 층화	3차 층화	층수
6개 권역 : 서울/ 경기·인천/ 대전·세종·충북·충남·강원/ 광주·전북·전남·제주/ 부산·울산·경남/ 대구·경북 등	특광역시 : 8개	서울 : 4개 세부권역*동부*주택유형	27
		6개 광역시 : 동부*주택유형	
		4개 광역시(부산,대구,인천,울산) 읍면부	
	경기도 : 1개	세종시 : 동부*주택유형, 읍면부	9
		3개 세부권역*동부*주택유형	
	그 외 도 : 8개	3개 권역*읍면부	24
		동부*주택유형	
		읍면부	

<표 2-1-4> 서울시 및 경기도 세부권역별 해당 구 현황

시도	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	북부	하남시, 광주시, 가평군, 여주시, 남양주시, 양평군, 김포시, 파주시, 연천군, 포천시, 동두천시, 양주시
	중부	부천시, 고양시, 성남시, 광명시, 의왕시, 안양시, 과천시, 구리시, 군포시, 의정부시, 광주시
	남부	수원시, 오산시, 용인시, 이천시, 안성시, 안산시, 평택시, 화성시

□ 2021년 조사의 표본크기는 생산되는 통계의 목표오차 크기와 주어진 예산 및 조사 기간 등을 고려하여 최종적으로 6,000가구로 결정됨

○ 1차 추출단위인 조사구에서 10가구를 계통 추출하여 조사하므로 동일 조사구 내의 가구 간 유사성으로 유효표본 규모는 축소될 수 있기 때문에 설계효과를 반영해야 하였음

<표 2-1-5> 6,000가구 표본크기에 대한 특성

구분	내용
표본크기	6,000가구
오차의 한계	모비율 추정시 95% 신뢰수준 $\pm 1.27\%p$ (설계효과 적용 시 $\pm 1.9\%p$)
설계효과	0.63(조사구 내 상관계수(0.005~0.01)가정에서 계산됨)

□ 표본설계의 중요한 목표 중 하나는 6개 권역¹⁾ 단위로 사회서비스 수요에 대한 일정 수준 이상의 정도(precision)를 갖는 통계를 생산하는 데 있으므로, 각 권역에 대해서 일정 크기 이상의 표본이 배분되어야 함

□ 통계작성 단위인 6개 권역별 표본 조사구의 배분은 층별 조사대상자 수에 비례배분법, 공급비례배분법, 우선할당비례배분법 등을 비교하여 결정함

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

- 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

<표 2-1-6> 각 권역별 표본배분 현황

(단위: 가구)

시도	모집단	표본배분 현황		
		비례배분	제곱근 비례배분	권역별 우선할당(30) 후 비례배분
전국	20,772,319	600	600	600
서울	4,029,876	116	109	110
경기·인천	6,213,660	179	136	154
대전·세종·충청·강원	2,939,251	85	94	90
광주·전라·제주	2,324,362	67	84	78
부산·울산·경남	3,170,449	92	98	95
대구·경북	2,094,721	61	79	73

<표 2-1-7> 각 권역별 모비율 추정에 대한 95% 신뢰수준 오차의 한계

(단위: 가구)

시도	모집단	표본 설계	
		표본 크기	오차의 한계
전국	20,772,319	6,000	1.9%p
서울	4,029,876	1,090	4.8%p
경기·인천	6,213,660	1,360	4.3%p
대전·세종·충청·강원	2,939,251	940	5.7%p
광주·전라·제주	2,324,362	840	6.1%p
부산·울산·경남	3,170,449	980	5.5%p

□ 전체 표본크기는 6,000가구이며, 각 표본 조사구에서는 10가구를 선정하였으므로, 표본조사구 수는 600개임

- 통계의 정도(precision)와 조사비용, 표본 대체 등 현장조사 업무 관리의 편의

성 등을 고려하여 조사구당 10가구를 조사하는 것으로 결정함

□ 전체 표본크기가 6,000가구로 제한적인 상황에서 권역별 사회서비스 관련 통계의 안정적인 생산을 위해 제곱근배분법을 적용함

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

○ 각 시도 내에서 주택유형과 동·읍면부에 대해서는 조사구 수를 기준으로 비례배분법을 적용하였으며, 층별 표본배분 결과는 다음과 같음

<표 2-1-8> 세부 층별 표본배분 결과

지역		동부		읍면부 조사구 수	조사구 합계	표본크기 (가구 수)
		아파트 조사구 수	일반 조사구 수			
전국		255	209	136	600	6,000
서울	북서	7	12	0	19	190
	북동	15	19	0	34	340
	남서	13	21	0	34	340
	남동	11	11	0	22	220
부산		23	18	2	43	430
대구		18	15	4	37	370
인천		13	11	1	25	250
광주		14	7	0	21	210
대전		11	9	0	20	200
울산		7	4	3	14	140
세종		3	0	1	4	40
경기	북부	10	5	10	25	250
	중부	21	16	4	41	410
	남부	21	12	12	45	450
강원		7	5	9	21	210
충북		7	5	9	21	210
충남		7	5	16	28	280
전북		11	7	9	27	270
전남		7	4	16	27	270
경북		12	9	21	42	420
경남		15	10	16	41	410
제주		2	4	3	9	90

4. 가구 및 조사대상자 추출 방법

- 표본추출 전 시/도(22개 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

5. 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)²⁾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

6. 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

2) 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

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

○ 여기서, w_{hij} 는 각 응답자 또는 가구에 부여된 가중치, y_{hij} 는 각 응답 가구로부터의 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.

– $w_{\dots} = \sum_{h=1}^L \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij}$ 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

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

– 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 사용하여 산출된 통계의 추정 정확도를 평가함

제2절 조사방법 및 절차

1. 조사방법

- 사회서비스 수요 실태조사는 일반가구를 대상으로 가구방문 면접조사로 실시함
 - 설문 문항 프로그램이 설치된 태블릿을 활용하여 조사하는 TAPI(Tablet-Aided Personal Interview) 방식으로 실시하고, TAPI 활용이 어려운 경우에는 종이 설문지를 병행하여 활용함
 - 조사대상 가구 내 조사 문항에 대해 정확하게 응답해 줄 수 있는 적격응답자를 선정하여 조사를 실시하였음
 - 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 가구주나 그 배우자인 경우가 대부분임

2. 조사 실시

가. 통계청 및 IRB 승인

- 본 조사는 보건복지부가 작성기관인 작성주기 2년의 일반조사통계로 2009년, 2011년, 2013년, 2015년, 2019년, 2021년 ‘승인번호 제117078호’를 확보함

- 2019년까지 수요와 공급 실태조사가 동시에 진행되었으나, 2021년 수요 실태 조사로 조사 범위를 축소함에 따라 수요 실태조사 내용으로 한정하여 통계청 변경 승인을 받음
- 본 조사는 조사주관기관인 한국보건사회연구원 생명윤리위원회의 심사를 거쳐, IRB 승인(제2021-092호)을 받은 후 진행함

나. 조사 준비

- 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 TAPI 방식으로 실시하여 사전에 작성된 조사표를 바탕으로 설문 문항 프로그램을 구성하고 실사용 컴퓨터(태블릿 PC)에 설치함
- 실사 시에는 설문 문항 프로그램이 설치된 컴퓨터를 활용하였으며, TAPI 진행이 어려운 경우를 대비하여 종이 설문지도 함께 준비함
- 조사의 공공성과 신뢰도 제고를 위해 보건복지부의 조사 협조 공문을 조사 대상 가구에 제시하였으며, 필요 시 해당 가구에 제공함
- 응답자가 조사주관기관으로 조사 관련 문의나 민원을 제기한 경우 즉각적으로 조사수행기관과 공유하여 빠르게 대처할 수 있도록 함
- 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 하였음

다. 사전조사 실시

- 설계된 조사표의 신뢰도 및 타당도를 점검하고자 20개 가구를 대상으로 사전조사

를 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 진행상의 애로사항 등을 파악하여 실사계획에 반영함

라. 조사원 선발 및 교육

- 가구조사 경력, 국가승인통계 경력, TAPI 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 150명의 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 구성함
 - 조사원 교육의 효율적 진행을 위해 수도권(서울, 경기-강원권역)은 집체교육이 진행되었으며, 비수도권은 대전, 충청권역, 광주-전라(제주) 권역, 대구, 부산 및 경상권역 등 4개 권역으로 조정하여 권역별 집체교육을 실시함

마. 실사 진행

- 사회서비스 수요 실태조사는 전문조사원에 의한 가구방문 면접조사로 실시하였으며, 실사는 조사원 교육 이후부터 약 7주간(2021년 10월 28일~12월 2월) 수행됨
- 조사원들이 조사표에 대한 이해도가 점증적으로 개선되는 조사 초기단계에는 연

구진에 의한 조사진행 과정의 지도, 감독이 철저하게 이루어지도록 관리함

○ 약 7주간 실사를 진행한 결과, 총 6,049가구를 조사하여 목표표본을 초과하여 조사, 완료하였으며, 조사완료 현황은 〈표 2-2-1〉과 같음

〈표 2-2-1〉 사회서비스 수요 실태조사 조사완료 현황

(단위: 가구, %)

지역	목표표본	주별 조사완료 표본 수						목표표본 대비 완료율
		1주차	2주차	3주차	4주차	5주차	6주차 (최종)	
합계	6,000	490	1,582	3,210	5,191	5,966	6,049	100.4%
서울	1,090	106	319	704	986	1075	1,097	100.6%
부산	430	120	200	220	378	433	433	100.7%
대구	370	—	76	185	276	368	377	101.9%
인천	250	15	105	126	197	239	253	101.2%
광주	210	—	22	126	199	213	213	101.4%
대전	200	20	85	107	186	198	201	100.5%
울산	140	60	122	128	138	145	145	103.6%
세종	40	—	2	10	34	40	40	100.0%
경기	1,110	59	270	598	952	1084	1,115	100.5%
강원	210	—	28	68	183	208	212	101.0%
충북	210	10	32	89	210	210	210	100.0%
충남	280	10	36	110	280	280	280	100.0%
전북	270	—	11	129	222	271	271	100.4%
전남	270	—	29	100	235	275	275	101.9%
경북	420	—	85	157	305	424	424	101.0%
경남	410	80	112	268	320	412	412	100.5%
제주	90	10	48	85	90	91	91	101.1%

제3절 조사 내용

1. 조사 설문 구성

□ 2021년 사회서비스 수요 실태조사의 조사표는 A. 가구 일반현황, B. 가구 생활여건, C. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험, D. 코로나19 영향, E. 사회서비스 향후 이용 의향, F. 사회서비스 정책 인식, G. 가구 경제상태의 7개의 영역으로 구성됨

○ D. 코로나19 영향 항목은 2021년 조사표에 한시적으로 추가된 문항³⁾으로, 코로나19로 인한 가구의 어려움을 파악하고, 관련 사회서비스 정책 대응 방안을 모색하기 위한 목적으로 추가되었음

□ 향후 사회서비스 부문에 대한 국민적 욕구와 잠재 및 유효 수요의 파악을 위한 시계열 자료로서 축적 및 집적 관리가 가능하도록, 동태적 파악이 필요한 설문항목은 최대한 유지하되, 조사의 효율성 및 활용성 제고를 위해 일부 항목을 삭제 또는 수정·변경 하고, 사회서비스 정책 환경 변화에 따라 새롭게 필요한 설문항목을 신규로 포함함

□ 영역별 세부 조사 문항은 〈표 2-3-1〉 과 같음

2. 조사 문항

가. 가구 일반현황

□ 조사대상 가구의 총 가구원 수, 가구원별로 가구주와의 관계, 성별, 생년월일, 만연령, 교육수준, 경제활동상태(지난 3개월), 장애여부를 조사함

○ 2019년 조사와 비교하여, 교육수준, 경제활동상태는 응답항목을 일부 조정함

3) 코로나19 영향 설문은 2021년 부가조사의 형태로 수행되었으며, 한시적 조사로 주무부처와의 협의 하에 통계청 승인에서는 제외하였음을 밝힘.

나. 가구 생활여건

- 조사대상 가구의 생활상의 어려움, 경제적 어려움, 전반적 삶의 질에 대한 문항이 포함됨
- 2019년 조사에서 사회서비스 인식 및 경험의 세부항목이었던 가구원 전반 신체 건강상태, 가구원 전반 정신 건강상태, 가족 갈등 요인을 가구 생활상의 어려움을 측정하는 10개 문항으로 수정 및 재구성하였으며, 경제적 어려움에 대한 6개 신규 항목을 추가하여 가구 생활여건을 다양한 지표로 측정하고자 함

다. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험

- 조사대상 가구의 사회서비스 인지도, 필요도, 이용 경험에 대한 문항이 포함됨
- 2019년 조사와 달리, 18개 중분류 서비스 영역별 이용 경험을 서비스 제공주체(정부지원/민간제공 서비스), 서비스 유형(시설생활, 시설이용, 재가방문, 현물제공, 기타)로 세분화하여 이용횟수, 이용시간(실이용시간/희망이용시간), 서비스 이용에 활용한 이동수단 및 이동시간, 지출액 및 지출비용부담 정도 등을 조사함
- 서비스 이용을 위한 정보 획득의 용이성, 서비스 품질(서비스 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성), 전반적 만족도, 서비스 이용을 통한 문제 및 욕구 해결 정도, 삶의 질 개선 정도를 포함하여 서비스 이용 효과를 측정하고자 함

라. 코로나19 영향(부가조사)

- 코로나19로 인한 기존 서비스 이용의 어려움 경험, 이용량 감소 여부, 어려움 해결 방법, 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도, 코로나19로 인한 추가적 어려움, 외부 지원 및 서비스의 필요성 및 이용 경험, 서비스 이용을 통한 어려움 해결정도, 서비스 미이용 이유, 어려움 해결을 위한 국가 지원 사항에 대한 문항이 포함됨

마. 사회서비스 향후 이용 의향

□ 18개 중분류 서비스 영역별 향후 이용 의향, 비용 지불 의사, 월평균 지불 의향 비용을 조사함

○ 2019년 조사와 비교하면, 지불 의향 비용을 신규로 추가하여 사회서비스 시장화 가능성을 모색해 보고자 함

바. 사회서비스 정책 인식

□ 18개 중분류 서비스 영역별 문제 해결의 주체, 요구되는 정부의 노력, 국가의 사회서비스 정책화 대상, 사회서비스 이용 비용 부담 주체 및 부담 규모, 이용 비용 차등 부담에 대한 동의 여부, 사회서비스 재원 마련을 위한 추가 세금 부담에 대한 의견, 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 가능성에 대한 의견을 조사함

○ 2019년 조사와 비교하여, 서비스 영역별 요구되는 정부의 노력 항목이 신규로 추가됨

사. 가구의 경제상태

□ 조사대상 가구의 월평균 총 소득, 총 지출, 가구 총 자산, 총 부채, 국민기초생활보장제도 수급대상 가구 여부 및 수급급여 유형, 주관적 가구 소득계층을 조사함

○ 2019년 조사와 비교하여, 지출, 자산, 부채 등 경제적 수준을 가늠할 수 있는 항목이 추가됨

〈표 2-3-1〉 사회서비스 수요 실태조사 조사내용

조사 항목		세부 항목	2019년 대비 변동사항
A	가구 일반현황	총 가구원 수	유지
		가구원별 현황: 가구주와 관계, 성별, 생년월일, 만 연령, 교육수준, 경제활동 상태(지난 3개월), 장애여부	일부 수정
B	가구 생활여건	가구 내 어려움 경험 여부	수정
		경제적 이유로 인한 어려움 경험 여부	신규
		전반적 삶의 질	유지
C	영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험	사회서비스 인지 여부	유지
		사회서비스 영역별 도움 필요 여부 및 이용 경험	유지
		이용 가구원	신규
		서비스 영역/유형별 이용경험	신규
		서비스 영역/유형별 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간(정부/민간 구분)	신규
		서비스 영역/유형별 이용 기간/횟수(정부/민간 구분)	수정
		서비스 영역/유형별 이용시간 및 희망 이용시간	신규
		서비스 영역별 필요 수준 대비 양적 충분성	수정
		서비스 영역별 월평균 총 지출액	수정
		서비스 영역/유형별 월평균 지출액(정부/민간 구분)	신규
		서비스 영역별 지불 비용 부담 정도	유지
		서비스 영역별 품질 평가(정부/민간 구분) (서비스 신뢰성, 응답성, 서비스 확신성, 서비스 공감성)	신규
		서비스 영역별 정보 획득 용이성	수정
		서비스 영역별 전반적 만족도	신규
		서비스 영역별 문제 및 욕구 해결 정도	유지
		서비스 영역별 삶의 질 개선 정도	유지
D	코로나19 영향	기존 서비스 이용 어려움 경험/ 이용량 감소 여부/ 어려움 해결 방법	신규
		코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도	신규
		영역별 어려움 경험/ 외부지원 및 서비스 필요성/ 외부지원 및 서비스 경험	신규
		국가/민간 서비스 통한 어려움 해결정도	신규
		국가/민간 서비스 미이용 이유	신규
E	사회서비스 향후 이용 의향	어려움 해결을 위한 국가 지원 사항	신규
		서비스 영역별 이용의향	유지
		서비스 영역별 비용 지불 의사	유지
F	사회서비스 정책 인식	서비스 영역별 월평균 지불 의향 비용	신규
		서비스 영역별 문제 해결 주체	유지
		서비스 영역별 필요한 정부의 노력	신규
		국가의 사회서비스 정책화 대상	유지
		사회서비스 이용 비용 부담 주체 및 부담 규모	유지
		사회서비스 이용 비용 차등 부담에 대한 동의 여부	유지
		사회서비스 재원 마련을 위한 추가 세금 부담에 대한 의견	유지
G	가구의 경제상태	사회서비스 이용 통한 삶의 질 개선 가능성	유지
		가구 월평균 총 소득	수정
		가구 월평균 총 지출	신규
		가구 총 자산	신규
		가구 총 부채	신규
		국민기초생활보장제도 수급대상 가구 여부 및 수급급여 유형	수정
		주관적 가구 소득계층	수정



제 3 장

사회서비스 수요 실태 기초 분석

제1절 조사 대상 가구의 일반적 특성

제2절 가구 생활여건 및 어려움

제3절 사회서비스 욕구, 이용경험, 이용의향

제4절 사회서비스 이용경험 세부 분석

제5절 사회서비스 이용 평가

제6절 사회서비스 정책 인식

제 3 장 사회서비스 수요 실태 기초 분석⁴⁾

제1절 조사 대상 가구의 일반적 특성

1. 가구 특성 변수의 구성

□ 가구 일반현황 및 가구의 경제상태 문항을 토대로 가구의 생애주기, 가구 유형, 가구 소득수준, 거주 지역 등 가구 특성 변수를 생성함⁵⁾

○ 생애주기의 구분 기준은 가구원 정보를 활용하여 미혼기, 첫 자녀 출생전기, 첫 자녀 초등입학 전기, 첫 자녀 초·중·고 재학기, 성인 첫 자녀 동거기, 자녀 독립기, 노년기, 기타의 8단계로 구분함

〈표 3-1-1〉 조사 대상 가구의 생애주기 구분 및 기준

생애주기 구분		특성	기준
1	미혼기	만 15~34세 청년 단독 가구	- 가구주 1인으로 구성된 단독가구로서 - 연령이 만 15세 이상~34세 이하인 가구
2	첫 자녀 출생전기	무자녀 부부가구	- 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 초·중·고 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

4) 3장~5장의 조사 결과의 작성기준은 다음과 같음

- 가구 수는 가중치를 미적용한 사례 수를 기준으로 표기하며, 결과값(% , 평균 등)은 표본가중치를 적용하여 산출된 값을 제시함
- 셀 유효 사례 수가 충분하지 않은 경우도 기초 정보를 제공하기 위해 산출값을 사례 수와 함께 표에 모두 제시함. 단, 통계적 신뢰성이 확보되지 않으므로 반드시 해석에 주의를 요함
- 모든 산출값은 지면 제약상 소수점 이하 한 자리 기준으로 반올림하여 작성하였으므로, 전체 합과 일치하지 않을 수 있음을 밝혀둠

5) 2019년 수요 실태조사 결과 분석과의 시계열적 연속성 확보를 위해 동일 기준을 적용함

생애주기 구분		특성	기준
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
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	- 비혈연가구가거나 - 생애주기를 판단하기 어려운 가구 유형 등

○ 가구 유형은 3세대 가구, 2세대 가구, 부부 가구, 1인 가구, 기타 가구로 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 가구 유형에 포함함

〈표 3-1-2〉 조사 대상 가구의 가구 유형 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 관계 등이 포함됨

○ 돌봄가구원 존재 여부에 따라 영유아(만 5세 이하) 가구원이 있는 가구, 아동(만6~17세 이하) 가구원이 있는 가구, 노인(만 65세 이상) 가구원이 있는 가구, 등록장애인이 있는 가구로 구분함

- 가구원의 연령 및 장애 특성 변수를 활용하여 해당 가구원이 1명이라도 있는 경우 해당 가구로 구분함

○ 그 외 가구주 부부의 경제활동상태가 취업 상태인 경우는 맞벌이 가구, 국민기초생활보장 수급대상 가구로 응답한 가구는 기초생활보장 수급가구로 구분함

〈표 3-1-3〉 조사 대상 가구의 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 구분

구분		기준
돌봄가구원 존재 여부	영유아 가구원이 있는 가구	만 5세 이하 가구원이 1명이라도 있는 가구
	아동 가구원이 있는 가구	만 6~17세 이하 가구원이 1명이라도 있는 가구
	노인 가구원이 있는 가구	만 65세 이상 가구원이 1명이라도 있는 가구
	등록장애인이 있는 가구	등록장애인 가구원이 1명이라도 있는 가구
기타 가구 특성	맞벌이 가구	가구주 부부의 경제활동상태가 모두 취업 상태인 가구
	기초생활보장 수급가구	국민기초생활보장 수급대상 가구

○ 가구소득은 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 월평균 근로소득, 재산소득, 사회보험급여 및 정부보조금, 사적이전소득 및 기타소득의 총액 응답값을 2021년 전국가구 월평균소득 기준과 비교하여, 전국가구 월평균소득 50%이하, 50%초과~100%이하, 100%초과~120%이하, 120%초과~150%이하, 150%초과로 구분함

〈표 3-1-4〉 조사 대상 가구의 가구원 수별 월평균 소득 구분

(단위: 원)

가구원 수	전국가구 월평균소득 (2021년)					
		50% 이하	50% 초과 ~100% 이하	100% 초과 ~120% 이하	120% 초과 ~150% 이하	150% 초과
1인 가구	2,644,641	~1,322,321	1,322,322 ~2,644,641	2,644,642 ~3,173,569	3,173,570 ~3,966,962	3,966,963~
2인 가구	4,152,376	~2,076,188	2,076,189 ~4,152,376	4,152,377 ~4,982,851	4,982,852 ~6,228,564	6,228,565~
3인 가구	6,141,727	~3,070,864	3,070,865 ~6,141,727	6,141,728 ~7,370,072	7,370,073 ~9,212,591	9,212,592~
4인 가구	7,095,320	~3,547,660	3,547,661 ~7,095,320	7,095,321 ~8,514,384	8,514,385 ~10,642,980	10,642,981~
5인 이상	7,260,075	~3,630,038	3,630,039 ~7,260,075	7,260,076 ~8,712,090	8,712,091 ~10,890,113	10,890,114~

자료: 통계청(2021). 2021년 3/4분기 가계동향조사 https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1L9U005&conn_path=I2 에서 2021년 12월 16일 인출

- 거주 지역 특성은 응답 가구의 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

- 가구 생애주기별로는 자녀독립기가 22.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 성인인 첫 자녀 동거기(21.5%), 노인가구(17.9%) 순으로 나타남
- 가구 유형별로는 2세대 가구인 부부+자녀 형태 가구가 38.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 1인 가구(31.7%), 부부 가구(24.8%)의 순으로 나타남
- 가구의 소득수준별로는 전국가구 월평균 소득 50%초과~100%이하인 가구가 54.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 전국가구 월평균 소득 50%이하(14.8%), 전 국가구 월평균 소득 100%초과~120%이하(13.6%) 순으로 나타남
- 거주 지역별로는 대도시 거주 가구가 44.4%로 가장 많았고, 그 다음으로 중소도시(43.0%), 읍면부(12.6%) 순으로 나타남

〈표 3-1-5〉 응답 가구의 일반적 특성

(단위: 가구, %)

구분			가구 수	비율
가구 생애주기	미혼기		(312)	9.8
	첫 자녀 출생전기		(407)	6.8
	첫 자녀 초등 입학전기		(263)	5.1
	첫 자녀 초중고 재학기		(699)	15.4
	성인 첫 자녀 동거기		(1,451)	21.5
	자녀 독립기		(1,448)	22.3
	노인기		(1,372)	17.9
	기타		(97)	1.3
가구 유형	3세대 가구	(한)조부모+부모+자녀	(23)	0.7
		(한)조부모+한부모+자녀	(13)	0.2
	2세대 가구	부부+자녀	(2,137)	38.3
		한부모+자녀	(303)	3.5
	부부 가구	부부 가구	(2,155)	24.8
	1인 가구	1인 가구	(1,364)	31.7
	기타 가구	(한)조부모+손자녀	(25)	0.3
		기타	(29)	0.5

구분		가구 수	비율
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50%이하	(1,099)	14.8
	전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하	(3,236)	54.3
	전국가구 월평균소득 100%초과~120%이하	(714)	13.6
	전국가구 월평균소득 120%초과~150%이하	(703)	12.2
	전국가구 월평균소득 150%초과	(297)	5.1
거주 지역 특성	대도시	(2,759)	44.4
	중소도시	(2,290)	43.0
	읍면부	(1,000)	12.6
전체(가구 수)		(6,049)	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 응답 가구 내 돌봄가구원 존재 유무에 따른 가구 유형을 살펴보면,

○ 노인(만 65세 이상) 가구원이 있는 가구의 비율은 21.1%였으며, 아동(만 6세 이상 17세 이하) 가구원이 있는 가구는 17.6%, 영유아(만 5세 이하) 가구원이 있는 가구는 6.4%, 등록장애인이 있는 가구는 1.5%로 나타남

□ 기타 가구의 특성으로는 전체 가구의 27.8%가 맞벌이 가구로 나타났으며, 기초생활보장 수급가구 비율은 2.1%로 나타남

〈표 3-1-6〉 응답 가구의 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성

(단위: 가구, %)

구분		가구 수	비율
돌봄가구원 존재 여부	영유아(만 5세 이하)가구원이 있는 가구	(303)	6.4
	아동(만 6~17세 이하)가구원이 있는 가구	(783)	17.6
	노인(만 65세 이상)가구원이 있는 가구	(1,624)	21.1
	등록장애인이 있는 가구	(104)	1.5
기타 가구 특성	맞벌이 가구	(1,647)	27.8
	기초생활보장 수급가구	(136)	2.1
전체(가구 수)		(6,049)	-

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 전체 응답 가구의 월평균 가구소득은 405.0만원으로 파악됨

○ 가구 생애주기별로는 성인인 첫 자녀 동거기 가구의 월평균 소득이 575.8만원으로 가장 높았으며, 노인기 가구가 236.9만원으로 가장 낮았음

- 가구 유형별로는 (한)조부모+부모+자녀 가구의 월평균 소득이 581.5만원으로 가장 높았으며, 1인 가구가 258.2만원으로 가장 낮은 것으로 나타남
- 거주 지역 특성별로는 대도시와 중소도시 거주 가구의 월평균 가구소득이 417.6만원으로 나타났으며, 읍면부는 317.9만원으로 나타남

〈표 3-1-7〉 응답 가구의 경제적 특성

(단위: 가구, 만 원)

구분			가구 수	월평균 소득	표준오차
가구 생애주기	미혼기		(312)	284.2	5.38
	첫 자녀 출생전기		(407)	485.3	6.45
	첫 자녀 초등 입학전기		(263)	452.4	7.71
	첫 자녀 초중고 재학기		(699)	499.1	4.47
	성인 첫 자녀 동거기		(1,451)	575.8	5.59
	자녀 독립기		(1,448)	329.3	4.96
	노인기		(1,372)	236.9	7.04
	기타		(97)	391.7	26.12
가구 유형	3세대 가구	(한)조부모+부모+자녀	(23)	581.5	32.58
		(한)조부모+한부모+자녀	(13)	384.8	63.91
	2세대 가구	부부+자녀	(2,137)	542.7	3.60
		한부모+자녀	(303)	378.7	11.21
	부부 가구	부부 가구	(2,155)	378.4	4.76
	1인 가구	1인 가구	(1,364)	258.2	4.51
	기타 가구	(한)조부모+손자녀	(25)	309.6	66.84
		기타	(29)	482.2	60.80
거주 지역 특성	대도시		(2,759)	417.6	4.24
	중소도시		(2,290)	417.6	3.99
	읍면부		(1,000)	317.9	9.50
전체(가구 수)			(6,049)	405.0	2.85

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

제2절 가구 생활여건 및 어려움

1. 가구 내 갈등 및 어려움 경험 여부

□ 응답 가구의 전반적 생활 여건을 파악하기 위해, 지난 1년간 가구 내에서 나타날 수 있는 갈등 및 어려움 10개 항목을 제시하여 경험한 적이 있는지 질문함

○ 대부분 항목에서 5% 미만의 가구만이 어려움을 경험한 적이 있다고 응답하였으며, ‘일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다’(6.0%), ‘가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다’(5.6%), ‘가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다’(5.2%) 등의 항목에서는 5%를 상회하는 경험률이 나타남

〈표 3-2-1〉 가구 내 어려움 경험 여부

(단위: %)

가구 내 어려움	어려움 경험 여부		
	있다	없다	비해당
가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다	5.6	62.7	31.7
자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다	3.5	64.8	31.7
신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	4.8	95.2	—
정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	1.8	98.2	—
가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다	5.2	94.8	—
자녀의 기초학습능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다	4.0	39.4	56.6
가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다	3.2	96.8	—
일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다	6.0	94.0	—
법률적 도움(이혼, 파산·신용불량, 신분상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움을 겪은 적이 있다	1.2	98.8	—
살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다	3.2	96.8	—

주: 항목별 ‘비해당’인 경우는 1인 가구여서 동거 가구원이 없거나, 자녀가 없는 가구 등 항목별로 가구 특성상 해당되지 않는 경우의 응답임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 가구의 생애주기별로 가구 내 갈등 및 어려움을 경험하였는지 살펴보면, 성인이 되기 전의 자녀가 있는 가구에서 자녀 돌봄이나 학습 등의 문제로 어려움을 겪는 경우가 많았고, 노인기 가구에서는 신체 건강의 문제로 어려움을 겪고 있었음
- 자녀의 돌봄에 많은 신경을 쓸 수밖에 없는 첫 자녀 초등 입학 전기의 가구에서는 ‘돌봄 또는 가사 문제로 다툼과 갈등을 경험’(22.5%)하거나, ‘자녀를 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔’(26.3%) 경험이 비교적 많은 것으로 나타남
- 첫 자녀 초중고 재학기 가구에서는 ‘자녀의 기초학습 능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움’(21.3%)을 많이 겪고 있으며, ‘돌봄 또는 가사 문제로 다툼과 갈등을 경험’(13.7%)하는 경우도 상대적으로 많이 확인됨
- 노인기 가구에서는 ‘신체 건강의 문제로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다’는 응답이 12.8%로 다른 가구 유형 대비 높게 나타남

〈표 3-2-2〉 가구 내 어려움 경험률: 생애주기별

(단위: %, 가구)

가구 내 어려움	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등 입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다	-	5.9	22.5	13.7	4.9	1.6	2.2	9.0
자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다	-	-	26.3	10.2	1.6	0.1	0.9	6.2
신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	0.7	1.5	1.3	3.1	4.4	3.1	12.8	14.1
정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	1.0	1.0	1.0	2.0	1.5	1.8	3.0	3.8
가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다	2.7	6.7	4.2	5.6	4.2	6.0	6.0	6.5
자녀의 기초학습능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다	-	-	2.9	21.3	2.9	-	-	-

가구 내 어려움	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등 입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다	2.2	2.5	1.3	3.5	4.1	3.7	2.2	7.7
일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다	3.1	3.7	6.2	5.4	8.8	5.2	6.4	9.0
법률적 도움(이혼, 파산/신용불량, 신분상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움을 겪은 적이 있다	0.3	1.0	0.7	1.0	1.2	2.4	0.7	—
살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다	6.6	2.2	3.9	2.5	1.8	3.5	3.4	1.3
(가구 수)	(312)	(407)	(263)	(699)	(1,451)	(1,448)	(1,372)	(97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득수준별로 가구 내 어려움을 살펴보면, 소득이 낮은 가구에서 타 가구 대비 두드러지게 어려움을 겪는 부분이 있는 것으로 확인됨

○ 전국가구 월평균 소득 50%이하 가구의 경우 ‘신체 건강의 문제로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다’(12.6%)거나, ‘일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다’(11.1%)는 응답이 타 가구 대비 높게 나타남

〈표 3-2-3〉 가구 내 어려움 경험률: 소득수준별

(단위: %, 가구)

가구 내 어려움	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
가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다	5.3	6.9	3.9	3.4	1.9
자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다	5.1	4.7	1.0	0.5	0.3
신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	12.6	3.7	2.3	2.7	5.2
정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	3.8	1.7	1.1	1.4	0.3

가구 내 어려움	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
가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다	5.6	5.4	5.8	3.2	4.5
자녀의 기초학습능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다	1.5	5.9	3.3	1.2	-
가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다	5.2	3.5	2.0	1.9	0.6
일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다	11.1	6.1	3.6	3.1	2.9
법률적 도움(이혼, 파산/신용불량, 신분상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움을 겪은 적이 있다	1.5	1.0	1.2	1.5	1.6
살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다	5.0	2.5	3.1	4.7	1.3
(가구 수)	(1,099)	(3,236)	(714)	(703)	(297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 가구 유형별로도 경험하는 어려움의 차이가 있고, 특히 3세대 가구가 경험하는 어려움이 많은 것으로 확인됨

○ 3세대 가구의 경우 ‘신체 건강의 문제’(43.4%), ‘돌봄이나 가사 문제로 인한 갈등’(24.1%), ‘가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인 관계의 어려움’(11.1%), ‘돌봄으로 인한 고용 단절’(9.3%), ‘정신 건강의 문제’(7.5%)의 어려움을 겪는다는 응답이 타 가구유형 대비 높게 나타남

○ 2세대 가구의 경우 ‘돌봄이나 가사 문제로 인한 갈등’(10.1%), ‘자녀의 학습 문제’(9.4%), ‘돌봄으로 인한 고용 단절’(7.7%) 등 자녀 교육 및 돌봄과 관련한 어려움을 상대적으로 많이 겪고 있었으며, ‘취업의 어려움’(7.2%)도 타 가구유형 대비 높은 것으로 나타남

○ 1인 가구는 ‘살고 있는 지역의 안전 및 주거 불안’(4.5%)과 관련한 어려움을 경험하는 비율이 타 가구유형 대비 높은 것으로 나타남

〈표 3-2-4〉 가구 내 어려움 경험률: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

가구 내 어려움	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다	24.1	10.1	4.7	—	2.2
자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다	9.3	7.7	0.7	—	2.2
신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	43.4	3.1	6.0	5.1	4.4
정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	7.5	1.6	1.5	2.3	4.4
가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다	11.1	4.6	5.6	5.3	6.7
자녀의 기초학습능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다	9.4	9.4	—	—	—
가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다	—	3.7	3.6	2.3	6.7
일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다	3.8	7.2	6.2	4.1	15.6
법률적 도움(이혼, 파산/신용불량, 신분상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움을 겪은 적이 있다	3.8	1.0	1.1	1.5	—
살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다	—	2.3	3.1	4.5	4.4
(가구 수)	(36)	(2,440)	(2,155)	(1,364)	(54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 거주 지역별로는 신체 건강의 문제를 제외하면 읍면부 거주 가구의 어려움 경험률이 전반적으로 낮게 나타나며, 대도시 거주 가구의 경우 ‘살고 있는 지역의 안전 및 주거 불안’(4.5%) 어려움이 타 가구유형 대비 상대적으로 높게 확인됨

〈표 3-2-5〉 가구 내 어려움 경험률: 거주 지역별

(단위: %, 가구)

가구 내 어려움	대도시	중소도시	읍면부
가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다	6.0	5.9	2.9
자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다	2.9	4.8	1.2
신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	4.6	4.7	6.0
정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	1.9	2.0	1.1
가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다	4.0	6.4	5.0
자녀의 기초학습능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다	3.4	5.6	1.1
가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다	3.5	3.4	1.6
일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다	6.4	5.9	4.8
법률적 도움(이혼, 파산/신용불량, 신분상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움을 겪은 적이 있다	1.4	1.0	1.1
살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다	4.5	2.1	2.2
(가구 수)	(2,759)	(2,290)	(1,000)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2. 가구 내 경제적 어려움 경험 여부

□ 지난 1년 동안 가구 내에서 경제적인 이유로 어려움을 경험한 적이 있는지 질문한 결과, 대부분의 경제적 어려움에 대해 경험률이 높지 않게 나타남

○ ‘경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다’는 경우가 6.4%의 가구에서 나타나 가장 높았으며, ‘경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다’는 응답이 2.3%로 뒤를 이음

〈표 3-2-6〉 가구 내 경제적 어려움 경험 여부

(단위: %)

가구 내 경제적 어려움	어려움 경험 여부	
	있다	없다
경제적인 이유로 본인이나 가족이 식사량을 줄이거나 식사를 거른 적이 있다	0.7	99.3
경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다	1.2	98.8
경제적인 이유로 본인이나 가족의 교육비가 밀리거나 교육을 중단한 적이 있다	0.6	99.4
경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금, 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다	2.3	97.7
경제적인 이유로 냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다	1.3	98.7
경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다	6.4	93.6

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구 내 경제적 어려움을 가구 생애주기별로 살펴보면, 노인기 가구의 어려움 경험률이 전반적으로 높은 것을 확인할 수 있음

〈표 3-2-7〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 생애주기별

(단위: %, 가구)

가구 내 경제적 어려움	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등 입학 전기	첫 자녀 초·중·고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
경제적인 이유로 본인이나 가족이 식사량을 줄이거나 식사를 거른 적이 있다	0.3	0.2	1.0	0.3	0.2	1.0	1.6	—
경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다	—	—	1.0	0.2	0.5	1.0	4.5	—
경제적인 이유로 본인이나 가족의 교육비가 밀리거나 교육을 중단한 적이 있다	—	0.2	1.9	0.9	0.5	0.7	0.6	—
경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금, 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다	1.5	1.2	2.3	2.1	1.5	2.8	3.4	3.8
경제적인 이유로 냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다	0.7	1.0	—	0.5	0.7	1.2	3.6	1.3
경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다	4.1	2.7	7.8	7.0	3.6	7.5	9.8	7.7
(가구 수)	(312)	(407)	(263)	(699)	(1,451)	(1,448)	(1,372)	(97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득수준별 가구 내 경제적 어려움은 자연히 저소득층에서 경험률이 높음

○ 전국가구 월평균 소득 50%이하 가구의 경우 ‘경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다’는 응답이 13.6%에 달했으며, ‘냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다’(5.7%)와 ‘경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다’(5.3%) 응답도 타 가구 대비 높게 나타남

〈표 3-2-8〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 소득수준별

(단위: %, 가구)

가구 내 경제적 어려움	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
경제적인 이유로 본인이나 가족이 식사량을 줄이거나 식사를 거른 적이 있다.	2.0	0.6	0.6	—	—
경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다.	5.3	0.6	0.5	0.1	0.3
경제적인 이유로 본인이나 가족의 교육비가 밀리거나 교육을 중단한 적이 있다.	1.4	0.7	0.2	0.1	0.3
경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금, 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다.	4.7	2.1	1.6	0.8	1.6
경제적인 이유로 냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다.	5.7	0.7	0.1	0.1	—
경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다.	13.6	5.8	3.7	4.1	3.6
(가구 수)	(1,099)	(3,236)	(714)	(703)	(297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사-가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로 경제적 어려움을 확인해보면, 1인 가구에서 ‘경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다’는 응답이 8.1%로 상대적으로 높게 나타남

〈표 3-2-9〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

가구 내 경제적 어려움	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
경제적인 이유로 본인이나 가족이 식사량을 줄이거나 식사를 거른 적이 있다.	-	0.4	0.7	1.2	-
경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다.	-	0.6	0.9	2.5	2.2
경제적인 이유로 본인이나 가족의 교육비가 밀리거나 교육을 중단한 적이 있다.	-	0.8	0.5	0.5	-
경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금, 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다.	3.8	1.8	1.6	3.4	2.3
경제적인 이유로 냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다.	-	0.6	1.7	2.0	2.3
경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다.	5.7	5.5	5.6	8.1	4.4
(가구 수)	(36)	(2,440)	(2,155)	(1,364)	(54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 거주 지역별로는 경제적 어려움의 경험률이 두드러지는 차이를 보이지 않고 있음

〈표 3-2-10〉 가구 내 경제적 어려움 경험률: 거주 지역별

(단위: %, 가구)

가구 내 경제적 어려움	대도시	중소도시	읍면부
경제적인 이유로 본인이나 가족이 식사량을 줄이거나 식사를 거른 적이 있다.	0.5	0.8	1.2
경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다.	1.2	1.2	1.3
경제적인 이유로 본인이나 가족의 교육비가 밀리거나 교육을 중단한 적이 있다.	0.8	0.6	0.4
경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금, 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다.	2.7	2.2	1.2
경제적인 이유로 냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다.	1.4	1.2	1.5
경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다.	6.3	6.9	4.9
(가구 수)	(2,759)	(2,290)	(1,000)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3. 삶의 질

- 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 질문하였으며 점수가 높을수록 삶의 질이 좋음을 의미함
- 전체 응답 가구의 전반적 삶의 질은 평균 4.4점으로 나타나, 보통 이상의 삶의 질을 유지하고 있다고 응답한 것으로 확인됨
- 응답 가구의 44.6%가 ‘삶의 질이 좋다’고 응답함(좋음 39.2% + 상당히 좋음 5.0% + 매우 좋음, 이보다 더 좋을 수 없음 0.4%)
- 삶의 질이 나쁘다고 응답한 비율은 6.6%로 확인됨(매우 나쁨, 이보다 더 나쁠 수 없음 0.1% + 상당히 나쁨 0.6% + 나쁨 5.9%)

〈표 3-2-11〉 가구 전반적 삶의 질

(단위: 점, %, 가구)

전반적 삶의 질	전체
전반적 삶의 질 평균(표준편차)	4.4(0.7)
나쁨 ①+②+③	6.6
① 매우 나쁨, 이보다 더 나쁠 수 없음	0.1
② 상당히 나쁨	0.6
③ 나쁨	5.9
보통 ④	48.8
좋음 ⑤+⑥+⑦	44.6
⑤ 좋음	39.2
⑥ 상당히 좋음	5.0
⑦ 매우 좋음, 이보다 더 좋을 수 없음	0.4
계(가구 수)	100.0(6,049)

주: 1~7점 척도로 점수가 높을수록 삶의 질이 좋음을 의미함. 평균 점수와 응답 비율로 제시함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 삶의 질을 가구 특성별로 살펴보면 소득에 의한 차이가 가장 두드러지게 나타남
 - 가구 생애주기별로는 첫 자녀 출생 전기가 4.7점으로 가장 높고, 노년기가 4.1점으로 가장 낮음
 - 가구 유형별로 보면, 1인 가구가 4.3점으로 타 가구 유형에 비해 다소 낮게 나타남
 - 소득수준별로 전국가구 월평균 소득 150% 초과인 가구의 삶의 질 7점 평균 점수가 4.8점으로 가장 높았으며, 120% 초과~150%이하인 가구가 4.7점을 보인 반면, 50% 이하 가구는 4.0점으로 나타남
 - 거주 지역별로는 읍면부 거주 가구가 4.3점으로, 대도시(4.5점), 중소도시(4.4점) 거주 가구에 비해 다소 낮게 나타남

〈표 3-2-12〉 가구 전반적 삶의 질: 각 특성별

(단위: 가구, %, 점)

구분		가구 수	가구 전반적 삶의 질			7점 평균	표준 편차
			나쁨 ①+②+③	보통 ④	좋음 ⑤+⑥+⑦		
생애 주기	미혼기	(312)	4.1	45.7	50.2	4.5	0.7
	첫 자녀 출생전기	(407)	1.0	35.3	63.7	4.7	0.7
	첫 자녀 초등 입학 전기	(263)	4.5	56.8	38.6	4.4	0.7
	첫 자녀 초중고 재학기	(699)	3.7	55.1	41.2	4.4	0.7
	성인 첫 자녀 동거기	(1,451)	3.4	46.1	50.5	4.5	0.7
	자녀 독립기	(1,448)	6.4	49.1	44.5	4.4	0.7
	노인기	(1,372)	17.2	50.9	31.8	4.1	0.8
	기타	(97)	11.5	44.9	43.6	4.4	0.8
가구 유형	3세대 가구	(36)	5.7	58.5	35.8	4.4	0.7
	2세대 가구	(2,440)	3.8	50.5	45.7	4.5	0.7
	부부 가구	(2,155)	5.4	46.2	48.4	4.5	0.7
	1인 가구	(1,364)	11.3	48.4	40.3	4.3	0.8
	기타	(54)	8.9	46.7	44.4	4.4	0.7
소득 수준	전국가구 월평균소득 50%이하	(1,099)	22.0	55.6	22.4	4.0	0.8
	전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하	(3,236)	5.2	52.9	41.9	4.4	0.7
	전국가구 월평균소득 100%초과~120%이하	(714)	2.5	43.2	54.4	4.6	0.7
	전국가구 월평균소득 120%초과~150%이하	(703)	1.1	35.2	63.7	4.7	0.6
	전국가구 월평균소득 150%초과	(297)	2.6	32.6	64.8	4.8	0.8
거주 지역	대도시	(2,759)	6.3	46.5	47.2	4.5	0.7
	중소도시	(2,290)	5.8	50.6	43.6	4.4	0.7
	읍면부	(1,000)	10.8	50.5	38.6	4.3	0.7
전체(가구 수)		(6,049)	6.6	48.8	44.6	4.4	0.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

제3절 사회서비스 욕구, 이용경험, 이용의향

1. 사회서비스 인지도

□ 본 조사 이전에 사회서비스를 알고 있었는지에 대해 질문한 결과, 전체 응답 가구의 66.6%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 77.6%로 비경험자(61.1%)에 비해 상대적으로 높음

〈표 3-3-1〉 사회서비스 이용 여부에 따른 사회서비스 인지도

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
알고 있었음	66.6	77.6	61.1
모르고 있었음	33.5	22.4	38.9
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 가구 생애주기에 따른 사회서비스 인지도를 살펴본 결과, 첫 자녀 초등 입학 전 가구에서 인지도가 81.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 첫 자녀 초중고 재학(74.0%), 미혼기(69.6%) 순으로 인지도가 높은 것으로 나타남

○ 노인기 가구에서 인지도가 58.8%로 가장 낮은 수준을 보임

〈표 3-3-2〉 사회서비스 인지도: 생애주기별

(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 있었음	69.6	60.3	81.2	74.0	66.8	64.3	58.8	69.2
모르고 있었음	30.4	39.7	18.8	26.0	33.2	35.7	41.2	30.8
계(가구 수)	100.0 (312)	100.0 (407)	100.0 (263)	100.0 (699)	100.0 (1,451)	100.0 (1,448)	100.0 (1,372)	100.0 (97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 소득수준별로 사회서비스에 대한 인지도를 살펴 본 결과, 전국가구 월평균 소득 50% 초과~100% 이하 가구의 인지도가 69.4%로 가장 높게 나타났으며, 전국가구 월평균 소득 120% 초과~150% 이하 가구(67.9%), 전국가구 월평균 소득 100% 초과~120% 이하 가구(65.4%) 순으로 나타남

〈표 3-3-3〉 사회서비스 인지도: 소득수준별

(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 있었음	59.8	69.4	65.4	67.9	55.8
모르고 있었음	40.2	30.6	34.6	32.1	44.2
계(가구 수)	100.0 (1,099)	100.0 (3,236)	100.0 (714)	100.0 (703)	100.0 (297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

- 가구 유형별로 사회서비스에 대한 인지도를 살펴 본 결과, 2세대 가구의 인지도가 71.5%로 가장 높게 나타났으며, 기타 66.7%, 1인 가구 64.0% 순으로 나타남

〈표 3-3-4〉 사회서비스 인지도: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
알고 있었음	56.6	71.5	61.8	64.0	66.7
모르고 있었음	43.4	28.5	38.2	36.0	33.3
계(가구 수)	100.0 (36)	100.0 (2,440)	100.0 (2,155)	100.0 (1,364)	100.0 (54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스에 대한 인지도는 영유아 가구원이 있는 가구에서 80.5%로 가장 높았던 반면, 노인 가구원이 있는 가구에서 58.4%로 가장 낮은 것으로 나타나 상대적으로 노인 가구원이 있는 가구의 사회서비스 인지도가 낮은 수준인 것으로 파악됨

- 기타 가구 특성별로는 맞벌이 가구의 사회서비스 인지도가 69.6%, 기초생활보장수급가구 66.7%로 나타남

〈표 3-3-5〉 사회서비스 인지도: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별

(단위: %, 가구)

사회서비스 인지도	돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
	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 있었음	80.5	74.1	58.4	68.9	69.6	66.7
모르고 있었음	19.5	25.9	41.6	31.1	30.4	33.3
계(가구 수)	100.0 (303)	100.0 (783)	100.0 (1,624)	100.0 (104)	100.0 (1,647)	100.0 (136)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2. 사회서비스 욕구 (필요도)

□ 응답 가구 중 18개 중분류 영역에서 최근 1년간 하나의 서비스라도 필요하였다고 응답한 가구는 전체의 58.4%를 차지함

○ 1개 서비스를 필요했다고 응답한 가구가 25.5%를 차지했으며, 2개는 18.4%, 3개 이상은 14.5%로, 다중 욕구를 가진 가구가 32.9%로 나타남

〈표 3-3-6〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스 개수

(단위: 가구, %)

필요 사회서비스	가구 수	비율
서비스 필요 없었음	(2,763)	41.6
서비스 필요 했음	(3,286)	58.4
1개	(1,510)	25.5
2개	(1,026)	18.4
3개 이상	(750)	14.5
전체(가구 수)	(6,049)	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 8대 사회서비스 대분류 기준으로 최근 1년간 해당 가구에서 필요했던 서비스 현황을 확인함

○ 18개 서비스 중분류 중 복수의 서비스 선택이 가능하며, 8개 대분류 영역 내 하나의 서비스라도 필요하였다고 응답한 가구의 비율을 제시함

○ 분석 결과, 교육 영역이 19.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 문화(19.2%), 건강(16.4%), 고용(14.0%), 아동 돌봄(12.6%), 성인 돌봄(9.9%), 주거(8.9%), 환경(7.4%) 순으로 나타남

□ 18개 사회서비스 중분류 기준으로 확인한 결과, 응답 가구당 평균 1.2개의 서비스가 필요했다고 응답함

○ 문화 및 여가 서비스가 필요했다고 응답한 가구 비율은 전체 가구의 19.2%로 가장 필요도가 높은 서비스 영역으로 확인됨

○ 다음으로는 신체건강 서비스(14.7%), 주거지원 서비스(8.9%), 노인 돌봄 서비스(8.8%), 고용 서비스(8.7%) 순으로 나타남

〈표 3-3-7〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 서비스 영역별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		최근 1년 동안 필요했다고 응답한 가구 비율	
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		1.2 (1.4)	
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	9.9	8.8
	장애인 돌봄 서비스		1.5
	기타 성인 돌봄 서비스		1.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	12.6	1.8
	보육 서비스		7.7
	방과후 돌봄 서비스		6.9
건강	신체건강 서비스	16.4	14.7
	정신건강 서비스		3.2
	재활 서비스		1.0
교육	아동 교육지원 서비스	19.5	7.6
	성인 교육지원 서비스		4.7
	정보제공 서비스		4.0
고용	고용서비스	14.0	8.7
	직업훈련 서비스		5.9
	창업지원 서비스		3.8
문화	문화 및 여가 서비스	19.2	19.2
주거	주거지원 서비스	8.9	8.9
환경	환경 서비스	7.4	7.4
(가구 수)		(6,049)	

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

- 가구 생애주기별 서비스 필요 현황에 대하여 살펴보면, 전반적으로 성인 돌봄과 건강 분야에서 노인가구의 서비스 필요도가 높은 편이며, 아동 돌봄 및 교육은 첫 자녀 초등 입학 전과 첫 자녀 초중고 재학기 가구에서 필요도가 높은 자연스러운 현상을 보임
- 평균 필요 서비스 개수는 첫 자녀 초등 입학 전 및 초중고 재학기 가구에서 각 1.8개로 높게 나타남
- 첫 자녀 초등 입학전 가구의 경우에는 보육 서비스 필요도가 79.8%로 가장 높으며, 첫 자녀 초중고 재학 가구는 방과 후 돌봄 서비스(40.3%)와 아동 교육지원 서비스(39.3%)가 상대적으로 높게 나타남
- 노인기 가구의 경우 노인 돌봄 서비스(39.7%)와 신체 건강 서비스(20.9%)에 대한 필요도가 특히 높은 수준으로 파악됨
- 주거지원 서비스는 미혼기(13.6%)와 첫 자녀 출생 전(13.1%) 가구에서 높고, 이후 노인기 가구(10.9%)에서 다시 높아지는 특징을 보임

〈표 3-3-8〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 생애주기별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		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)		0.9 (1.1)	1.1 (1.3)	1.8 (1.4)	1.8 (1.7)	1.0 (1.4)	0.8 (1.2)	1.2 (1.3)	1.5 (1.8)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	—	0.5	—	1.5	4.0	0.9	39.7	30.8
	장애인 돌봄 서비스	1.2	0.5	0.7	1.4	1.2	1.0	3.3	5.1
	기타 성인 돌봄 서비스	—	—	0.3	0.3	0.3	0.6	4.8	2.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	—	3.0	21.2	2.2	0.4	0.1	0.2	2.6
	보육 서비스	—	1.0	79.8	21.3	0.5	0.1	0.2	5.1
	방과후 돌봄 서비스	—	0.7	7.8	40.3	0.8	0.1	0.1	5.1
건강	신체건강 서비스	11.6	15.5	8.1	10.5	15.1	14.8	20.9	16.7
	정신건강 서비스	0.9	2.0	4.6	2.3	2.6	4.0	5.1	5.1
	재활 서비스	0.3	0.5	—	0.2	1.1	1.3	2.0	—
교육	아동 교육지원 서비스	—	0.5	22.5	39.3	1.6	—	0.2	2.6
	성인 교육지원 서비스	6.5	5.9	0.7	3.7	7.1	5.1	1.9	6.4
	정보제공 서비스	3.2	4.7	3.2	7.5	4.4	3.7	1.2	5.1
고용	고용서비스	11.4	7.4	2.0	5.6	14.0	7.5	6.9	15.4
	직업훈련 서비스	11.1	8.6	2.0	2.9	9.0	5.5	1.7	14.1
	창업지원 서비스	7.3	6.4	0.3	2.6	4.0	4.8	1.5	5.1
문화	문화 및 여가 서비스	16.4	30.9	13.0	23.6	21.8	19.3	11.4	16.7
주거	주거지원 서비스	13.6	13.1	7.1	6.8	7.1	7.8	10.9	6.4
환경	환경 서비스	6.3	9.1	5.2	8.2	8.7	5.6	8.1	2.6
(가구 수)		(312)	(407)	(263)	(699)	(1,451)	(1,448)	(1,372)	(97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 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(전국가구
월평균 소득 50%이하 1.4개, 전국가구 월평균 소득 150%초과 1.0개)

- 월평균 가구소득 50% 이하의 가구에서 노인 돌봄 서비스(34.0%)의 필요도가 가장 높았으며, 고용 서비스(12.8%)도 타 집단 대비 높은 수준임
- 월평균 가구소득 150% 초과 집단에서는 21.1%가 신체건강 서비스가 필요하다고 응답하여, 상대적으로 높은 필요도를 보임

〈표 3-3-9〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 소득수준별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		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 필요 서비스 개수 (표준편차)		1.4 (1.4)	1.2 (1.4)	1.1 (1.4)	1.0 (1.4)	1.0 (1.4)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	34.0	5.1	3.0	2.6	6.5
	장애인 돌봄 서비스	3.9	1.2	1.4	0.8	1.3
	기타 성인 돌봄 서비스	3.9	0.6	0.4	0.5	2.3
아동 돌봄	출산지원 서비스	2.0	2.2	0.6	1.1	0.6
	보육 서비스	7.4	10.9	3.8	1.0	0.3
	방과후 돌봄 서비스	4.7	10.1	3.9	1.5	0.3
건강	신체건강 서비스	16.6	12.8	17.7	15.2	21.1
	정신건강 서비스	4.8	2.4	4.3	2.7	6.5
	재활 서비스	1.8	0.8	0.6	1.0	1.6
교육	아동 교육지원 서비스	6.9	11.0	3.2	1.5	0.3
	성인 교육지원 서비스	1.8	4.2	7.6	7.4	4.5
	정보제공 서비스	1.9	4.3	5.3	3.7	4.2
고용	고용서비스	12.8	8.7	7.5	6.7	4.2
	직업훈련 서비스	3.9	5.5	9.3	6.2	5.2
	창업지원 서비스	1.8	3.4	5.4	6.4	3.9
문화	문화 및 여가 서비스	11.8	20.0	23.0	21.1	18.2
주거	주거지원 서비스	11.4	7.1	9.8	13.0	8.5
환경	환경 서비스	9.8	6.6	6.5	9.3	6.8
(가구 수)		(1,099)	(3,236)	(714)	(703)	(297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 가구 유형별 지난 1년간 필요했던 사회서비스에 대해 분석한 결과, 3세대 가구의 서비스 필요도가 다른 가구 유형에 비해 높았으며, 평균 필요 서비스의 개수도 2.2개로 많음
- 가구 유형에 관계없이 문화 및 여가 서비스와 신체건강 서비스가 필요했다고 응답한 비율이 대체로 높게 나타남
- 3세대 가구는 노인 돌봄 서비스(60.4%)와 신체건강 서비스(32.1%)에서 압도적으로 필요도가 높은 것으로 파악됨
- 3세대 가구는 아동 교육지원 서비스(18.9%)와 방과 후 돌봄 서비스(17.0%)가, 2세대 가구는 보육 서비스(17.7%) 및 아동 교육지원 서비스(17.7%)의 필요도가 상대적으로 높음
- 문화 및 여가 서비스의 경우 3세대 가구(28.3%)에서 상대적으로 필요도가 높음

〈표 3-3-10〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 가구 유형별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		2.2 (1.6)	1.4 (1.5)	1.0 (1.3)	1.0 (1.2)	1.5 (1.9)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	60.4	2.2	10.8	14.3	20.0
	장애인 돌봄 서비스	9.4	1.1	1.2	2.0	6.7
	기타 성인 돌봄 서비스	3.8	0.3	1.5	1.9	2.2
아동 돌봄	출산지원 서비스	—	3.6	1.0	—	4.4
	보육 서비스	5.7	17.7	0.5	—	8.9
	방과후 돌봄 서비스	17.0	15.8	0.3	—	9.1
건강	신체건강 서비스	32.1	12.4	16.8	15.8	9.1
	정신건강 서비스	3.8	2.8	2.6	4.3	4.4
	재활 서비스	1.9	0.6	1.3	1.1	—
교육	아동 교육지원 서비스	18.9	17.7	0.2	—	2.3
	성인 교육지원 서비스	1.9	5.2	4.1	4.7	4.4
	정보제공 서비스	7.5	5.3	3.0	2.9	2.3

사회서비스 영역		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
고용	고용서비스	—	9.6	7.9	8.0	27.3
	직업훈련 서비스	—	6.0	4.4	6.6	22.2
	창업지원 서비스	1.9	3.0	3.4	5.1	6.7
문화	문화 및 여가 서비스	28.3	21.3	20.0	15.9	11.1
주거	주거지원 서비스	13.2	6.9	8.5	11.9	6.7
환경	환경 서비스	11.3	8.0	7.5	6.5	2.2
(가구 수)		(36)	(2,440)	(2,155)	(1,364)	(54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부별로 지난 1년간 필요했던 돌봄 서비스에 대해 분석한 결과,

- 영유아 가구원이 있는 가구의 80.3%가 보육서비스가 필요하다하고 응답하였으며, 아동 가구원이 있는 가구의 35.8%는 방과후 돌봄 서비스가 필요하다고 응답함
- 노인 가구원이 있는 가구는 39.7%가 노인 돌봄 서비스가 필요하다고 응답하였으며, 등록장애인이 있는 가구의 경우 43.3%는 장애인 돌봄 서비스, 40.0%는 노인 돌봄 서비스가 필요하다고 응답함

□ 기타 가구 특성별로는 맞벌이 가구의 경우 문화 및 여가 서비스(23.0%), 방과 후 돌봄 서비스(15.5%), 아동 교육지원 서비스(13.3%), 보육 서비스(12.2%)의 서비스 필요도가 높은 편이었으며, 기초생활보장 수급가구의 경우 노인 돌봄 서비스(56.7%), 주거지원 서비스(28.3%), 신체건강 서비스(21.4%)의 필요도가 상대적으로 높음

〈표 3-3-11〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별
(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
		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 필요 서비스 개수 (표준편차)		1.9 (1.5)	1.7 (1.7)	1.2 (1.4)	1.9 (1.2)	1.3 (1.5)	1.9 (1.5)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	0.5	1.5	39.7	40.0	2.5	56.7
	장애인 돌봄 서비스	0.5	1.2	3.5	43.3	0.4	17.3
	기타 성인 돌봄 서비스	0.3	0.3	4.5	4.4	0.4	8.7
아동 돌봄	출산지원 서비스	19.5	1.9	0.2	2.2	1.9	0.0
	보육 서비스	80.3	18.8	0.4	2.2	12.2	0.8
	방과후 돌봄 서비스	15.3	35.8	0.8	4.4	15.5	0.0
건강	신체건강 서비스	7.3	10.8	21.4	16.7	13.5	21.4
	정신건강 서비스	3.9	2.5	5.3	3.3	2.2	10.2
	재활 서비스	0.3	0.2	2.1	5.6	0.7	3.9
교육	아동 교육지원 서비스	27.0	35.9	0.9	8.9	13.3	0.0
	성인 교육지원 서비스	0.8	4.2	2.3	3.3	5.1	3.1
	정보제공 서비스	3.4	7.4	1.6	5.6	6.1	2.4
고용	고용서비스	2.1	5.5	6.9	6.7	8.7	7.1
	직업훈련 서비스	1.8	3.4	1.8	4.4	6.1	4.8
	창업지원 서비스	0.5	2.5	1.3	3.3	3.5	1.6
문화	문화 및 여가 서비스	15.6	24.4	12.4	4.4	23.0	11.9
주거	주거지원 서비스	6.5	6.6	10.5	18.9	8.3	28.3
환경	환경 서비스	4.7	8.9	7.7	10.0	7.7	7.9
(가구 수)		(303)	(783)	(1,624)	(104)	(1,647)	(136)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 거주 지역별로 지난 1년간 필요했던 사회서비스 현황을 살펴보면, 전반적으로 지역별 차이가 크진 않으며, 평균 필요 서비스 개수도 큰 차이를 보이진 않음(중소도시 1.2개, 대도시 1.2개, 읍면부 1.0개)

○ 노인 돌봄 서비스는 읍면부에서 필요도가 높아지는 경향을 보임(읍면부 16.0%, 중소도시 8.0%, 대도시 7.6%)

○ 반면 고용분야 전반과 주거지원 서비스는 대도시로 갈수록 필요도가 높아지는
경향을 보이고 있음(대도시 10.1%, 중소도시 8.3%, 읍면부 7.0%)

〈표 3-3-12〉 최근 1년간 필요했던 사회서비스: 거주 지역별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		대도시	중소도시	읍면부
평균 필요 서비스 개수 (표준편차)		1.2 (1.4)	1.2 (1.4)	1.0 (1.2)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	7.6	8.0	16.0
	장애인 돌봄 서비스	1.2	2.0	1.5
	기타 성인 돌봄 서비스	1.1	0.9	2.2
아동 돌봄	출산지원 서비스	2.0	1.9	0.8
	보육 서비스	6.7	9.7	4.1
	방과후 돌봄 서비스	5.9	8.3	5.7
건강	신체건강 서비스	14.7	15.8	11.4
	정신건강 서비스	3.6	3.3	1.8
	재활 서비스	0.7	1.0	1.7
교육	아동 교육지원 서비스	7.0	9.1	4.9
	성인 교육지원 서비스	5.4	4.2	4.0
	정보제공 서비스	3.9	4.4	3.0
고용	고용서비스	9.5	8.6	6.1
	직업훈련 서비스	6.8	5.5	4.0
	창업지원 서비스	3.6	4.2	3.2
문화	문화 및 여가 서비스	17.8	22.2	14.2
주거	주거지원 서비스	10.1	8.3	7.0
환경	환경 서비스	8.0	6.1	9.5
(가구 수)		(2,759)	(2,290)	(1,000)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3. 사회서비스 이용 경험

□ 응답 가구 중 18개 중분류 영역에서 최근 1년간 하나의 서비스라도 이용하였다고 응답한 가구는 전체의 33.1%를 차지함

○ 1개 서비스를 이용했다고 응답한 가구가 23.5%를 차지했으며, 2개는 7.4%, 3개 이상은 2.2%로, 다중 이용을 한 가구가 9.6%로 나타남

〈표 3-3-13〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스

(단위: 가구, %)

이용 사회서비스	가구 수	비율
서비스 이용 없었음	(4,232)	66.9
서비스 이용 있었음	(1,817)	33.1
1개	(1,325)	23.5
2개	(384)	7.4
3개 이상	(108)	2.2
전체(가구 수)	(6,049)	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 사회서비스 이용 경험률을 8대 사회서비스 대분류 기준으로 분석해보면,

○ 출산지원, 보육, 방과 후 돌봄 등으로 구성된 아동 돌봄 영역의 서비스 이용률이 9.0%로 가장 높게 나타났으며, 아동 교육지원, 성인 교육지원, 정보제공 등 교육 관련 서비스 영역이 6.6%로 그 뒤를 이음

○ 다음으로는 건강(6.0%), 고용(5.7%), 문화 및 여가(5.7%), 성인 돌봄(5.2%) 순이었으며, 환경 서비스(3.2%), 주거지원 서비스(1.6%) 영역은 4% 미만의 서비스 이용률을 보임

○ 가장 많은 서비스를 이용한 아동 돌봄 영역과 저조한 이용률을 보인 주거지원 영역의 이용률 차이는 7.4%p 수준으로 영역 간 격차가 있음

□ 18개 서비스 중분류 기준으로 최근 1년간 이용 경험을 확인한 결과, 가구 평균

0.5개의 서비스를 이용한 것으로 나타남

○ 문화 및 여가(5.7%), 신체건강(5.4%), 보육 서비스(5.3%)가 이용 경험률 상위
에 있는 것으로 확인되었음

○ 그 밖의 서비스 영역은 5% 미만의 낮은 이용 경험률이 확인되었으며, 장애인 돌
봄(0.6%), 기타 성인 돌봄(0.6%), 정신건강(0.5%), 재활(0.5%), 정보제공
(0.8%), 창업지원(0.8%) 등의 서비스는 1% 미만의 낮은 수치를 보임

〈표 3-3-14〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 서비스 영역별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		최근 1년 동안 사회서비스 이용 경험이 있는 가구 비율	
평균 이용 서비스 개수 (표준편차)		0.5 (0.8)	
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	5.2	4.3
	장애인 돌봄 서비스		0.6
	기타 성인 돌봄 서비스		0.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	9.0	1.1
	보육 서비스		5.3
	방과후 돌봄 서비스		3.8
건강	신체건강 서비스	6.0	5.4
	정신건강 서비스		0.5
	재활 서비스		0.5
교육	아동 교육지원 서비스	6.6	4.2
	성인 교육지원 서비스		1.7
	정보제공 서비스		0.8
고용	고용서비스	5.7	3.3
	직업훈련 서비스		2.3
	창업지원 서비스		0.8
문화	문화 및 여가 서비스	5.7	5.7
주거	주거지원 서비스	1.6	1.6
환경	환경 서비스	3.2	3.2
(가구 수)		(6,049)	

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구의 생애주기를 구분하여 사회서비스 이용 경험의 차이를 살펴보았음

- 평균 서비스 이용 개수는 첫 자녀 초등학교 입학 전(1.1개) 가구에서 상대적으로 많았고, 자녀 독립기(0.2개) 가구의 이용 서비스 개수가 가장 적었음
- 미혼기 가구의 경우 고용 분야 서비스(고용 6.0%, 직업훈련 4.4%, 창업지원 2.7%)의 이용률이 다른 가구에 비해 상대적으로 높았음
- 첫 자녀 출생 전 가구의 경우 신체건강(6.9%)과 문화 및 여가(9.6%) 서비스 이용률이 다른 가구에 비해 상대적으로 높았으며, 첫 자녀 초등학교 입학 전 가구의 경우 보육(65.8%)과 출산지원(16.0%) 서비스 이용률이 다른 가구 대비 현저하게 높게 나타남
- 첫 자녀 초중고 재학 가구에서는 방과 후 돌봄(23.7%)과 아동 교육지원(22.4%) 서비스의 이용 비율이 다른 가구에 비해 상대적으로 높았음
- 성인인 첫 자녀 동거기의 가구는 성인 교육지원 서비스(3.0%)의 이용률이 다른 가구에 비해 높게 나타남
- 노인기 가구는 특히 노인 돌봄 서비스(20.9%)에서 가장 높은 이용률을 보였으며, 환경 서비스(5.3%)에서도 타 집단 대비 이용률이 높게 나타남

〈표 3-3-15〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 생애주기별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균 이용 서비스 개수 (표준편차)		0.3 (0.6)	0.3 (0.6)	1.1 (0.8)	0.8 (0.9)	0.4 (0.7)	0.2 (0.6)	0.5 (0.8)	0.6 (1.0)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	-	-	-	-	1.8	0.2	20.9	14.1
	장애인 돌봄 서비스	-	-	0.7	0.5	0.7	0.4	1.2	1.3
	기타 성인 돌봄 서비스	-	-	-	-	0.1	0.1	3.0	-
아동 돌봄	출산지원 서비스	-	1.7	16.0	0.8	-	-	-	-
	보육 서비스	-	-	65.8	12.6	0.2	-	-	1.3
	방과후 돌봄 서비스	-	-	1.6	23.7	0.2	-	0.1	1.3

사회서비스 영역		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
건강	신체건강 서비스	6.5	6.9	2.0	2.9	6.0	6.4	5.5	5.1
	정신건강 서비스	0.3	0.5	—	0.3	0.2	0.7	0.8	—
	재활 서비스	0.3	0.5	—	—	0.5	0.5	0.8	—
교육	아동 교육지원 서비스	—	—	11.0	22.4	0.9	—	—	—
	성인 교육지원 서비스	2.4	1.5	—	0.5	3.0	2.1	1.0	2.6
	정보제공 서비스	0.2	1.0	1.6	1.1	0.7	1.1	0.2	3.8
고용	고용서비스	6.0	2.7	0.7	1.7	5.5	2.9	1.9	9.0
	직업훈련 서비스	4.4	3.7	0.7	1.3	3.6	1.6	0.6	11.5
	창업지원 서비스	2.7	1.0	0.0	0.3	0.7	0.8	0.2	1.3
문화	문화 및 여가 서비스	4.6	9.6	2.6	7.3	6.1	5.3	4.3	9.0
주거	주거지원 서비스	1.0	1.0	2.9	1.4	1.5	0.7	3.0	2.6
환경	환경 서비스	1.7	3.2	3.2	3.4	3.5	2.0	5.3	1.3
(가구 수)		(312)	(407)	(263)	(699)	(1,451)	(1,448)	(1,372)	(97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 소득수준에 따른 사회서비스 이용 경험을 살펴 본 결과, 평균 이용 서비스 개수는 소득수준이 낮은 집단에서 대체로 많은 것으로 파악됨(전국가구 월평균소득 50% 이하 0.6개, 전국가구 월평균소득 150% 초과 0.3개)
- 전국가구 월평균소득 50%이하의 가구에서는 노인 돌봄 서비스(18.7%) 이용 경험률이 가장 높게 나타났으며, 환경 서비스가 6.9%로 두 번째로 높은 수준이 있음. 주거지원 서비스(2.7%)는 다른 소득수준에 비해 상대적으로 이용 경험률이 높았음
- 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하 가구에서는 보육 서비스(7.6%)와 방과 후 돌봄 서비스(5.9%) 이용 경험률이 상대적으로 높았음
- 전국가구 월평균소득 100%초과~120%이하 가구에서는 성인 교육지원 서비스(3.9%)와 문화 및 여가 서비스(8.0%) 이용 경험률이 상대적으로 높은 수준임
- 전국가구 월평균 소득 150%초과인 가구의 경우 신체건강 서비스의 이용 경험

률이 12.0%로 타 소득수준에 비해 높게 나타남

– 반면 보육 서비스와 아동 교육지원 서비스 이용 경험은 없었던 것으로 확인됨

〈표 3-3-16〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 소득수준별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		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 (표준편차)		0.6 (0.8)	0.5 (0.8)	0.4 (0.7)	0.3 (0.6)	0.3 (0.8)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	18.7	2.0	1.0	1.4	3.2
	장애인 돌봄 서비스	2.6	0.3	0.2	—	0.3
	기타 성인 돌봄 서비스	2.6	0.2	—	0.1	1.3
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.1	1.4	0.1	0.7	0.6
	보육 서비스	6.2	7.6	2.1	0.1	—
	방과후 돌봄 서비스	2.1	5.9	1.7	0.5	0.3
건강	신체건강 서비스	4.3	4.3	7.7	6.4	12.0
	정신건강 서비스	0.3	0.4	0.9	0.1	1.9
	재활 서비스	0.7	0.5	0.2	0.4	0.6
교육	아동 교육지원 서비스	4.2	5.9	2.0	0.7	—
	성인 교육지원 서비스	0.8	1.4	3.9	2.2	1.3
	정보제공 서비스	0.5	1.0	0.6	0.5	0.3
고용	고용서비스	4.5	3.9	2.5	1.8	0.7
	직업훈련 서비스	1.5	2.3	3.2	2.1	1.9
	창업지원 서비스	0.3	0.6	0.6	2.3	0.3
문화	문화 및 여가 서비스	3.5	5.9	8.0	5.9	3.6
주거	주거지원 서비스	2.7	1.3	1.7	0.7	2.3
환경	환경 서비스	6.9	2.9	1.7	3.0	1.3
(가구 수)		(1,099)	(3,236)	(714)	(703)	(297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 가구 유형별로 서비스 이용경험을 살펴본 결과, 평균 서비스 이용 개수는 3세대 가구(0.7개), 2세대 가구(0.6개)에 비해, 부부 가구(0.3개) 및 1인 가구(0.4개)가 상대적으로 평균 서비스 이용 개수가 적은 것으로 나타남
- 3세대 가구에서는 노인 돌봄 서비스(24.5%), 장애인 돌봄 서비스(9.4%), 환경 서비스(7.5%)가 타 가구 유형에 비해 이용 경험률이 높은 것으로 확인됨
- 2세대 가구는 보육 서비스(12.7%), 아동 교육지원 서비스(9.9%), 방과후 돌봄 서비스(8.9%)의 이용 경험률이 상대적으로 높게 나타남
- 1인 가구는 3세대 가구에 이어 노인 돌봄 서비스(8.1%) 이용 경험률이 높았으며, 신체건강 서비스(6.9%)도 타 가구 유형에 비해 높게 나타남

〈표 3-3-17〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 가구 유형별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균 이용 서비스 개수 (표준편차)		0.7 (1.0)	0.6 (0.9)	0.3 (0.6)	0.4 (0.7)	0.5 (0.8)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	24.5	0.8	4.6	8.1	6.7
	장애인 돌봄 서비스	9.4	0.5	0.5	0.6	—
	기타 성인 돌봄 서비스	—	—	0.6	1.3	—
아동 돌봄	출산지원 서비스	—	2.2	0.5	—	—
	보육 서비스	3.8	12.7	—	—	2.2
	방과후 돌봄 서비스	5.6	8.9	—	—	4.4
건강	신체건강 서비스	5.7	4.4	5.2	6.9	4.4
	정신건강 서비스	1.9	0.2	0.4	0.8	—
	재활 서비스	1.9	0.3	0.7	0.5	—
교육	아동 교육지원 서비스	3.8	9.9	—	—	2.2
	성인 교육지원 서비스	1.9	1.8	1.7	1.7	—
	정보제공 서비스	—	1.0	0.6	0.7	2.3
고용	고용서비스	—	3.7	2.3	3.6	6.7
	직업훈련 서비스	—	2.4	1.8	2.2	13.3
	창업지원 서비스	—	0.5	0.3	1.5	—
문화	문화 및 여가 서비스	7.5	6.1	5.9	4.9	11.1
주거	주거지원 서비스	—	1.7	0.9	2.0	2.3
환경	환경 서비스	7.5	3.3	3.2	3.1	—
(가구 수)		(36)	(2,440)	(2,155)	(1,364)	(54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부에 따른 돌봄 서비스 이용경험을 살펴본 결과,

- 영유아 가구원이 있는 가구의 64.0%가 보육 서비스를 이용하였으며, 아동 가구원이 있는 가구의 21.2%는 방과후 돌봄 서비스를 이용함
- 노인 가구원이 있는 가구는 20.3%가 노인 돌봄 서비스를 이용하였으며, 등록 장애인이 있는 가구의 경우 38.9%는 장애인 돌봄 서비스, 28.9%는 노인 돌봄 서비스를 이용함

□ 기타 가구 특성별로는 맞벌이 가구의 경우 방과 후 돌봄 서비스(8.2%), 보육 서비스(7.6%), 아동 교육지원 서비스(7.4%)의 이용 경험률이 높은 편이었으며, 기초생활보장 수급가구의 경우 노인 돌봄 서비스(38.1%), 주거지원 서비스(13.5%)의 이용 경험률이 상대적으로 높음

〈표 3-3-18〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별
(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
		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 이용 서비스 개수 (표준편차)		1.1 (0.9)	0.8 (0.9)	0.5 (0.8)	1.1 (1.1)	0.5 (0.8)	1.1 (1.3)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	0.5	0.1	20.3	28.9	0.9	38.1
	장애인 돌봄 서비스	0.5	0.5	1.6	38.9	0.0	9.4
	기타 성인 돌봄 서비스	0.0	0.0	2.6	3.3	0.0	7.9
아동 돌봄	출산지원 서비스	14.0	0.7	0.0	2.2	1.0	0.0
	보육 서비스	64.0	11.0	0.2	1.1	7.6	0.8
	방과후 돌봄 서비스	5.2	21.2	0.3	4.4	8.2	0.0
건강	신체건강 서비스	2.1	3.2	5.4	10.0	5.2	8.7
	정신건강 서비스	0.0	0.3	0.8	2.2	0.3	3.9
	재활 서비스	0.0	0.0	0.8	1.1	0.5	2.4
교육	아동 교육지원 서비스	14.2	20.4	0.2	6.7	7.4	0.0
	성인 교육지원 서비스	0.0	0.9	1.3	1.1	1.6	1.6
	정보제공 서비스	1.3	1.1	0.2	0.0	1.0	0.8
고용	고용서비스	0.5	1.7	2.1	2.2	3.5	3.9
	직업훈련 서비스	0.5	1.4	0.8	1.1	2.0	2.4
	창업지원 서비스	0.0	0.3	0.2	0.0	0.5	0.8
문화	문화 및 여가 서비스	2.6	8.0	4.3	2.2	6.4	9.5
주거	주거지원 서비스	2.3	1.7	2.7	5.6	1.1	13.5
환경	환경 서비스	2.6	3.8	5.0	5.6	3.2	4.0
(가구 수)		(303)	(783)	(1,624)	(104)	(1,647)	(136)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 거주 지역별로 지난 1년간 이용했던 사회서비스 현황을 살펴보면, 전반적으로 지역별 차이가 크진 않으며, 평균 이용 서비스 개수도 큰 차이를 보이진 않음(중소도시 0.5개, 읍면부 0.5개, 대도시 0.4개)

○ 읍면부에서는 성인 돌봄 서비스를 많이 이용하는 경향을 보이는 반면, 대도시에서는 고용서비스(4.4%)와 직업훈련 서비스(2.9%)의 이용 경험률이 타 지역에 비해 높음

〈표 3-3-19〉 최근 1년간 이용 경험이 있는 사회서비스: 거주 지역별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		대도시	중소도시	읍면부
평균 이용 서비스 개수 (표준편차)		0.4 (0.7)	0.5 (0.8)	0.5 (0.8)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	3.7	3.6	9.0
	장애인 돌봄 서비스	0.3	0.7	1.3
	기타 성인 돌봄 서비스	0.5	0.5	1.5
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.2	1.2	0.3
	보육 서비스	5.1	6.5	2.4
	방과후 돌봄 서비스	2.6	4.9	4.4
건강	신체건강 서비스	5.7	5.4	4.2
	정신건강 서비스	0.4	0.6	0.4
	재활 서비스	0.2	0.6	0.9
교육	아동 교육지원 서비스	3.4	5.7	2.1
	성인 교육지원 서비스	2.1	1.3	1.7
	정보제공 서비스	0.7	0.9	0.9
고용	고용서비스	4.4	2.6	2.4
	직업훈련 서비스	2.9	1.7	1.9
	창업지원 서비스	0.8	0.9	0.4
문화	문화 및 여가 서비스	4.8	7.0	4.8
주거	주거지원 서비스	1.4	1.9	1.1
환경	환경 서비스	3.2	2.4	6.1
(가구 수)		(2,759)	(2,290)	(1,000)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

4. 사회서비스 필요 대비 이용률

□ 서비스 필요 대비 이용률은 서비스가 필요했던 가구 중 실제 서비스 이용 경험에 있는 가구를 나눈 값으로, 필요했던 가구 중 얼마나 실제로 서비스를 이용했는가를 확인하기 위한 분석값임

○ 필요 대비 이용률은 보육 서비스(69.9%), 출산지원 서비스(58.9%), 방과후 돌봄 서비스(55.3%), 아동 교육지원 서비스(55.0%), 기타 성인 돌봄 서비스(50.7%), 노인 돌봄 서비스(49.1%), 재활 서비스(46.6%) 순으로 높게 나타나 아동 돌봄 및 교육, 노인 돌봄 등 필수적 성격의 서비스들에서 높은 수치를 나타내는 것으로 확인됨

○ 한편, 상대적으로 높은 필요도를 보인 문화 및 여가 서비스(19.2%)와 신체건강 서비스(14.7%)는 각각 29.7%, 36.7%의 필요 대비 이용률을 보임

〈표 3-3-20〉 사회서비스 필요도, 이용 경험, 이용의향

(단위: %, 가구)

사회서비스 영역		필요도 (A=필요했던 가구)	이용률 (B=이용 경험 가구)	필요대비이용률 (=B/A*100)
		최근 1년 간 서비스가 필요했던 가구 비율	최근 1년 간 사회서비스 이용 경험이 있는 가구 비율	필요했던 가구 중 서비스 이용 경험이 있는 가구 비율
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	8.8	4.3	49.1
	장애인 돌봄 서비스	1.5	0.6	39.8
	기타 성인 돌봄 서비스	1.1	0.6	50.7
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.8	1.1	58.9
	보육 서비스	7.7	5.3	69.9
	방과후 돌봄 서비스	6.9	3.8	55.3
건강	신체건강 서비스	14.7	5.4	36.7
	정신건강 서비스	3.2	0.5	15.0
	재활 서비스	1.0	0.5	46.6

사회서비스 영역		필요도 (A=필요했던 가구)	이용률 (B=이용 경험 가구)	필요대비이용률 (=B/A*100)
		최근 1년 간 서비스가 필요했던 가구 비율	최근 1년 간 사회서비스 이용 경험이 있는 가구 비율	필요했던 가구 중 서비스 이용 경험이 있는 가구 비율
교육	아동 교육지원 서비스	7.6	4.2	55.0
	성인 교육지원 서비스	4.7	1.7	36.7
	정보제공 서비스	4.0	0.8	19.9
고용	고용서비스	8.7	3.3	38.5
	직업훈련 서비스	5.9	2.3	38.4
	창업지원 서비스	3.8	0.8	20.5
문화	문화 및 여가 서비스	19.2	5.7	29.7
주거	주거지원 서비스	8.9	1.6	17.5
환경	환경 서비스	7.4	3.2	43.9
(가구 수)		(6,049)		

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

5. 사회서비스 이용 의향

가. 사회서비스 이용 희망 가구의 특성

- 다음은 향후 1년 내에 사회서비스를 이용할 의향이 있는지를 확인한 결과임
- 응답 가구 중 18개 중분류 영역에서 향후 1년 내에 하나의 서비스라도 이용할 의향이 있다고 응답한 가구는 전체의 60.0%를 차지함
- 1개 서비스를 이용할 의향이 있는 가구가 21.6%를 차지했으며, 2개는 21.1%, 3개 이상은 17.2%로 나타남.

〈표 3-3-21〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스

(단위: 가구, %)

희망 사회서비스	가구 수	비율
서비스 이용 의향 없음	(2,600)	40.0
서비스 이용 의향 있음	(3,449)	60.0
1개	(1,323)	21.6
2개	(1,199)	21.2
3개 이상	(927)	17.2
전체(가구 수)	(6,049)	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 8대 사회서비스 대분류를 기준으로 분석한 결과, 문화 및 여가 영역이 22.9%로 가장 높았으며, 그 다음으로 건강(19.3%), 교육(16.4%), 고용(14.1%), 아동 돌봄(12.0%), 성인 돌봄(11.6%), 주거(9.2%), 환경(5.9%) 영역 순으로 나타남
- 18개 사회서비스 중분류 기준으로 향후 서비스 이용 의향을 확인해본 결과, 가구 평균 1.3개의 사회서비스가 필요하다고 응답하였음
- 문화 및 여가 서비스가 22.9%로 가장 이용 의향 가구 비율이 높았으며, 다음으로 신체건강 서비스(17.8%), 노인 돌봄 서비스(10.5%), 주거지원 서비스

(9.2%), 고용서비스(8.5%), 아동 교육지원 서비스(7.8%), 보육 서비스(7.2%) 순으로 나타남

〈표 3-3-22〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 서비스 영역별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스	
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		1.3 (1.4)	
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	11.6	10.5
	장애인 돌봄 서비스		0.9
	기타 성인 돌봄 서비스		1.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	12.0	1.2
	보육 서비스		7.2
	방과후 돌봄 서비스		6.7
건강	신체건강 서비스	19.3	17.8
	정신건강 서비스		4.1
	재활 서비스		1.0
교육	아동 교육지원 서비스	16.4	7.8
	성인 교육지원 서비스		6.6
	정보제공 서비스		3.6
고용	고용서비스	14.1	8.5
	직업훈련 서비스		5.3
	창업지원 서비스		4.7
문화	문화 및 여가 서비스	22.9	22.9
주거	주거지원 서비스	9.2	9.2
환경	환경 서비스	5.9	5.9
(가구 수)		(6,049)	

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구의 생애주기별로 서비스 이용 의향 여부를 확인한 결과,

○ 평균 희망 서비스 개수는 첫 자녀 초등 입학전 가구가 1.8개로 가장 높고, 그 다음으로는 첫 자녀 초중고 재학 가구(1.7개)의 순으로 파악됨

- 미혼기 가구의 경우 주거지원 서비스(14.7%)와 성인 교육지원 서비스(11.4%)의 이용 희망률이 타 집단에 비해 높게 나타남
- 첫 자녀 초등 입학전 가구는 보육 서비스(81.8%), 아동 교육지원 서비스(30.0%)에 대한 이용 희망률이 높은 것으로 파악되며, 첫 자녀 출생전기 가구는 출산지원 서비스(13.3%), 첫 자녀 초중고 재학 가구는 아동 교육지원 서비스(37.6%), 방과 후 돌봄 서비스(35.5%)에 대한 이용 희망률이 높게 나타남
- 성인 첫 자녀 동거기 가구에서는 고용 서비스 이용 희망률이 14.4%로 높았으며, 문화 및 여가 서비스에 대한 이용 희망률도 26.4%로 높은 편임
- 노인기 가구의 경우 노인 돌봄 서비스 이용 희망률이 46.7%로 높으며, 신체건강 서비스(22.3%), 문화 및 여가 서비스(15.1%), 주거지원 서비스(10.7%) 순으로 높게 나타남

〈표 3-3-23〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 생애주기별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		1.0 (1.1)	1.2 (1.3)	1.8 (1.4)	1.7 (1.5)	1.2 (1.5)	1.0 (1.3)	1.3 (1.3)	1.4 (1.5)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	—	—	—	0.8	4.2	3.3	46.7	32.1
	장애인 돌봄 서비스	—	—	—	0.7	0.9	0.7	2.2	2.6
	기타 성인 돌봄 서비스	—	—	0.3	0.4	1.1	1.0	5.6	3.8
아동 돌봄	출산지원 서비스	—	13.3	2.6	0.4	0.2	—	0.1	—
	보육 서비스	0.2	5.4	81.8	15.7	0.6	0.2	0.2	1.3
	방과후 돌봄 서비스	—	1.0	18.2	35.5	0.7	0.2	0.2	1.3
건강	신체건강 서비스	16.7	16.7	7.1	12.5	18.3	20.7	22.3	20.8
	정신건강 서비스	0.7	2.7	3.6	2.5	4.7	5.2	6.0	5.1
	재활 서비스	0.2	0.7	0.3	—	1.2	0.7	2.5	1.3
교육	아동 교육지원 서비스	—	0.7	30.0	37.6	1.7	0.3	0.1	—
	성인 교육지원 서비스	11.4	9.4	0.7	4.0	8.7	8.4	2.3	5.1
	정보제공 서비스	3.7	4.0	3.3	6.2	4.4	2.9	1.2	3.8

사회서비스 영역		미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초·중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
고용	고용서비스	8.5	4.4	5.2	5.9	14.4	8.7	5.5	15.4
	직업훈련 서비스	8.8	6.2	2.0	2.4	9.4	5.5	1.2	6.5
	창업지원 서비스	7.8	7.9	0.7	3.0	6.7	5.3	0.8	7.7
문화	문화 및 여가 서비스	21.6	29.1	17.3	26.3	26.5	23.9	15.1	15.4
주거	주거지원 서비스	14.7	11.1	6.2	5.4	8.4	8.7	10.7	14.1
환경	환경 서비스	3.2	6.7	3.9	7.2	7.1	4.6	6.8	3.8
(가구 수)		(312)	(407)	(263)	(699)	(1,451)	(1,448)	(1,372)	(97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 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(전국가구 월평균 소득 50%이하 1.5개, 전국가구 월평균 소득 150%초과 1.1개), 신체건강 서비스와 문화 및 여가 서비스의 경우 소득수준과 무관하게 이용 희망률이 높음

○ 전국가구 월평균 소득 50%이하인 가구의 경우 성인 돌봄 영역의 서비스 이용 희망률이 높았는데, 노인 돌봄 서비스(38.6%)가 특히 높은 수준으로 확인됨
- 고용 서비스의 경우도 저소득 가구에서 이용 희망률이 높은 편임

○ 전국가구 월평균 소득 150%초과인 가구에서는 신체건강 서비스의 이용 희망 의향이 타 소득수준 가구 대비 높은 수준(23.7%)으로 파악됨

〈표 3-3-24〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 소득수준별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		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)		1.5 (1.5)	1.2 (1.4)	1.3 (1.4)	1.1 (1.4)	1.1 (1.3)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	38.6	6.3	3.3	3.4	10.1
	장애인 돌봄 서비스	3.7	0.4	0.4	—	0.6
	기타 성인 돌봄 서비스	4.7	1.1	0.5	0.8	1.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	0.7	0.5	1.4	3.4	3.9
	보육 서비스	8.0	9.6	3.2	2.2	2.3
	방과후 돌봄 서비스	4.4	10.1	2.5	1.1	1.3
건강	신체건강 서비스	18.1	15.5	21.8	21.3	23.7
	정신건강 서비스	5.5	3.5	4.3	4.9	4.5
	재활 서비스	1.9	0.8	0.4	0.8	1.9
교육	아동 교육지원 서비스	7.4	10.9	3.9	1.6	1.0
	성인 교육지원 서비스	2.5	5.4	11.8	9.7	10.7
	정보제공 서비스	1.8	3.8	4.8	3.4	4.2
고용	고용서비스	11.2	8.9	8.4	5.1	4.9
	직업훈련 서비스	3.9	5.5	7.1	5.1	2.9
	창업지원 서비스	3.0	4.3	6.8	5.9	5.2
문화	문화 및 여가 서비스	14.6	23.5	29.5	24.2	20.5
주거	주거지원 서비스	12.3	6.9	13.4	12.0	6.2
환경	환경 서비스	6.6	5.1	6.6	7.1	6.5
(가구 수)		(1,099)	(3,236)	(714)	(703)	(297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로 사회서비스 이용 의향에 대해 살펴본 결과, 전반적으로 3세대 가구의 서비스 이용 희망률이 타 가구 유형 대비 높은 편이며, 평균 희망 서비스 개수도 2.3개로 많은 수준임

○ 가구 유형에 관계없이 문화 및 여가 서비스 이용 희망률이 매우 높게 나타남

- 3세대 가구는 노인 돌봄 서비스 이용 의향이 57.4%로 가장 높았으며, 문화 및 여가 서비스(34.0%), 신체건강 서비스(20.8%) 순으로 이용 희망률이 높음
- 2세대 가구는 문화 및 여가 서비스(24.8%)에 이어, 아동 교육지원(18.0%), 보육(15.9%), 방과후 돌봄(15.4%) 등 육아 및 교육 서비스 이용 희망률이 높음
- 부부 가구는 문화 및 여가 서비스(23.4%), 신체건강 서비스(19.7%), 노인 돌봄 서비스(14.4%) 순으로, 1인 가구는 신체건강 서비스(20.3%), 문화 및 여가 서비스(19.8%), 노인 돌봄 서비스(17.1%)의 이용 희망률이 높은 것으로 나타남

〈표 3-3-25〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 가구 유형별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		2.3 (1.9)	1.4 (1.5)	1.1 (1.3)	1.1 (1.3)	1.2 (1.4)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	57.4	2.2	14.4	17.1	13.6
	장애인 돌봄 서비스	9.4	0.6	0.7	1.2	2.2
	기타 성인 돌봄 서비스	16.7	0.5	2.0	2.3	2.2
아동 돌봄	출산지원 서비스	—	0.6	3.7	—	—
	보육 서비스	7.5	15.9	1.6	0.2	4.4
	방과후 돌봄 서비스	9.4	15.4	0.3	0.2	2.3
건강	신체건강 서비스	20.8	14.9	19.7	20.3	11.4
	정신건강 서비스	3.8	3.8	3.8	4.9	2.2
	재활 서비스	1.9	0.6	1.2	1.2	—
교육	아동 교육지원 서비스	18.9	18.0	0.3	0.2	—
	성인 교육지원 서비스	1.9	6.1	6.0	8.0	2.2
	정보제공 서비스	3.8	4.9	2.5	2.8	2.2
고용	고용서비스	11.1	10.1	6.0	8.0	20.0
	직업훈련 서비스	—	6.0	3.7	5.6	11.1
	창업지원 서비스	1.9	4.7	4.0	5.1	6.7
문화	문화 및 여가 서비스	34.0	24.8	23.4	19.8	18.2
주거	주거지원 서비스	13.0	6.9	8.4	12.4	17.8
환경	환경 서비스	15.1	6.6	5.8	4.8	2.2
(가구 수)		(36)	(2,440)	(2,155)	(1,364)	(54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 돌봄가구원 존재 여부에 따른 향후 돌봄 서비스 이용 의향을 살펴본 결과,
 - 영유아 가구원이 있는 가구의 80.8%가 보육 서비스를 이용할 의향이 있는 것으로 나타났으며, 아동 가구원이 있는 가구의 31.7%는 방과후 돌봄 서비스를 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
 - 노인 가구원이 있는 가구의 46.3%가 노인 돌봄 서비스를 이용할 의향이 있는 것으로 나타났으며, 등록장애인이 있는 가구의 경우 46.7%는 장애인 돌봄 서비스, 35.6%는 노인 돌봄 서비스를 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- 기타 가구 특성별로는 맞벌이 가구의 경우 문화 및 여가 서비스(26.3%), 신체건강 서비스(16.6%), 아동 교육지원 서비스(12.7%), 방과후 돌봄 서비스(12.4%)의 이용 희망률이 상대적으로 높은 편이었으며, 기초생활보장 수급가구의 경우 노인 돌봄 서비스(54.3%), 주거지원 서비스(22.8%), 신체건강 서비스(19.8%)의 이용 희망률이 상대적으로 높음

〈표 3-3-26〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별
(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
		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 희망 서비스 개수 (표준편차)		2.0 (1.5)	1.6 (1.5)	1.3 (1.5)	1.9 (1.5)	1.3 (1.4)	1.7 (1.5)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	0.5	0.9	46.3	35.6	2.8	54.3
	장애인 돌봄 서비스	0.0	0.6	2.5	46.7	0.1	15.9
	기타 성인 돌봄 서비스	0.5	0.6	5.9	6.7	0.4	5.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	2.6	0.4	0.2	0.0	3.1	0.0
	보육 서비스	80.8	13.9	0.5	4.4	10.7	1.6
	방과후 돌봄 서비스	26.0	31.7	0.7	2.2	12.4	0.8
건강	신체건강 서비스	7.8	13.0	22.6	18.0	16.6	19.8
	정신건강 서비스	3.1	2.9	6.2	10.0	3.3	11.1
	재활 서비스	0.3	0.0	2.4	8.9	0.7	4.0
교육	아동 교육지원 서비스	34.5	34.4	0.9	6.7	12.7	0.0
	성인 교육지원 서비스	0.8	4.3	2.9	4.4	6.6	0.8
	정보제공 서비스	2.9	6.2	1.6	1.1	5.3	0.0
고용	고용서비스	4.7	6.0	6.1	10.0	8.3	6.3
	직업훈련 서비스	2.1	3.3	1.5	3.3	5.8	5.6
	창업지원 서비스	0.8	3.2	1.2	3.3	4.9	2.4
문화	문화 및 여가 서비스	17.4	26.9	16.4	11.1	26.3	15.1
주거	주거지원 서비스	6.8	5.3	10.2	16.7	7.3	22.8
환경	환경 서비스	4.2	6.9	6.9	5.6	7.1	4.0
(가구 수)		(303)	(783)	(1,624)	(104)	(1,647)	(136)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 거주 지역별로 사회서비스 이용 의향에 대해 살펴본 결과, 전반적으로 지역별 차이가 크진 않으며, 평균 희망 서비스 개수도 큰 차이를 보이진 않음(대도시 1.3개, 중소도시 1.3개, 읍면부 1.1개)

○ 성인 돌봄 서비스는 읍면부에서 많이 이용하고자 하는 경향을 보이는데, 특히 노인 돌봄 서비스의 이용 의향이 20.8%로 높게 나타나 고령화 현상을 반영함

- 반면, 고용 영역의 서비스인 경우 읍면부 보다는 대도시, 중소도시에서 보다 높은 이용 의향이 나타남
- 전체적으로 모든 지역에서 문화 및 여가 서비스와 신체건강 서비스의 이용 의향이 높게 나타남

〈표 3-3-27〉 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 사회서비스: 거주 지역별

(단위: 개, %, 가구)

사회서비스 영역		대도시	중소도시	읍면부
평균 희망 서비스 개수 (표준편차)		1.3 (1.4)	1.3 (1.4)	1.1 (1.3)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	9.2	8.9	20.8
	장애인 돌봄 서비스	0.8	0.7	1.9
	기타 성인 돌봄 서비스	1.6	1.2	2.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.1	1.2	0.9
	보육 서비스	6.7	8.5	4.5
	방과후 돌봄 서비스	5.9	7.9	5.3
건강	신체건강 서비스	18.5	18.4	13.6
	정신건강 서비스	5.2	3.7	1.9
	재활 서비스	0.8	0.9	2.0
교육	아동 교육지원 서비스	7.1	9.3	5.2
	성인 교육지원 서비스	6.9	6.8	5.2
	정보제공 서비스	4.2	3.4	2.2
고용	고용서비스	8.6	9.2	5.9
	직업훈련 서비스	6.1	5.1	3.0
	창업지원 서비스	4.9	4.7	3.6
문화	문화 및 여가 서비스	21.6	25.8	17.9
주거	주거지원 서비스	9.6	9.0	8.2
환경	환경 서비스	6.6	4.5	7.9
(가구 수)		(2,759)	(2,290)	(1,000)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

나. 이용료 지불 의사

- 다음은 향후 1년 이내로 사회서비스 이용을 희망하는 가구를 대상으로 해당 서비스 이용 시 이용료 지불 의사가 있는지를 확인함
 - 서비스 영역별로 지불 의사의 차이가 있는 것으로 나타났는데, 지불 의사가 가장 높은 아동 교육지원 서비스(65.4%)와 가장 낮은 환경 서비스(10.3%)는 약 55.1%p의 차이를 보이는 것으로 나타남
 - 전반적으로 아동 돌봄 영역과 아동 교육지원 유형 등 육아와 자녀교육에 서비스 이용료를 지불할 의사가 높은 것으로 확인됨
 - 아동 교육지원 서비스 65.4%, 보육 서비스 58.2%, 방과후 돌봄 서비스는 52.4%로 응답 가구의 과반수 이상이 비용을 지불할 의사가 있다고 답했으며, 출산지원 서비스도 45.5%의 지불 의향을 보임
 - 다음은 성인 교육지원 서비스(49.7%), 문화 및 여가 서비스(46.9%), 신체건강 서비스(41.8%) 순이었음
- 월평균 지불 의향 비용은 서비스 간 격차가 있어서, 가장 의향 비용이 높은 창업지원 서비스(51.2만원)와 가장 낮은 환경 서비스(3.8만원)의 격차는 47.4만원에 달함
 - 창업지원 서비스는 월평균 51.2만원의 지불 의사를 보여 가장 높은 의향 비용을 보였으며, 이어서 주거지원 서비스(49.5만원), 출산지원 서비스(31.4만원), 아동 교육지원 서비스(25.4만원) 순으로 높은 지불 의향 비용을 응답함
 - 한편, 환경 서비스는 3.8만원의 지불 의사를 보여 가장 낮은 의향 비용을 나타냈으며, 이어 정보제공 서비스(4.1만원), 정신건강 서비스(5.8만원), 신체건강 서비스(6.8만원), 고용서비스(7.6만원), 문화 및 여가 서비스(8.0만원), 재활서비스(8.5만원), 방과후 돌봄 서비스(9.4만원) 등이 월평균 10만원 미만의 지불 의사를 보임

〈표 3-3-28〉 사회서비스 향후 이용 의향 및 비용 지불 의사

(단위: %, 가구, 만원)

사회서비스 영역		사회서비스 이용 의향		비용 지불 의사			지불 의향 비용		
		이용 의향 있다	이용 의향 없다	이용 의향 가구 수	지불 의사 있다	지불 의사 없다	지불 의향 가구 수	월평균 (만원)	표준 편차
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	10.5	89.5	(787)	37.3	62.7	(301)	15.1	21.1
	장애인 돌봄 서비스	0.9	99.1	(67)	21.5	78.5	(13)	13.7	14.7
	기타 성인돌봄 서비스	1.6	98.4	(113)	18.2	81.8	(23)	10.4	12.9
아동 돌봄	출산지원 서비스	1.2	98.8	(67)	45.5	54.5	(29)	31.4	32.1
	보육 서비스	7.2	92.8	(344)	58.2	41.8	(197)	15.3	19.1
	방과후 돌봄 서비스	6.7	93.3	(297)	52.4	47.6	(166)	9.4	9.9
건강	신체건강 서비스	17.8	82.2	(1,057)	41.8	58.2	(413)	6.8	9.1
	정신건강 서비스	4.1	95.9	(251)	23.8	76.2	(65)	5.8	3.5
	재활 서비스	1.0	99.0	(67)	35.1	64.9	(24)	8.5	8.5
교육	아동 교육지원 서비스	7.8	92.2	(335)	65.4	34.6	(218)	25.4	45.6
	성인 교육지원 서비스	6.6	93.4	(342)	49.7	50.3	(178)	12.7	35.6
	정보제공 서비스	3.6	96.4	(200)	18.9	81.1	(33)	4.1	3.0
고용	고용서비스	8.5	91.5	(480)	21.9	78.1	(115)	7.6	12.5
	직업훈련 서비스	5.3	94.7	(293)	35.4	64.6	(100)	13.0	16.1
	창업지원 서비스	4.7	95.3	(232)	25.3	74.7	(65)	51.2	181.6
문화	문화 및 여가 서비스	22.9	77.1	(1,289)	46.9	53.1	(605)	8.0	14.2
주거	주거지원 서비스	9.2	90.8	(492)	25.8	74.2	(120)	49.5	231.7
환경	환경 서비스	5.9	94.1	(337)	10.3	89.7	(35)	3.8	3.7
(가구 수)		(6,049)							

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

제4절 사회서비스 이용경험 세부 분석

1. 사회서비스 이용 가구의 경제적 특성

□ 서비스 중분류별로 사회서비스를 이용한다고 응답한 가구의 경제적 특성을 월평균 가구 소득액과 수준, 주관적 소득계층으로 분석함

○ 주관적 소득계층은 우리 사회의 소득계층을 하층에서 상층까지 다섯 집단으로 구분할 때 응답자의 가구가 어디에 해당할지를 질문한 결과임

□ 성인 돌봄 영역의 서비스 중분류별 이용 가구의 경제적 특성은 다음과 같음

○ 노인 돌봄 서비스 이용 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 전국가구 월평균소득 50% 이하인 경우가 63.8%로 가장 높으며, 평균 월 소득은 204.6만원으로 파악됨

– 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답이 40.8%로 가장 높았으며, 이어서 하층 32.7%, 중간층 24.2%로 나타남

○ 장애인 돌봄 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%이하인 경우가 62.2%로 가장 많았으며, 이어서 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하 가구가 29.7%를 차지함. 평균 소득은 239.9만원으로 파악됨

– 주관적인 소득계층은 중하층(50.0%)과 하층(41.7%)이라는 응답이 합쳐서 91.7%로 매우 높은 비중을 차지하며 상층과 중상층은 나타나지 않음

○ 기타 성인돌봄 서비스 이용 가구는 전국가구 월평균소득 50%이하가 65.7%로 가장 높고, 평균 소득은 188.0만원으로 모든 서비스 유형 중 가장 낮음

– 주관적인 소득계층은 절반에 가까운 47.2%가 하층으로 응답하였으며, 상층과 중상층은 나타나지 않음

□ 아동 돌봄 영역의 서비스 중분류별 이용 가구의 경제적 특성은 다음과 같음

○ 출산지원 서비스 이용 가구는 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하인 경우가 71.4%로 가장 높으며, 평균 월 소득은 446.2만원으로 파악됨

- 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답이 47.6%로 과반에 가까웠으며, 중간층이라는 응답은 41.3%로 확인됨
- 보육 서비스 이용 가구의 경우, 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하인 경우가 77.3%로 가장 높고, 평균 소득은 455.2만원으로 나타남
- 주관적인 소득계층은 중하층(48.8%)과 중간층(44.4%)이라는 응답이 대부분을 차지함
- 방과후 돌봄 서비스 이용 가구는 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 83.4%로 모든 서비스 유형에서 가장 높게 나타나며 평균 월 소득 역시 483.7만원으로 가장 높음
- 주관적인 소득계층은 중하층(47.2%)과 중간층(45.0%)이라는 응답이 대부분을 차지함

〈표 3-4-1〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 성인돌봄 및 아동돌봄 영역
(단위: 만원, %)

경제적 특성	성인 돌봄			아동 돌봄		
	노인 돌봄 (n=310)	장애인 돌봄 (n=44)	기타성인돌봄 (n=39)	출산지원 (n=54)	보육 (n=250)	방과후 돌봄 (n=162)
월평균소득 (표준편차)	204.6 (205.0)	239.9 (190.2)	188.0 (174.3)	446.2 (142.9)	455.2 (119.8)	483.7 (134.9)
전국가구 월평균소득 50% 이하	63.8	62.2	65.7	15.9	17.1	8.3
전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	25.4	29.7	20.0	71.4	77.3	83.4
전국가구 월평균소득 100% 초과~120% 이하	3.1	5.4	0.0	1.6	5.3	6.1
전국가구 월평균소득 120% 초과~150% 이하	3.8	0.0	2.9	7.9	0.3	1.7
전국가구 월평균소득 150% 초과	3.8	2.7	11.4	3.2	0.0	0.4
주관적 소득계층						
상층	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0
중상층	1.9	0.0	0.0	3.2	2.2	1.3
중간층	24.2	8.3	22.2	41.3	44.4	45.0
중하층	40.8	50.0	30.6	47.6	48.8	47.2
하층	32.7	41.7	47.2	7.9	4.4	6.6

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 건강 영역의 서비스 중분류별 이용가구의 경제적 특성은 다음과 같음

- 신체건강 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 42.9%로 가장 높고, 평균 월 소득은 402.3만원으로 나타남
 - 주관적인 소득계층은 중간층이라는 응답이 43.8%, 중하층이라는 응답이 42.0%를 차지함
- 정신건강 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%~100%이하가 41.4%로 가장 높으며, 전국가구 월평균소득 150% 이상인 경우도 20.7%로 모든 서비스 유형에서 가장 높게 나타남. 평균 월 소득은 355.7만원임
 - 주관적인 소득계층은 중하층(41.4%)과 하층(31.0%)이라는 응답에 집중되어 있음
- 재활 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 53.6%로 가장 높게 나타나며, 전국가구 월평균소득 50% 이하인 경우도 21.4%를 차지함. 평균 월 소득은 351.0만원으로 나타남
 - 주관적인 소득계층은 중하층(48.1%)과 중간층(40.7%)이라는 응답이 대부분을 차지하였으며, 상층 및 중상층이라는 응답은 나타나지 않음

□ 교육 영역의 서비스 중분류별 이용가구의 경제적 특성은 다음과 같음

- 아동 교육지원 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 77.0%로 가장 높게 나타나며, 평균 월 소득은 481.1만원으로 나타남
 - 주관적인 소득계층은 중하층이라고 응답한 경우가 59.0%로 가장 많고, 이어서 중간층이라는 응답이 33.9%로 나타남
- 성인 교육지원 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 43.3%로 가장 높게 나타나며, 전국가구 월평균소득 100%초과~120%이하가 30.8%로 응답됨. 평균 월 소득은 456.7만원으로 나타남
 - 주관적인 소득계층은 중하층이라고 응답한 경우가 47.6%로 가장 높고, 이

어서 중간층이라는 응답이 43.8%를 차지함

- 정보제공 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 70.2%로 가장 높고, 평균 월 소득은 412.3만원으로 나타남
- 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답이 51.0%로 가장 많았고, 이어 중간층이라는 응답이 36.7%로 나타남. 상층과 중상층 응답은 나타나지 않음

〈표 3-4-2〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 건강 및 교육 영역

(단위: 만원, %)

경제적 특성	건강			교육		
	신체건강 (n=293)	정신건강 (n=28)	재활 (n=36)	아동 교육지원 (n=175)	성인 교육지원 (n=104)	정보제공 (n=41)
월평균소득 (표준편차)	402.3 (189.4)	355.7 (164.3)	351.0 (251.6)	481.1 (145.8)	456.7 (242.7)	412.3 (152.4)
전국가구 월평균소득 50% 이하	11.7	10.3	21.4	14.7	6.7	8.5
전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	42.9	41.4	53.6	77.0	43.3	70.2
전국가구 월평균소득 100% 초과~120% 이하	19.4	24.1	7.1	6.3	30.8	10.6
전국가구 월평균소득 120% 초과~150% 이하	14.5	3.4	10.7	2.0	15.4	8.5
전국가구 월평균소득 150% 초과	11.4	20.7	7.1	0.0	3.8	2.1
주관적 소득계층						
상층	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
중상층	2.8	6.9	0.0	2.8	1.0	0.0
중간층	43.8	20.7	40.7	33.9	43.8	36.7
중하층	42.0	41.4	48.1	59.0	47.6	51.0
하층	11.4	31.0	11.1	4.4	7.6	12.2

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 고용 영역의 서비스 중분류별 이용가구의 경제적 특성은 다음과 같음

- 고용서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 62.7%로 가장 높고, 전국가구 월평균소득 50% 이하는 19.9%로 나타남. 평균 월 소득은 372.9만원으로 나타남
 - 고용서비스 이용 가구의 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답이 48.3%, 중간층이라는 응답이 39.8%로 대부분을 차지함
- 직업훈련 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 55.9%로 가장 높고, 전국가구 월평균소득 100% 초과~120%이하가 19.1%로 나타남. 평균 월 소득은 416.7만원으로 나타남
 - 직업훈련 서비스 이용 가구의 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답이 61.8%, 중간층이라는 응답이 26.5%로 대부분을 차지함
- 창업지원 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 44.7%로 가장 높게 나타나며, 전국가구 월평균소득 120%초과~150%이하도 36.2%로 나타남. 평균 월 소득은 377.2만원으로 나타남
 - 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답이 61.7%로 가장 많았으며, 중간층이라는 응답은 27.7%를 차지함

□ 문화 및 여가 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%이하~100%초과가 56.4%, 전국가구 월평균소득 100%초과~120%이하가 18.9%로 나타남. 평균 월 소득은 419.6만원으로 나타남

- 주관적인 소득계층은 중하층이라는 응답 49.7%와 중간층이라는 응답 37.8%에 집중되어 있음

□ 주거지원 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하가 46.2%, 전국가구 월평균소득 50%이하가 25.8%를 차지함. 평균 월 소득은 349.6만원으로 나타남

- 주관적인 소득계층은 중하층(39.4%), 하층(30.9%), 중간층(29.8%)이라는 응

답이 비교적 고르게 나타남

□ 환경 서비스를 이용한 가구의 소득 수준은 전국가구 월평균소득 50%초과~100% 이하가 47.9%, 전국가구 월평균소득 50%이하가 31.4%로 나타나며 평균 월 소득은 369.0만원으로 파악됨

○ 주관적인 소득계층은 중하층(50.0%)이라는 응답과 중간층(36.1%)이라는 응답의 비중이 높음

〈표 3-4-3〉 사회서비스 이용 경험이 있는 가구의 경제적 특성: 고용, 문화, 주거, 환경 영역
(단위: 만원, %)

경제적 특성	고용			문화 및 여가 (n=313)	주거지원 (n=77)	환경 (n=195)
	고용 (n=185)	직업훈련 (n=125)	창업지원 (n=33)			
월평균소득 (표준편차)	372.9 (220.7)	416.7 (213.5)	377.2 (165.4)	419.6 (181.4)	349.6 (190.7)	369.0 (224.3)
전국가구 월평균소득 50% 이하	19.9	9.6	6.4	9.0	25.8	31.4
전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	62.7	55.9	44.7	56.4	46.2	47.9
전국가구 월평균소득 100% 초과~120% 이하	10.0	19.1	10.6	18.9	15.1	7.2
전국가구 월평균소득 120% 초과~150% 이하	6.5	11.0	36.2	12.5	5.4	11.3
전국가구 월평균소득 150% 초과	1.0	4.4	2.1	3.2	7.5	2.1
주관적 소득계층 ¹⁾						
상층	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
중상층	2.0	2.2	0.0	3.2	0.0	8.2
중간층	39.8	26.5	27.7	37.8	29.8	36.1
중하층	48.3	61.8	61.7	49.7	39.4	50.0
하층	10.0	9.6	10.6	9.3	30.9	5.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사- 가구조사, 저자 분석

2. 사회서비스 유형별 이용 행태

□ 사회서비스 이용 경험이 있는 가구를 대상으로 사회서비스 유형별 이용 행태를 상세히 살펴봄

○ 사회서비스 유형은 시설생활 서비스, 시설이용 서비스, 재가방문 서비스, 현물 제공 서비스 등으로 구분함

－ 시설생활 서비스는 노인 돌봄, 장애인 돌봄, 정신건강 서비스에 한정해서 질문함

○ 시설생활 서비스와 시설이용 서비스를 이용한 경우는 추가로 시설까지 이동을 위한 이동수단과 이동시간을 추가로 살펴봄

○ 시설생활 서비스를 이용한 경우 이용기간, 그 외 시설이용, 재가방문, 현물제공 등의 서비스를 이용한 경우는 이용횟수를 살펴봄

〈표 3-4-4〉 사회서비스 유형 구분

서비스 유형	내용
시설생활 서비스	서비스 이용자가 시설에 입소하여 24시간 생활하며 서비스를 받는 경우
시설이용 서비스	서비스 이용자가 시설을 방문하여 하루 중 일정시간만 서비스를 받는 경우
재가방문 서비스	서비스 이용자는 집에 머물고 서비스 인력이 집에 방문하여 일정시간 서비스를 제공하는 경우
현물제공 서비스	복지용품, 보장구, 식사 등의 물품을 제공받는 경우
기타 서비스	기타 그 외의 서비스

주: 시설생활 서비스는 노인 돌봄, 장애인 돌봄, 정신건강 서비스에만 해당함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

가. 이용유형

□ 사회서비스 영역별/유형별 이용 경험률을 보면, 대체로 시설이용 서비스를 이용하는 경우가 많은 것으로 파악됨

○ 성인 돌봄 영역

－ 노인 돌봄 서비스는 재가방문 서비스가 52.2%로 가장 높게 응답되었으며, 현물제공(38.5%), 시설이용(21.2%), 시설생활(5.0%) 서비스 순으로 나타남

- 장애인 돌봄 서비스도 재가방문(58.4%), 현물제공(33.3%), 시설이용(28.6%)순으로 나타났으나 시설생활 서비스는 이용하지 않음
- 기타 성인돌봄 서비스는 현물제공 서비스 이용 경험률이 60.2%로 가장 높았으며, 재가방문(32.9%), 시설이용(22.2%) 순으로 이용함

○ 아동 돌봄 영역

- 출산지원 서비스는 현물제공 서비스를 48.3%가 이용하였으며, 시설이용(42.3%), 재가방문(32.9%) 등의 순으로 이용함
- 보육 서비스는 시설이용 서비스 이용 경험률이 83.9%로 압도적이었으며, 재가방문 서비스를 13.8%가 이용하였고, 현물제공은 4.6%로 나타남
- 방과 후 돌봄 서비스도 시설이용 서비스 경험률이 91.6%로 가장 높았으며, 재가방문(8.8%), 현물제공(0.9%) 서비스 순으로 이용함

○ 건강 영역

- 신체건강 서비스는 시설이용 서비스를 87.0%가 이용하였으며, 현물제공(7.4%), 재가방문(6.0%) 등의 순으로 이용함
- 정신건강 서비스는 시설이용 서비스 이용 경험률이 71.6%로 가장 높았으며, 재가방문 서비스(18.1%), 현물제공(12.3%) 순으로 나타남. 시설생활 서비스는 5.3%의 이용 경험률을 보임
- 재활 서비스는 시설이용 서비스 경험률이 87.9%로 가장 높았으며, 재가방문(9.8%), 현물제공(2.2%) 서비스 순으로 이용함

○ 교육 영역

- 아동 교육지원 서비스는 시설이용 서비스를 75.9%가 이용하였으며, 재가방문(23.8%), 현물제공(7.4%) 등의 순으로 이용함
- 성인 교육지원 서비스는 시설이용 서비스 이용 경험률이 86.4%로 압도적이었으며, 현물제공 서비스를 6.9%가 이용하였고, 재가방문은 5.3%로 나타남
- 정보제공 서비스도 시설이용 서비스 경험률이 73.3%로 가장 높았으며, 현물제공(17.8%), 재가방문(10.2%) 서비스 순으로 이용함

○ 고용 영역

- 고용 서비스는 시설이용 서비스를 84.7%가 이용하였으며, 현물제공(7.6%), 재가방문(5.9%) 등의 순으로 이용함
- 직업훈련 서비스는 시설이용 서비스 이용 경험률이 85.1%로 가장 높았고, 재가방문 서비스를 13.9%가 이용하였고, 현물제공은 1.8%로 나타남
- 창업지원 서비스 역시 시설이용 서비스 경험률이 91.0%로 가장 높았으며, 재가방문(6.4%), 현물제공(2.7%) 서비스 순으로 이용함

○ 문화 및 여가 서비스를 이용한 경우 시설이용 서비스를 83.0%가 이용하였으며, 현물제공(13.6%), 재가방문(6.1%) 등의 순으로 이용함

○ 주거지원 서비스를 이용한 경우 시설이용 서비스를 40.5%가 이용하였으며, 현물제공(31.6%), 재가방문(28.8%) 등의 순으로 이용함

○ 환경 서비스를 이용한 경우는 현물제공 서비스 이용 경험률이 83.1%로 가장 높았으며, 시설이용(15.0%), 재가방문(5.2%) 서비스 등의 순으로 이용함

〈표 3-4-5〉 사회서비스 영역별/유형별 이용 경험률

(단위: 가구, %)

사회서비스 영역		가구 수	서비스 유형별 이용 경험률				
			시설생활 서비스	시설이용 서비스	재가방문 서비스	현물제공 서비스	기타 서비스
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	5.0	21.2	52.2	38.5	1.0
	장애인 돌봄 서비스	(44)	0.0	28.6	58.4	33.3	0.0
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	-	22.2	32.9	60.2	0.0
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	-	42.3	32.9	48.3	0.0
	보육 서비스	(250)	-	83.9	13.8	4.6	0.0
	방과후 돌봄 서비스	(162)	-	91.6	8.8	0.9	0.0
건강	신체건강 서비스	(293)	-	87.0	6.0	7.4	0.0
	정신건강 서비스	(28)	5.3	71.6	18.1	12.3	0.0
	재활 서비스	(36)	-	87.9	9.8	2.2	0.0
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	-	75.9	23.8	7.4	0.0

사회서비스 영역		가구 수	서비스 유형별 이용 경험률				
			시설생활 서비스	시설이용 서비스	재가방문 서비스	현물제공 서비스	기타 서비스
	성인 교육지원 서비스	(104)	—	86.4	5.3	6.9	4.3
	정보제공 서비스	(41)	—	73.3	10.2	17.8	0.0
고용	고용서비스	(185)	—	84.7	5.9	7.6	6.6
	직업훈련 서비스	(125)	—	85.1	13.9	1.8	0.0
	창업지원 서비스	(33)	—	91.0	6.4	2.7	0.0
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	—	83.0	6.1	13.6	0.5
주거	주거지원 서비스	(77)	—	40.5	28.8	31.6	6.3
환경	환경 서비스	(195)	—	15.0	5.2	83.1	0.0

주: 복수의 서비스 선택이 가능하기 때문에 비율 합계는 100%를 초과할 수 있음
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나. 제공주체

□ 이용 서비스 영역별로 정부/지자체가 지원한 서비스인지, 민간기관이 제공한 서비스인지 서비스 제공주체를 구분하여 살펴봄

○ 정부지원 서비스는 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해주는 서비스를 의미함

○ 민간제공 서비스는 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 의미함

□ 사회서비스 영역 18개 중분류 기준으로 이용 서비스의 제공주체를 구분하여 이용 행태를 살펴보면 대체로 정부/지자체 서비스만을 이용한 경우가 많음

○ 정부지원 서비스만 이용한 경우를 살펴보면, 장애인 돌봄 서비스 영역이 86.2%로 가장 높은 비중을 차지함. 그 다음으로 노인 돌봄 서비스(83.4%), 창업지원 서비스(76.4%), 방과후 돌봄 서비스(73.2%), 환경 서비스(71.5%), 고용서비스(70.9%), 기타 성인 돌봄 서비스(70.7%), 출산지원 서비스(70.2%) 등

의 순으로 나타남

○ 민간제공 서비스만을 이용한 경우 재활 서비스가 85.6%로 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 문화 및 여가 서비스(72.4%), 아동 교육지원 서비스(68.9%), 정신건강 서비스(56.5%) 등의 순으로 응답됨

○ 정부지원과 민간제공 서비스를 모두 이용한 비중을 살펴보면 직업훈련 서비스(14.5%)와 환경 서비스(11.7%)가 타 영역에 비해 비교적 높게 나타남

〈표 3-4-6〉 사회서비스 영역별 이용 서비스 제공주체

(단위: 가구, %)

사회서비스 영역		가구 수	이용 서비스 제공주체		
			정부지원	민간제공	정부지원+민간제공
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	83.4	12.0	4.6
	장애인 돌봄 서비스	(44)	86.2	8.7	5.1
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	70.7	24.6	4.8
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	70.2	28.1	1.8
	보육 서비스	(250)	63.8	31.5	4.8
	방과후 돌봄 서비스	(162)	73.2	24.2	2.6
건강	신체건강 서비스	(293)	54.4	38.6	7.0
	정신건강 서비스	(28)	43.5	56.5	0.0
	재활 서비스	(36)	14.4	85.6	0.0
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	30.4	68.9	0.7
	성인 교육지원 서비스	(104)	67.2	31.6	1.2
	정보제공 서비스	(41)	52.2	44.8	3.0
고용	고용서비스	(185)	70.9	20.3	8.8
	직업훈련 서비스	(125)	67.6	18.0	14.5
	창업지원 서비스	(33)	76.4	23.6	0.0
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	26.4	72.4	1.2
주거	주거지원 서비스	(77)	60.3	34.7	5.0
환경	환경 서비스	(195)	71.5	16.8	11.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

다. 이동수단 및 이동시간

- 시설이용 서비스의 물리적 접근성을 살펴보기 위해 시설까지의 이동수단과 편도 이동시간을 확인함
 - 아동 돌봄 영역에서 출산지원 서비스는 비도보 이동이 많고, 보육 및 방과 후 돌봄 서비스의 경우는 도보 이동이 많으며, 교육 영역의 아동 교육지원 서비스 이동도 도보 이동이 많은 편임
 - 건강 영역에서 신체건강 서비스를 위한 시설 이동은 정부지원과 민간제공 모두 도보 이동이 높게 응답됨
 - 고용 영역의 고용 서비스, 직업훈련 서비스, 창업지원 서비스의 경우는 대체로 비도보로 시설까지 이동하는 경우가 많은 것으로 응답됨
 - 시설까지의 편도 이동시간은,
 - 정부지원 서비스의 경우 각 서비스 중분류별로 약 13분~41분 사이에 분포하고 있으며, 정보제공 서비스가 13.4분으로 가장 짧고, 창업지원 서비스가 40.6분으로 가장 긴 것으로 나타남
 - 민간제공 서비스의 경우 각 서비스 중분류별로 약 9분~70분 사이에 분포하고 있으며, 노인돌봄 서비스가 9.3분으로 가장 짧고, 창업지원 서비스가 70.1분으로 가장 긴 것으로 나타남

〈표 3-4-7〉 시설이용 서비스 이용을 위한 이동수단

(단위: 가구, %)

사회서비스 영역		시설이용 서비스 이용을 위한 이동수단					
		정부지원 서비스			민간제공 서비스		
		가구 수	도보	비도보	가구 수	도보	비도보
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(52)	59.4	40.6	(10)	37.4	62.6
	장애인 돌봄 서비스	(8)	21.7	78.3	(1)	—	100.0
	기타 성인 돌봄 서비스	(4)	69.1	30.9	(4)	59.6	40.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	(9)	28.8	71.2	(11)	4.4	95.6
	보육 서비스	(140)	60.2	39.8	(76)	63.7	36.3
	방과후 돌봄 서비스	(110)	91.9	8.1	(41)	80.3	19.7
건강	신체건강 서비스	(139)	63.3	37.7	(124)	62.8	37.2
	정신건강 서비스	(5)	53.6	46.4	(15)	33.4	66.6
	재활 서비스	(3)	61.0	39.0	(27)	19.7	80.3
교육	아동 교육지원 서비스	(32)	95.9	4.1	(103)	75.2	24.8
	성인 교육지원 서비스	(64)	82.1	17.9	(27)	9.8	90.2
	정보제공 서비스	(15)	80.8	19.2	(16)	35.2	64.8
고용	고용서비스	(126)	29.7	70.3	(31)	29.3	70.7
	직업훈련 서비스	(77)	16.0	84.0	(35)	50.5	49.5
	창업지원 서비스	(22)	48.7	51.3	(7)	5.7	94.3
문화	문화 및 여가 서비스	(56)	49.8	50.2	(200)	28.8	71.2
주거	주거지원 서비스	(13)	50.1	49.9	(17)	62.7	37.3
환경	환경 서비스	(6)	85.2	14.8	(18)	66.2	33.8

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

〈표 3-4-8〉 시설이용 서비스 이용을 위한 이동시간(편도 평균)

(단위: 가구, 분)

사회서비스 영역		시설이용 서비스 이용을 위한 이동시간			
		정부지원 서비스		민간제공 서비스	
		가구 수	이동시간(분)	가구 수	이동시간(분)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(52)	17.7	(10)	9.3
	장애인 돌봄 서비스	(8)	28.0	(1)	40.0
	기타 성인 돌봄 서비스	(4)	19.6	(4)	70.0
아동 돌봄	출산지원 서비스	(9)	22.9	(11)	38.2
	보육 서비스	(140)	23.0	(76)	14.2
	방과후 돌봄 서비스	(110)	17.9	(41)	15.1
건강	신체건강 서비스	(139)	19.0	(124)	18.4
	정신건강 서비스	(5)	18.4	(15)	22.9
	재활 서비스	(3)	16.1	(27)	28.3
교육	아동 교육지원 서비스	(32)	15.1	(103)	16.0
	성인 교육지원 서비스	(64)	22.9	(27)	26.9
	정보제공 서비스	(15)	13.4	(16)	24.3
고용	고용서비스	(126)	28.0	(31)	19.6
	직업훈련 서비스	(77)	38.1	(35)	21.4
	창업지원 서비스	(22)	40.6	(7)	70.1
문화	문화 및 여가 서비스	(56)	25.7	(200)	31.0
주거	주거지원 서비스	(13)	31.9	(17)	18.6
환경	환경 서비스	(6)	15.4	(18)	16.8

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

라. 이용 횟수

□ 사회서비스 유형별(시설이용, 재가방문, 현물제공)로 이용 횟수를 확인함⁶⁾

○ 시설이용 서비스

- 노인 돌봄, 장애인 돌봄, 보육, 방과후 돌봄, 아동 교육지원, 성인 교육지원 등 일상생활과 밀접한 돌봄과 교육 영역 서비스의 경우, 정부지원과 민간제공 서비스 모두 주로 주 2회 이상으로 비교적 빈번하게 서비스를 이용하고 있는 것으로 확인됨
 - 보육 서비스는 주 5회 이상 이용했다는 응답이 정부지원(68.2%), 민간제공(63.9%) 모두 높았음
 - 방과후 돌봄 서비스는 주 2회 이상 주 5회 미만 이용했다는 응답이 정부지원(63.5%), 민간제공(66.7%) 모두 높게 나타남
 - 아동 교육지원과 성인 교육지원 서비스도 주 2회 이상 주 5회 미만 이용했다는 응답이 정부지원(아동 60.7%, 성인 62.9%), 민간제공(아동 72.7%, 성인 65.0%) 모두 높음
- 신체건강 서비스는 정부지원의 경우 연간 1회(54.0%), 민간제공의 경우 주 2회 이상 주 5회 미만(61.0%) 이용했다는 응답이 높음
- 고용 서비스의 경우 정부지원의 경우 분기별 1회(31.8%), 민간제공의 경우 월 1회 이상 주 2회 미만(41.5%) 이용이 많은 것으로 나타남

6) 노인 돌봄, 장애인 돌봄, 정신건강 서비스의 경우 시설생활 서비스의 이용 기간을 '1개월 미만'부터 '9개월 이상'으로 조사하였으나, 응답 사례 수 부족으로 분석 결과를 제시하지 않음. 이용 횟수 결과도 정부지원과 민간제공 서비스 이용 사례 수가 낮은 경우 별도의 해석을 하지 않았으므로 주의를 요함.

〈표 3-4-9〉 시설이용 서비스 이용 횟수

(단위: 가구, %)

구분		시설이용 서비스 이용 횟수											
		정부지원 서비스						민간제공 서비스					
		가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(52)	8.6	55.8	30.6	4.9	—	(10)	15.0	71.7	13.2	—	—
	장애인 돌봄 서비스	(8)	51.6	26.2	22.2	—	—	(1)	—	100.0	—	—	—
	기타 성인 돌봄 서비스	(4)	—	—	100.0	—	—	(4)	20.4	19.6	20.0	40.1	—
아동 돌봄	출산지원 서비스	(9)	9.6	16.2	30.2	28.5	15.4	(11)	66.1	18.1	8.5	—	7.3
	보육 서비스	(140)	68.2	28.8	0.6	2.4	—	(76)	63.9	29.7	5.8	0.6	—
	방과후 돌봄 서비스	(110)	28.5	63.5	7.3	—	0.7	(41)	11.1	66.7	6.6	11.4	4.2
건강	신체건강 서비스	(139)	—	14.5	18.2	13.3	54.0	(124)	0.9	61.0	21.4	11.3	5.4
	정신건강 서비스	(5)	—	—	88.7	—	11.3	(15)	—	5.3	65.5	29.2	—
	재활 서비스	(3)	—	69.5	30.5	—	—	(27)	6.7	20.6	65.0	3.5	4.2
교육	아동 교육지원 서비스	(32)	17.9	60.7	19.2	2.1	—	(103)	15.1	72.7	9.6	2.6	—
	성인 교육지원 서비스	(64)	—	62.9	35.6	0.7	0.8	(27)	—	65.0	28.8	6.2	—
	정보제공 서비스	(15)	—	3.3	22.0	62.1	12.6	(16)	—	18.4	37.1	13.9	30.6
고용	고용서비스	(126)	6.5	18.0	29.4	31.8	14.4	(31)	—	18.8	41.5	25.1	14.6
	직업훈련 서비스	(77)	18.8	40.4	29.0	1.4	10.5	(35)	20.7	19.6	10.6	24.4	24.7
	창업지원 서비스	(22)	—	29.6	34.3	17.1	19.1	(7)	—	10.1	—	38.1	51.8
문화	문화 및 여가 서비스	(56)	1.8	50.2	23.5	16.8	7.7	(200)	1.8	12.9	39.3	42.5	3.5
주거	주거지원 서비스	(13)	—	—	42.8	13.4	43.8	(17)	8.3	28.7	17.4	43.9	1.7
환경	환경 서비스	(6)	—	54.6	9.1	23.4	13.0	(18)	10.2	29.1	29.9	16.1	14.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

○ 재가방문 서비스

- 노인 돌봄 서비스는 주 2회 이상 주 5회 미만 이용했다는 응답이 정부지원(61.3%), 민간제공(41.3%) 모두 높게 나타남
- 보육 서비스는 주 5회 이상 이용했다는 응답이 정부지원(51.9%), 민간제공(48.6%) 모두 높았으며, 아동 교육지원 서비스는 월 1회 이상 주 2회 미만 이용했다는 응답이 정부지원(47.2%)과 민간제공(55.6%) 모두 높았음

〈표 3-4-10〉 재가방문 서비스 이용 횟수

(단위: 가구, %)

사회서비스 영역		재가방문 서비스 이용 횟수											
		정부지원 서비스						민간제공 서비스					
		가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(155)	13.8	61.3	24.1	0.8	-	(17)	18.2	41.3	37.2	-	3.2
	장애인 돌봄 서비스	(24)	18.2	44.2	37.6	-	-	(2)	-	71.6	28.4	-	-
	기타 성인 돌봄 서비스	(9)	-	42.2	57.8	-	-	(3)	-	55.7	44.3	-	-
아동 돌봄	출산지원 서비스	(18)	40.8	37.8	18.8	-	2.7	(2)	-	-	70.3	-	29.7
	보육 서비스	(26)	51.9	32.5	13.6	2.0	-	(11)	48.6	34.1	7.5	9.8	-
	방과후 돌봄 서비스	(10)	11.3	66.9	21.8	-	-	(10)	-	85.9	-	14.1	-
건강	신체건강 서비스	(21)	-	46.8	29.6	9.8	13.8	(3)	-	-	63.2	36.8	-
	정신건강 서비스	(5)	-	-	63.2	36.8	-	(0)	-	-	-	-	-
	재활 서비스	(4)	-	35.4	64.6	-	-	(1)	-	-	100.0	-	-
교육	아동 교육지원 서비스	(13)	-	46.8	47.2	5.9	-	(36)	3.6	36.0	55.6	4.8	-
	성인 교육지원 서비스	(4)	-	33.5	53.2	13.3	-	(1)	-	-	100.0	-	-
	정보제공 서비스	(0)	-	-	-	-	-	(5)	-	55.9	32.7	-	11.4

사회서비스 영역		재가방문 서비스 이용 횟수											
		정부지원 서비스						민간제공 서비스					
		가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회
고용	고용서비스	(12)	-	45.2	41.2	-	13.6	(3)	-	23.7	-	-	76.3
	직업훈련 서비스	(22)	-	20.5	-	15.0	64.6	(13)	-	-	4.2	66.1	29.8
	창업지원 서비스	(2)	-	53.3	-	-	46.7	(0)	-	-	-	-	-
문화	문화 및 여가 서비스	(7)	-	51.8	-	48.2	-	(10)	-	39.3	9.0	51.7	-
주거	주거지원 서비스	(17)	-	3.2	55.6	19.6	21.6	(4)	-	-	21.7	-	78.3
환경	환경 서비스	(9)	-	27.3	48.2	19.3	5.2	(2)	-	-	70.2	-	29.8

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

○ 현물제공 서비스

- 노인 돌봄 서비스의 경우 월 1회 이상 주 2회 미만 이용했다는 응답이 정부 지원(44.7%), 민간제공(42.0%) 모두 높음
- 환경 서비스는 정부지원 서비스의 경우 분기별 1회 이용했다는 응답이 54.7%로 가장 많음

〈표 3-4-11〉 현물제공 서비스 이용 횟수

(단위: 가구, %)

사회서비스 영역		현물제공 서비스 이용 횟수											
		정부지원 서비스						민간제공 서비스					
		가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(96)	4.9	16.8	44.7	30.5	3.1	(19)	-	25.5	42.0	24.8	7.7
	장애인 돌봄 서비스	(15)	4.0	22.4	60.2	6.4	7.0	(3)	-	-	46.1	53.9	-
	기타 성인 돌봄 서비스	(24)	-	35.3	52.4	10.4	1.9	(3)	-	-	100.0	-	-

사회서비스 영역		현물제공 서비스 이용 횟수											
		정부지원 서비스						민간제공 서비스					
		가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회	가구 수	주 5회 이상	주 2회 이상 주 5회 미만	월 1회 이상 주 2회 미만	분기별 1회	연간 1회
아동 돌봄	출산지원 서비스	(21)	—	—	21.6	21.0	57.5	(6)	—	—	39.0	15.5	45.6
	보육 서비스	(11)	—	6.1	66.0	5.9	22.1	(1)	—	—	100.0	—	—
	방과후 돌봄 서비스	(0)	—	—	—	—	—	(1)	—	—	—	—	100.0
건강	신체건강 서비스	(19)	2.6	8.8	33.8	39.1	15.7	(11)	—	—	—	85.7	14.3
	정신건강 서비스	(2)	—	—	100.0	—	—	(0)	—	—	—	—	—
	재활 서비스	(0)	—	—	—	—	—	(1)	—	—	—	—	100.0
교육	아동 교육지원 서비스	(6)	—	15.9	29.0	—	55.0	(5)	—	—	100.0	—	—
	성인 교육지원 서비스	(3)	—	—	58.5	26.3	15.2	(3)	—	—	—	100.0	—
	정보제공 서비스	(4)	—	—	9.6	78.2	12.2	(4)	—	—	—	20.5	79.5
고용	고용서비스	(9)	—	10.2	30.6	20.4	38.8	(5)	20.1	—	16.5	—	63.3
	직업훈련 서비스	(1)	—	—	100.0	—	—	(1)	—	—	—	100.0	—
	창업지원 서비스	(1)	—	—	42.8	57.2	—	(0)	—	—	—	—	—
문화	문화 및 여가 서비스	(24)	—	9.2	16.1	42.6	32.1	(25)	—	—	7.3	65.6	27.1
주거	주거지원 서비스	(24)	—	—	50.0	29.8	20.2	(3)	—	—	60.7	—	39.3
환경	환경 서비스	(159)	0.6	1.6	9.4	54.7	33.6	(33)	—	—	51.4	38.9	9.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

마. 이용 충분성

□ 서비스 이용시간의 충분성을 확인하기 위해 시설이용 및 재가방문 서비스의 주당 평균 현재 이용시간과 희망하는 이용시간을 확인함

○ 현재 이용시간과 희망 이용시간은 노인 돌봄, 장애인 돌봄, 기타 성인 돌봄, 보육, 방과후 돌봄, 재활 영역의 서비스에 한정하여 살펴보았음

- 시설이용 서비스와 재가방문 서비스 모두 희망하는 이용시간 만큼 실제로 이용하지 못한 것으로 나타남
 - － 특히, 시설이용 서비스의 경우 장애인 돌봄, 기타 성인 돌봄, 보육 영역의 서비스의 경우 희망 이용시간 대비 현재 이용시간이 약 3시간 이상 차이를 보여 다른 영역에 비해 비교적 격차가 큰 것으로 보임
 - － 재가방문 서비스의 경우 보육 서비스와 방과후 돌봄 서비스에서 타 영역 서비스 대비 약 2시간 이상의 비교적 큰 차이를 보임

〈표 3-4-12〉 시설이용 및 재가방문 서비스 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간

(단위: 가구, 시간)

사회서비스 영역		시설이용 서비스			재가방문 서비스		
		가구 수	현재 이용시간	희망 이용시간	가구 수	현재 이용시간	희망 이용시간
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(60)	11.0	13.7	(171)	6.7	7.9
	장애인 돌봄 서비스	(9)	16.1	19.4	(25)	6.1	7.3
	기타 성인 돌봄 서비스	(8)	10.1	13.6	(12)	4.7	5.6
아동 돌봄	보육 서비스	(206)	15.9	19.2	(37)	15.9	18.4
	방과후 돌봄 서비스	(143)	4.9	6.4	(20)	3.2	5.5
건강	재활 서비스	(30)	1.6	2.3	(5)	2.2	2.6

주: 현재 이용시간은 정부지원 서비스와 민간제공 서비스 이용시간을 합한 총 이용시간의 평균값임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 다음으로 전 사회서비스 영역별로 서비스의 양이 얼마나 충분하였는지에 대해 측정함

- ‘매우 부족했다’ 0%, ‘보통이다’ 50%, ‘매우 충분했다’ 100%로, 0%~100%까지 11점 척도로 측정되었으며, % 수치가 높을수록 서비스의 양이 충분하였음을 의미함
- 100점 만점으로 환산하였을 때, 서비스 영역별 전체적으로 64.5점~75.5점에 분포하여 보통 이상의 양적 충분성을 평가받았으며, 최고점과 최저점의 차이는 11.0점으로 나타남
- 직업훈련 서비스(75.5점), 성인 교육지원 서비스(75.3점) 등은 75점 이상의 양

적 충분성 점수를 보임

- 창업지원 서비스(64.5점), 정보제공 서비스(65.1점), 환경 서비스(65.3점) 등은 보통 이상의 양적 충분성 평가를 받았지만, 다른 서비스 대비 상대적으로 낮은 수준으로 파악됨

〈표 3-4-13〉 서비스 영역별 양적 충분성

(단위: 가구, %, 점)

사회서비스 영역		가구 수	서비스 양적 충분성													
			매우 부족했다				보통				매우 충분했다				100점 환산	표준 편차
			0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%			
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	0.0	0.0	0.9	1.2	2.8	6.0	18.9	31.2	20.8	10.7	7.5	71.6	15.4	
	장애인 돌봄 서비스	(44)	0.0	0.0	0.0	1.9	4.6	1.9	7.0	27.8	36.3	13.9	6.5	75.2	14.7	
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	3.8	0.0	0.0	0.0	6.9	8.9	23.4	28.9	10.9	4.8	12.4	66.9	21.3	
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.7	19.6	22.1	22.3	21.5	0.9	72.1	13.8	
	보육 서비스	(250)	0.0	0.0	0.4	0.7	0.4	9.0	13.6	28.3	33.2	10.6	3.8	72.8	13.3	
	방과후 돌봄 서비스	(162)	0.0	0.0	0.0	1.1	2.1	11.4	23.4	23.5	26.0	11.0	1.6	69.6	13.8	
건강	신체건강 서비스	(293)	0.0	0.0	0.0	0.2	1.5	7.0	18.9	26.4	25.5	15.9	4.5	73.2	13.5	
	정신건강 서비스	(28)	0.0	0.0	0.0	6.0	0.0	21.8	9.3	23.2	26.2	3.4	10.0	68.6	18.2	
	재활 서비스	(36)	0.0	0.0	0.0	4.4	0.0	17.7	17.2	24.6	27.0	1.9	7.1	68.2	16.2	
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	0.0	0.0	0.0	0.7	4.3	13.2	18.4	23.4	30.2	8.2	1.7	69.1	14.1	
	성인 교육지원 서비스	(104)	0.0	0.0	0.0	0.9	0.5	2.8	14.6	22.4	42.0	13.9	2.9	75.3	11.9	
	정보제공 서비스	(41)	0.0	0.0	0.0	4.8	4.1	17.7	12.3	36.7	19.3	5.1	0.0	65.1	14.7	
고용	고용 서비스	(185)	0.0	0.2	1.0	5.2	4.1	12.4	17.3	27.9	20.5	8.7	2.7	66.5	17.0	
	직업훈련 서비스	(125)	0.0	0.0	1.2	0.3	1.1	6.9	7.7	25.3	32.5	20.0	4.9	75.5	14.5	
	창업지원 서비스	(33)	0.0	0.0	0.0	1.3	4.8	19.3	33.6	19.0	9.9	9.6	2.5	64.5	14.8	

사회서비스 영역		가구 수	서비스 양적 충분성													
			매우 부족했다				보통				매우 충분했다				100점 환산	표준 편차
			0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%			
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	0.0	0.0	0.4	1.3	1.9	12.5	19.7	32.1	22.1	6.0	3.9	68.8	14.1	
주거	주거지원 서비스	(77)	0.0	1.3	0.0	0.4	2.6	14.3	9.6	42.7	15.8	6.9	6.4	69.3	15.7	
환경	환경 서비스	(195)	0.0	2.1	3.5	2.4	3.0	14.2	16.1	25.8	24.2	5.3	3.6	65.3	18.9	

주: 사회서비스 영역별 이용 가구 기준이며, 1~11점 척도로 점수가 높을수록 이용한 서비스의 양이 충분했음을 의미함.
100점 기준으로 환산하여 제시함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3. 사회서비스 영역별 이용 행태: 월평균 지출액 및 부담 정도

□ 사회서비스 이용 가구를 대상으로 해당 사회서비스를 이용하면서 지불한 월 평균 비용을 천원 단위로 확인함

○ 18개 서비스 중분류별로 보면 비용을 지출하지 않고 무료로 서비스를 이용한 가구가 더 많은 서비스가 절반에 이름

○ 18개 서비스 중분류별 전체 월평균 지출액은 출산지원 서비스가 119.3만원 수준으로 가장 높았으며, 아동 교육지원 서비스(28.7만원), 기타 성인 돌봄 서비스(26.2만원), 노인 돌봄 서비스(23.7만원) 등이 월평균 20만원을 상회하고 있는 것으로 나타남

○ 월평균 지출액이 가장 적은 서비스 영역은 문화 및 여가 서비스로 6.3만원 수준이었으며, 정신건강 서비스(6.4만원), 성인 교육지원 서비스(7.2만원), 환경 서비스(8.0만원), 방과후 돌봄 서비스(8.7만원) 등이 월평균 10만원 미만의 지출액을 보임

〈표 3-4-14〉 사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액

(단위: 가구, %, 천원)

사회서비스 영역		사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액 (천원)				
		서비스 이용 가구 수	비용 미지출 가구 비율	비용 지출 가구		
				가구 비율	월평균 지출액	(표준편차)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	70.4	29.6	236.6	413.4
	장애인 돌봄 서비스	(44)	79.2	20.8	148.0	112.7
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	75.9	24.1	261.5	320.6
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	48.1	51.9	1192.6	1258.8
	보육 서비스	(250)	26.3	73.7	147.2	197.7
	방과후 돌봄 서비스	(162)	42.7	57.3	86.5	78.3
건강	신체건강 서비스	(293)	44.3	58.7	188.7	1664.2
	정신건강 서비스	(28)	41.3	58.7	63.7	35.0
	재활 서비스	(36)	14.4	85.6	193.4	313.9
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	17.8	82.2	287.3	345.9
	성인 교육지원 서비스	(104)	23.5	76.5	72.3	98.4
	정보제공 서비스	(41)	57.6	42.4	105.2	122.8
고용	고용 서비스	(185)	81.2	18.8	104.7	107.3
	직업훈련 서비스	(125)	58.3	41.7	181.2	301.9
	창업지원 서비스	(33)	70.1	29.9	128.2	68.2
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	14.8	85.2	63.3	85.6
주거	주거지원 서비스	(77)	52.5	47.5	141.9	227.4
환경	환경 서비스	(195)	61.5	38.5	79.8	124.9

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- <표 3-4-15>는 사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액을 서비스 제공주체에 따라 살펴본 결과로 전반적으로 민간제공 서비스에 지출하는 금액이 정부지원 서비스보다 높은 것을 확인할 수 있음
- 정부지원 서비스 기준으로 확인해보면, 출산지원 서비스가 54.8만원 수준으로 가장 높았으며, 노인 돌봄 서비스(17.8만원)가 그 뒤를 이음

- 민간제공 서비스도 출산지원 서비스가 185.9만원 수준으로 가장 높았으며, 노인 돌봄 서비스(36.2만원), 아동 교육지원 서비스(33.7만원)가 월평균 30만원 이상의 지출액을 보임

〈표 3-4-15〉 사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액: 정부지원 및 민간제공

(단위: 가구, 천원)

사회서비스 영역		사회서비스 이용을 위한 월평균 지출액 (천원)					
		정부지원			민간제공		
		가구 수	월평균 지출액	(표준편차)	가구 수	월평균 지출액	(표준편차)
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(73)	178.4	408.2	(28)	362.2	372.4
	장애인 돌봄 서비스	(5)	143.4	117.0	(1)	200.0	-
	기타 성인 돌봄 서비스	(2)	25.0	-	(7)	290.8	331.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	(16)	548.0	637.0	(12)	1,859.0	1,388.7
	보육 서비스	(113)	121.4	92.2	(78)	165.7	258.6
	방과후 돌봄 서비스	(50)	61.6	60.3	(44)	123.7	85.5
건강	신체건강 서비스	(34)	50.2	83.3	(124)	233.7	1,918.7
	정신건강 서비스	(2)	27.3	6.0	(15)	66.5	34.7
	재활 서비스	(3)	157.1	268.3	(27)	196.3	322.7
교육	아동 교육지원 서비스	(22)	51.7	40.4	(122)	336.7	361.5
	성인 교육지원 서비스	(58)	39.8	33.5	(24)	159.6	152.6
	정보제공 서비스	(5)	78.1	77.5	(15)	108.5	133.6
고용	고용 서비스	(19)	82.2	77.3	(17)	133.4	133.7
	직업훈련 서비스	(31)	139.1	77.6	(18)	271.7	543.3
	창업지원 서비스	(6)	128.2	68.2	(0)	-	-
문화	문화 및 여가 서비스	(49)	58.9	94.1	(208)	64.3	83.3
주거	주거지원 서비스	(14)	43.1	48.1	(17)	230.8	284.2
환경	환경 서비스	(34)	98.8	157.0	(38)	57.6	71.5

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 사회서비스 이용 가구의 서비스 지출 비용을 월평균 소득 및 월평균 지출과 비교하여 분석한 결과, 월평균 소득 대비 사회서비스 지출 비율은 3.5%, 월평균 지출

대비 사회서비스 지출 비율은 5.9%로 나타남

- 가구 소득기준별로 살펴보면, 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하 가구에서 사회서비스 지출 비율이 비교적 높은 것으로 나타남

〈표 3-4-16〉 서비스 이용 가구의 사회서비스 지출 비율

(단위: %, 가구)

구분	전체	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
월평균소득 대비 사회서비스 지출 비율	3.5	3.4	4.1	2.1	2.1	2.3
월평균지출 대비 사회서비스 지출 비율	5.9	4.1	7.7	3.4	3.6	3.6
(가구 수)	(1,817)	(450)	(974)	(192)	(146)	(55)

주: 월평균 사회서비스 지출액은 18개 사회서비스 중 하나라도 서비스를 이용한 가구의 영역별 서비스 지출액(무료+유료)을 모두 합한 값으로 산출함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 사회서비스 영역별로 가구의 경제상황을 고려할 때 지불 비용의 부담 정도를 주관적으로 인식하는 수준을 확인함

- ‘전혀 부담되지 않았다’에서 ‘매우 부담되었다’ 까지 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 지불 비용에 대한 부담이 컸음을 의미함
- 전체적으로 보통 수준 이하의 부담을 느끼고 있는 것으로 나타났으나, 출산지원 서비스의 경우 60.2%가 부담을 느낀다고 응답하여 가장 부담 정도가 다른 서비스 영역에 비해 큰 것으로 파악됨
- 이어서 정신건강 서비스(53.0%), 환경 서비스(43.4%), 주거지원 서비스(42.7%), 노인 돌봄 서비스(38.1%), 아동 교육지원 서비스(36.7%) 등의 순으로 지불비용에 대한 부담을 느낀다고 응답함
- 비교적 낮은 비용 부담을 느낀다는 서비스 영역은 장애인 돌봄 서비스(9.6%), 성인 교육지원 서비스(15.9%), 방과후 돌봄 서비스(18.8%) 등인 것으로 나타남

〈표 3-4-17〉 사회서비스 지불 비용 부담 정도

(단위: 가구, 점, %)

사회서비스 영역		가구 수	사회서비스 지불 비용 부담 정도								
			5점 평균	표준 편차	①+② 부담되지 않음	① 전혀 부담되지 않았다	② 별로 부담되지 않았다	③ 보통이다/적절했다	④+⑤ 부담됨	④ 조금 부담되었다	⑤ 매우 부담되었다
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	3.2	0.8	15.5	3.5	11.9	46.4	38.1	34.8	3.3
	장애인 돌봄 서비스	(44)	2.8	0.6	31.1	0.0	31.1	59.2	9.6	9.6	0.0
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	3.3	0.5	0.0	0.0	0.0	66.0	34.0	34.0	0.0
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	3.5	0.6	7.7	0.0	7.7	32.1	60.2	60.2	0.0
	보육 서비스	(250)	3.0	0.8	23.5	2.5	21.0	50.9	25.6	25.6	0.0
	방과후 돌봄 서비스	(162)	2.7	0.8	43.6	5.3	38.3	37.6	18.8	18.4	0.4
건강	신체건강 서비스	(293)	3.0	0.7	22.2	2.4	19.8	55.9	21.9	21.9	0.0
	정신건강 서비스	(28)	3.5	0.6	6.8	0.0	6.8	40.2	53.0	53.0	0.0
	재활 서비스	(36)	3.0	1.0	28.1	9.7	18.4	37.2	34.7	30.6	4.1
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	3.1	0.9	24.2	7.3	16.9	39.1	36.7	36.7	0.0
	성인 교육지원 서비스	(104)	2.4	1.0	53.4	24.8	28.6	30.7	15.9	15.9	0.0
	정보제공 서비스	(41)	3.0	0.8	14.8	7.9	6.9	59.5	25.6	25.6	0.0
고용	고용 서비스	(185)	3.2	0.8	20.9	0.0	20.9	43.8	35.3	34.3	1.0
	직업훈련 서비스	(125)	3.0	1.0	29.7	5.7	24.0	36.7	33.6	27.7	5.9
	창업지원 서비스	(33)	3.1	0.8	25.3	0.0	25.3	41.7	33.0	33.0	0.0
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	2.8	0.9	34.2	11.3	22.9	45.1	20.7	20.7	0.0
주거	주거지원 서비스	(77)	3.2	0.8	17.6	4.3	13.3	39.8	42.7	42.7	0.0
환경	환경 서비스	(195)	3.1	0.9	24.5	5.3	19.2	32.1	43.4	43.4	0.0

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 서비스 지불 비용에 대한 부담이 컸음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

제5절 사회서비스 이용 평가

1. 사회서비스 항목별 평가: 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성

□ 사회서비스를 이용한 가구를 대상으로 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 등 4가지 항목에 대해 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’부터 ‘매우 그렇다(5점)’까지 5점 척도로 평가하도록 하였으며, 점수가 높을수록 긍정평가임

〈표 3-5-1〉 사회서비스 평가 유형

평가항목	세부 평가 내용
신뢰성	약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다
응답성	이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다
확신성	제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다
공감성	이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다

□ 서비스 제공 주체에 따른 항목별 평가 결과를 살펴보면,

- 정부지원 서비스에서는 재활 서비스가 전반적으로 가장 좋은 평가를 받았으며, 특히 응답성과 확신성 점수가 4.5점으로 높게 나타남
 - 다음으로 좋은 평가를 받은 정신건강 서비스는 확신성과 공감성에서 4.5점의 점수를 받음
 - 낮은 점수를 받은 서비스 영역은 환경 서비스로 신뢰성 3.6점, 공감성 3.7점으로 나타났으며, 기타 성인돌봄 서비스의 경우 응답성 3.7점, 창업지원 서비스의 경우 신뢰성 3.7점으로 상대적으로 낮은 평가를 보임
- 민간제공 서비스에서는 장애인 돌봄 서비스가 전반적으로 가장 좋은 평가를 받았으며, 신뢰성 4.7점, 응답성 4.8점, 확신성 4.7점, 공감성 4.6점 등 전 영역에서 가장 높은 점수를 보임
 - 다음으로 성인 교육지원 서비스의 경우 공감성에서 4.4점을 받음

- 낮은 점수를 받은 서비스 영역은 주거지원 서비스로, 응답성 3.4점, 공감성 3.6점을 보였으며, 환경 서비스의 경우 공감성 3.5점, 응답성 3.6점 등을 보였고, 재활 서비스의 경우는 신뢰성 3.4점으로 나타남

〈표 3-5-2〉 사회서비스 평가

(단위: 가구, 점)

사회서비스 영역		가구 수	정부지원 서비스				민간제공 서비스			
			신뢰성	응답성	확신성	공감성	신뢰성	응답성	확신성	공감성
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	4.0	4.1	3.9	4.1	4.0	4.3	4.0	4.2
	장애인 돌봄 서비스	(44)	4.1	4.1	4.2	4.1	4.7	4.8	4.7	4.6
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	3.8	3.7	3.8	3.9	3.8	4.2	3.9	4.0
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	4.0	4.1	4.0	4.0	3.7	3.8	4.0	4.0
	보육 서비스	(250)	4.1	4.1	4.1	4.1	3.8	3.9	3.9	3.9
	방과후 돌봄 서비스	(162)	3.9	4.1	4.0	4.0	3.9	3.9	3.9	3.9
건강	신체건강 서비스	(293)	4.0	4.0	4.2	4.1	3.9	3.9	4.2	4.0
	정신건강 서비스	(28)	4.2	4.3	4.5	4.5	3.9	4.0	3.9	4.1
	재활 서비스	(36)	4.3	4.5	4.5	4.3	3.4	3.8	3.9	3.7
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1	4.1	4.0
	성인 교육지원 서비스	(104)	4.2	4.3	4.3	4.2	4.2	4.3	4.2	4.4
	정보제공 서비스	(41)	4.2	4.1	4.2	3.9	3.7	3.8	4.1	3.9
고용	고용서비스	(185)	3.8	4.0	4.1	4.1	3.8	3.9	4.0	3.9
	직업훈련 서비스	(125)	4.0	4.2	4.1	4.1	4.1	4.1	4.3	4.1
	창업지원 서비스	(33)	3.7	3.9	3.9	3.9	3.9	4.1	4.6	3.5
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	4.0	3.9	4.0	4.0	3.8	3.8	3.8	4.0
주거	주거지원 서비스	(77)	4.1	4.0	4.1	4.1	3.9	3.4	3.8	3.6
환경	환경 서비스	(195)	3.6	3.8	3.8	3.7	3.7	3.6	3.9	3.5

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 긍정평가임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2. 사회서비스 관련 정보 획득 용이성

- 사회서비스를 이용하는 과정에서 관련 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠는지를 ‘매우 어려웠다’ 0%, ‘보통이다’ 50%, ‘매우 쉬웠다’ 100% 등 11점 척도로 질문하였음. 100점 환산점수는 100점에 가까울수록 정보를 얻기가 쉬웠다는 의미임
- 대체로 70점 전후의 응답이 나타나, 보통 이상으로 정보를 얻기가 쉬운 편이었다고 응답했으며, 가장 정보를 얻기가 쉬웠던 성인 교육지원 서비스(77.7점)와 가장 어려웠던 재활 서비스(64.2점)의 점수 격차는 13.5점이었음
- 전체 서비스 영역 중분류 기준으로 가장 정보를 얻기가 쉬웠던 서비스는 성인 교육지원 서비스가 77.7점으로 나타났으며, 이어서 직업훈련 서비스(77.6점), 출산지원 서비스(74.7점), 보육 서비스(74.0점), 아동 교육지원 서비스(73.8점) 등의 순으로 정보를 얻기가 쉬웠다고 응답하였음
- 반면, 상대적으로 정보를 얻기가 어려웠던 서비스 영역은, 재활 서비스가 64.2점으로 가장 어려웠던 것으로 나타났으며, 이어서 기타 성인 돌봄 서비스(65.7점), 주거지원 서비스(67.2점), 환경 서비스(67.8점), 장애인 돌봄 서비스(68.9점), 정신건강 서비스(68.9점) 등의 순으로 정보를 얻기가 어려웠다고 응답함

〈표 3-5-3〉 사회서비스 관련 정보 획득 용이성

(단위: 가구, %, 점)

사회서비스 영역		가구 수	서비스 정보 획득 용이성													100점 환산	표준 편차
			매우 어려웠다				보통				매우 쉬웠다						
			0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%				
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	0.6	—	1.4	1.5	1.0	7.3	17.9	27.8	27.0	12.0	3.5	70.9	15.8		
	장애인 돌봄 서비스	(44)	1.9	—	5.3	1.9	9.5	—	6.6	25.5	28.3	19.4	1.5	68.9	21.9		
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	—	—	1.4	5.5	—	10.6	33.1	21.5	19.2	4.5	4.2	65.7	16.2		
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	—	—	—	0.9	2.0	6.3	15.6	10.6	50.1	9.0	5.6	74.7	13.7		
	보육 서비스	(250)	—	—	—	—	1.1	6.0	15.7	26.7	34.5	11.1	4.9	74.0	12.5		
	방과후 돌봄 서비스	(162)	—	—	—	—	3.7	6.9	13.3	29.4	31.5	12.5	2.7	72.6	13.2		
건강	신체건강 서비스	(293)	—	—	0.7	0.5	1.0	7.7	9.1	36.9	27.6	13.3	3.4	73.2	13.2		
	정신건강 서비스	(28)	—	1.7	5.0	6.0	2.9	11.0	—	23.3	26.7	18.4	5.0	68.9	22.6		
	재활 서비스	(36)	—	3.5	—	—	4.8	19.5	20.5	22.5	23.2	3.7	2.2	64.2	17.4		
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	—	—	—	—	—	5.3	19.2	27.1	29.9	17.4	1.0	73.8	11.6		
	성인 교육지원 서비스	(104)	—	—	—	—	2.0	1.1	4.9	30.9	33.2	27.5	0.5	77.7	10.8		
	정보제공 서비스	(41)	—	—	—	—	—	6.9	23.7	16.5	42.0	10.9	—	72.6	11.5		
고용	고용 서비스	(185)	—	—	1.2	2.7	1.4	12.4	13.5	24.9	32.6	9.9	1.5	69.7	15.4		
	직업훈련 서비스	(125)	—	—	1.2	—	1.1	5.8	5.7	13.0	48.3	19.9	5.0	77.6	13.6		
	창업지원 서비스	(33)	—	—	—	—	1.3	3.6	24.5	30.6	26.8	13.3	—	71.8	11.4		
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	—	—	—	0.1	5.0	8.9	16.8	27.3	32.5	7.7	1.6	70.3	13.3		
주거	주거지원 서비스	(77)	—	—	3.1	—	2.1	14.4	12.6	43.4	14.5	9.2	0.6	67.2	14.8		
환경	환경 서비스	(195)	—	0.5	1.2	3.5	2.9	6.0	16.4	36.7	27.7	4.7	0.4	67.8	14.8		

주: 점수가 높을수록 서비스 관련 정보 획득이 쉬웠음을 의미함. 100점 기준으로 환산하여 제시함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3. 사회서비스 이용 전반적 만족도

□ 다음은 사회서비스를 이용하면서 느낀 전반적 만족도를 ‘매우 불만족했다(1점)’부터 ‘매우 만족했다(5점)’까지 5점 척도로 살펴봄

○ 전반적으로 18개 사회서비스 중분류별로 5점 만점 환산 만족도 점수에서 3.7~4.1점의 분포를 보여 서비스 간 만족도 격차는 크지 않은 것으로 나타남

○ 서비스 중분류별로 보면, 성인 교육지원 서비스에서 응답자의 93.0%가 ‘대체로 만족했다’(82.7%), ‘매우 만족했다’(10.3%)고 응답하여 가장 높은 만족 비율을 보임

– 다음으로 기타 성인 돌봄 서비스의 만족 응답 비율이 87.9%로 뒤를 이었으며, 장애인 돌봄 서비스(85.8%), 직업훈련 서비스(83.8%), 보육 서비스(83.6%) 등이 뒤를 이음

○ 상대적으로 낮은 만족도를 보인 경우는 고용서비스가 만족 응답 67.7%로 가장 낮았으며, 이어서 재활 서비스(69.1%), 방과후 돌봄 서비스(75.3%), 창업지원 서비스(76.0%), 정보제공 서비스(77.0%) 등의 순이었음

– 재활 서비스의 경우는 불만족 응답이 7.2%로 다른 서비스 대비 높음

〈표 3-5-4〉 사회서비스 이용 전반적 만족도

(단위: 가구, 점, %)

사회서비스 영역		가구 수	사회서비스 이용 전반적 만족도								
			5점 평균	표준 편차	①+② 불만족	① 매우 불만족 했다	② 대체로 불만족 했다	③ 보통 이다	④+⑤ 만족	④ 대체로 만족 했다	⑤ 매우 만족 했다
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	3.9	0.6	0.6	0.6	—	18.8	80.7	66.7	14.0
	장애인 돌봄 서비스	(44)	4.1	0.6	—	—	—	14.2	85.8	65.5	20.3
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	4.0	0.7	3.8	1.7	2.1	8.3	87.9	70.7	17.1
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	3.8	0.4	—	—	—	18.7	81.3	78.3	3.0
	보육 서비스	(250)	3.9	0.5	—	—	—	16.4	83.6	75.9	7.7
	방과후 돌봄 서비스	(162)	3.8	0.5	—	—	—	24.7	75.3	69.1	6.2
건강	신체건강 서비스	(293)	3.9	0.5	0.2	—	0.2	17.2	82.6	73.4	9.1
	정신건강 서비스	(28)	3.9	0.6	—	—	—	19.2	80.8	69.1	11.7
	재활 서비스	(36)	3.7	0.7	7.2	—	7.2	23.7	69.1	64.8	4.3
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	3.9	0.5	—	—	—	19.3	80.7	72.4	8.4
	성인 교육지원 서비스	(104)	4.0	0.5	0.9	—	0.9	6.1	93.0	82.7	10.3
	정보제공 서비스	(41)	3.9	0.6	—	—	—	23.0	77.0	68.3	8.7
고용	고용 서비스	(185)	3.7	0.7	3.6	0.2	3.4	28.7	67.7	61.0	6.7
	직업훈련 서비스	(125)	3.9	0.5	1.2	—	1.2	14.9	83.8	76.9	7.0
	창업지원 서비스	(33)	3.8	0.5	—	—	—	24.0	76.0	71.2	4.7
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	3.8	0.5	0.2	—	0.2	21.7	78.1	73.1	5.1
주거	주거지원 서비스	(77)	3.9	0.5	0.8	—	0.8	19.2	80.0	72.5	7.5
환경	환경 서비스	(195)	3.8	0.5	1.8	—	1.8	19.6	78.6	75.9	2.7

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 서비스 이용 만족 수준이 높았음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

4. 사회서비스 이용으로 인한 문제 해결 정도

□ 사회서비스를 이용한 가구를 대상으로 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 문제가 어느 정도 해결되었는지에 대하여 살펴봄

- 대부분의 응답이 ‘50~70% 해결되었다’와 ‘70~90% 해결되었다’에 집중되어 있으며, 문제의 ‘90% 이상이 해결되었다’고 응답한 비율은 성인 돌봄 영역의 장애인 돌봄 서비스가 12.5%로 가장 높았고, 기타 성인돌봄 서비스(12.4%), 정신건강 서비스(11.7%), 노인 돌봄 서비스(10.9%), 고용 서비스(10.7%), 보육 서비스(10.4%) 등에서 상대적으로 높음
- 성인 교육지원 서비스의 문제 해결 수준이 높다고 응답한 비율이 높은 편이었으며, 보육 서비스와 직업훈련 서비스도 높은 해결 수준의 응답 비율을 보임
- 문제 해결 수준이 상대적으로 낮다고 응답된 서비스 영역은 재활 서비스, 환경 서비스, 창업지원 서비스 등인 것으로 나타남

〈표 3-5-5〉 사회서비스 이용을 통한 문제 해결 정도

(단위: 가구, %)

사회서비스 영역		가구 수	사회서비스 이용을 통한 문제 해결 정도					
			10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	0.6	0.3	4.6	37.3	46.3	10.9
	장애인 돌봄 서비스	(44)	—	—	6.5	34.4	46.5	12.5
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	3.8	—	9.6	35.8	38.4	12.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	—	1.8	3.1	36.9	49.8	8.4
	보육 서비스	(250)	—	0.2	3.1	32.5	53.8	10.4
	방과후 돌봄 서비스	(162)	—	0.7	5.5	41.7	48.1	4.1
건강	신체건강 서비스	(293)	—	0.7	4.2	33.7	57.1	4.3
	정신건강 서비스	(28)	—	—	12.6	25.7	50.0	11.7
	재활 서비스	(36)	—	—	21.6	42.7	31.8	3.9
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	—	—	2.7	44.0	48.1	5.2
	성인 교육지원 서비스	(104)	—	—	4.1	21.5	72.0	2.5
	정보제공 서비스	(41)	—	3.2	9.2	23.5	62.6	1.5
고용	고용서비스	(185)	0.2	2.7	12.3	41.3	32.8	10.7
	직업훈련 서비스	(125)	—	1.2	3.7	26.6	61.2	7.2
	창업지원 서비스	(33)	2.8	—	9.7	38.5	44.3	4.7
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	—	1.3	6.6	48.8	37.6	5.7
주거	주거지원 서비스	(77)	1.7	0.5	3.2	46.8	42.6	5.3
환경	환경 서비스	(195)	1.5	4.3	8.4	48.2	34.6	3.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

5. 사회서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도

□ 사회서비스 정책이 서비스 공급을 통해 기대하는 정책성과는 그 형태의 다양성을 전제로 서비스를 필요로 했던 문제를 해결하고 서비스 필요 욕구를 충족시켜 궁극적으로 이용자의 삶의 질을 개선하는 것임

□ 사회서비스의 필요도를 인식하고 있거나 서비스의 이용경험이 있다는 것은 가구 내 사회서비스를 통해 해결하고자 하는 문제가 있거나 미충족된 욕구가 있다는 것을 의미하고, 이에 따라 삶의 질에 대해 상대적으로 부정적으로 인식할 가능성이 있는 것으로 해석할 수 있음

○ 사회서비스가 필요하다고 응답한 가구의 전반적 삶의 질 인지수준(4.4점)이 필요 없다고 응답한 가구의 삶의 질 인지수준(4.5점)에 비해 낮았음

○ 사회서비스 이용 경험 여부에 따른 삶의 질 인지수준을 살펴보면, 이용 경험이 없는 가구(4.5점)가 이용 경험이 있는 가구(4.3점)보다 삶의 질 인지수준이 높은 것으로 나타남

〈표 3-5-6〉 사회서비스 필요 여부 및 이용경험 여부에 따른 삶의 질 수준

(단위: 점, %, 가구)

전반적 삶의 질 수준	전체	사회서비스 필요도		사회서비스 이용경험	
		필요함	필요 없음	있음	없음
평균 (표준편차)	4.4 (0.7)	4.4 (0.8)	4.5 (0.7)	4.3 (0.8)	4.5 (0.7)
매우 나쁨/이보다 더 나쁠 수 없음	0.1	0.1	—	0.1	0.1
상당히 나쁨	0.6	1.0	0.1	1.1	0.4
나쁨	5.9	8.2	2.8	8.4	4.7
보통	48.8	50.3	46.7	51.4	47.5
좋음	39.2	34.8	45.3	34.4	41.5
상당히 좋음	5.0	5.2	4.7	4.3	5.4
매우 좋음/이보다 더 좋을 수 없음	0.4	0.4	0.3	0.2	0.4
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (3,286)	100.0 (2,763)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

주: 1~7점 척도로 점수가 높을수록 삶의 질이 좋음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사-가구조사, 저자 분석

- 실제 사회서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질이 어느 정도 개선되었는지를 7점 척도로 분석한 결과, 대부분의 영역에서 5점 이상으로 나타나 일정 부분 삶의 질 개선이 이루어졌음을 확인해볼 수 있음
- 해당 서비스를 이용함으로써 개선된 전반적인 삶의 질을 ‘전혀 개선되지 않았다(1점)’부터 ‘매우 많이 개선되었다(7점)’까지 7점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 개선되었음을 의미함
- 삶의 질에 대한 개선도가 높은 서비스 유형은 정신건강 서비스와 성인 교육지원 서비스(각 5.5점)였으며, 이어 장애인 돌봄 서비스와 보육 서비스(각 5.4점) 순으로 나타남
 - 해당 서비스 유형은 개선되었다고(약간 개선+개선된 편+매우 많이 개선) 응답한 비율이 각 87.1%, 89.5%, 88.6%, 90.4%로 매우 높은 수준임
- 반면, 재활 서비스는 4.9점으로 삶의 질 개선 정도가 가장 낮은 서비스 유형으로 확인되며, 개선되었다고(약간 개선+개선된 편+매우 많이 개선) 응답한 비율은 69.8%로 가장 낮은 응답 비율을 보임
 - 고용서비스는 개선되지 않았다고(전혀 개선되지 않음+거의/별로 개선되지 않음+개선되지 않음) 응답한 비율이 7.8%로 타 서비스 유형 대비 가장 높았으며, 개선되었다고(약간 개선+개선된 편+매우 많이 개선) 응답한 비율은 74.4%에 그침

〈표 3-5-7〉 사회서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도

(단위: 가구, 점, %)

사회서비스 영역		가구 수	삶의 질 개선도 (표준 편차)	①+②+③ 개선되지 않음	① 전혀 개선되지 않음	② 거의/별로 개선되지 않음	③ 개선되지 않음	④ 보통	⑤+⑥+⑦ 개선	⑤ 약간 개선	⑥ 개선된 편	⑦ 매우 많이 개선
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	(310)	5.2 (0.9)	1.2	0.6	—	0.6	19.8	79.0	37.9	34.1	7.0
	장애인 돌봄 서비스	(44)	5.4 (0.9)	1.9	—	—	1.9	9.5	88.6	48.6	29.7	10.3
	기타 성인 돌봄 서비스	(39)	5.3 (1.2)	3.8	2.1	1.7	—	12.7	83.4	46.2	21.5	15.8
아동 돌봄	출산지원 서비스	(54)	5.2 (0.8)	—	—	—	—	20.5	79.5	42.6	35.2	1.7
	보육 서비스	(250)	5.4 (0.8)	1.1	—	—	1.1	8.5	90.4	46.8	38.3	5.4
	방과 후 돌봄 서비스	(162)	5.2 (0.7)	0.5	—	—	0.5	12.9	86.6	51.7	31.7	3.2
건강	신체건강 서비스	(293)	5.3 (0.8)	0.7	—	—	0.7	13.4	85.9	46.5	35.7	3.7
	정신건강 서비스	(28)	5.5 (0.9)	—	—	—	—	12.9	87.1	43.9	25.9	17.3
	재활 서비스	(36)	4.9 (0.7)	—	—	—	—	30.2	69.8	51.4	18.4	—
교육	아동 교육지원 서비스	(175)	5.3 (0.7)	—	—	—	—	14.1	85.9	49.6	32.5	3.8
	성인 교육지원 서비스	(104)	5.5 (0.7)	—	—	—	—	10.5	89.5	29.6	55.8	4.0
	정보제공 서비스	(41)	5.1 (0.8)	3.2	—	—	3.2	17.9	78.8	49.0	28.4	1.5
고용	고용 서비스	(185)	5.0 (1.0)	7.8	—	0.7	7.1	17.8	74.4	42.4	29.4	2.7
	직업훈련 서비스	(125)	5.3 (0.8)	3.5	—	—	3.5	12.8	83.6	34.6	48.0	1.1
	창업지원 서비스	(33)	5.0 (0.6)	1.2	—	—	1.2	13.6	85.2	66.6	18.6	—
문화	문화 및 여가 서비스	(313)	5.1 (0.8)	1.5	—	—	1.5	17.4	81.1	53.2	23.1	4.8
주거	주거지원 서비스	(77)	5.1 (0.9)	2.8	—	2.2	0.6	10.9	86.3	57.8	23.9	4.6
환경	환경 서비스	(195)	5.1 (0.8)	2.3	—	0.5	1.7	18.9	78.8	50.0	26.6	2.2

주: 1~7점 척도로 점수가 높을수록 서비스 이용에 따른 삶의 질 개선 정도가 높았음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

제6절 사회서비스 정책 인식

1. 사회서비스 관련 문제 해결 주체 및 정부의 역할

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

○ 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, 18개 서비스 유형 중 노인 돌봄 서비스 및 장애인 돌봄 서비스의 평균 점수가 5.3점으로 가장 높았으며, 성인 교육지원 서비스와 문화 및 여가 서비스의 평균점수가 4.2점으로 가장 낮았음

－ 전체 응답 가구 중 노인 돌봄 서비스의 경우 77.6%, 장애인 돌봄 서비스는 74.9%, 보육 서비스는 62.0%, 직업훈련 서비스는 61.7%가 국가에서 문제 해결의 책임을 맡아야 한다고 응답함

－ 반면 문제 발생시 ‘개인이나 가족’이 해결해야 한다고 응답한 비율이 가장 높았던 서비스 영역은 문화 및 여가 서비스(29.6%), 성인 교육지원 서비스(28.9%), 신체건강 서비스(25.2%) 순으로 나타남

○ 즉, 전통적 사회복지 영역인 돌봄 영역이나 고용을 위한 준비 영역의 경우 문제해결의 주체를 국가로 판단하는 비율이 높은 반면, 문화생활 등 확장된 사회 서비스 영역은 개인이나 가족이 해결해야 한다고 응답한 비율이 높은 것으로 확인됨

〈표 3-6-1〉 어려움 발생 시 문제 해결의 주체

(단위: 점, %)

사회서비스 영역		문제 해결의 주체 (표준 편차)	①+② +③ 개인 /가족	①	②	③	④ 개인/ 가족, 국가가 반씩	⑤+⑥ +⑦ 국가 (중앙 정부, 지자체)	⑤	⑥	⑦ 국가가 전담 하여
				개인 이나 가족이 전적 으로							
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	5.3 (1.2)	7.7	0.4	1.8	5.5	14.7	77.6	33.2	29.3	15.1
	장애인 돌봄 서비스	5.3 (1.3)	9.7	0.3	2.6	6.7	15.5	74.9	27.0	30.5	17.4
	기타 성인 돌봄 서비스	4.6 (1.4)	21.5	1.4	6.5	13.5	23.0	55.6	27.6	20.8	7.2
아동 돌봄	출산지원 서비스	4.7 (1.5)	18.4	3.8	4.9	9.6	20.8	60.8	29.4	21.0	10.4
	보육 서비스	4.8 (1.4)	17.5	1.5	5.6	10.3	20.5	62.0	30.2	21.5	10.3
	방과 후 돌봄 서비스	4.7 (1.3)	16.1	1.2	4.0	10.9	23.5	60.3	31.9	21.1	7.3
건강	신체건강 서비스	4.4 (1.3)	25.2	1.7	7.2	16.3	28.0	46.9	26.9	15.9	4.1
	정신건강 서비스	4.5 (1.3)	20.3	1.1	5.7	13.6	27.1	52.5	29.5	17.2	5.8
	재활 서비스	4.6 (1.3)	18.8	1.3	4.5	13.0	26.7	54.5	32.2	17.8	4.5
교육	아동 교육지원 서비스	4.7 (1.3)	17.6	1.4	4.3	11.9	24.6	57.8	30.3	19.9	7.6
	성인 교육지원 서비스	4.2 (1.3)	28.9	2.2	8.1	18.7	27.3	43.8	26.0	14.8	3.0
	정보제공 서비스	4.5 (1.3)	20.4	1.5	4.7	14.2	29.1	50.5	30.2	14.7	5.6
고용	고용 서비스	4.7 (1.2)	15.0	0.7	4.0	10.3	25.5	59.5	33.5	19.0	7.1
	직업훈련 서비스	4.8 (1.2)	14.1	0.8	2.9	10.3	24.3	61.7	33.9	21.9	5.9
	창업지원 서비스	4.5 (1.3)	22.0	1.1	6.9	13.9	26.9	51.1	30.7	15.8	4.7
문화	문화 및 여가 서비스	4.2 (1.3)	29.6	2.3	9.7	17.6	28.7	41.7	25.6	13.3	2.7
주거	주거지원 서비스	4.5 (1.3)	21.2	1.2	5.5	14.5	28.3	50.4	29.4	16.8	4.2
환경	환경 서비스	4.6 (1.2)	14.9	0.8	3.1	10.9	30.8	54.3	31.4	15.8	7.1

주: 1~7점 척도로 점수가 높을수록 국가가 전담해야 함을, 점수가 낮을수록 개인/가족이 전담해야 함을 의미함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 국민들이 질 좋은 사회서비스를 충분히 이용할 수 있게 지원하기 위한 정부의 노력이 어디에 집중되어야 하는지 살펴봄

○ 전반적으로는 ‘다양한 기관들을 지원하여 서비스를 확충해야 한다’는 응답이 가장 높게 나타남

○ 단, 보육 서비스(36.2%)와 방과후 돌봄 서비스(40.3%)의 경우는 ‘국공립 시설을 확충해야 한다’는 응답이 가장 높게 나타남

〈표 3-6-2〉 사회서비스 지원을 위해 필요한 정부의 노력

(단위: %)

사회서비스 영역		이용자에게 비용을 지원해야 한다	국공립 시설을 확충해야 한다	다양한 기관들을 지원하여 서비스를 확충해야 한다	서비스 기관에 대한 관리감독을 엄격히 실시해야 한다
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	4.4	30.6	50.8	14.2
	장애인 돌봄 서비스	3.8	35.2	37.0	23.9
	기타 성인돌봄 서비스	9.8	29.6	44.3	16.4
아동 돌봄	출산지원 서비스	22.8	23.7	38.9	14.5
	보육 서비스	12.9	36.2	35.5	15.4
	방과 후 돌봄 서비스	8.4	40.3	37.7	13.6
건강	신체건강 서비스	15.3	28.3	45.9	10.5
	정신건강 서비스	11.4	25.6	48.9	14.1
	재활 서비스	8.9	27.7	48.2	15.3
교육	아동 교육지원 서비스	9.6	37.0	39.2	14.1
	성인 교육지원 서비스	14.3	30.5	45.4	9.8
	정보제공 서비스	8.5	28.7	49.8	13.1
고용	고용 서비스	8.2	29.5	48.4	13.9
	직업훈련 서비스	6.9	30.6	49.7	12.8
	창업지원 서비스	11.4	29.7	46.7	12.1
문화	문화 및 여가 서비스	18.9	28.5	44.0	8.6
주거	주거지원 서비스	12.1	29.7	46.4	11.7
환경	환경 서비스	7.1	29.3	51.0	12.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2. 사회서비스 정책화 대상

□ 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공하는 사회서비스의 정책화 대상에 대한 질문에 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)’ 정책이 설계되어야 한다는 응답이 극소한 차이로 높게 나타남

○ ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)’ 정책이 설계되어야 한다는 응답은 전체 응답의 47.9%, ‘소득이 낮은 사람(취약 계층)’ 대상으로 정책이 설계되어야 한다는 응답은 45.0%임

○ 사회서비스 이용자와 비이용자 모두 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)’ 정책이 설계되어야 한다는 응답이 우세함

〈표 3-6-3〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 이용경험 여부별

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책화 대상	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)	47.9	47.6	48.1
소득·자산이 낮은 사람(취약 계층)	45.0	46.5	44.3
모르겠음	7.0	5.9	7.6
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 생애주기별로는 대부분 가구에서 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 비율이 더 높았으나, 노인기 가구의 경우 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다는 비율이 51.5%를 차지함

○ 특히, 미혼기 가구의 경우 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 응답이 53.2%로 가장 높았으며, 이후 첫 자녀 초·중·고 재학 가구까지 같은 응답이 과반 수준을 차지하고 있음

〈표 3-6-4〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 생애주기별

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책화 대상	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초·중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람 (전 국민을 대상으로)	53.2	50.1	51.5	51.4	48.8	45.7	42.4	46.2
소득·자산이 낮은 사람 (취약 계층)	38.1	42.0	44.3	43.7	44.5	45.5	51.5	41.0
모르겠음	8.7	7.9	4.2	5.0	6.8	8.8	6.1	12.8
계(가구 수)	100.0 (312)	100.0 (407)	100.0 (263)	100.0 (699)	100.0 (1,451)	100.0 (1,448)	100.0 (1,372)	100.0 (97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득수준별로는 전국가구 월평균 소득 50%이하 가구를 제외한 모든 가구에서 상대적으로 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 응답이 높은 수준인 것으로 나타남

○ 반면, 전국가구 월평균 소득 50%이하 가구의 경우 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다는 응답이 54.6%로 나타남

〈표 3-6-5〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 소득수준별

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책화 대상	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
소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람 (전 국민을 대상으로)	40.4	48.8	48.5	50.6	53.2
소득·자산이 낮은 사람(취약 계층)	54.6	44.0	42.9	42.5	38.6
모르겠음	5.0	7.2	8.6	6.8	8.1
계(가구 수)	100.0 (1,099)	100.0 (3,236)	100.0 (714)	100.0 (703)	100.0 (297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로는 전반적으로 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 응답이 미세하게 높은 수준으로 나타남

〈표 3-6-6〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책화 대상	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)	49.1	49.7	46.9	46.1	57.8
소득·자산이 낮은 사람(취약 계층)	50.9	44.3	46.3	45.2	26.7
모르겠음	—	6.0	6.8	8.7	15.6
계(가구 수)	100.0 (36)	100.0 (2,440)	100.0 (2,155)	100.0 (1,364)	100.0 (54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부별로는 자녀가 있는 가구의 경우 ‘소득과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람’을 대상으로 해야 한다는 응답이 우세한 반면, 노인 가구원이 있는 가구와 등록장애인이 있는 가구의 경우 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다고 응답이 각각 50.4%, 63.3%로 우세하게 나타남

□ 기초생활보장 수급가구의 경우 ‘소득이 낮은 사람(취약계층)’을 대상으로 해야 한다고 응답한 비율이 61.9%로 다른 가구 특성에 비해서 높은 수준임

〈표 3-6-7〉 사회서비스 지원대상으로 적합한 계층에 대한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별

(단위: %, 가구)

사회서비스 정책화 대상	돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
	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
소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)	51.4	49.6	43.6	31.1	46.2	31.0
소득·자산이 낮은 사람(취약 계층)	44.7	44.2	50.4	63.3	47.3	61.9
모르겠음	3.9	6.3	6.0	5.6	6.5	7.1
계(가구 수)	100.0 (303)	100.0 (783)	100.0 (1,624)	100.0 (104)	100.0 (1,647)	100.0 (136)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3. 사회서비스 비용 부담 및 재원 마련에 대한 의견

- 다음은 사회서비스 이용을 위한 비용을 누가 부담해야 하는지, 이용요금을 소득 수준에 따라 차등 부담하는 것에 대해 어떻게 생각하는지, 보다 많은 사회서비스 제공을 위해 추가 세금 부담을 실시하는 것에 대해 어떻게 생각하는지 등 전반적인 비용 부담과 재원 마련에 대한 의견을 확인함

가. 사회서비스 이용료 부담 주체

- 사회서비스를 이용하기 위한 비용 부담과 관련하여서는, 전체의 58.8%가 ‘사회서비스 이용과 관련된 비용을 국가와 이용자가 함께 분담하되 국가가 더 많이 지불해야 한다’고 응답함
- ‘사회서비스 이용과 관련된 비용 전액을 국가가 무료로 제공해야 한다’는 의견이 21.4%, ‘사회서비스 이용과 관련된 비용을 국가와 이용자가 함께 분담하되 이용자가 더 많이 지불해야 한다’는 의견이 18.6%로 나타났으며, ‘서비스 이용자가 전액을 지불해야 한다’는 응답은 1.1%로 파악됨
- 서비스 이용 경험 여부에 따른 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 응답을 비교해보면, 이용 경험과 무관하게 ‘국가가 더 많이 부담’해야 한다는 응답이 가장 높았음(이용 경험 가구 59.7%, 이용 경험 없는 가구 58.4%)

〈표 3-6-8〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 이용경험 여부별

(단위: %, 가구)

이용료 부담의 주체	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
사회서비스 이용과 관련된 비용 전액 국가가 부담	21.4	21.4	21.4
국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 부담	58.8	59.7	58.4
국가와 이용자가 함께 분담하되, 이용자가 더 많이 부담	18.6	18.0	18.9
서비스 이용자가 전액 부담	1.1	0.8	1.3
기타	0.1	0.2	—
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 가구의 생애주기별로는 전반적으로 모든 생애주기에서 ‘국가가 더 많이 부담’해야 한다는 응답이 50% 이상으로 높게 나타났으며, 특히 성인 첫 자녀 동거 가구(65.8%)와 첫 자녀 초등입학 전기 가구(62.5%)에서 더 높게 나타남

〈표 3-6-9〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 생애주기별

(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	22.3	22.2	17.9	18.7	17.8	22.3	26.9	23.4
국가와 이용자가 함께 부담하되, 국가가 더 많이 부담	53.6	56.2	62.5	59.1	65.8	56.5	55.8	62.3
국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 부담	23.6	20.0	19.5	20.8	15.6	19.6	15.7	14.3
서비스 이용자가 전액 부담	0.5	1.7	—	1.3	0.8	1.4	1.6	—
기타	—	—	—	0.1	0.1	0.1	—	—
계(가구 수)	100.0 (312)	100.0 (407)	100.0 (263)	100.0 (699)	100.0 (1,451)	100.0 (1,448)	100.0 (1,372)	100.0 (97)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득수준별로 ‘사회서비스 이용과 관련된 비용 전액을 국가가 무료로 제공해야 한다’는 의견은 전국가구 월평균 소득 50%이하 가구에서 가장 높게 나타났으며 (28.1%), ‘국가와 이용자가 함께 부담하되, 이용자가 더 많이 지불해야 한다’는 의견은 전국가구 월평균 소득 120% 초과~150%이하 가구가 20.5%로 상대적으로 높게 나타남

○ ‘국가와 이용자가 함께 부담하되, 국가가 더 많이 지불해야 한다’는 의견은 소득수준별 모든 가구에서 50% 이상으로 높게 나타났음.

○ 한편, ‘이용자가 전액 지불해야 한다’는 의견은 전국가구 월평균 소득 120%초과~150%이하 가구에서 2.1%로 나타남

〈표 3-6-10〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 소득수준별

(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	28.1	20.0	19.6	19.9	25.4
국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 부담	55.8	59.8	59.6	57.4	59.0
국가와 이용자가 함께 분담하되, 이용자가 더 많이 부담	14.7	19.2	20.1	20.5	14.3
서비스 이용자가 전액 부담	1.4	1.0	0.5	2.1	1.3
기타	0.1	-	0.2	0.1	-
계(가구 수)	100.0 (1,099)	100.0 (3,236)	100.0 (714)	100.0 (703)	100.0 (297)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로도 ‘국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 지불해야 한다’는 응답이 과반수 이상으로 높았으며, 2세대 가구에서 62.9%로 특히 높은 응답을 보임

○ ‘전액 국가가 부담해야 한다’는 의견은 1인 가구에서 26.0%로 상대적으로 높은 수준임

〈표 3-6-11〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 가구 유형별

(단위: %, 가구)

이용료 부담의 주체	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
사회서비스 이용과 관련된 비용 전액 국가가 부담	22.6	18.2	20.7	26.0	20.0
국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 부담	62.3	62.9	59.1	53.1	62.2
국가와 이용자가 함께 분담하되, 이용자가 더 많이 부담	15.1	17.9	18.6	19.5	17.8
서비스 이용자가 전액 부담	-	0.8	1.5	1.3	-
기타	-	0.1	0.1	0.1	-
계(가구 수)	100.0 (36)	100.0 (2,440)	100.0 (2,155)	100.0 (1,364)	100.0 (54)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부별로는 ‘국가가 전액 무료로 제공’해야 한다는 응답이 노인 가구원이 있는 가구(26.6%)와 등록 장애인이 있는 가구(27.8%)에서 다른 가구에 비해 상대적으로 높은 수준이었으며, ‘이용자가 더 많이 부담해야 한다’는 의견은 아동 가구원이 있는 가구가 21.1%로 상대적으로 높은 것으로 나타남

○ ‘국가가 더 많이 지불해야 한다’는 의견은 모든 가구에서 50% 이상으로 높은 수준이었으나, 영유아 가구원이 있는 가구가 63.4%로 가장 높은 수준인 것으로 파악됨

□ 기초생활보장 수급가구의 경우 ‘국가가 무료로 제공해야 한다’는 의견이 34.9%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 나타났으며, ‘국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 부담해야 한다’는 의견은 맞벌이가구에서 60.7%로 상대적으로 높게 나타남

〈표 3-6-12〉 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별
(단위: %, 가구)

이용료 부담의 주체	돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
	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	16.9	17.9	26.6	27.8	18.3	34.9
국가와 이용자가 함께 분담하되, 국가가 더 많이 부담	63.4	59.7	56.7	52.2	60.7	46.8
국가와 이용자가 함께 분담하되, 이용자가 더 많이 부담	19.7	21.1	15.3	20.0	19.4	15.1
서비스 이용자가 전액 부담	—	1.1	1.4	—	1.5	3.2
기타	—	0.1	—	—	0.1	—
계(가구 수)	100.0 (303)	100.0 (783)	100.0 (1,624)	100.0 (104)	100.0 (1,647)	100.0 (136)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나. 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견

□ 사회서비스 제공을 위한 예산의 효율적 사용을 위해 사회서비스 이용료를 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 방안에 대한 동의 정도를 4점 척도로 질문한 결과, 전체 응답 가구의 78.7%가 ‘대체로 동의(71.1%)’하거나 ‘전적으로 동의(7.6%)’한다고 응답하여 동의 정도가 높은 편으로 나타남

○ 사회서비스 이용 경험별로는 사회서비스 이용 경험이 있는 응답 가구의 동의 정도(2.9점)가 전체 평균(2.8점)과 비교하면 높은 수준임

○ 이용료 차등부담에 대한 동의율은 사회서비스 이용 경험이 있는 응답 가구는 81.6%, 이용 경험이 없는 응답 가구는 77.3%로 나타남

〈표 3-6-13〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 이용경험 여부별

(단위: 점, %, 가구)

이용료 차등부담	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
평균(표준편차)	2.8 (0.6)	2.9 (0.6)	2.8 (0.6)
동의하지 않음	21.3	18.4	22.8
전혀 동의하지 않음	3.2	3.0	3.3
그다지 동의하지 않음	18.1	15.4	19.5
동의	78.7	81.6	77.3
대체로 동의	71.1	73.1	70.1
전적으로 동의	7.6	8.5	7.2
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등부담에 대해 동의함을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 생애주기별로는 첫 자녀 초등 입학전(81.8%), 첫 자녀 초중고 재학(80.5%) 가구의 이용료 차등부담 동의율이 전체 평균 이상으로 높은 수준임

〈표 3-6-14〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 생애주기별

(단위: 점, %, 가구)

이용료 차등부담	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균(표준편차)	2.8 (0.6)	2.8 (0.6)	2.9 (0.6)	2.9 (0.6)	2.8 (0.6)	2.8 (0.6)	2.9 (0.6)	2.8 (0.6)
동의하지 않음	21.6	21.7	18.2	19.5	22.0	23.0	20.2	23.1
전혀 동의하지 않음	3.7	3.5	2.6	3.5	2.8	2.7	3.6	3.8
그다지 동의하지 않음	17.9	18.3	15.6	16.0	19.2	20.3	16.6	19.2
동의	78.4	78.3	81.8	80.5	78.0	77.0	79.8	76.9
대체로 동의	68.5	69.1	75.6	72.5	71.6	70.5	71.2	67.9
전적으로 동의	9.9	9.1	6.2	8.0	6.4	6.6	8.6	9.0
계(가구 수)	100.0 (312)	100.0 (407)	100.0 (263)	100.0 (699)	100.0 (1,451)	100.0 (1,448)	100.0 (1,372)	100.0 (97)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등부담에 대해 동의함을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득 수준별로 큰 차이는 없으나, 전국가구 월평균 소득 50%초과~100%이하 가구에서 80.0%로 이용료 차등부담에 가장 동의하는 것으로 확인되고 동의 점수 또한 2.9점으로 상대적으로 가장 높게 나타났으며, 비동의 비율은 전국가구 월평균 소득 150%초과 가구가 26.7%로 가장 높음

〈표 3-6-15〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 소득수준별

(단위: 점, %, 가구)

이용료 차등부담	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)	2.8 (0.6)	2.9 (0.6)	2.8 (0.6)	2.8 (0.6)	2.8 (0.6)
동의하지 않음	21.4	20.0	23.1	22.6	26.7
전혀 동의하지 않음	4.3	2.7	3.2	4.1	2.9
그다지 동의하지 않음	17.1	17.3	19.9	18.5	23.8
동의	78.6	80.0	76.9	77.4	73.3
대체로 동의	70.0	72.1	71.0	70.7	64.8
전적으로 동의	8.6	7.9	5.9	6.7	8.5
계(가구 수)	100.0 (1,099)	100.0 (3,236)	100.0 (714)	100.0 (703)	100.0 (297)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등부담에 대해 동의함을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로는 부부 가구에서 이용료 차등부담 동의율이 80.1%로 가장 높았으며, 동의 점수도 2.9점으로 상대적으로 높게 나타났으며, 비동의 비율은 3세대 가구가 37.7%로 가장 높음

〈표 3-6-16〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 가구 유형별

(단위: 점, %, 가구)

이용료 차등부담	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균(표준편차)	2.8 (0.7)	2.8 (0.6)	2.9 (0.6)	2.8 (0.6)	2.8 (0.6)
동의하지 않음	37.7	20.2	19.9	23.1	27.3
전혀 동의하지 않음	—	3.1	3.3	3.3	4.5
그다지 동의하지 않음	37.7	17.1	16.7	19.8	22.7
동의	62.3	79.8	80.1	76.9	72.7
대체로 동의	45.3	72.9	71.9	68.9	68.2
전적으로 동의	17.0	6.9	8.2	8.0	4.5
계(가구 수)	100.0 (36)	100.0 (2,440)	100.0 (2,155)	100.0 (1,364)	100.0 (54)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등부담에 대해 동의함을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부별 사회서비스 이용료 차등부담 동의율은 등록장애인이 있는 가구(88.0%)와 영유아 가구원이 있는 가구(83.6%)에서 비교적 높게 나타남

— 특히, 등록장애인이 있는 가구의 동의 점수도 3.1점으로 가장 높게 확인됨

□ 기타 가구 특성에 따른 사회서비스 이용료 차등부담 동의율은 맞벌이 가구는 81.7%, 기초생활보장 수급가구 85.0%로 모두 높은 수준임

— 기초생활보장 수급가구의 동의 점수는 3.0점으로 나타남

〈표 3-6-17〉 사회서비스 이용료 차등부담에 관한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별
(단위: 점, %, 가구)

이용료 차등부담	돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
	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)	2.9 (0.5)	2.8 (0.6)	2.8 (0.6)	3.1 (0.5)	2.9 (0.6)	3.0 (0.6)
동의하지 않음	16.4	21.2	21.6	11.0	18.3	15.0
전혀 동의하지 않음	2.1	3.6	3.5	—	2.0	2.4
그다지 동의하지 않음	14.3	17.6	18.0	11.0	16.3	12.6
동의	83.6	78.8	78.4	88.0	81.7	85.0
대체로 동의	77.1	71.2	70.0	72.5	73.9	70.9
전적으로 동의	6.5	7.7	8.4	16.5	7.8	14.2
계(가구 수)	100.0 (303)	100.0 (783)	100.0 (1,624)	100.0 (104)	100.0 (1,647)	100.0 (136)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용료 차등부담에 대해 동의함을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사-가구조사, 저자 분석

다. 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견

□ 사회서비스 확충에 필요한 재원 마련의 방법으로 추가적인 세금 부담 실시에 대한 의견을 질문한 결과, 전체 응답 가구의 58.3%가 ‘어느 정도 필요(54.5%)’하거나 ‘반드시 필요(3.8%)’하다고 응답하여 세금 부담의 필요성에 대해 동의하는 것으로 나타남(평균 2.6점)

○ 사회서비스 이용 경험별로는 사회서비스 이용 경험이 있는 가구와 이용 경험이 없는 가구 각 2.6점으로 필요성 동의 정도에 큰 차이가 나타나지 않음

○ 추가적인 세금 부담이 필요하다고 응답한 비율은 사회서비스 이용 경험이 있는 가구는 60.9%, 이용 경험이 없는 가구는 57.0%로 나타남

〈표 3-6-18〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 이용경험 여부별
(단위: 점, %, 가구)

추가적인 세금 부담	전체	사회서비스 이용 경험	
		있음	없음
평균(표준편차)	2.6 (0.7)	2.6 (0.6)	2.6 (0.7)
필요하지 않음	41.7	39.1	43.0
전혀 필요하지 않음	5.8	4.7	6.4
그다지 필요하지 않음	35.9	34.4	36.6
필요	58.3	60.9	57.0
어느 정도 필요	54.5	57.3	53.0
반드시 필요	3.8	3.6	3.9
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미함
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 생애주기별 추가적인 세금 부담에 대한 의견은 첫 자녀 초등 입학전 가구가 2.7점으로 가장 높게 나타났으며, 미혼기, 노인은 2.5점으로 상대적으로 필요성에 대한 동의 정도가 비교적 낮게 응답됨

○ 추가적인 세금 부담이 ‘필요하지 않다’고 응답한 비율은 노인기 가구가 46.6%로 상대적으로 높은 수준이었으며, ‘필요’하다고 응답한 비율은 첫 자녀 초등 입학전 가구가 64.3%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 파악됨

〈표 3-6-19〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 생애주기별
(단위: 점, %, 가구)

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)	2.5 (0.7)	2.6 (0.7)	2.7 (0.6)	2.6 (0.7)	2.6 (0.6)	2.6 (0.7)	2.5 (0.7)	2.5 (0.7)
필요하지 않음	44.5	37.4	35.7	39.4	38.9	43.1	46.6	50.0
전혀 필요하지 않음	8.5	5.4	2.3	5.5	4.7	6.0	7.0	3.8
그다지 필요하지 않음	35.9	32.0	33.4	33.9	34.2	37.1	39.6	46.2
필요	55.5	62.6	64.3	60.6	61.1	56.9	53.4	50.0
어느 정도 필요	52.5	57.9	61.4	56.7	56.8	52.8	50.1	44.9
반드시 필요	3.1	4.7	2.9	3.9	4.3	4.1	3.3	5.1
계(가구 수)	100.0 (312)	100.0 (407)	100.0 (263)	100.0 (699)	100.0 (1,451)	100.0 (1,448)	100.0 (1,372)	100.0 (97)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미함
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득수준별 추가적인 세금 부담에 대한 의견은 소득이 높을수록 동의 정도가 높은 경향을 보임(전국가구 월평균소득 50%이하 2.5점, 전국가구 월평균소득 150% 초과 2.7점)

○ 추가적인 세금 부담이 ‘필요하지 않다’고 응답한 비율은 전국가구 월평균 소득 50%이하 가구가 47.0%로 높은 수준이었으며, ‘필요’하다고 응답한 비율은 전국가구 월평균 소득 120%초과~150%이하 가구가 64.4%로 상대적으로 높은 수준을 보임

〈표 3-6-20〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 소득수준별

(단위: 점, %, 가구)

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)	2.5 (0.7)	2.6 (0.7)	2.6 (0.7)	2.6 (0.6)	2.7 (0.7)
필요하지 않음	47.0	42.5	40.5	35.6	36.2
전혀 필요하지 않음	6.5	6.0	5.5	4.7	5.2
그다지 필요하지 않음	40.5	36.5	34.9	30.9	30.9
필요	53.0	57.5	59.5	64.4	63.8
어느 정도 필요	50.4	53.7	56.1	60.1	56.0
반드시 필요	2.6	3.8	3.4	4.4	7.8
계(가구 수)	100.0 (1,099)	100.0 (3,236)	100.0 (714)	100.0 (703)	100.0 (297)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미함
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사-가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로는 대체로 필요성 동의 정도가 2.6점으로 나타나며, 1인 가구의 경우 2.5점으로 타 가구 유형 대비 상대적으로 낮게 응답됨

○ 추가적인 세금 부담이 ‘필요하지 않다’고 응답한 비율은 1인 가구(45.6%)와 3세대 가구(45.3%)가 높은 수준이었으며, ‘필요’하다고 응답한 비율은 2세대 가구가 61.2%로 상대적으로 높은 수준을 보임

〈표 3-6-21〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 가구 유형별

(단위: 점, %, 가구)

추가적인 세금 부담	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균(표준편차)	2.6 (0.7)	2.6 (0.6)	2.6 (0.7)	2.5 (0.7)	2.5 (0.6)
필요하지 않음	45.3	38.8	41.3	45.6	48.9
전혀 필요하지 않음	3.8	4.8	6.2	7.1	2.2
그다지 필요하지 않음	41.5	34.0	35.1	38.5	46.7
필요	54.7	61.2	58.7	54.4	51.1
어느 정도 필요	49.1	57.2	54.5	51.0	46.7
반드시 필요	5.7	3.9	4.2	3.5	4.4
계(가구 수)	100.0 (36)	100.0 (2,440)	100.0 (2,155)	100.0 (1,364)	100.0 (54)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부별로는 영유아 가구원이 있는 가구가 2.7점으로 추가적인 세금 부담의 필요성에 평균 이상 동의하는 것으로 나타나며, 반면 노인 가구원이 있는 가구는 2.5점으로 상대적으로 낮게 응답됨

○ 돌봄가구원이 있는 가구들의 경우 모두 추가적인 세금 부담이 ‘필요’하다고 응답한 비율이 대체로 높고, 특히 영유아 가구원이 있는 가구의 경우 ‘필요’하다는 의견이 65.7%로 상대적으로 높은 수준을 보임

□ 가구특성별로는 맞벌이 가구는 평균 2.6점, 기초생활보장 수급가구는 평균 2.7점으로 나타나, 추가적인 세금 부담의 필요성에 평균 이상으로 동의하는 것으로 나타남

〈표 3-6-22〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성별

(단위: 점, %, 가구)

추가적인 세금 부담	돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
	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)	2.7 (0.6)	2.6 (0.7)	2.5 (0.7)	2.6 (0.7)	2.6 (0.6)	2.7 (0.6)
필요하지 않음	34.3	40.9	45.9	37.0	37.0	31.7
전혀 필요하지 않음	2.6	5.4	6.6	7.9	3.4	5.6
그다지 필요하지 않음	31.7	35.5	39.3	29.2	33.6	26.2
필요	65.7	59.1	54.1	63.0	63.0	68.3
어느 정도 필요	63.1	55.0	50.6	59.6	58.9	65.1
반드시 필요	2.6	4.1	3.5	3.4	4.1	3.2
계(가구 수)	100.0 (303)	100.0 (783)	100.0 (1,624)	100.0 (104)	100.0 (1,647)	100.0 (136)

주: 1~4점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담의 필요성에 동의함을 의미함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

4. 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준

□ 사회서비스 이용으로 삶의 질이 어느 정도 나아질 것이라 생각하는지를 ‘전혀 나아지지 않을 것이다’부터 ‘상당히 나아질 것이다’까지 1점~5점 척도로 질문함

□ 응답 가구의 55.2%가 ‘약간 나아질 것(51.0%)’이라거나 ‘상당히 나아질 것(4.1%)’이라고 응답하여 삶의 질 개선을 기대하고 있는 것으로 나타남(평균 3.5점). ‘보통’이라는 응답은 38.0%였으며, ‘나아지지 않을 것’이라는 응답은 6.9%로 높지 않음(‘별로 나아지지 않을 것’ 6.0%, ‘전혀 나아지지 않을 것’ 0.9%)

□ 사회서비스 필요도와 서비스 이용경험에 따른 삶의 질 기대수준을 살펴본 결과,

○ 사회서비스 영역별 1개라도 필요한 서비스가 있다고 응답한 가구의 사회서비스 이용에 따른 삶의 질 기대수준 평균은 3.6점으로, 필요한 서비스가 없다고 응답한 경우 서비스 이용에 대한 삶의 질 기대수준 점수 3.4점보다 0.2점 높았음

○ 사회서비스 영역별 1개 이상의 서비스 이용 경험이 있다고 응답한 가구의 사회서비스 이용에 따른 삶의 질 개선 기대수준 평균은 3.6점으로 이용한 서비스가 없다고 응답한 가구 평균 3.5점보다 0.1점 높았음

〈표 3-6-23〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 기대 수준: 사회서비스 필요 및 이용경험 여부별
(단위: 점, %, 명)

삶의 질 개선 기대	전체	사회서비스 필요도		사회서비스 이용 경험	
		필요함	필요없음	있음	없음
평균(표준편차)	3.5 (0.7)	3.6 (0.7)	3.4 (0.7)	3.6 (0.7)	3.5 (0.7)
나아지지 않을 것	6.9	5.3	9.0	4.5	8.1
전혀 나아지지 않을 것이다	0.9	0.4	1.6	0.3	1.2
별로 나아지지 않을 것이다	6.0	4.9	7.4	4.2	6.9
보통이다	38.0	34.1	43.4	32.3	40.8
나아질 것	55.2	60.6	47.6	63.3	51.2
약간 나아질 것이다	51.0	55.7	44.6	58.5	47.4
상당히 나아질 것이다	4.1	4.9	3.0	4.8	3.8
계(가구 수)	100.0 (6,049)	100.0 (3,286)	100.0 (2,763)	100.0 (1,817)	100.0 (4,232)

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대수준이 높음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 생애주기별 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대수준은 첫 자녀 초등 입학 전, 첫 자녀 출생 전, 성인인 첫 자녀 동거기 가구의 평균 점수가 각 3.6점으로 전체 평균 점수(3.5점)보다 높았음

○ 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 정도에 대하여 ‘나아지지 않을 것’이라고 응답한 비율은 미혼기 가구가 9.4%로 상대적으로 높은 수준이고, ‘나아질 것’이라고 응답한 비율은 첫 자녀 초등 입학전 가구가 62.9%로 상대적으로 높은 수준인 것으로 파악됨

〈표 3-6-24〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 생애주기별

(단위: 점, %, 가구)

삶의 질 개선 기대	미혼기	첫 자녀 출생전기	첫 자녀 초등입학 전기	첫 자녀 초중고 재학기	성인 첫 자녀 동거기	자녀 독립기	노인기	기타
평균(표준편차)	3.5 (0.7)	3.6 (0.7)	3.6 (0.7)	3.5 (0.7)	3.6 (0.7)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.6 (0.7)
나아지지 않을 것	9.4	6.2	4.6	7.4	5.6	7.2	7.0	5.1
전혀 나아지지 않을 것이다	0.9	1.5	0.3	0.8	0.7	0.9	1.1	0.0
별로 나아지지 않을 것이다	8.5	4.7	4.2	6.6	4.9	6.4	5.9	5.1
보통이다	36.5	35.1	32.6	36.6	37.7	40.5	39.5	44.3
나아질 것	54.2	58.8	62.9	56.0	56.8	52.2	53.5	50.6
약간 나아질 것이다	52.5	53.6	58.0	52.8	52.3	48.1	48.7	41.8
상당히 나아질 것이다	1.7	5.2	4.9	3.3	4.5	4.1	4.8	8.9
계(가구 수)	100.0 (312)	100.0 (407)	100.0 (263)	100.0 (699)	100.0 (1,451)	100.0 (1,448)	100.0 (1,372)	100.0 (97)

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대수준이 높음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 소득수준별로는 대체로 삶의 질 개선 기대수준 점수가 3.5점으로 나타나며, 전국 가구 월평균 소득 150%초과 가구는 3.6점으로 파악됨

○ 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 정도에 대해 ‘나아지지 않을 것’이라고 응답한 비율은 전국가구 월평균 소득 50%초과~100%이하 가구가 7.3%로 높은 수준이었으며, ‘나아질 것’이라고 응답한 비율은 전국가구 월평균 소득 150%초과 가구가 63.6%로 상대적으로 높은 수준을 보임

〈표 3-6-25〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 소득수준별

(단위: 점, %, 가구)

삶의 질 개선 기대	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)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.6 (0.7)
나아지지 않을 것	7.0	7.3	6.3	6.8	4.2
전혀 나아지지 않을 것이다	1.1	0.9	0.2	0.7	1.9
별로 나아지지 않을 것이다	5.9	6.3	6.0	6.1	2.3
보통이다	39.6	38.8	36.7	36.3	32.1
나아질 것	53.4	54.0	57.1	56.8	63.6
약간 나아질 것이다	48.2	49.9	53.4	53.1	59.4
상당히 나아질 것이다	5.2	4.0	3.7	3.7	4.2
계(가구 수)	100.0 (1,099)	100.0 (3,236)	100.0 (714)	100.0 (703)	100.0 (297)

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대수준이 높음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사- 가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형별로도 역시 대부분 가구 유형에서 삶의 질 개선 기대수준 점수가 3.5
점으로 확인되며, 3세대 가구의 경우 3.6점으로 나타남

○ 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 정도에 대해 ‘나아지지 않을 것’이라고
응답한 비율은 1인 가구가 7.9%로 높은 수준이었으며, ‘나아질 것’이라고 응
답한 비율은 2세대 가구가 57.3%로 상대적으로 높은 수준을 보임

〈표 3-6-26〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 가구 유형별

(단위: 점, %, 가구)

삶의 질 개선 기대	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타
평균(표준편차)	3.6 (0.7)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.5 (0.8)
나아지지 않을 것	1.9	6.2	6.7	7.9	6.8
전혀 나아지지 않을 것이다	—	0.7	1.3	0.8	—
별로 나아지지 않을 것이다	1.9	5.5	5.4	7.1	6.8
보통이다	43.4	36.5	40.0	38.0	47.7
나아질 것	54.7	57.3	53.3	54.1	45.5
약간 나아질 것이다	45.3	53.3	49.2	50.1	36.4
상당히 나아질 것이다	9.4	4.0	4.1	4.0	9.1
계(가구 수)	100.0 (36)	100.0 (2,440)	100.0 (2,155)	100.0 (1,364)	100.0 (54)

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대수준이 높음을 의미함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사- 가구조사, 저자 분석

□ 돌봄가구원 존재 여부별로는 등록장애인이 있는 가구(3.7점), 영유아 가구원이 있는 가구(3.6점) 등의 삶의 질 개선 기대수준 점수가 전체 평균 점수(3.5점)보다 높은 수준인 것으로 나타남

○ 돌봄가구원이 있는 가구들의 경우 모두 사회서비스 이용을 통해 삶의 질이 ‘나아질 것’이라고 응답한 비율이 50% 이상으로 나타났으며, 특히 등록장애인이 있는 가구의 경우 ‘나아질 것’이라는 응답이 65.9%로 상대적으로 높은 수준임

□ 가구특성별로는 맞벌이 가구는 평균 3.5점, 기초생활보장 수급가구는 평균 3.6점으로 전체 평균 점수(3.5점)와 같거나 높은 수준인 것으로 나타남

〈표 3-6-27〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 돌봄가구원 존재 여부 및 기타 가구 특성
(단위: 점, %, 가구)

삶의 질 개선 기대	돌봄가구원 존재 여부				기타 가구 특성	
	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)	3.6 (0.6)	3.5 (0.7)	3.5 (0.7)	3.7 (0.8)	3.5 (0.7)	3.6 (0.7)
나아지지 않을 것	4.1	8.1	6.5	5.5	5.8	7.2
전혀 나아지지 않을 것이다	0.3	0.7	1.0	2.2	0.4	1.6
별로 나아지지 않을 것이다	3.9	7.4	5.5	3.3	5.4	5.6
보통이다	34.3	37.3	40.0	28.6	40.0	30.2
나아질 것	61.6	54.6	53.4	65.9	54.2	62.6
약간 나아질 것이다	57.4	51.5	48.3	58.2	49.8	59.5
상당히 나아질 것이다	4.2	3.1	5.1	7.7	4.4	3.2
계(가구 수)	100.0 (303)	100.0 (783)	100.0 (1,624)	100.0 (104)	100.0 (1,647)	100.0 (136)

주: 1~5점 척도로 점수가 높을수록 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대수준이 높음을 의미함
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

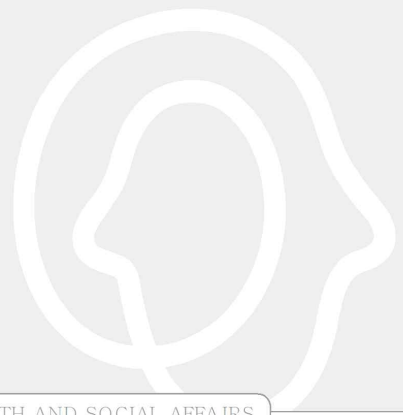
- 국내 사회서비스 이용 경험이 취약계층을 우선 대상으로 하는 현실적 한계를 고려할 때, 가구 내 일상적 어려움에 대해 사회서비스가 삶의 질을 개선시킬 수 있을 것이라는 기대수준은 사회서비스 정책 확장의 중요한 단서로 고려할 수 있음
- 이에 가족원의 돌봄, 가사분담, 건강상의 문제 등 다양한 문제로 인한 가구 내 갈등의 경험이 있는 가구에 대해 사회서비스 이용으로 삶의 질 개선에 대한 기대수준의 정도를 살펴보았음 (표 3-6-28 참조)
- ‘전혀 개선되지 않을 것이다’=1점에서 ‘보통’=3점, 그리고 ‘상당히 나아질 것이다’=5점으로 응답하도록 하여 조사한 결과는 다음과 같음
 - 사회서비스 이용에 대한 가장 긍정적 기대감을 보이는 가구 내 갈등 또는 문제 상황은 ‘가족 돌봄 또는 가사문제로 갈등을 경험’한 경우로, 상당히 나아질 수준의 4점과 5점 응답을 합한 비율이 62.8%로 나타났음
 - 그밖에 ‘자녀 또는 부모 돌봄 문제로 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있는 경우’ 56.0%, ‘신체건강 상의 문제로 일상생활 또는 사회생활의 어려움이 있다’고 응답한 가구에서 서비스 이용에 대한 긍정적 기대감으로 4점과 5점의 응답의 통합 비율이 55.7%로 나타났음
 - 사회서비스 이용에 대한 삶의 질 개선에 대해 별다른 기대가 없는 대표적인 서비스 유형으로 ‘지역사회의 안전이나 열악한 주거환경의 개선’에 대한 문제를 갖고 있는 경우로, 부정적 응답을 포함하여 변화에 대한 기대가 없다고 응답한 비율이 9.3%로 상대적으로 높게 나타남
 - ‘가족 돌봄 또는 가사문제로 구성원 간의 갈등 경험’이 있거나 ‘신체건강 상의 문제로 일상생활 또는 사회생활의 어려움이 있다’고 응답한 가구의 경우 사회서비스 이용을 통해 삶의 질 개선에 대한 기대수준 평균 점수가 3.6점으로 상대적으로 높게 나타남

〈표 3-6-28〉 사회서비스 이용을 통한 삶의 질 개선 기대 수준: 가구 내 어려움 경험 유형별

(단위: %, 가구)

가구 내 어려움	‘있다’ 응답 비율	사회서비스 이용으로 삶의 질 개선 기대수준						
		① 전혀 나아지지 않을 것	② 별로 나아지 지 않을 것	③ 보통	④ 약간 나아질 것	⑤ 상당히 나아 질 것	전체	평균 (표준 편차)
가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적 있다	5.6	—	3.9	33.3	57.7	5.1	100.0 (322)	3.6 (0.6)
자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다	3.5	1.4	3.8	38.8	51.7	4.3	100.0 (174)	3.5 (0.7)
신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	4.8	0.3	3.5	40.5	50.5	5.2	100.0 (309)	3.6 (0.7)
정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다	1.8	0.9	2.7	51.8	41.8	2.7	100.0 (105)	3.4 (0.6)
가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인 관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다	5.2	0.3	3.9	41.6	52.3	1.9	100.0 (310)	3.5 (0.6)
자녀의 기초학습능력 부족이나 학업 유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다	4.0	—	4.1	44.6	49.6	1.7	100.0 (171)	3.5 (0.6)
가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다	3.2	0.5	4.7	46.4	47.9	0.5	100.0 (205)	3.4 (0.6)
일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다	6.0	—	4.7	41.5	50.7	3.1	100.0 (391)	3.5 (0.6)
법률적 도움(이혼, 파산/신용불량, 신분 상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움 을 겪은 적이 있다	1.2	1.4	5.6	52.1	36.6	4.2	100.0 (64)	3.4 (0.7)
살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다	3.2	1.0	8.3	44.3	43.8	2.6	100.0 (169)	3.4 (0.7)

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석



제 4 장

사회서비스 수요 실태 심층 분석

제1절 코로나19와 사회서비스

제2절 사회서비스 시장 확대 전략 모색: 돌봄 서비스
를
중심으로

제 4 장 사회서비스 수요 실태 심층 분석

제1절 코로나19와 사회서비스

1. 분석 개요

□ 분석 목적

- '19년 말부터 시작된 코로나19 범유행 사태로 인해 감염병 위기와 사회적 거리두기가 2년째 이어지고 있고 이는 국민들의 일상생활과 삶의 질에 영향을 미치고 있음
 - 코로나19 위기와 관련하여 기존 연구들은 감염병 위기가 개인의 삶의 질이나 건강 등에 미친 영향을 파악하였으며 긴급 상황에 대응하는 소득지원 정책을 포함하여 한시적 조치들이 이루어졌음
- 코로나 위기는 의료 영역은 물론이고 돌봄, 교육, 정신건강 등의 서비스 영역에도 영향을 미쳤음
 - 특히 감염병 확산과 사회적 거리두기 등으로 인해 돌봄 공백이 발생함에 따라 이에 대응하기 위한 긴급조치들이 마련되고 개인이 삶의 영위하고 유지하기 위한 필수서비스에 대한 논의가 이루어짐
- 하지만 코로나19 영향에 대한 분석은 지금까지 개별 서비스나 영역별로 분절적으로 이루어졌고 사회서비스 전반을 아우르는 코로나19 관련 변화에 대한 분석은 미비하였음
- 이에 본 연구는 코로나19 감염병 위기의 영향을 받은 사회서비스 욕구 및 이용실태 변화를 분석하고자 함
 - 코로나19 감염병 위기와 관련된 개별 가구의 사회서비스 욕구 및 이용실태의 변화를 분석하고 감염병 위기 상황에서 집중 지원이 필요한 대상 및 필요 서비스 발굴을 제안하고자 함

□ 분석 내용

- 본 절은 코로나19 감염병 위기가 사회서비스 욕구와 이용 변화에 미친 영향을 파악하고 외부지원을 필요로 하는 대상을 파악하고자 함
- 기존 사회서비스의 이용에 코로나19가 미친 영향, 코로나19라는 환경 변화로 인해 새롭게 발생한 사회서비스 욕구 등을 파악함
- 주로 어떤 가구가 코로나19로 인한 사회서비스 욕구 및 이용 변화를 경험하였는지 파악하기 위해 사회서비스 욕구 변화와 기존 서비스 이용실태 변화를 개별 가구의 특성별로 분석함
 - 소득수준을 4개 범주로 구분(전국가구 월평균 소득 50% 이하, 전국가구 50% 초과~100% 이하, 전국가구 100% 초과~150% 이하, 전국가구 150% 초과) 하여 소득수준별 사회서비스 욕구 및 이용 실태 분석
 - 거주지역(대도시, 중소도시, 읍면부)에 따른 가구별 사회서비스 욕구 및 이용 실태 분석
 - 각 사회서비스 항목별 관련된 가구 특성(돌봄 가구원 존재 여부, 노인기 가구, 1인 가구, 한부모 및 조손 가구, 맞벌이 가구, 기초생활보장 수급가구)에 따른 사회서비스 욕구 및 이용 실태 분석

□ 조사 항목

- 조사대상 가구가 2020년 1월부터 조사시점까지 코로나19와 관련하여 경험한 사회서비스 욕구 및 이용 실태를 파악함
 - 본 연구는 사회서비스 욕구 및 이용 경험 등을 파악하기 위해 지난 1년(2020.10.01.~2021.09.30.)을 기준으로 질문을 설계하여 조사를 수행하였으나, 코로나 관련 문항의 경우 감염병 범유행이라는 환경 변화가 개인가구의 사회서비스 욕구 및 이용에 미친 영향을 파악하기 위해 조사시점을 2020년 1월 이후로 설정
- 기존 사회서비스 이용 변화, 새로운 사회서비스 욕구 발생, 코로나 위기에 대

응하는 국가의 역할에 대한 의견으로 조사항목 구성

- 코로나19로 인한 기존 사회서비스의 이용 변화를 확인하기 위해, 시설 휴관·휴업(학교 포함), 프로그램 중단 등으로 가구 내에서 기존에 받고 있던 서비스를 이용하는 데에 어려움을 경험한 적이 있는지 질문함
- 코로나19로 인한 새로운 사회서비스 욕구를 확인하기 위해, 가구 내에서 경험할 수 있는 다양한 어려움을 제시하고 개인가구의 어려움 경험 및 대응방법 등을 질문함
- 감염병 위기 속에서 국가의 역할에 대한 의견을 파악하기 위해, 코로나19로 인한 사회서비스 이용 어려움에 대해 국가가 어떠한 지원을 해야 하는지에 대해 질문함

2. 분석 결과

가. 코로나19가 기존 사회서비스 이용에 미친 영향

1) 코로나19로 인한 기존 사회서비스 이용 변화

- 코로나19로 인한 사회서비스의 이용 변화를 확인하기 위해, 2020년 1월 이후 시설 휴관·휴업(학교 포함), 프로그램 중단 등으로 가구 내에서 기존에 받고 있던 서비스를 이용하는 데에 어려움을 경험한 적이 있는지 조사함⁷⁾
- 서비스 영역별로 보면, 코로나로 인해 기존 서비스 이용에 어려움을 경험한 경우는 아동 돌봄 서비스가 7.6%로 가장 많았으며, 이어서 문화 및 여가 서비스(7.3%), 교육지원 서비스(5.5%) 순이었음
 - 학교 휴관, 어린이집 휴원 등의 영향으로 인해 아동에 대한 교육 및 돌봄 서비스에서 어려움 경험을 경험한 것으로 해석됨

7) "경험함"과 "경험하지 않음"의 합산 수치가 제4장 사회서비스 이용 경험률보다 높음. 이는 조사시점 기준의 차이, 응답 오류(비해당 응답자가 "경험하지 않음"으로 응답하는 경우) 때문으로 추정됨. 따라서 본 연구는 "경험함" 비율을 중심으로 분석하였고 "경험하지 않음"의 해석에 유의할 필요가 있음.

〈표 4-1-1〉 코로나로 인한 사회서비스 이용 어려움 경험 여부

(단위: %, 가구)

구분	코로나로 인한 기존 서비스 이용 어려움		
	경험함	경험하지 않음	비해당
노인 돌봄 서비스	3.6	6.1	90.3
장애인 돌봄 서비스	0.5	1.0	98.5
아동 돌봄 서비스	7.6	15.1	77.3
신체건강 서비스	4.0	15.5	80.5
정신건강 서비스	0.7	7.2	92.0
재활 서비스	0.5	1.8	97.7
교육지원 서비스	5.5	8.9	85.6
고용 및 직업훈련 서비스	3.9	11.1	85.0
문화 및 여가 서비스	7.3	15.0	77.7
계(가구 수)	(6,049)		

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나19로 인한 어려움을 경험한 적이 있다면 기존에 받던 서비스의 양이 감소하였는지와 어려움을 어떻게 해결하였는지를 추가로 파악하였음

○ 코로나 이전 대비 서비스 양이 감소했다는 응답은 문화 및 여가 서비스가 85.3%로 가장 많았으며, 이어서 아동 돌봄 서비스(75.0%), 교육지원 서비스(73.0%), 신체건강 서비스(72.7%) 등의 순으로 나타남

－ 문화 및 여가서비스는 사회서비스 내에서도 이용률이 상대적으로 높은 편인데(제3장 참고) 여행이나 문화 관련 시설 방문 등이 코로나의 영향을 직접적으로 받아 서비스 양 감소가 많았던 것으로 해석됨

○ 코로나19로 인해 사회서비스 이용이 어려워졌을 때 해결 방법으로, ‘기존 서비스를 비대면·온라인 등의 방식으로 받았다’는 응답은 교육지원 서비스에서 51.6%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 아동 돌봄 서비스(35.6%), 고용 및 직업훈련 서비스(34.8%) 등의 순으로 응답함

－ 교육이나 훈련의 경우 강습 방식의 서비스를 다수 포함하고 있어 비대면이나 온라인 방식으로 제공할 수 있었기 때문으로 추정됨

○ ‘기존 서비스를 대체하는 다른 서비스를 받았다’는 응답은 재활 서비스에서

54.9%로 가장 높게 응답되었으며, 이어서 노인 돌봄 서비스(44.9%), 신체건강 서비스(36.7%) 등의 순이었음

- 어려움을 해결하지 못했다는 응답이 모든 서비스 영역에서 적지 않은 수치로 나타남. 정신건강 서비스의 경우 61.8%가 어려움을 해결하지 못했다고 응답하였고 문화 및 여가 서비스(57.2%), 장애인 돌봄 서비스(53.5%), 신체건강 서비스(52.7%) 등도 어려움을 해결하지 못한 비율이 이용 어려움을 경험한 가구의 절반 이상으로 높게 나타남

〈표 4-1-2〉 코로나로 인한 사회서비스 이용량 감소 및 어려움 해결 방법

(단위: 가구, %)

구분	어려움 경험 가구 수	코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		코로나로 인한 사회서비스 이용 어려움 해결 방법			
		감소함	감소하지 않음	기존 서비스를 비대면· 온라인 등으로 받음	기존 서비스를 대체하는 다른 서비스를 받음	기타	어려움을 해결하지 못함
노인 돌봄 서비스	(260)	45.9	54.1	14.7	44.9	0.0	40.5
장애인 돌봄 서비스	(31)	36.4	63.6	15.3	31.2	0.0	53.5
아동 돌봄 서비스	(335)	75.0	25.0	35.6	22.4	0.3	41.7
신체건강 서비스	(241)	72.7	27.3	10.0	36.7	0.6	52.7
정신건강 서비스	(42)	54.1	45.9	15.4	22.7	0.0	61.8
재활 서비스	(36)	62.4	37.6	6.7	54.9	0.0	38.3
교육지원 서비스	(243)	73.0	27.0	51.6	22.0	0.0	26.4
고용 및 직업훈련 서비스	(212)	70.6	29.4	34.8	25.9	0.2	39.1
문화 및 여가 서비스	(407)	85.3	14.7	18.4	24.4	0.0	57.2

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 코로나19 이전과 비교하여 서비스의 만족도는 어떠했는지를 ‘매우 불만족했다’부터 ‘매우 만족했다’까지 1~5점 척도로 질문함

- 서비스 영역별로 만족도는 2.9~3.9점의 분포를 보여, 제3장의 이용경험 만족도의 응답 분포인 3.7~4.1점과 비교해보면 상대적으로 낮은 수준임

- 서비스 영역별로 보면, 장애인 돌봄 서비스에서 응답자의 84.6%가 ‘대체로 만족했다’(68.8%), ‘매우 만족했다’(15.8%)고 응답하여 만족 수준이 가장 높게 나타났으나 전체 사례 수가 적어 해석에 유의할 필요가 있음
 - 다음으로 노인 돌봄 서비스의 만족 응답 비율이 52.8%로 뒤를 이었으며, 교육지원 서비스(43.3%)도 만족 수준이 다른 서비스에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타남
- 상대적으로 만족도가 낮은 서비스는 재활 서비스(19.6%), 문화 및 여가 서비스(26.3%) 등의 순이었음

〈표 4-1-3〉 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도

(단위: 가구, %)

구분	어려움 경험 가구 수	코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도					
		5점 평균	매우 불만족 했다	불만족 했다	보통	만족 했다	매우 만족 했다
노인 돌봄 서비스	(260)	3.5	0.5	12.0	34.7	43.1	9.8
장애인 돌봄 서비스	(31)	3.9	2.0	9.9	3.4	68.8	15.8
아동 돌봄 서비스	(335)	3.2	1.8	21.0	40.1	35.0	2.1
신체건강 서비스	(241)	3.1	0.7	19.0	52.6	24.5	3.3
정신건강 서비스	(42)	3.1	2.7	17.1	54.0	19.5	6.7
재활 서비스	(36)	2.9	5.7	21.1	53.6	19.6	-
교육지원 서비스	(243)	3.2	1.3	21.3	34.1	39.5	3.8
고용 및 직업훈련 서비스	(212)	3.1	0.5	21.6	45.3	29.2	3.4
문화 및 여가 서비스	(407)	3.0	1.7	28.4	43.6	23.9	2.4

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2) 사회서비스 영역별 코로나19로 인한 기존 서비스 이용 변화

가) 돌봄 서비스(노인, 아동, 장애인 대상 돌봄)

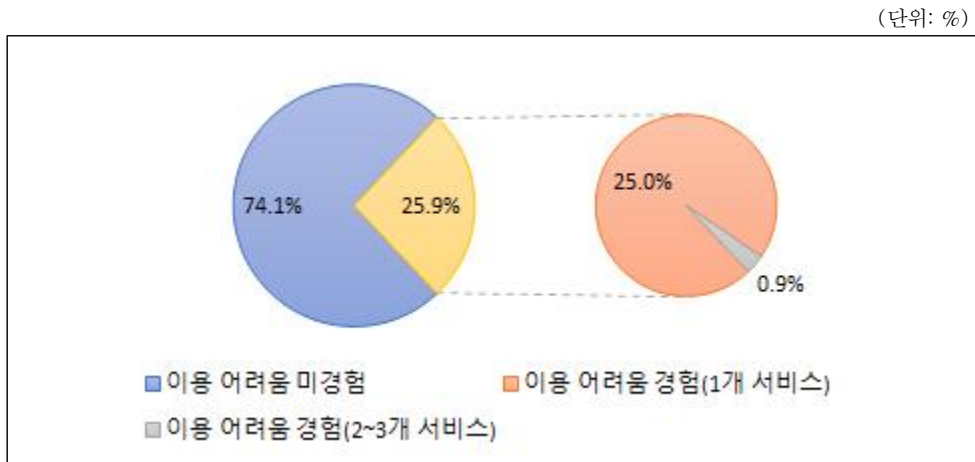
- 코로나19 관련 기존 돌봄 서비스 이용의 어려움 현황을 파악하기 위해, 조사시점 기준 돌봄가구원이 있는 가구⁸⁾를 기준으로 기존 돌봄 서비스 이용의 어려움 여부

를 파악함

○ 돌봄가구원이 있는 가구의 4분의 1이 넘는 25.9%가 기존 돌봄 서비스 이용의 어려움을 경험함

– 돌봄가구원이 있는 가구의 25.0%가 노인, 장애인, 아동 돌봄 중 하나의 서비스에서 어려움을 경험하였고 0.9%가 복합적 돌봄 어려움(2개 이상의 서비스에서 어려움 경험)을 겪은 것으로 파악됨

[그림 4-1-1] 코로나로 인한 기존 돌봄 서비스 이용의 어려움



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 노인 돌봄 서비스를 살펴보면, 노인 가구원이 있는 가구 중 17.2%가 노인 돌봄 서비스 이용의 어려움을 경험하였고 어려움 경험 가구 중 45.9%가 서비스 이용량 감소를 경험함

○ 소득수준별로 저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 이하)의 서비스 이용 어려움 경험이 다른 소득수준 집단보다 높게 나타남

○ 거주지역별로 서비스 이용 어려움을 경험한 가구는 읍면부, 대도시, 중소도시의 순으로 높았으나 미미한 차이에 불과하였음

8) 가구 내 영유아, 어린이, 노인, 등록장애인에 해당하는 가구원이 있는 경우임(n=2,685).

－ 한편, 대도시와 중소도시의 어려움 경험 가구의 절반 이상에서 서비스 양의 감소를 경험함

○ 또한 1인 가구, 한부모 및 조손가구의 경우 전체 평균에 비해 서비스 이용 어려움을 경험한 가구의 비율이 높았음

〈표 4-1-4〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 노인 돌봄 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부

(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움			코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		
		가구 수	경험	미경험 (비해당 포함)	어려움 경험 가구 수	감소함	감소하지 않음
전체		(1,624)	17.2	82.8	(260)	45.9	54.1
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(757)	23.7	76.3	(160)	37.8	62.2
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(641)	11.4	88.6	(73)	49.2	50.8
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(149)	15.2	84.8	(17)	65.0	35.0
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(77)	15.9	84.1	(10)	90.0	10.0
거주 지역	대도시	(600)	17.4	82.6	(96)	52.3	47.7
	중소도시	(572)	16.1	83.9	(85)	57.7	42.3
	읍면부	(452)	18.7	81.3	(79)	18.9	81.1
가구 특성	1인 가구	(549)	20.4	79.6	(111)	39.8	60.2
	한부모 및 조손가구	(106)	25.4	74.6	(29)	47.1	52.9

주: 1) 조사시점 기준 노인 가구원이 있는 가구를 대상으로 분석한 값임

2) 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 다음으로 장애인 돌봄 서비스를 살펴보면, 조사시점 기준 등록장애인 가구원이 있는 가구 중 33.4%가 기존 장애인 돌봄 서비스 이용의 어려움을 경험함

○ 거주지역별로 기존 서비스 이용 어려움을 경험한 가구의 비율은 중소도시, 읍면부, 대도시의 순으로 높았음

- 또한 기초생활보장 수급가구의 경우 전체 평균에 비해 서비스 이용 어려움을 경험한 가구의 비율이 높았음

〈표 4-1-5〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나로 인한 장애인 돌봄 서비스 이용 어려움 경험 여부
(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움		
		가구 수	경험	미경험 (비해당 포함)
전체		(104)	33.4	66.6
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(69)	33.3	66.7
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(29)	32.1	67.9
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(4)	33.3	66.7
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(2)	50.0	50.0
거주지역	대도시	(46)	22.5	77.5
	중소도시	(31)	44.8	55.2
	읍면부	(27)	36.8	63.2
가구 특성	1인 가구	(39)	25.6	74.4
	기초생활보장 수급가구	(30)	41.7	58.3

주: 1) 조사시점 기준 등록장애인 가구원이 있는 가구를 대상으로 분석한 값임

2) 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 아동 돌봄 서비스의 경우, 영유아 및 아동 가구원이 있는 가구의 33.5%가 기존 서비스 이용의 어려움을 경험하였고, 어려움 경험 가구 중 75.0%에서 서비스 양이 감소함

- 노인 돌봄 서비스와 비교할 때 아동 돌봄 서비스의 경우 이용 어려움 경험 가구 중 이용량 감소를 경험한 가구의 비율이 상대적으로 높았음

- 소득수준별로 저소득 및 중저소득 가구(전국가구 월평균 소득 100% 이하)의 서비스 이용 어려움이 중고소득 가구(전국가구 월평균 소득 100% 초과~150%)보다 높았음

- 거주지역별로는 대도시와 중소도시가 읍면부에 비해 서비스 이용 어려움을 경험한 가구의 비율과 서비스 양이 감소한 가구의 비율이 상대적으로 높았음
- 또한 영유아 양육 가구의 절반에 가까운 47.3%가 서비스 이용 어려움을 경험하였고, 서비스 어려움 경험 가구 중 80.2%에서 서비스 양이 감소함. 이는 영유아를 키우는 가구가 코로나로 인한 관련 서비스 제한이나 시설 휴관 등에 좀 더 취약했던 것으로 해석됨

〈표 4-1-6〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 아동 돌봄 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부

(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움			코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		
		가구 수	경험	미경험 (비해당 포함)	어려움 경험 가구 수	감소함	감소하지 않음
전체		(1,049)	33.5	66.5	(335)	75.0	25.0
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(120)	34.4	65.6	(32)	81.5	18.5
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(818)	34.5	65.5	(271)	74.1	25.9
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(107)	24.6	75.4	(30)	78.1	21.9
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(4)	33.3	66.7	(2)	—	100.0
거주 지역	대도시	(531)	33.9	66.1	(173)	77.4	22.6
	중소도시	(432)	35.3	64.7	(145)	74.2	25.8
	읍면부	(86)	20.4	79.6	(17)	61.9	38.1
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	47.3	52.7	(136)	80.2	19.8
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	30.4	69.6	(219)	75.0	25.0
	맞벌이 가구	(526)	30.2	69.8	(154)	68.8	31.2

주: 1) 조사시점 기준 양유아 및 아동 가구원이 있는 가구를 대상으로 분석한 값임

2) 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나로 인한 기존 돌봄 서비스 어려움을 경험한 가구들의 서비스 양 감소와 어려움 해결방법을 분석함

- 서비스 양이 감소한 가구의 경우 어려움을 해결하지 못하였다는 응답이 서비스 양을 유지한 가구에 비해 높았음. 즉, 비대면 방식이나 대체 서비스를 이용한 가구의 경우 기존 서비스 양을 일부 유지할 수 있었음
- 아동 돌봄 서비스의 경우 다른 돌봄 서비스에 비해 비대면 방식으로 서비스를 받은 가구의 비율이 높았고 서비스 양이 감소하지 않았다고 응답한 가구의 절반 가량이 비대면 방식으로 서비스를 받은 것으로 파악됨

〈표 4-1-7〉 돌봄 서비스 이용량 감소 여부별 어려움 해결 방법

(단위: 가구, %)

구분			코로나로 인한 사회서비스 이용 어려움 해결 방법				
			가구 수	기존 서비스를 비대면·온라인 등으로 받음	기존 서비스를 대체하는 다른 서비스를 받음	기타	어려움을 해결하지 못함
노인	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(113)	6.0	42.0	—	52.0
		감소하지 않음	(147)	21.8	47.1	—	31.1
	전체		(260)	14.7	44.9	—	40.5
장애인	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(9)	—	27.3	—	72.7
		감소하지 않음	(22)	26.3	31.6	—	42.1
	전체		(31)	15.3	31.2	—	53.5
아동	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(253)	30.4	21.6	0.3	47.7
		감소하지 않음	(82)	50.9	24.6	—	24.6
	전체		(335)	35.6	22.4	0.3	41.7

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 기존 돌봄 서비스 어려움을 경험한 가구를 대상으로 코로나 이전 대비 서비스 이용에 어느 정도 만족하였는지를 해결방법별로 분석함
- 노인 돌봄 서비스와 장애인 돌봄 서비스의 경우 비대면 방식으로 서비스를 받은 경우가 대체 서비스를 받은 경우보다 만족도 수준이 높았던 것으로 파악됨.
 - 다만 장애인 돌봄 서비스의 경우 응답 가구 수가 적기 때문에 해석에 유의할 필요가 있음

- 아동 돌봄 서비스의 경우 다른 돌봄 서비스에 비해 만족도 수준이 전체적으로 낮았으며, 대체 서비스를 받은 경우가 비대면 방식으로 받은 경우보다 만족도 수준이 소폭 높게 나타남
- 아동 돌봄 서비스의 경우 다른 서비스 영역에 비해 기존 서비스를 비대면 방식으로 전환하여 받은 경우가 많았으나 비대면 서비스에 대한 이용 만족도는 높지 않았음

〈표 4-1-8〉 돌봄 서비스 어려움 해결 방법별 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도

(단위: 가구, 점, %)

구분			코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도				
			가구 수	평균	불만족	보통	만족
노인	서비스 이용 어려움 해결 방법	비대면·온라인으로 받음	(46)	4.1	-	24.2	75.8
		대체 서비스를 받음	(114)	3.7	6.2	23.7	70.1
	전체		(260)	3.5	12.5	34.7	52.8
장애인	서비스 이용 어려움 해결 방법	비대면·온라인으로 받음	(7)	4.6	-	-	100.0
		대체 서비스를 받음	(10)	4.2	-	10.0	90.0
	전체		(31)	3.9	11.9	3.4	84.6
아동	서비스 이용 어려움 해결 방법	비대면·온라인으로 받음	(112)	3.3	17.2	40.5	42.3
		대체 서비스를 받음	(82)	3.4	13.7	37.3	49.0
	전체		(335)	3.2	22.8	40.1	37.1

주: 1) 어려움 해결 방법 문항에서 “어려움을 해결하지 못했다”, “기타”로 응답한 사례는 제외함

2) 만족도 문항에서 “매우 불만족했다”와 “불만족했다” 응답을 불만족으로, “매우 만족했다”와 “만족했다” 응답을 만족으로 합산한 수치이며, 평균은 5점 만점 기준임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

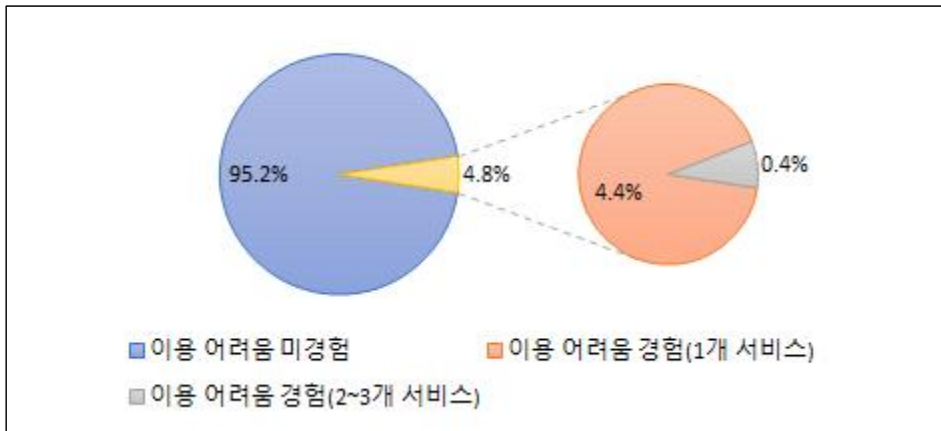
나) 건강 관련 서비스(신체건강, 정신건강, 재활)

□ 코로나19로 인해 기존 건강 관련 서비스 이용의 어려움을 경험한 가구의 규모는 전체 조사대상 가구 중 4.8% 수준으로 나타남

- 전체 조사대상 가구 중 4.4% 신체건강, 정신건강, 재활 서비스 중 1개 서비스에서 어려움을 경험하였고, 전체의 0.4%가 2개 이상의 서비스에서 이용 어려움을 경험함

[그림 4-1-2] 코로나로 인한 기존 건강 서비스 이용 어려움

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 신체건강 서비스의 경우 전체 가구의 4.0%가 기존 서비스 이용의 어려움을 경험하였고 어려움을 경험한 가구 중 72.7%에서 서비스 양이 감소함
- 소득수준별로 저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 이하), 고소득 가구(전국가구 월평균 소득 150% 초과)의 서비스 이용 어려움 가구 비율이 다른 소득수준 집단에 비해 높게 나타남
 - 반면 가구 소득수준이 높은 집단일수록 서비스 양 감소가 많은 것으로 조사되었는데 이는 소득수준이 높은 가구일수록 기존 신체건강 서비스 이용 수준 자체가 높기 때문으로 해석됨⁹⁾
- 거주지역별로는 읍면부 대비 도시 지역(대도시, 중소도시)의 서비스 양 감소가 높았음
- 노인기 가구와 기초생활보장 수급가구의 경우 전체 평균에 비해 서비스 이용 어려움을 경험한 가구의 비율이 높았음

9) 제3장의 소득수준별 사회서비스 이용경험을 참고함.

〈표 4-1-9〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 신체건강 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부

(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움			코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		
		가구 수	경험함	미경험 (비해당 포함)	어려움 경험 가구 수	감소함	감소하지 않음
전체		(6,049)	4.0	96.0	(241)	72.7	27.3
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	6.3	93.7	(72)	62.5	37.5
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	3.7	96.3	(111)	74.2	25.8
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	3.1	96.9	(48)	77.1	22.9
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	4.9	95.1	(10)	86.7	13.3
거주 지역	대도시	(2,759)	4.2	95.8	(121)	72.1	27.9
	중소도시	(2,290)	3.8	96.2	(83)	81.6	18.4
	읍면부	(1,000)	3.8	96.2	(37)	44.8	55.2
가구 특성	노인기 가구	(1,372)	6.2	93.8	(84)	65.7	34.3
	1인 가구	(1,364)	4.7	95.3	(67)	73.0	27.0
	기초생활보장 수급가구	(136)	11.8	88.2	(16)	53.3	46.7

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 정신건강 서비스의 경우 전체 가구의 0.7%가 서비스 이용의 어려움을 경험함

○ 소득수준별로는 저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 이하), 고소득 가구(전국가구 월평균 소득 150% 초과)의 서비스 이용 어려움 가구 비율이 다른 소득수준 집단에 비해 높게 나타남

○ 거주지역별로는 읍면부 대비 도시 지역(대도시, 중소도시)에서 기존 서비스 이용 어려움이 높게 나타남

○ 또한 노인기 가구, 1인 가구의 경우 서비스 이용 어려움 경험 가구 비율이 전체 평균보다 높았음

〈표 4-1-10〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 정신건강 서비스 이용 어려움 경험 여부
(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움		
		가구 수	경험	미경험 (비해당 포함)
전체		(6,049)	0.7	99.3
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	1.0	99.0
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	0.7	99.3
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	0.5	99.5
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	1.6	98.4
거주지역	대도시	(2,759)	0.9	99.1
	중소도시	(2,290)	0.7	99.3
	읍면부	(1,000)	0.4	99.6
가구 특성	노인기 가구	(1,372)	1.4	98.6
	1인 가구	(1,364)	1.1	98.9

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와
불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 재활 서비스의 경우 전체 가구의 0.5%가 서비스 이용의 어려움을 경험함

○ 소득수준별로는 중소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 초과 150% 이하)의
서비스 이용 어려움 가구 비율이 다른 소득수준 집단에 비해 높게 나타남

〈표 4-1-11〉 소득수준, 거주지역 특성별 코로나로 인한 재활 서비스 이용 어려움 경험 여부
(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움		
		가구 수	경험	미경험 (비해당 포함)
전체		(6,049)	0.5	99.5
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	0.3	99.7
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	0.6	99.4
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	0.5	99.5
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	0.0	100.0
거주지역	대도시	(2,759)	0.4	99.6
	중소도시	(2,290)	0.6	99.4
	읍면부	(1,000)	0.5	99.5

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나로 인한 기존 건강 관련 서비스 어려움을 경험한 가구들의 서비스 양 감소와 어려움 해결 방법을 분석함

○ 서비스 양이 감소한 가구의 절반 이상이 비대면 방식이나 대체 서비스를 받지 못한 것으로 나타남. 서비스 양이 감소하지 않은 가구들은 감소한 가구에 비해 비대면 방식으로 서비스를 받았다는 응답이 높았음

〈표 4-1-12〉 건강 관련 서비스 이용량 감소 여부별 어려움 해결 방법

(단위: 가구, %)

구분			코로나로 인한 사회서비스 이용 어려움 해결 방법				
			가구 수	기존 서비스를 비대면·온라인 등으로 받음	기존 서비스를 대체하는 다른 서비스를 받음	기타	어려움을 해결하지 못함
신체 건강	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(166)	7.5	37.4	0.6	54.6
		감소하지 않음	(75)	16.7	34.8	1.5	47.0
	전체		(241)	10.0	36.7	0.6	52.7
정신 건강	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(21)	8.7	21.7	—	69.6
		감소하지 않음	(21)	21.1	26.3	—	52.6
	전체		(42)	15.4	22.7	—	61.8
재활	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(22)	—	42.1	—	57.9
		감소하지 않음	(14)	16.7	75.0	—	8.3
	전체		(36)	6.7	54.9	—	38.3

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 기존 건강 관련 서비스 어려움을 경험한 가구를 대상으로 코로나 이전 대비 서비스 이용에 어느 정도 만족하였는지를 해결 방법별로 살펴봄

○ 신체건강 서비스의 경우 비대면 방식으로 서비스를 받은 경우가 대체 서비스를 받은 경우보다 만족도 수준(5점 평균)이 소폭 높게 나타남

○ 정신건강 서비스의 경우 대체 서비스가 비대면 방식보다 만족도 수준(5점 평균)이 높았으나 응답 가구 수가 적기 때문에 해석에 유의할 필요가 있음

〈표 4-1-13〉 건강 관련 서비스 어려움 해결 방법별 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도
(단위: 가구, 점, %)

구분			코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도				
			가구 수	평균	불만족	보통	만족
신체 건강	서비스 이용 어려움 해결 방법	비대면·온라인으로 받음	(24)	3.4	4.2	54.2	41.7
		대체 서비스를 받음	(90)	3.3	8.0	55.2	36.8
	전체		(241)	3.1	19.7	52.6	27.8
정신 건강	서비스 이용 어려움 해결 방법	비대면·온라인으로 받음	(8)	3.5	—	71.4	28.6
		대체 서비스를 받음	(8)	3.7	11.1	11.1	77.8
	전체		(42)	3.1	19.7	54.0	26.3
재활	서비스 이용 어려움 해결 방법	비대면·온라인으로 받음	(2)	3.1	50.0	—	50.0
		대체 서비스를 받음	(21)	3.1	12.5	62.5	25.0
	전체		(36)	2.9	26.8	53.6	19.6

주: 1) 어려움 해결 방법 문항에서 “어려움을 해결하지 못했다”, “기타”로 응답한 사례는 제외함

2) 만족도 문항에서 “매우 불만족했다”와 “불만족했다” 응답을 불만족으로, “매우 만족했다”와 “만족했다” 응답을 만족으로 합산한 수치이며, 평균은 5점 만점 기준임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

다) 교육지원, 고용 및 직업훈련, 문화여가 서비스

□ 교육지원 서비스의 경우 전체 조사대상 가구의 5.5%가 서비스 이용의 어려움을 경험하였고 어려움을 경험한 가구 중 73.0%에서 서비스 양이 감소함

○ 소득수준별로는 소득수준이 낮은 집단일수록 기존 서비스 이용의 어려움을 경험한 비율이 높게 나타남

○ 거주지역별 기존 서비스 이용의 어려움은 중소도시, 대도시, 읍면부의 순으로 높게 나타났으며, 서비스 이용량 감소도 읍면부 대비 도시지역(대도시 및 중소도시)에서 높았음

○ 영유아 및 아동 가구원이 있는 가구, 맞벌이 가구의 기존 서비스 이용의 어려움이 전체 평균보다 높았음. 특히 아동(만6세 이상) 양육 가구의 18.8%가 코로나로 인한 교육지원 서비스 이용에서 어려움을 경험함

〈표 4-1-14〉 소득수준, 거주지역 특성, 가구 특성별 코로나로 인한 교육지원 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부

(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움			코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		
		가구 수	경험함	미경험 (비해당 포함)	어려움 경험 가구 수	감소함	감소하지 않음
전체		(6,049)	5.5	94.5	(243)	73.0	27.0
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	7.1	92.9	(42)	79.4	20.6
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	6.5	93.5	(163)	70.0	30.0
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	3.1	96.9	(34)	80.9	19.1
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	1.6	98.4	(4)	50.0	50.0
거주 지역	대도시	(2,759)	5.1	94.9	(118)	73.9	26.1
	중소도시	(2,290)	6.3	93.7	(101)	74.7	25.3
	읍면부	(1,000)	4.2	95.8	(24)	59.4	40.6
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	13.0	87.0	(31)	80.0	20.0
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	18.8	81.2	(139)	72.7	27.3
	맞벌이 가구	(1,647)	7.4	92.6	(99)	62.9	37.1
	한부모 및 조손가구	(328)	4.9	95.1	(13)	63.6	36.4

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 고용 및 직업훈련 서비스의 경우 전체 가구의 3.9%가 기존 서비스 이용의 어려움을 경험하였고, 어려움을 경험한 가구 중 70.6%에서 서비스 양이 감소함

○ 소득수준별로는 다른 소득수준 집단에 비해 저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 이하)의 서비스 이용 어려움 경험 가구의 비율이 높았고 서비스 양 감소를 경험한 비율도 저소득 가구에서 높게 나타났음¹⁰⁾

10) 고소득 가구(전국가구 월평균 소득 150% 초과)의 서비스 이용량 감소 비율도 높았으나 사례 수가 10개 미만이기 때문에 해석에 유의할 필요가 있음

- 거주지역별 서비스 이용 어려움은 대도시, 중소도시, 읍면부의 순으로 높았고, 서비스 양 감소는 읍면부, 대도시, 중소도시의 순으로 높게 나타났음
- 또한 1인 가구, 한부모 및 조손가구의 경우 전체 평균에 비해 서비스 이용 어려움을 경험한 가구의 비율이 높았음

〈표 4-1-15〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나로 인한 고용 및 직업훈련 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부

(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움			코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		
		가구 수	경험함	미경험 (비해당 포함)	어려움 경험 가구 수	감소함	감소하지 않음
전체		(6,049)	3.9	96.1	(212)	70.6	29.4
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	6.0	94.0	(55)	78.8	21.2
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	3.8	96.2	(114)	66.9	33.1
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	3.3	96.7	(37)	70.6	29.4
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	1.9	98.1	(6)	83.3	16.7
거주 지역	대도시	(2,759)	4.4	95.6	(119)	71.8	28.2
	중소도시	(2,290)	3.8	96.2	(69)	68.4	31.6
	읍면부	(1,000)	2.4	97.6	(24)	77.8	22.2
가구 특성	1인 가구	(1,364)	5.0	95.0	(52)	72.6	27.4
	한부모 및 조손가구	(328)	7.1	92.9	(21)	68.8	31.3

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 문화 및 여가 서비스의 경우 전체 조사대상 가구 중 7.3%가 서비스 이용의 어려움을 경험하였고, 어려움을 경험한 가구 중 85.3%가 서비스 양 감소를 경험함
- 소득수준별로 고소득 가구(전국가구 월평균 소득 150% 초과)를 제외하면 소득수준이 높은 집단일수록 기존 서비스 이용의 어려움을 경험한 비율이 높았으나, 서비스 이용량 감소는 소득수준이 낮은 집단일수록 높게 나타남

- 거주지역별 서비스 이용 어려움은 중소도시, 대도시, 읍면부의 순으로 높았으나, 서비스 양 감소는 읍면부, 중소도시, 대도시의 순으로 높게 나타났음

〈표 4-1-16〉 소득수준, 거주지역 특성별 코로나로 인한 문화 및 여가 서비스 이용 어려움 경험 여부 및 서비스 이용량 감소 여부

(단위: 가구, %)

구분		코로나로 인한 서비스 이용 어려움			코로나 이전 대비 서비스 이용량 감소 여부		
		가구 수	경험함	미경험 (비해당 포함)	어려움 경험 가구 수	감소함	감소하지 않음
전체		(6,049)	7.3	92.7	(407)	85.3	14.7
가구 소득 수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	6.3	93.7	(68)	89.3	10.7
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	7.4	92.6	(219)	86.0	14.0
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	8.6	91.4	(113)	84.2	15.8
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	2.6	97.4	(7)	50.0	50.0
거주 지역	대도시	(2,759)	6.9	93.1	(188)	82.6	17.4
	중소도시	(2,290)	8.1	91.9	(164)	86.1	13.9
	읍면부	(1,000)	6.2	93.8	(55)	93.6	6.4

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 코로나로 인한 기존 교육지원, 고용 및 직업훈련, 문화 및 여가 서비스 어려움을 경험한 가구들의 서비스 양 감소와 어려움 해결방법을 분석함

- 교육지원 서비스의 경우 다른 서비스 영역에 비해 비대면 방식의 비율이 높았는데 이용량 감소 가구 대비 이용량이 감소하지 않은 가구의 비대면 방식 서비스 이용이 높고 대체 서비스 이용은 낮았음
- 고용 및 직업훈련 서비스의 경우 이용량 감소 가구 대비 이용량이 감소하지 않은 가구의 비대면 방식과 대체 서비스 이용이 모두 높게 나타남
- 문화 및 여가 서비스의 경우 이용량 감소 가구 대비 이용량이 감소하지 않은 가구의 대체 서비스 이용이 높고 비대면 방식은 낮았음
- － 여행, 관람 등의 여가활동은 비대면으로 전환하기 어려운 특성이 있기 때문

에 서비스 양 감소를 경험하지 않은 가구는 기존 서비스가 아닌 코로나에 덜 민감한 다른 문화 및 여가활동을 선택했을 것으로 추정됨

〈표 4-1-17〉 교육지원, 고용·직업훈련, 문화·여가 서비스 이용량 감소 여부별 어려움 해결 방법
(단위: 가구, %)

구분			코로나로 인한 사회서비스 이용 어려움 해결 방법				
			가구 수	기존 서비스를 비대면 온라인 등으로 받음	기존 서비스를 대체하는 다른 서비스를 받음	기타	어려움을 해결하지 못함
교육 지원	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(180)	47.5	23.3	—	29.2
		감소하지 않음	(63)	62.5	18.2	—	19.3
	전체		(243)	51.6	22.0	—	26.4
고용 · 직업 훈련	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(150)	33.1	21.1	—	45.8
		감소하지 않음	(62)	39.7	38.2	0.0	22.1
	전체		(212)	34.8	25.9	0.2	39.1
문화 여가	서비스 이용량 감소 여부	감소함	(349)	19.5	19.5	—	61.0
		감소하지 않음	(58)	12.3	52.3	—	35.4
	전체		(407)	18.4	24.4	—	57.2

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 기존 교육지원, 고용 및 직업훈련, 문화 및 여가 서비스 어려움을 경험한 가구를 대상으로 해결 방법별로 개별 가구들이 코로나 이전 대비 서비스 이용에 어느 정도 만족하였는지 살펴봄

○ 교육지원 서비스의 경우 대체 서비스를 받은 경우가 비대면 방식으로 서비스를 받은 경우보다 만족도 수준이 높게 나타난 반면, 고용 및 직업훈련 서비스는 비대면 방식으로 서비스를 받은 가구의 만족도가 대체 서비스 이용가구보다 높았음

○ 문화 및 여가 서비스의 경우 대체 서비스를 받은 경우가 비대면 방식으로 서비스를 받은 경우보다 만족도 수준이 소폭 높았음

〈표 4-1-18〉 교육지원, 고용·직업훈련, 문화·여가 서비스 어려움 해결 방법별 코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도

(단위: 가구, 점, %)

구분			코로나 이전 대비 서비스 이용 만족도				
			가구 수	평균	불만족	보통	만족
교육 지원	서비스 이용 어려움 해결 방법 (기타 제외)	비대면·온라인으로 받음	(109)	3.2	29.6	23.7	46.7
		대체 서비스를 받음	(62)	3.6	6.9	34.7	58.3
	전체		(243)	3.2	22.6	34.1	43.3
고용 · 직업 훈련	서비스 이용 어려움 해결 방법 (기타 제외)	비대면·온라인으로 받음	(68)	3.5	13.4	30.5	56.1
		대체 서비스를 받음	(57)	3.3	11.5	50.8	37.7
	전체		(212)	3.1	22.1	45.3	32.6
문화 여가	서비스 이용 어려움 해결 방법 (기타 제외)	비대면·온라인으로 받음	(75)	3.3	14.8	44.4	40.7
		대체 서비스를 받음	(100)	3.4	8.5	50.0	41.5
	전체		(407)	3.0	30.1	43.6	26.3

주: 1) 어려움 해결 방법 문항에서 “어려움을 해결하지 못했다”, “기타”로 응답한 사례는 제외함

2) 만족도 문항에서 “매우 불만족했다”와 “불만족했다” 응답을 불만족으로, “매우 만족했다”와 “만족했다” 응답을 만족으로 합산한 수치이며, 평균은 5점 만점 기준임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나. 코로나19가 새로운 사회서비스 욕구에 미친 영향

1) 코로나19로 인한 새로운 사회서비스 욕구 및 서비스 이용 분석

□ 코로나19 위기와 사회적 거리두기로 인해 조사대상 가구가 경험한 어려움을 확인하기 위해 아래와 같이 8가지 항목에 대해 경험 여부 등을 질문함

〈표 4-1-19〉 코로나로 인한 가구 내 어려움 구분

항목	세부 내용
추가 돌봄 필요	코로나19 감염 또는 격리로 가족 내 추가적 돌봄이 필요했다
정신건강 악화	가족구성원의 정신건강이 나빠졌다 (우울, 자살충동, 불안, 스트레스 등)
가족 내 갈등 증가	가족 내 갈등(다툼, 학대·폭력 등)이 증가했다
비대면 교육 장비 부족	비대면(온라인) 교육을 위한 장비가 부족하였다
자녀 사회성 저하	자녀의 교우관계가 위축되거나 사회성이 저하되었다
구직활동 곤란	가족구성원의 구직활동이 어려워졌다
자가격리 공간 부족	자가격리를 위한 독립된 공간이 부족하였다
비대면 공간 부족	재택근무, 비대면 교육을 위한 주거공간이 부족하였다

□ 코로나로 인한 어려움의 경험 비율을 보면, 가구원의 구직활동 곤란이 5.6%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 나머지 항목은 대체로 4% 미만의 경험률을 보임

○ 가족구성원의 정신건강 악화는 3.9%의 가구에서 경험하였으며, 이어서 자녀 교우관계 위축 및 사회성 저하는 3.7%, 비대면(재택근무, 비대면 교육) 공간 부족(3.2%), 비대면 교육 장비 부족(3.1%) 등의 순으로 경험 비율을 보임
- 자가격리 공간 부족(1.6%)이나 가족 내 갈등 증가(1.2%) 경험률은 미미하게 나타남

○ 각각의 어려움 유형에 해당하지 않는 비해당 응답을 제외하면 자녀 교우관계 위축 및 사회성 저하를 경험한 가구가 16.3%로 파악됨

〈표 4-1-20〉 코로나로 인한 어려움 경험 여부

(단위: 가구, %)

구분	코로나로 인한 어려움 경험 (n=6,049)			코로나로 인한 어려움 경험 (비해당 제외)		
	있음	없음	비해당	비해당 제외 가구 수	있음	없음
추가 돌봄 필요	2.5	65.8	31.7	(4,685)	3.6	96.4
정신건강 악화	3.9	96.1	—	(6,049)	3.9	96.1
가족 내 갈등 증가	1.2	67.1	31.7	(4,685)	1.7	98.3
비대면 교육 장비 부족	3.1	96.9	—	(6,049)	3.1	96.9
자녀 사회성 저하	3.7	19.1	77.2	(1,048)	16.3	83.7
구직활동 곤란	5.6	94.4	—	(6,049)	5.6	94.4
자가격리 공간 부족	1.6	98.4	—	(6,049)	1.6	98.4
비대면 공간 부족	3.2	96.8	—	(6,049)	3.2	96.8

주: 항목별 '비해당'인 경우는 1인 가구여서 동거 가구원이 없거나, 자녀가 없는 가구 등 항목별로 가구 특성 상 해당되지 않는 경우의 응답임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나로 인한 어려움을 경험했을 때 외부지원이 필요했던 가구의 비율을 보면, 가족 구직활동이 어려워진 경우가 88.1%로 가장 높았으며, 자가격리를 위한 공간이 부족했던 경우(77.8%), 재택근무나 비대면 교육을 위한 공간이 부족했던 경우(75.2%), 비대면 교육 장비가 부족했던 경우(74.6%)도 외부지원이 필요했다는 응답이 높게 나타남

○ 외부지원이 필요했을 때 실제로 국가의 지원을 받은 경우는 구직활동이 어려워졌을 때(34.1%)와 감염 또는 격리로 추가 돌봄이 필요한 경우(20.1%)에 상대적으로 높았음

○ 민간지원을 받았다는 응답은 정신건강이 나빠졌을 때(29.7%), 가족 내 갈등이 증가했을 때(26.3%) 상대적으로 높게 나타남

○ 친인척이나 친구의 도움을 받았다는 응답은 자녀 사회성 저하, 정신건강 악화, 추가 돌봄 필요, 비대면 교육 장비 부족의 경우에서 상대적으로 높음

○ 자가격리 공간 부족, 비대면 근무 및 교육을 위한 공간 부족, 자녀 사회성 저하의 경우 외부지원을 필요로 하는 가구의 절반 이상이 지원을 받지 못했음

〈표 4-1-21〉 코로나로 인한 어려움에 대한 외부지원 필요성 및 이용경험(중복 응답)

(단위: 가구, %)

구분	어려움에 대한 외부지원 필요성			외부지원 및 서비스 경험				
	어려움 경험 가구 수	필요	불필요	지원 필요 가구 수	국가	민간	친인척 친구	받지 못함
추가 돌봄 필요	(131)	72.4	27.6	(86)	20.1	7.8	29.3	46.1
정신건강 악화	(224)	44.3	55.7	(101)	12.4	29.7	34.2	30.4
가족 내 갈등 증가	(70)	41.2	58.8	(24)	10.1	26.3	20.3	46.3
비대면 교육 장비 부족	(145)	74.6	25.4	(100)	17.3	7.6	27.2	49.0
자녀 사회성 저하	(147)	62.5	37.5	(93)	4.6	1.9	42.8	54.8
구직활동 곤란	(343)	88.1	11.9	(298)	34.1	18.9	23.4	38.2
자가격리 공간 부족	(83)	77.8	22.2	(60)	11.5	9.1	8.3	71.8
비대면 공간 부족	(152)	75.2	24.8	(115)	3.3	14.4	17.2	69.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나로 인한 어려움을 경험했을 때 외부지원이 필요해서 국가나 민간기관의 도움을 받은 가구에 대해 문제 해결 수준을 질문하였음¹¹⁾

○ 전반적으로 90% 이상 해결되었다는 응답이 매우 적었으며, 70~90% 해결되었다는 응답도 최대 30%에 못 미치는 수준이어서 문제해결에 충분한 도움이 되지 못한 것으로 보임

- 비대면 교육 장비 부족의 경우 해결 수준이 가장 높았으며, 70~100% 이상 해결되었다는 응답이 38.8%, 50~70% 해결되었다는 응답이 31.7%였음
- 이어서 감염 및 격리에 따른 추가 돌봄 필요(50~100% 해결 61.8%), 구직활동 어려움(50~100% 해결 69.6%) 등의 경우가 상대적으로 문제 해결 수준이 높은 것으로 응답됨
- 국가나 민간을 통해 장비 구입이나 긴급돌봄 등을 지원받은 경우 문제해결 수준이 높았을 것으로 추정되나 해당하는 어려움 유형의 사례 수가 적어 해석에 유의할 필요가 있음

11) 구직활동 곤란을 제외한 나머지 유형 모두 사례 수가 적어 해석에 유의할 필요가 있음.

〈표 4-1-22〉 코로나 어려움에 대한 국가, 민간 지원 및 서비스 이용을 통한 문제해결 정도
(단위: 가구, %)

구분	국가/민간 지원받은 가구 수	국가, 민간 지원/서비스를 통한 문제해결 정도					
		10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
추가 돌봄 필요	(23)	—	15.4	22.7	27.6	24.4	9.8
정신건강 악화	(41)	1.7	12.4	18.1	55.4	12.3	—
가족 내 갈등 증가	(9)	—	6.7	29.9	58.9	4.5	—
비대면 교육 장비 부족	(25)	—	14.3	15.3	31.7	29.8	9.0
자녀 사회성 저하	(7)	—	46.4	34.7	7.9	10.9	—
구직활동 곤란	(127)	0.8	4.5	25.1	45.2	20.8	3.7
자가격리 공간 부족	(13)	—	21.8	29.2	36.4	6.3	6.3
비대면 공간 부족	(22)	—	22.0	26.0	36.4	13.2	2.3

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나로 인한 어려움을 경험했을 때 국가나 민간기관의 지원 및 서비스를 받지 못한 이유를 확인하였음

○ 대부분 어려움 유형에서 ‘관련 서비스가 없거나 알지 못해서’라는 응답이 가장 높았으며, 자가격리를 위한 독립 공간이 부족했던 경우 해당 응답이 56.0%, 재택근무나 비대면 교육을 위한 주거공간 부족의 경우도 46.8%로 나타나, 공간 제공 관련 서비스의 확대가 필요한 것으로 보임

○ 단, 자녀의 교우관계 위축 및 사회성 저하의 어려움을 겪은 경우는 ‘사회적 거리두기로 인해 기관 방문이나 대면 서비스 이용이 어려워져’ 지원을 받지 못했다는 응답이 45.4%로 특히 높았으며, ‘국가나 민간의 서비스가 필요하지 않았다’는 응답도 25.3%로 높았음

〈표 4-1-23〉 코로나 어려움에 대해 국가, 민간 지원 및 서비스를 받지 못한 이유

(단위: 가구, %)

구분	국가/민간 지원 받지 못한 가구 수	국가, 민간 지원/서비스를 받지 못한 이유					
		관련 서비스가 없거나 알지 못해서	사회적 거리두기 로 기관 방문이나 대면 서비스 이용이 어려워서	서비스 대기가 길거나 자리가 없어서	서비스 비용이 부담 스러워서	기타	국가나 민간의 서비스가 필요하지 않았음
추가 돌봄 필요	(68)	40.5	34.1	0.9	8.0	3.5	13.0
정신건강 악화	(67)	31.0	25.0	2.9	20.2	8.9	12.1
가족 내 갈등 증가	(17)	39.1	16.1	-	29.0	4.7	11.1
비대면 교육 장비 부족	(76)	33.5	14.7	10.8	7.4	0.7	33.0
자녀 사회성 저하	(88)	25.1	45.4	0.5	-	3.7	25.3
구직활동 곤란	(195)	25.9	24.3	9.7	3.5	15.7	20.8
자가격리 공간 부족	(48)	56.0	8.8	6.8	2.7	0.9	24.8
비대면 공간 부족	(97)	46.8	14.8	5.3	1.4	2.4	29.3

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2) 가구 유형 및 특성에 따른 코로나19 관련 어려움 경험

□ 전체 조사대상 가구 중 코로나로 인한 어려움 경험 비율을 파악한 결과, 전체의 16.8%가 코로나 관련 어려움을 1개 이상 경험하였고, 전체의 5.3%가 2개 이상의 어려움을 경험함

○ 소득수준별로는 낮은 소득수준 집단일수록 코로나 관련 어려움을 경험한 가구 비율이 높게 나타남

○ 거주지역별로 살펴보면 읍면부보다 도시지역(대도시 및 중소도시)의 코로나 관련 어려움 경험 비율이 높았음

○ 영유아 및 아동 양육 가구, 맞벌이 가구, 한부모 및 조손 가구의 어려움 경험 비율이 전체 평균보다 높게 나타남. 특히 전체 아동(만6세 이상) 양육 가구의 3분의 1이 넘는 34.5%가 코로나 관련 어려움을 경험하였음

〈표 4-1-24〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 어려움 경험

(단위: 가구, %)

구분		코로나 관련 어려운 경험			
		가구 수	미경험	1개 경험	2개 이상 경험
전체		(6,049)	83.2	11.6	5.3
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	80.4	14.9	4.7
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	81.4	11.7	6.9
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	87.3	9.5	3.2
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	89.6	10.1	0.3
거주지역	대도시	(2,759)	80.8	12.8	6.4
	중소도시	(2,290)	82.7	12.1	5.2
	읍면부	(1,000)	93.3	5.2	1.6
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	70.4	20.0	9.6
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	65.5	18.7	15.8
	노인 가구원이 있는 가구	(1,624)	88.1	9.2	2.7
	등록장애인이 있는 가구	(104)	85.4	14.6	0.0
	맞벌이 가구	(1,647)	78.6	12.7	8.8
	한부모 및 조손 가구	(328)	76.8	16.1	7.1

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

가) 가족 내 추가 돌봄 필요 및 갈등 증가

□ 전체 조사대상 가구(비해당 응답 제외)의 3.6%가 코로나 관련 감염이나 격리로 가족 내 추가 돌봄 필요를 경험하였고 전체의 2.6%가 외부지원을 필요로 하였음

○ 소득수준별로 중저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 초과~100% 이하)에서 가족 내 추가 돌봄 필요로 인한 어려움 경험과 외부지원 필요가 전체 평균보다 높았음

○ 거주지역별로 살펴보면 추가 돌봄 필요로 인한 어려움 경험과 외부지원 필요

모두 읍면부보다 도시지역(대도시 및 중소도시)이 높았음

- 영유아 및 아동 양육 가구, 맞벌이 가구의 추가 돌봄 필요로 인한 어려움 경험과 외부지원 필요가 모두 전체 평균보다 높게 나타남
 - － 영유아 양육 가구의 8.6%가 추가 돌봄 필요로 어려움을 겪었고 전체의 6.2%가 외부지원을 필요로 하였으며, 아동(만6세 이상) 양육 가구의 8.2%가 추가 돌봄 필요를 경험하였고 전체의 6.3%가 외부지원을 필요로 하였음
 - － 외부지원이 필요했다고 응답한 영유아 및 아동 양육 가구의 지원 경험을 추가 분석한 결과, 해당 가구의 절반 가량이 국가, 민간, 친인척·친구의 지원을 받지 못하였음
 - － 국가나 민간의 서비스를 받지 못한 경우 주요 이유는 관련 서비스 부재 및 정보 부족, 코로나로 인한 관련 서비스 이용 어려움 등으로 파악됨
- 전체 조사대상 가구(비해당 응답 제외)의 1.7%가 코로나로 인한 가족 내 갈등 증가를 경험하였고 전체의 0.7%가 외부지원을 필요로 하였음
- 소득수준별로 낮은 소득수준 집단일수록 가족 내 갈등 증가와 외부지원 필요가 높게 나타났고, 특히 저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 이하)의 3.6%가 가족 내 갈등 증가로 인한 어려움을 경험함
- 돌봄 필요와 마찬가지로 영유아 및 아동 양육 가구의 가족 내 갈등 증가 경험이 전체 평균보다 높게 나타남. 영유아 양육 가구의 3.9%, 아동(만6세 이상) 양육 가구의 2.8%가 코로나로 인한 가족 갈등 증가를 경험함

〈표 4-1-25〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 돌봄 및 가족 갈등 어려움 경험 및 외부지원 필요
(단위: 가구, %)

구분		가구 수	추가 돌봄 필요		가족 내 갈등 증가	
			어려움 경험	외부지원 필요	어려움 경험	외부지원 필요
전체		(4,685)	3.6	2.6	1.7	0.7
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(733)	2.8	1.7	3.6	1.1
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(2,708)	4.4	3.4	1.8	0.9
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,089)	2.5	1.6	0.8	0.2
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(155)	0.8	—	—	—
거주지역	대도시	(2,167)	4.0	2.6	2.1	0.8
	중소도시	(1,837)	4.0	3.3	1.6	0.7
	읍면부	(681)	0.4	0.2	0.9	0.6
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	8.6	6.2	3.9	1.8
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	8.2	6.3	2.8	1.4
	노인 가구원이 있는 가구	(1,075)	2.2	1.6	1.7	0.7
	맞벌이 가구	(1,647)	5.2	4.3	1.9	0.9
	한부모 및 조손 가구	(328)	2.7	0.9	1.8	0.4

주: 1) 사례 수는 조사대상 가구 중 '비해당' 응답(동거 가구원이 없는 등 해당되지 않는 경우) 가구를 제외한 값임

2) 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나) 교육 및 건강 관련 어려움

□ 전체 조사대상 가구(비해당 응답 제외)의 16.3%가 코로나로 인한 자녀의 교우관계 위축 및 사회성 저하로 어려움을 경험하였고 전체의 10.1%가 외부지원을 필요로 하였음

○ 소득수준별로는 중저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 초과~100% 이하)에서 다른 소득수준 집단 대비 어려움 경험 비율과 외부지원 필요 비율이 모두 높았음

○ 거주지역별로 살펴보면 어려움 경험과 외부지원 필요 모두 읍면부보다 도시지역(대도시 및 중소도시)에서 높게 나타남

○ 아동(만6세 이상) 양육 가구와 맞벌이 가구의 어려움 경험과 외부지원 필요 비율이 전체 평균보다 소폭 높게 나타났는데 이는 코로나로 인한 휴교 및 시설 휴관 등의 영향을 받은 것으로 해석됨

- － 외부지원을 필요로 했던 아동(만6세 이상) 양육 가구와 맞벌이 가구의 경험을 추가 분석한 결과, 해당 가구의 절반 가량이 국가, 민간, 친인척·친구의 지원을 받지 못하였고 지원을 받은 경우에도 대부분이 친인척·친구의 도움이었음. 국가나 민간의 서비스를 받지 못한 경우 주요 이유는 코로나로 인한 관련 서비스 이용 어려움, 서비스 부재 및 정보 부족이었음

〈표 4-1-26〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 자녀 사회성 저하 경험 및 외부지원 필요
(단위: 가구, %)

구분		가구 수	자녀 사회성 저하	
			어려움 경험	외부지원 필요
전체		(1,048)	16.3	10.1
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(120)	12.0	4.4
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(817)	17.2	11.2
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(107)	13.8	7.7
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(4)	0.0	—
거주지역	대도시	(530)	17.5	9.7
	중소도시	(433)	17.2	11.5
	읍면부	(85)	4.6	3.7
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(299)	11.3	6.3
	아동 가구원이 있는 가구	(782)	18.9	12.1
	맞벌이 가구	(525)	18.6	12.7

주: 1) 사례 수는 조사대상 가구 중 '비해당' 응답(자녀가 없는 등 해당되지 않는 경우) 가구를 제외한 값임
2) 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 전체 조사대상 가구의 3.1%가 비대면 교육 장비 부족을 경험하였고 전체의 2.3%가 외부지원을 필요로 하였음

○ 소득수준이 높은 집단일수록 비대면 교육 장비 부족 경험이 낮게 나타남. 이는

소득수준이 높은 가구의 경우 이미 비대면 교육 장비를 갖추었거나 구입비용의 부담이 덜하기 때문으로 해석됨

○ 거주지역별로는 다른 유형보다 중소도시의 어려움 경험과 외부지원 필요가 높게 나타남

○ 아동(만6세 이상) 양육 가구의 11.3%가 비대면 교육 장비 부족을 경험하였고 9.4%가 외부지원을 필요로 하였음

－ 또한 맞벌이 가구의 경우에도 어려움 경험과 외부지원 필요 모두 전체 평균보다 높았음

〈표 4-1-27〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 비대면 장비 부족 경험 및 외부지원 필요
(단위: 가구, %)

구분		가구 수	비대면 교육 장비 부족	
			어려움 경험	외부지원 필요
전체		(6,049)	3.1	2.3
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	4.1	2.6
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	3.9	3.1
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	1.2	0.8
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	0.6	0.3
거주지역	대도시	(2,759)	2.7	1.6
	중소도시	(2,290)	3.7	3.1
	읍면부	(1,000)	2.2	1.7
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	3.1	0.8
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	11.3	9.4
	노인 가구원이 있는 가구	(1,624)	1.3	0.5
	맞벌이 가구	(1,647)	5.8	4.3
	한부모 및 조손 가구	(328)	3.1	3.1

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 전체 조사대상 가구의 3.9%가 코로나로 인한 가구원의 정신건강 악화를 경험하였고 전체의 1.7%가 이에 대한 외부지원을 필요로 하였음
- 소득수준이 높은 집단일수록 정신건강 악화 경험 비율이 높게 나타남
- 거주지역별 어려움 경험은 대도시, 중소도시, 읍면부의 순으로 높았음
- 영유아, 아동, 노인 가구원이 있는 가구의 정신건강 악화 경험과 외부지원 필요 모두 전체 평균보다 높게 나타났고, 한부모 및 조손 가구의 9.8%가 정신건강 악화를 경험하였음. 코로나 위기로 인한 정신건강 문제에 돌봄 대상이 있는 가구나 한부모가족이 더욱 취약했던 것으로 해석됨

〈표 4-1-28〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 정신건강 악화 경험 및 외부지원 필요

(단위: 가구, %)

구분		가구 수	정신건강 악화	
			어려움 경험	외부지원 필요
전체		(6,049)	3.9	1.7
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	3.0	2.1
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	3.6	1.7
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	4.7	1.7
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	6.8	1.6
거주지역	대도시	(2,759)	5.1	2.3
	중소도시	(2,290)	3.6	1.5
	읍면부	(1,000)	0.9	0.5
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	5.7	2.9
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	4.7	2.6
	노인 가구원이 있는 가구	(1,624)	4.5	2.5
	맞벌이 가구	(1,647)	3.3	2.2
	한부모 및 조손 가구	(328)	9.8	3.1

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

다) 구직활동 및 공간 관련 어려움

- 전체 조사대상 가구의 5.6%가 코로나로 인한 구직활동 어려움을 경험하였고, 전체의 4.9%가 이에 대한 외부지원을 필요로 하였음
 - 소득수준이 낮은 집단일수록 코로나로 인한 구직활동 어려움을 경험한 비율 및 외부지원을 필요로 한 비율이 높음
 - 거주지역별로는 대도시 지역의 코로나 관련 구직활동 어려움 경험과 외부지원 필요가 모두 전체 평균보다 높았음
 - 가구특성별로는 한부모 및 조손 가구의 9.8%가 구직활동 어려움을 경험하였고 8.5%가 외부지원 필요로 한 것으로 조사되어 전체 평균보다 높았음
- 코로나로 인한 공간 관련 어려움을 파악한 결과, 전체 조사대상 가구의 1.6%가 자가격리 공간 부족을 경험하였고, 전체의 3.2%가 재택근무 및 비대면 교육을 위한 공간 부족을 경험함
 - 소득수준별로 살펴보면, 자가격리 공간 부족 경험은 저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 이하)에서 나머지 소득수준 집단보다 높게 나타났고, 비대면 근무 및 교육을 위한 공간 부족은 중저소득 가구(전국가구 월평균 소득 50% 초과 100% 이하)가 다른 소득수준 집단보다 높았음
 - 거주지역별로는 대도시의 공간 관련 어려움 경험과 외부지원 필요가 전체 평균보다 높게 나타남. 이는 코로나 확진자 수 증가가 인구밀집 지역에서 더욱 활발하였기 때문으로 추정됨
 - 가구특성별로는 아동(만6세 이상) 양육 가구와 맞벌이 가구의 코로나로 인한 공간 관련 어려움이 전체 평균보다 높게 나타남
 - 특히 아동(만6세 이상) 양육 가구의 4.9%가 재택근무 및 비대면 교육을 위한 공간 부족을 경험하였고 3.5%가 외부지원을 필요로 하였음

〈표 4-1-29〉 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 코로나 관련 구직활동 및 공간 관련 어려움 경험 및 외부 지원 필요

(단위: 가구, %)

구분		가구 수	구직활동 곤란		자가격리 공간 부족		비대면 공간 부족	
			어려움 경험	외부 지원 필요	어려움 경험	외부 지원 필요	어려움 경험	외부 지원 필요
전체		(6,049)	5.6	4.9	1.6	1.2	3.2	2.4
가구 소득수준	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	9.3	8.1	2.0	1.0	2.4	1.5
	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	5.9	5.3	1.7	1.5	3.8	3.2
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	3.8	3.1	1.2	1.0	2.4	1.6
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	1.0	0.6	0.6	0.3	2.3	1.0
거주지역	대도시	(2,759)	6.9	5.9	2.3	1.5	4.2	3.0
	중소도시	(2,290)	5.1	4.6	1.2	1.1	2.8	2.2
	읍면부	(1,000)	2.8	2.6	0.5	0.4	1.1	0.9
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	4.1	2.6	0.8	0.3	5.2	3.6
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	4.4	3.9	4.3	4.1	7.3	6.2
	노인 가구원이 있는 가구	(1,624)	5.7	5.0	1.2	0.6	0.9	0.9
	맞벌이 가구	(1,647)	5.0	4.4	2.4	1.9	4.9	3.5
	한부모 및 조손 가구	(328)	9.8	8.5	1.3	1.3	1.8	1.8

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

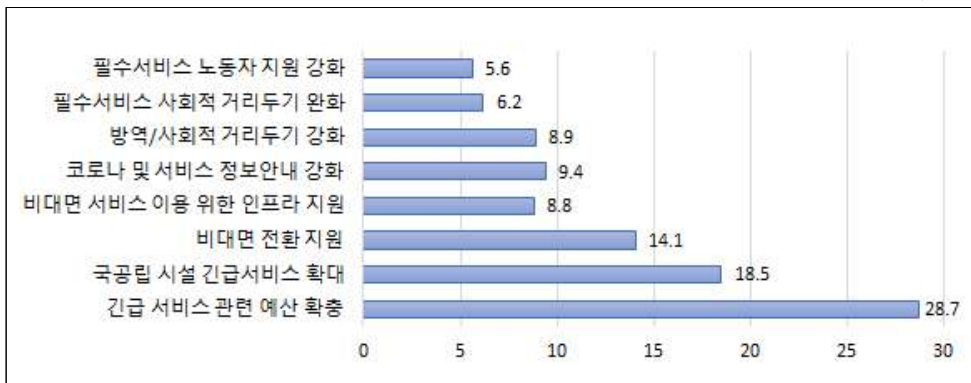
다. 코로나19로 인한 어려움 해결을 위한 국가의 역할

□ 코로나19로 인한 어려움을 해결하기 위해 국가가 어떤 지원을 해야 하는지 질문한 결과, 국가가 우선적으로 지원해야 할 부분은 긴급 서비스 관련 예산 확충, 국공립 시설의 긴급 서비스 확대, 비대면 서비스 전환을 위한 지원으로 파악됨

○ 코로나 어려움 해결을 위해 국가가 어떤 부분을 지원해야 하는지 질문한 결과, 1순위는 ‘긴급 서비스 관련 예산을 확충’해야 한다는 응답이 28.7%로 가장 높았으며, 이어서 ‘국공립 시설을 통한 긴급 서비스 직접 지원 확대’(18.5%), ‘비대면·온라인 등으로 전환 지원’(14.1%) 등의 순으로 응답함

[그림 4-1-3] 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)

(단위: %)

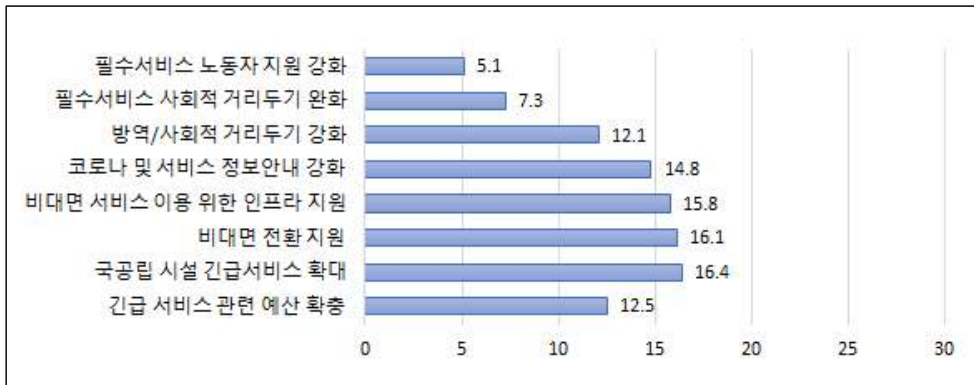


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

○ 2순위는 ‘국공립 시설을 통한 긴급 서비스 직접 지원 확대’(16.4%), ‘비대면·온라인 등으로 전환 지원’(16.1%), ‘비대면·온라인 서비스 이용을 위한 인프라 지원’(15.8%), ‘서비스 정보 안내 강화’(14.8%) 등의 순으로 나타남

[그림 4-1-4] 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (2순위)

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 가구 유형 및 특성별로 코로나19로 인한 어려움을 해결하기 위해 국가가 어떤 지원을 해야 하는지에 대한 1순위 응답을 다음과 같이 정리하였음

○ 가구 생애주기별로 보면, 전반적으로 ‘긴급 서비스 관련 예산 확충’ 응답이 가장 높았고 첫 자녀 초등 입학 전기 가구의 경우 ‘국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대’ 응답이 30.1%로 가장 높았음

－ 첫 자녀 초등 입학 전기 가구와 첫 자녀 초중고 재학기 가구의 경우 ‘긴급 서비스 관련 예산 확충’과 ‘국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대’ 응답이 모두 높게 나타남

○ 가구유형별로는 3세대 가구를 제외한 모든 유형에서 ‘긴급 서비스 관련 예산 확충’ 응답이 가장 높았음

○ 소득수준별로 모든 집단에서 ‘긴급 서비스 관련 예산 확충’, ‘국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대’ 등의 순으로 높게 나타남

－ 다만 고소득 가구(월평균 소득 150% 초과)의 경우 다른 소득수준 집단에 비해 ‘긴급 서비스 관련 예산 확충’ 응답이 높고(33.8%), ‘국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대’(16.2%)는 소폭 낮았음

○ 모든 거주지역 유형에서 ‘긴급 서비스 관련 예산 확충’, ‘국공립 시설 긴급 서

비스 지원 확대' 등의 순으로 높게 나타났음

- 다만 읍면부의 경우 도시지역(대도시 및 중소도시)에 비해 '국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대'와 '비대면·온라인 등으로 전환 지원' 응답이 낮고 '긴급 서비스 관련 예산 확충'과 '서비스 정보 안내 강화' 응답이 상대적으로 높았음

○ 영유아 및 아동 양육 가구의 절반 이상이 긴급 서비스 관련 예산 확충 혹은 공공의 서비스 확대가 필요하다고 응답함

- '국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대' 응답은 영유아 양육 가구에서 29.4%, 아동(만6세 이상) 양육 가구에서 22.5%로 전체 평균보다 높았음
- 맞벌이 가구와 기초생활보장 수급가구에서도 '국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대' 응답이 전체 평균 대비 소폭 높게 나타남

○ 코로나 관련 돌봄 어려움 경험 가구(기존 돌봄서비스 이용의 어려움 혹은 추가 돌봄 필요를 경험한 가구)의 의견을 파악한 결과, '국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대'(26.3%), '국공립 시설 긴급 서비스 지원 확대'(25.0%), '비대면·온라인 등으로 전환 지원'(13.5%) 등의 순으로 응답함

- 즉, 실제 코로나 관련 돌봄 어려움을 경험한 가구는 서비스 예산 확충과 함께 국공립 시설 서비스 확대가 우선되어야 한다고 응답함

〈표 4-1-30〉 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)

(단위: 가구, %)

구분		가구 수	코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할							
			긴급 서비스 관련 예산 확충	국공립 시설을 통한 긴급 서비스 직접 지원 확대	비대면·온라인 등으로 전환 지원	비대면·온라인 서비스 이용을 위한 인프라 지원	코로나 및 관련 서비스 정보 안내 강화	방역/사회적 거리 두기 더 엄격 하게 실시	필수 서비스 사회적 거리 두기 기준 완화	필수 서비스 노동자 지원 강화
전체		(6,049)	28.7	18.5	14.1	8.8	9.4	8.9	6.2	5.6
생애 주기	미혼기	(312)	29.1	19.9	18.5	6.8	8.3	9.0	5.3	3.1
	첫 자녀 출생전기	(407)	33.2	14.4	14.4	8.4	8.7	10.1	3.2	7.7
	첫 자녀 초등 입학 전기	(263)	26.8	30.1	11.8	7.2	3.6	8.2	6.5	5.9
	첫 자녀 초중고 재학기	(699)	27.8	22.5	14.4	9.9	7.7	4.8	7.4	5.6
	성인 첫 자녀 동거기	(1,451)	27.3	17.6	15.4	10.0	9.0	10.5	5.1	5.1
	자녀 독립기	(1,448)	29.3	16.7	12.7	8.7	11.3	8.5	7.3	5.5
	노인기	(1,372)	29.0	16.1	12.4	8.0	11.2	10.4	6.0	7.0
	기타	(97)	28.2	14.1	12.8	9.0	9.0	11.5	12.8	2.6
가구 유형	3세대 가구	(36)	23.1	34.6	19.2	5.8	5.8	1.9	1.9	7.7
	2세대 가구	(2,440)	27.5	20.5	14.3	9.7	7.9	8.3	6.4	5.4
	부부 가구	(2,155)	30.4	15.2	12.9	9.1	10.3	10.5	5.7	5.9
	1인 가구	(1,364)	29.0	18.0	14.5	7.3	10.6	8.7	6.3	5.7
	기타	(54)	28.9	13.3	20.0	6.7	11.1	11.1	8.9	—
가구 소득	전국가구 월평균소득 50% 이하	(1,099)	27.8	17.7	12.1	8.1	9.9	10.7	7.1	6.5

구분		가구 수	코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할							
			긴급 서비스 관련 예산 확충	국공립 시설을 통한 긴급 서비스 직접 지원 확대	비대면·온라인 등으로 전환 지원	비대면·온라인 서비스 이용을 위한 인프라 지원	코로나 및 관련 서비스 정보 안내 강화	방역/사회적 거리 두기 더 엄격 하게 실시	필수 서비스 사회적 거리 두기 기준 완화	필수 서비스 노동자 지원 강화
수준	전국가구 월평균소득 50% 초과~100% 이하	(3,236)	28.6	18.7	13.6	9.5	9.4	8.2	6.3	5.6
	전국가구 월평균소득 100% 초과~150% 이하	(1,417)	28.2	18.7	16.6	8.2	8.7	9.4	5.3	4.9
	전국가구 월평균소득 150% 초과	(297)	33.8	16.2	13.3	5.8	10.4	8.4	5.8	6.2
거주 지역	대도시	(2,759)	28.8	20.2	13.5	8.7	8.0	9.3	6.0	5.4
	중소도시	(2,290)	26.9	18.3	16.1	8.7	9.8	7.9	6.6	5.6
	읍면부	(1,000)	33.9	12.6	9.7	9.3	12.4	11.0	5.2	6.1
가구 특성	영유아 가구원이 있는 가구	(303)	25.7	29.4	13.2	6.2	4.2	7.5	8.6	5.2
	아동 가구원이 있는 가구	(783)	27.7	22.5	14.5	10.0	7.5	5.2	6.9	5.7
	노인 가구원이 있는 가구	(1,624)	28.5	16.7	12.7	8.3	10.6	10.5	5.9	6.7
	등록장애인 있는 가구	(104)	28.9	13.3	8.9	8.9	12.2	11.1	7.8	8.9
	맞벌이 가구	(1,647)	27.3	19.3	14.8	9.1	8.6	9.0	5.8	6.2
	한부모·조손 가구	(328)	29.3	14.7	10.2	10.7	8.4	11.6	8.4	6.7
	기초생활보장 수급가구	(136)	21.4	19.0	16.7	7.9	15.1	9.5	4.8	5.6
	코로나 관련 돌봄 어려움 경험 가구	(683)	26.3	25.0	13.5	7.0	6.2	4.9	10.2	6.7

주: 가구 특성별 소구분은 상호배타적으로 구분된 범주가 아니기 때문에 소구분별 사례 수의 합이 전체 사례 수와 불일치함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

3. 주요 분석결과 및 시사점

□ 코로나 관련 사회서비스 욕구와 이용실태 요약

- 사회서비스 영역별로 코로나로 인해 기존 서비스 이용 어려움을 경험한 가구는 전체 조사대상 가구의 8% 미만이었음
- 코로나로 인한 휴교 및 시설 휴관 조치가 취해지고 대면 방식의 서비스 제공이 제한됨에 따라 주로 교육 및 돌봄 서비스의 어려움이 발생함
 - － 돌봄가구원이 있는 가구의 약 4분의 1이 코로나로 인한 돌봄서비스 이용의 어려움을 경험함
 - － 주로 문화 및 여가 서비스, 아동 대상 서비스(돌봄, 교육지원)에서 코로나로 인한 서비스 양의 감소가 상대적으로 높게 나타남
- 비대면 방식이나 대체 서비스를 받은 가구의 경우 기존 서비스 양을 일부 유지할 수 있었음
 - － 서비스 양 감소에 대해 교육지원, 아동돌봄, 고용 및 직업훈련 서비스의 경우 비대면 서비스로 전환한 경우가 많았는데, 교육이나 훈련의 경우 강습 방식의 서비스를 다수 포함하고 있어 비대면으로 제공될 수 있었기 때문으로 추측됨
 - － 반면 노인돌봄, 재활, 신체건강 관련 서비스는 비대면 제공이 어렵기 때문에 다른 서비스로 대체하여 받은 비율이 높았음
 - － 모든 서비스 영역에서 기존 서비스 이용 어려움을 해결하지 못한 가구의 비율이 26.4%~61.8%로 적지 않았고 신체 및 정신건강, 문화 및 여가 서비스는 어려움 경험 가구의 절반 이상이 어려움을 해결하지 못함
- 코로나로 인한 추가적인 어려움 경험을 파악한 결과, 전체 가구의 16.8%가 1개 이상의 코로나 관련 어려움을 경험함
- 코로나로 인한 추가적 어려움을 경험한 가구들은 대부분 국가나 민간 기관의 지원을 받지 못했고 지원을 받은 경우에도 어려움을 충분히 해결하지 못했음
 - － 특히 코로나로 인한 공간(자가격리, 재택근무 및 비대면 교육) 문제나 자녀

사회성 저하에 대해 외부지원을 필요로 한 가구의 절반 이상이 국가, 민간, 친인척 등의 지원을 받지 못했음

- 국가나 민간의 지원을 받지 못한 주된 이유는 서비스 자체가 없거나 코로나 상황으로 서비스 이용이 어려웠기 때문임

□ 사회서비스 이용에서 코로나 관련 위기 집단

○ 코로나 위기는 기존 사회서비스 이용에 영향을 미치고 새로운 사회서비스 욕구를 발생시키는 것으로 파악됨. 가구 유형 및 특징을 바탕으로 코로나 관련 사회서비스 욕구 및 이용 변화를 파악한 결과는 아래와 같음¹²⁾

○ 코로나로 인한 기존 서비스 이용의 어려움과 추가적인 어려움 경험에서 소득 수준별 차이가 일부 나타났으나, 전체적으로 코로나 관련 사회서비스 어려움이 경제적 취약계층에 한정되지 않았음

- 노인돌봄, 신체건강, 정신건강, 교육지원, 고용 등의 서비스에서 저소득 가구의 기존 서비스 이용의 어려움이 상대적으로 높게 나타남. 코로나로 인한 추가적 어려움에서도 가족 내 갈등 증가, 비대면 교육 장비 부족, 구직활동 곤란에서 저소득 가구의 어려움 경험이 상대적으로 높았음

- 다만, 기존 아동돌봄 서비스의 경우 소득수준별 어려움의 차이가 두드러지지 않았으며, 기존 서비스의 이용량 변화에서도 소득수준별 일관된 양상을 보이지 않음

○ 거주지역별 사회서비스 관련 어려움을 파악한 결과, 읍면부 대비 도시 지역에서 어려움을 경험한 비율이 높았는데, 이는 기존 사회서비스 인지 및 이용경험의 영향 외에도 상대적으로 도시 지역이 국내 코로나 1~4차 유행의 영향을 더 많이 받았기 때문으로 추정됨

○ 가구 특성별로 코로나로 인한 사회서비스 이용 및 욕구 변화를 살펴보면, 영유아 및 아동 양육 가구가 상대적으로 코로나의 영향을 더 크게 받았음

12) 코로나 관련 서비스 영역, 어려움 유형별 해당 사례수(어려움 경험 및 외부지원 필요)가 적은 경우가 많아 본 연구는 소득수준, 거주지역, 가구 특성별 어려움 경험 가구의 비율을 기술적으로 제시하는 수준에 그치고 있음.

- 코로나로 인한 휴교, 시설 휴관 등으로 영유아 및 아동 양육 가구의 약 3분의 1이 기존 아동 돌봄 서비스 이용에서 어려움을 겪음
- 코로나로 인한 추가적 어려움에서도 영유아 및 아동 양육가구에서 추가 돌봄 필요, 가족 내 갈등 증가, 자녀 사회성 저하, 정신건강 악화를 경험한 비율이 상대적으로 높았음
- 또한 아동(만6세 이상) 양육 가구의 코로나로 인한 공간 관련 어려움이 상대적으로 높게 나타났음

○ 다음으로 맞벌이 가구, 1인 가구, 한부모 가구의 경우에도 일부 코로나 관련 어려움에 더욱 취약했던 것으로 파악됨

- 맞벌이 가구의 경우 추가 돌봄 필요, 자녀 사회성 저하, 공간 관련 어려움 경험 비율이 상대적으로 높았음
- 1인 가구의 경우 노인돌봄, 정신건강, 고용 관련 기존 서비스 이용의 어려움 경험 비율이 전체 평균보다 높았음
- 한부모 및 조손가구의 경우 고용 및 직업훈련 서비스 이용이나 구직활동 어려움이 상대적으로 높게 나타났음

□ 코로나 관련 어려움에 대응하기 위한 다면적 지원 확충 필요

○ 코로나 관련 사회서비스 욕구와 이용실태 분석결과, 경험 가구들이 비대면 방식이나 기존 서비스 대체를 통해 서비스 양을 일부 유지하였으며 비대면 방식 혹은 대체 서비스에 대한 만족도는 서비스별로 차이가 있었음

- 교육지원 등과 같이 비대면 방식으로 전환 가능한 서비스는 서비스 양적 수준을 어느 정도 유지할 수 있지만, 비대면 방식을 통해 서비스가 적절하게 전달되고 있는지, 서비스 목적을 달성하기에 효과적인지 등에 대한 검토를 필요로 함. 따라서 비대면 서비스 전환과 적절한 서비스 질 관리를 위한 지원을 필요로 함

○ 비대면 방식이 어려운 서비스의 경우 대체 서비스를 제공하여 어려움을 해결할 수 있는데 예를 들어 긴급돌봄, 긴급보육 등이 제공되었음

- 코로나 위기 상황이 장기화되고 오미크론 변이로 확진자 규모가 크게 확대되면서 긴급 서비스를 필요로 하는 대상의 규모가 확대됨에도 불구하고 여전히 긴급 서비스 자원이 제한되어 있다는 한계가 있음
 - 긴급 서비스 자원을 확충하기 위해 긴급 서비스 관련 예산 확충과 국공립 기관의 직접 서비스 확대가 병행될 필요가 있음
- 본 절의 분석결과, 코로나로 인해 정신건강 악화, 가족 내 갈등, 자녀 사회성 저하 등과 같은 어려움이 발생하였으나 관련 서비스가 부족하고 서비스가 있는 경우에도 코로나 상황에서 서비스 이용이 어려웠음
- 정신건강이나 갈등 관련 서비스는 기존에 제공되는 서비스와 관련 정보가 부족하였고 어려움을 경험한 가구는 주로 친인척 등의 도움을 받거나 민간 서비스를 받은 것으로 파악됨
 - 특히 영유아 및 아동 양육 가구를 중심으로 자녀의 사회성 저하에 따른 어려움을 경험하는 가구의 비율이 매우 높은 수준이나 이에 대응하는 적절한 서비스나 지원이 제공되지 못함
 - 코로나로 인해 발생한 개별 가구의 욕구에 대응하는 서비스가 확대되어야 하며, 포스트 코로나 시대에도 코로나로 인해 발생한 정신건강이나 아동의 사회성 저하 문제는 지속될 가능성이 있기 때문에 장기적 관점에서 서비스 개발이 필요할 것임

제2절 사회서비스 시장 확대 전략 모색: 돌봄 서비스를 중심으로

1. 분석개요

□ 분석 목적

- 본 절에서는 사회서비스 영역별 (잠재)수요자의 욕구를 분석하여 효과적인 사회서비스 시장 확대 방향을 모색하고자 함
- 이를 위해 서비스 영역별 시장 확대 가능성이 높은 집단을 선정, 해당 집단의 사회서비스 이용 경험과 불만족 사유, 정책 선호(정부 역할 기대) 등을 파악하여 시장 확대 전략에 반영하고자 함

□ 분석 방법 및 내용

- 분석 대상 서비스는 분석에 필요한 충분한 유효사례 및 관련 조사 정보를 확보할 수 있는 노인돌봄, 장애인돌봄, 보육, 방과후돌봄 등 돌봄서비스 분야로 한정함
- 분석 대상 가구는 ‘노인돌봄-노인이 있는 가구’, ‘장애인돌봄-장애인이 있는 가구’, ‘보육-영유아가 있는 가구’, ‘방과후돌봄-아동이 있는 가구’로 정의함
- 분석은 다음의 4가지 단계로 진행함
 - (1단계) 서비스 영역별 필요수준-비용지불의향 수준에 의한 집단 구분
 - 전체 수요자를 특정 기준에 의해 집단으로 구분하고, 이 중 전략적으로 집중할 집단을 선정하는 방식은 대표적인 마케팅 방식인 STP(Segmentation-Targeting-Positioning) 중 세분화(Segmentation) 및 표적집단 선정(Targeting)에서 차용함
 - 시장 세분화 및 표적집단 선정을 위한 기준은 상품 및 서비스의 특성, 기업의 특성 등을 반영하여 가장 매력적인 시장을 선정하기 위한 기준을 적용하게 됨

- 본 분석에서 수요자 세분화 및 집단간 비교 기준은 ‘서비스 필요 여부’ 및 ‘지불의향 여부’로 선정하고자 하며, 이는 사회서비스 시장을 확대할 수 있는 수요자 집단은 ①서비스를 필요로 하고 ②비용지불의향이 있어야 한다는 전제를 바탕으로 함
- (서비스 필요) 해당 사회서비스 관련 대상자가 존재하는 가구 중 해당 서비스가 필요했다고 응답한 가구는 ‘실수요’ 집단으로, 해당 서비스가 필요하지 않았다고 응답한 가구는 ‘잠재수요’ 집단으로 분류함
- 서비스에 대한 욕구 또는 필요는 서비스를 구매하고자 하는 가장 중요한 동기임
- 이때, 서비스가 필요하지 않다고 응답했음에도 해당 가구를 잠재수요 집단으로 분류하는 것은 관련 대상자가 있음에도 돌봄서비스를 전혀 필요로 하지 않는 가구는 매우 드물다는 가정에 기반함
- 또한, 설문문항에서 서비스 필요도를 여부(필요하다/필요하지 않다)로 측정하고 있으므로, 서비스 필요가 있지만 매우 낮은 경우, 현재는 필요가 없지만 향후에 필요할 경우 등이 ‘필요하지 않음’으로 응답될 수 있음
- (지불의향) 해당 사회서비스 이용을 위해 비용을 지불할 의향이 있다고 응답한 가구는 ‘지불의향’ 집단으로, 비용을 지불할 의향이 없다고 응답한 가구는 ‘비지불의향’ 집단으로 분류함
- 지불의향은 사회서비스가 일종의 공공재처럼 인식되는 현실을 고려했을 때 ‘그럼에도 불구하고 개인 비용을 낼 의향이 있는지’가 시장 확대에 중요한 변수로 작용할 것이므로 주요 기준으로 포함함
- 사회서비스 시장 확대 가능성은 ①> ②> ③> ④ 집단 순으로 높다고 볼 수 있으며, 정책지원 또는 개입이 필요한 주요 집단은 ②, ③임

〈표 4-2-1〉 사회서비스 수요 집단 유형화

지불의향 \ 필요	잠재수요	실수요
비지불의향	④ 우선순위 낮음	③ 공공 주도 필요
지불의향	① 시장 중심 가능	② 공공 지원을 통한 시장 확대 가능

－ (2단계) 수요 집단별 특징 분석

- 가구 유형 및 소득 수준에 따른 차이 분석

－ (3단계) 수요 집단별 서비스 이용 현황 분석

- 이용한 서비스 유형 및 서비스 공급 주체(정부/민간)
- 서비스 불만족 또는 이용 저해 요인 탐색: 가격(월평균 지불비용, 비용부담 수준), 서비스 양(현 이용시간, 희망이용시간, 양적 충분성 인식), 품질(전반적 서비스 품질 만족도)

－ (4단계) 수요 집단별 정부 역할 기대 분석

- 수요 집단별로 사회서비스 관련 정부가 취해야 할 노력에 대한 인식 파악

□ 분석의 한계

○ 유효 분석 가구수가 작은 분석값에 대한 해석 주의

- － 사회서비스의 전 영역에 대한 문항을 포함하는 본 조사의 특성 상 특정 사회서비스의 잠재수요 또는 실수요집단의 가구수가 제한되며, 지불의향까지 고려하여 집단을 다시 구분하기에 개별 집단에 속한 가구수가 더욱 줄어들음
- － 각 수요 집단이 응답한 값을 분석하면 개별 응답별로 속한 가구수가 매우 작아 의미 있는 값으로 볼 수 없으며 이 경우 해석에 주의를 요함
- 예를 들어, 특정 사회서비스 영역과 관련하여 지불의향이 있는 실수요 집단 내에서 A유형의 서비스를 이용하는 가구의 비율이 50%이더라도 그 가구수가 10가구 미만이라면 비율을 신뢰하기 어려울 수 있으므로 해당 값은 주의하여 해석해야 함

○ 지불의향이 없는 집단에 대한 해석 주의

- 본 분석에서 지불의향이 없다고 응답한 가구 중 다수는 실제 지불의향금액이 0보다 높을 가능성이 큼
- 공공재의 경우 본인이 비용을 실제 부담하지 않아도 공급이 확실히 될 것이라는 믿음을 가진 경우(무임승차) 실제 지불의향이 있는 금액보다 낮게 응답하는 경향을 보임(정혜경, 이순재, 2021).
 - 사회서비스 또한 무임승차의 가능성이 있으므로, 실제로 지불할 의향이 있는 금액보다 낮은 금액을 부르거나 아예 없다고 응답할 가능성이 큼
- 또한, 다수의 사회서비스에 대한 다양한 문항을 포함해야 하는 본 설문 특성상 지불의향을 조사함에 있어 이중양분선택형과 같이 구체적인 금액을 보기로 제시하는 방식을 사용하지 못하고 개방형으로 질문함에 따라 무응답 또는 극단값이 나올 가능성이 더 큼(정혜경, 이순재, 2021)
 - 보기를 제시했다면 낮은 금액으로라도 응답했을 사람들 다수가 '0', 즉 지불의향이 없다고 응답했을 가능성이 높음
- 따라서 지불의향이 없는 가구의 다수는 지불의향이 있지만 매우 낮은 가구일 수 있으나, 이는 임의적인 해석일 수 있어 본 분석에서는 응답값을 준용하여 지불의향의 유무로 집단을 구분하고 해석함

2. 분석결과

가. 수요 집단별 특징

1) 서비스 영역별 수요 집단 분포

- 노인, 장애인, 방과후 돌봄의 경우 ④잠재수요·저지불의향 집단의 비율이 상대적으로 큰 반면, 보육 수요 집단은 ②실수요·지불의향 집단의 비율이 가장 높음
- ④잠재수요·저지불의향 집단 비율은 노인돌봄 분야에서 56.1%, 장애인돌봄 분야 55.5%, 방과후돌봄 분야 60.2%로 각 분야에서 가장 비율이 높음

○ 반면, 보육 분야에서는 ②실수요·지불의향 집단의 비율이 43.0%로 가장 높음

□ 노인돌봄

○ 노인돌봄 관련 수요 집단의 비율은 ④잠재수요·저지불의향 집단(56.1%), ③실수요·저지불의향 집단(26.4%), ②실수요·지불의향 집단(13.3%), ①잠재수요·지불의향 집단(4.2%)순으로 높게 나타남

□ 장애인돌봄

○ 장애인돌봄 관련 수요 집단의 비율은 ④잠재수요·저지불의향 집단(55.5%), ③실수요·저지불의향 집단(31.8%), ②실수요·지불의향 집단(11.6%), ①잠재수요·지불의향 집단(1.2%)순으로 높게 나타남

□ 보육

○ 보육 관련 수요 집단의 비율은 ②실수요·지불의향 집단이 가장 높고(43.0%), ③실수요·저지불의향 집단(37.2%), ④잠재수요·저지불의향 집단(16.5%) ①잠재수요·지불의향 집단(3.3%) 순으로 나타남

□ 방과후돌봄

○ 방과후돌봄 수요 집단의 비율은 ④잠재수요·저지불의향 집단이 가장 높으며 (60.2%), ③실수요·저지불의향 집단(23.0%), ②실수요·지불의향 집단 (12.9%), ①잠재수요·지불의향 집단(4.0%) 순으로 나타남

〈표 4-2-2〉 서비스 영역별 수요 집단 분포

(단위: 가구, %)

구분	노인돌봄	장애인돌봄	보육	방과후돌봄
가구 수	(1,624)	(104)	(303)	(783)
①잠재수요·지불의향	4.2	1.2	3.3	4.0
②실수요·지불의향	13.3	11.6	43.0	12.9
③실수요·비지불의향	26.4	31.8	37.2	23.0
④잠재수요·비지불의향	56.1	55.5	16.5	60.2
계	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2) 가구유형별 수요 집단 분포

□ 노인돌봄

- 전반적으로 노인돌봄서비스에 대한 지불의향이 있는 집단에서는 노인으로만 구성된 가구에 비해 다양한 세대로 구성된 가구의 비율이 더 높게 나타남
 - 다양한 세대로 구성된 가구일수록 영유아, 아동, 노인 등 돌봄대상자가 다수 존재하는 반면 돌봄을 제공할 수 있는 가족 구성원은 한정되어있어 비용을 지불해서라도 서비스를 이용하려는 의향이 높은 것으로 추정됨
 - 성인자녀층의 소득 수준이 부모보다 상대적으로 높고 사회서비스에 비용을 지불한다는 개념에 더 익숙하기 때문일 수도 있음
 - ①잠재수요·지불의향 집단의 경우, 부부 가구(45.4%) 및 2세대 가구(16.0%)의 비율이 1인 가구(37.4%)에 비해 상대적으로 높음
 - ②실수요·지불의향 집단에서는 3세대 가구(13.4%)의 비율이 다른 집단에 비해 높게 나타남
 - ③실수요·비지불의향 내 3세대 가구(3%) > ④잠재수요·비지불의향 내 3세대 가구(2.2%)
 - ③실수요·비지불의향 집단에서는 1인 가구(60.3%)의 비율이 상대적으로 높음
 - 부부 가구(28.7%) > 2세대 가구(7.0%) > 3세대 가구(3.0%) > 기타 가구(1.0%)

- ④잠재수요·비지불의향 집단의 경우, 부부 가구(45.7%)의 비율이 상대적으로 높게 나타남
- 1인가구(40.1%) > 2세대 가구(11.0%) > 3세대 가구(2.2%) > 기타 가구(1.0%)

〈표 4-2-3〉 집단별 가구 유형: 노인돌봄

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타 가구	계
전체	(1,624)	3.8	9.9	39.5	45.6	1.2	100.0
①잠재수요·지불의향	(77)	0.0	16.0	45.4	37.4	1.3	100.0
②실수요·지불의향	(206)	13.4	9.5	33.0	42.3	1.9	100.0
③실수요·비지불의향	(400)	3.0	7.0	28.7	60.3	1.0	100.0
④잠재수요·비지불의향	(941)	2.2	11.0	45.7	40.1	1.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 장애인돌봄

- 장애인 가구에서는 지불의향이 없는 가구의 비율이 높음
 - 등록장애인 구성원이 있는 가구의 12.5%가 지불의향이 있다고 응답하였으며, 87.5%는 없다고 응답함
- 지불의향이 없는 집단 중 돌봄서비스가 필요하다고 응답한 집단에는 장애인 1인 가구에 비해 다세대로 구성된 가구의 비율이 높음
 - ③실수요·비지불의향 집단의 경우 지불의향은 없지만 장애인 돌봄서비스를 필요로 하는 집단으로, 2세대 가구(38.5%) 및 부부 가구(26.2%) 비율이 ④잠재수요·비지불의향 집단에 비해 상대적으로 높음
 - ④잠재수요·비지불의향 2세대 가구, 부부 가구 비율: 각 21.1%, 23%
 - 반면, ④잠재수요·비지불의향 집단은 상대적으로 1인 가구(54.4%)의 비율이 높음
 - ④잠재수요·비지불의향 부부 가구(23.0%) > 2세대 가구(21.1%)

〈표 4-2-4〉 집단별 가구 유형: 장애인돌봄

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	3세대 가구	2세대 가구	부부 가구	1인 가구	기타 가구	계
전체	(104)	5.7	25.7	24.4	43.4	0.9	100.0
①잠재수요·지불의향	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
②실수요·지불의향	(11)	33.4	15.0	18.5	33.1	0.0	100.0
③실수요·비지불의향	(36)	5.9	38.5	26.2	29.4	0.0	100.0
④잠재수요·비지불의향	(55)	0.0	21.1	23.0	54.4	1.5	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 보육

○ 모든 수요 집단에서 2세대 가구의 비율이 매우 높음

- 2세대 가구 비율: ①잠재수요·지불의향 100%, ②실수요·지불의향 98.5%, ③실수요·비지불의향 99.4%, ④잠재수요·비지불의향 96.2%

○ ④잠재수요·비지불의향 집단에서는 3세대 가구(3.9%)의 비율이 상대적으로 높음

- 3세대 가구 비율: ②실수요·지불의향 1.2%, ③실수요·비지불의향 0.6%
- 조부모와 동거할수록 보육서비스에 대한 필요와 지불의향이 낮은 것으로 추정되지만, 가구수가 적어 해석에 주의가 필요함

〈표 4-2-5〉 집단별 가구 유형: 보육

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	3세대 가구	2세대 가구	기타 가구	계
전체	(303)	1.3	98.5	0.1	100.0
①잠재수요·지불의향	(14)	0.0	100.0	0.0	100.0
②실수요·지불의향	(129)	1.2	98.5	0.3	100.0
③실수요·비지불의향	(113)	0.6	99.4	0.0	100.0
④잠재수요·비지불의향	(47)	3.9	96.2	0.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 방과후돌봄

- 방과후돌봄도 보육과 마찬가지로 모든 수요 집단에서 2세대 가구의 비율이 매우 높게 나타남
 - － 2세대 가구 비율: ①잠재수요·지불의향 97.2%, ②실수요·지불의향 97.6%, ③실수요·비지불의향 97.5%, ④잠재수요·비지불의향 97.9%
- 지불의향이 있는 집단에서 3세대 가구의 비율이 다른 집단에 비해 상대적으로 높게 나타남
 - － 3세대 가구 비율: ①잠재수요·지불의향 2.8% > ②실수요·지불의향 2.4% > ③실수요·비지불의향 2.1% > ④잠재수요·비지불의향 1.4%
 - － 보육서비스와 달리 지불의향이 있는 집단에 3세대 가구 비율이 상대적으로 높은 이유는 조부모세대의 연령대가 더 높아 더 이상 손자녀를 돌볼 수 없고 오히려 돌봄의 대상자가 되기 때문일 수 있다고 추정되나, 가구수가 적어 해석에 주의가 필요함

〈표 4-2-6〉 집단별 가구 유형: 방과후돌봄

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	3세대 가구	2세대 가구	기타 가구	계
전체	(783)	1.7	97.7	0.6	100.0
①잠재수요·지불의향	(33)	2.8	97.2	0.0	100.0
②실수요·지불의향	(100)	2.4	97.6	0.0	100.0
③실수요·비지불의향	(159)	2.1	97.5	0.5	100.0
④잠재수요·비지불의향	(491)	1.4	97.9	0.8	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3) 소득 수준별 수요 집단 분포

□ 노인돌봄

- 노인돌봄서비스를 필요로 하는 집단일수록 저소득가구의 비율이 높음
 - － ①잠재수요·지불의향 및 ④잠재수요·비지불의향에서 전국가구 월평균소득 50% 이하 가구의 비율은 각각 39.7%, 31.3%임

- 반면, ②실수요·지불의향 및 ③실수요·비지불의향에서 해당 가구의 비율은 각각 52.2%, 62.4%로 상대적으로 높음
- 실수요 집단 내에서는 지불의향이 있으면 소득이 높은 가구의 비율이 상대적으로 높게 나타남
 - 지불의향이 있는 집단은 전국가구 월평균소득 100% 초과 가구 비율이 16.1%인 반면, 지불의향이 없는 집단은 8.2%임
- 반면, 잠재수요 집단 내에서는 지불의향이 있으면 저소득가구의 비율이 상대적으로 높게 나타남
 - ①잠재수요·지불의향 집단에서 전국가구 월평균소득 50% 이하인 가구 비율은 39.7%로, ④잠재수요·비지불의향 집단 31.3%보다 다소 높음
 - 저소득 가구는 노인돌봄서비스 이용 시 무료 또는 저렴한 가격으로 이용할 수 있음. 또한 필요도가 낮은 집단이므로 필요로 하는 서비스 양이 많지 않음. 따라서 비용을 추가로 지불하더라도 낮은 수준일 것으로 예상하여 비용 지불의향이 있다고 응답할 수 있음

〈표 4-2-7〉 집단별 소득 수준: 노인돌봄

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	전국가구 월평균소득 50%이하	전국가구 월평균소득 50%초과~ 100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과	계
전체	(1,624)	42.6	42.1	15.3	100.0
①잠재수요·지불의향	(77)	39.7	44.2	16.1	100.0
②실수요·지불의향	(206)	52.2	31.7	16.1	100.0
③실수요·비지불의향	(400)	62.4	29.4	8.2	100.0
④잠재수요·비지불의향	(941)	31.3	50.3	18.4	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석.

□ 장애인돌봄

- 지불의향이 없는 집단 중 서비스가 필요하다고 응답한 집단에서 저소득 가구의 비율이 상대적으로 높게 나타남

- 지불의향이 없는 실수요집단(③)에서 전국가구 월평균소득 50% 이하 가구의 비율은 63.3%이며, 지불의향이 없는 잠재수요집단(④)에서는 57.7%로 나타남

〈표 4-2-8〉 집단별 소득 수준: 장애인돌봄

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	전국가구 월평균소득 50%이하	전국가구 월평균소득 50%초과~ 100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과	계
전체	(104)	59.8	31.5	8.8	100.0
①잠재수요·지불의향	(2)	58.3	41.7	0.0	100.0
②실수요·지불의향	(11)	59.9	40.1	0.0	100.0
③실수요·비지불의향	(36)	63.3	25.7	11.0	100.0
④잠재수요·비지불의향	(55)	57.7	32.7	9.5	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 보육

○ 실수요집단에서 저소득가구의 비율이 비교적 높게 나타남

- ②실수요·지불의향 및 ③실수요·비지불의향 집단에서 전국가구 월평균소득 50% 이하 가구의 비율은 각각 19.5%, 17.9%로 나타남. 같은 집단에서 전국가구 월평균소득 50% 초과 100% 이하 가구의 비율은 각각 73.8%, 72.8%임
- ①잠재수요·지불의향 및 ④잠재수요·비지불의향 집단에서는 전국가구 월평균소득 50% 이하인 저소득가구 비율이 각각 25.0%, 21.0%로 다소 높게 나타남. 반면, 같은 집단에서 전국가구 월평균소득 50% 초과 100% 이하 가구 비율은 각각 62.3%, 62.5%로 실수요집단에 비해 비교적 낮게 나타남
 - 잠재수요 집단은 가구수가 적어 해석에 주의가 필요함

〈표 4-2-9〉 집단별 소득 수준: 보육

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	전국가구 월평균소득 50%이하	전국가구 월평균소득 50%초과~ 100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과	계
전체	(303)	19.3	71.2	9.5	100.0
①잠재수요·지불의향	(14)	25.0	62.3	12.7	100.0
②실수요·지불의향	(129)	19.5	73.8	6.8	100.0
③실수요·비지불의향	(113)	17.9	72.8	9.3	100.0
④잠재수요·비지불의향	(47)	21.0	62.5	16.5	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 방과후돌봄

○ 방과후돌봄서비스에 대한 수요 집단은 소득 수준에 의한 차이가 크지 않음

－ ①잠재수요·지불의향 집단의 경우 다른 집단에 비해 전국가구 월평균소득 50% 이하인 저소득가구(2.8%) 비율이 상대적으로 낮음

- 전국가구 월평균소득 50% 이하: ②실수요·지불의향 11.5%, ③실수요·비지불의향 9.7%, ④잠재수요·비지불의향 9.3%

〈표 4-2-10〉 집단별 소득 수준: 방과후돌봄

(단위: 가구, %)

구분	가구 수	전국가구 월평균소득 50%이하	전국가구 월평균소득 50%초과~ 100%이하	전국가구 월평균소득 100%초과	계
전체	(783)	9.4	81.3	9.3	100.0
①잠재수요·지불의향	(33)	2.8	86.6	10.6	100.0
②실수요·지불의향	(100)	11.5	80.5	8.0	100.0
③실수요·비지불의향	(159)	9.7	80.9	9.4	100.0
④잠재수요·비지불의향	(491)	9.3	81.3	9.4	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나. 집단별 서비스 이용 현황

1) 서비스 영역

□ 서비스를 필요로 한 가구가 서비스를 이용한 경험을 갖고 있으므로 응답 가구는 ②실수요·지불의향 집단 또는 ③실수요·비지불의향 집단에 속함. 즉, 지불의향에 따른 이용 현황의 차이를 분석함

○ 예외적으로 방과후돌봄은 서비스가 필요하지 않다고 응답한 집단에서도 서비스 이용 경험이 있다고 응답한 가구가 2가구 존재하나 가구수가 매우 적어 의미 있는 분석값을 제시하기 어려움. 이에 해당 가구들은 분석에서 제외하고 표주석에서 해당 가구의 값을 별도 제시함

－ 잠재수요·지불의향 1가구, 잠재수요·비지불의향 1가구

○ 2개 이상의 서비스 영역을 이용한 사례는 복합이용 영역으로 별도 제시함

□ 노인돌봄

○ 지불의향이 있는 집단은 지불의향이 없는 집단에 비해 시설이용(24.3%) 및 재가방문(44.0%) 이용 비율이 높음

－ 비지불의향 집단의 시설이용서비스 이용 비율은 13.2%, 재가방문서비스 이용 비율은 34.8%임

○ 지불의향이 없는 집단은 상대적으로 현물제공(28.7%) 이용 비율이 높음

－ 지불의향이 있는 집단의 현물제공 이용 비율은 14.4%임

□ 장애인돌봄

○ 지불의향이 없는 집단에서는 의향이 있는 집단에 비해 상대적으로 재가방문(49.5%)의 비율이 높게 나타남

－ 지불의향이 있는 집단의 재가방문 이용 비율은 35.9%로 비교적 낮음. 반

면, 시설이용서비스 이용 비율은 38.9%로 지불의향이 없는 집단(14.9%)보다 높으나 가구수가 적어 제한적으로 해석해야 함

□ 보육

○ 보육서비스는 전체적으로 시설이용 비율이 높음(79.4%)

○ 그러나 지불의향이 있는 집단에서는 의향이 없는 집단에 비해 상대적으로 재가방문 비율은 높고(17.3%), 시설이용 비율은 낮게 나타남(76.4%)

－ 지불의향이 없는 집단의 재가방문 비율은 11.9%, 시설이용 비율은 83.4%임

□ 방과후돌봄

○ 지불의향이 있는 집단의 시설이용 비율(88.6%)은 지불의향이 없는 집단(93.1%)에 비해 상대적으로 낮음

〈표 4-2-11〉 집단별 서비스 이용 현황(1): 서비스 영역

(단위: 가구, %)

서비스 영역	구분	가구 수	시설생활	시설이용	재가방문	현물제공	복합이용	계
노인 돌봄	②실수요·지불의향	(113)	5.7	24.3	44.0	14.4	9.2	100.0
	③실수요·비지불의향	(194)	2.8	13.2	34.8	28.7	20.3	100.0
	전체	(307)	3.9	17.2	38.1	23.5	16.3	100.0
장애인 돌봄	②실수요·지불의향	(9)	—	38.9	35.9	7.0	18.3	100.0
	③실수요·비지불의향	(32)	—	14.9	49.5	18.9	16.8	100.0
	전체	(41)	—	21.0	46.0	15.9	17.2	100.0
보육	②실수요·지불의향	(113)	—	76.4	17.3	2.6	3.7	100.0
	③실수요·비지불의향	(80)	—	83.4	11.9	4.1	0.6	100.0
	전체	(193)	—	79.4	15.0	3.2	2.4	100.0
방과후 돌봄	②실수요·지불의향	(67)	—	88.6	9.9	0.0	1.5	100.0
	③실수요·비지불의향	(86)	—	93.1	4.7	1.5	0.8	100.0
	전체	(153)	—	91.3	6.7	0.9	1.1	100.0

주: 1) 복합이용은 2개 이상의 서비스 영역을 이용 중인 사례를 의미함

2) 노인돌봄 합계 및 전체값은 '기타' 응답을 포함한 수치임(집단별 1명, 총 2명)

3) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구 및 잠재수요·비지불의향 1가구는 시설이용서비스를 이용함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2) 공급주체(정부/민간)

□ 노인돌봄

- 지불의향이 있는 집단은 의향이 없는 집단에 비해 정부서비스 이용 비율이 낮고 (73.9%), 민간서비스 이용 비율이 비교적 높음(19.5%)
 - 지불의향이 없는 집단의 정부서비스 이용 비율은 89%, 민간서비스 이용 비율은 7.5%임

□ 장애인돌봄

- 지불의향이 없는 집단의 정부서비스 이용 비율(84.5%)은 지불의향이 있는 집단에 비해 상대적으로 낮음
 - 지불의향이 있는 집단에 속한 가구는 모두 정부서비스를 이용 중이나, 가구수가 적어 해석에 주의가 필요함

□ 보육

- 지불의향이 있는 집단은 없는 집단에 비해 민간서비스 비율이 상대적으로 높음 (34.1%)
 - 지불의향이 없는 집단의 민간서비스 비율은 19.2%인 반면, 정부서비스 이용 비율은 75.3%로 지불의향이 있는 집단의 정부서비스 이용 비율(60.6%)보다 높음

□ 방과후돌봄

- 방과후돌봄 서비스 수요 집단의 경우, 지불의향에 의한 서비스 제공주체의 차이가 크지 않음
 - 지불의향이 있는 집단의 정부서비스 이용 비율은 73.9%로 지불의향이 없는 집단의 75.9%와 유사한 수준임
 - 민간서비스의 경우도 지불의향이 있는 집단은 21.7%, 지불의향이 없는 집단은 22.6%로 유사함

〈표 4-2-12〉 집단별 서비스 이용 현황(2): 제공주체

(단위: 가구, %)

서비스 영역	구분	가구 수	정부	민간	정부+민간	계
노인돌봄	②실수요·지불의향	(113)	73.9	19.5	6.6	100.0
	③실수요·비지불의향	(194)	89.0	7.5	3.5	100.0
	전체	(307)	83.5	11.9	4.7	100.0
장애인돌봄	②실수요·지불의향	(9)	100.0	—	—	100.0
	③실수요·비지불의향	(32)	84.5	8.3	7.2	100.0
	전체	(41)	88.5	6.2	5.3	100.0
보육	②실수요·지불의향	(113)	60.6	34.1	5.4	100.0
	③실수요·비지불의향	(80)	75.3	19.2	5.5	100.0
	전체	(193)	66.8	27.8	5.4	100.0
방과후돌봄	②실수요·지불의향	(67)	73.9	21.7	4.5	100.0
	③실수요·비지불의향	(86)	75.9	22.6	1.5	100.0
	전체	(153)	75.1	22.2	2.7	100.0

주: 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구는 민간서비스를, 잠재수요·비지불의향 1가구는 정부서비스를 이용함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3) 서비스 이용량 및 양적 충분성

□ 서비스 이용량은 서비스 분야별 대표적인 서비스 영역에 대하여 정부 또는 민간 서비스 이용시간을 바탕으로 분석함

□ 양적 충분성은 대표적인 서비스 영역의 이용시간과 희망 이용시간 비교, 전체 서비스 영역의 양적 충분성에 대한 응답(11점 척도, 0% ~ 100%)을 통해 분석함

□ 노인돌봄

○ (재가방문 기준) 지불의향이 있는 집단은 지불의향이 없는 집단에 비해 정부서비스 이용 시간이 상대적으로 길었으며, 희망하는 이용시간도 더 긴 것으로 나타났다

— 지불의향이 있는 집단의 정부서비스 주당 평균 이용시간은 7.5시간, 민간서비스 주당 평균 이용시간은 6.4시간이며, 주당 평균 8.8시간 이용하기를 희망하였음

— 지불의향이 없는 집단은 정부서비스를 주당 평균 6.1시간 이용 중이고, 민

간서비스를 주당 평균 10.7시간 이용 중이며, 주당 평균 7.3시간 이용하기를 희망하는 것으로 나타남

- 지불의향이 있는 집단은 필요에 비해 서비스 양이 충분했던 정도에 대하여 평균 85.4% 충분했다고 응답함
 - 지불의향이 없는 집단은 평균 79.6%만큼 충분했다고 응답하여, 지불의향이 높은 집단에 비해 양적 충분성이 다소 낮다고 인식하는 것으로 나타남

□ 장애인돌봄

- (제가방문 기준) 지불의향이 없는 집단의 정부서비스 주당 평균 이용시간은 5.2시간, 민간서비스 주당 평균 이용시간은 7.7시간으로 민간서비스 이용시간이 다소 길게 나타났으며, 희망 이용시간은 주당 평균 6.7시간으로 나타남
 - 정부서비스 이용시간이 희망하는 이용시간보다 짧음
 - 민간서비스 이용시간은 가구수가 적어 제한적 해석이 필요함
- 지불의향이 있는 집단에서도 정부서비스 이용시간이 주당 평균 7.4시간으로 희망 이용시간(10.2시간)보다 짧게 나타났으나, 가구수가 적어 해석에 주의가 필요함
- 지불의향이 없는 집단은 서비스의 양적 충분성이 평균 86.1%라고 응답하였으며, 이는 지불의향이 있는 집단의 평균 79.8%보다 다소 높은 수치임
 - 지불의향이 있는 집단의 가구수가 적어 해석에 주의가 필요함

〈표 4-2-13〉 집단별 서비스 이용 시간: 노인돌봄, 장애인돌봄 (재가방문)

(단위: 시간, 가구)

서비스 영역	구분	정부서비스 이용시간		민간서비스 이용시간		희망 이용시간	
		평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
노인 돌봄	②실수요·지불의향	7.5(5.9)	54	6.4(7.5)	11	8.8(6.9)	65
	③실수요·비지불의향	6.1(5.7)	100	10.7(14.3)	6	7.3(6.4)	105
	전체	6.5(5.8)	154	7.9(10.2)	17	7.8(6.6)	170
장애인 돌봄	②실수요·지불의향	7.4(4.9)	6	—	—	10.2(5.8)	6
	③실수요·비지불의향	5.2(4.6)	18	7.7(5.1)	2	6.7(4.5)	20
	전체	5.7(4.7)	24	7.7(5.1)	2	7.4(4.9)	26

주: 1) 가구 수는 가중치 적용 전, 평균은 표본가중치를 사용하여 분석한 값임

2) 괄호()는 표준편차임

3) 노인돌봄 재가방문 서비스 관련 정부서비스와 민간서비스를 모두 이용한 가구는 1가구로, 정부서비스 이용시간은 3시간, 민간서비스 이용시간은 3시간, 희망이용시간은 3시간으로 응답하였음

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 보육

○ (시설이용 기준) 지불의향이 있는 집단은 정부서비스 이용시간이 주당 평균 15.2시간으로 지불의향이 없는 집단(16.6시간)보다 다소 짧음

— 반면, 민간서비스 이용시간은 지불의향이 있는 집단의 경우 주당 평균 13.3시간으로 지불의향이 없는 집단의 10.6시간보다 다소 김

— 희망 이용시간은 각각 19.8시간, 19.3시간으로 큰 차이가 없으나 모두 현 이용시간보다 긴 시간 이용하기를 원함

○ 지불의향이 있는 집단은 양적 충분성을 평균 81.5%로 평가하였으며, 이는 지불의향이 없는 집단의 84.0%보다 다소 낮음

□ 방과후돌봄¹³⁾

○ (시설이용 기준) ②실수요·지불의향 집단의 정부서비스 주당 평균 이용시간은

13) 방과후돌봄 시설이용 서비스 관련 정부서비스와 민간서비스를 모두 이용하는 가구는 5가구임. 해당 가구의 정부서비스 이용시간 평균은 3.2시간, 민간서비스 이용시간 평균은 3.1시간, 희망이용시간 평균은 9.7시간임 (가중치 적용)

4.16시간으로 ③실수요·비지불의향 집단 주당 평균 5.6시간보다 짧음

- 민간서비스의 경우, ②실수요·지불의향 집단의 이용시간은 주당 평균 4.7시간이며, ③실수요·비지불의향 집단의 주당 평균 3.0시간보다 다소 깊
- 희망 이용시간은 지불의향이 있는 집단의 경우 주당 평균 6.6시간으로, 지불의향이 없는 집단(5.9시간)보다 다소 깊

○ 지불의향이 있는 집단은 서비스 양적 충분성을 평균 83.2%로 평가하였으며, 이는 지불의향이 없는 집단이 77.1%로 평가한 것보다 다소 높은 수준임

〈표 4-2-14〉 집단별 서비스 이용 시간: 보육, 방과후돌봄 (시설이용)

(단위: 시간, 가구)

서비스 영역	구분	정부서비스 이용시간		민간서비스 이용시간		희망 이용시간	
		평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
보육	②실수요·지불의향	15.2(14.0)	56	13.3(12.9)	39	19.8(17.6)	89
	③실수요·비지불의향	16.6(14.0)	49	10.6(13.3)	20	19.3(15.7)	66
	전체	15.9(13.9)	105	12.4(13.0)	59	19.6(16.7)	155
방과후 돌봄	②실수요·지불의향	4.2(2.7)	46	4.7(3.4)	16	6.6(4.2)	58
	③실수요·비지불의향	5.6(4.3)	62	3.0(1.5)	19	5.9(5.4)	80
	전체	5.1(3.8)	108	3.7(2.6)	35	6.2(5.0)	138

주: 1) 괄호()는 표준편차임

2) 보육 시설이용 서비스 관련 정부서비스와 민간서비스를 모두 이용하는 가구는 10가구이며, 해당 가구들의 정부서비스 이용시간 평균은 5.8시간, 민간서비스 이용시간 평균은 5.0시간, 희망이용시간 평균은 7.9시간임 (가중치 적용)

3) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구는 민간서비스를 2시간 이용했으며 2시간 이용하길 희망함. 잠재수요·비지불의향 1가구는 정부서비스를 3시간 이용했으며 4시간 이용하길 희망함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

〈표 4-2-15〉 집단별 서비스 양적 충분성 인식

(단위: 점, 가구)

구분	노인돌봄		장애인돌봄		보육		방과후돌봄	
	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
전체	8.2(1.5)	307	8.5(1.5)	41	8.3(1.4)	193	7.9(1.4)	153
②실수요·지불의향	8.5(1.7)	113	8.0(1.8)	9	8.2(1.4)	113	8.3(1.3)	67
③실수요·비지불의향	8.0(1.44)	194	8.6(1.3)	32	8.4(1.3)	80	7.7(1.4)	86

주: 1) 괄호()는 표준편차임

2) 점수는 0점(0%)부터 10점(100%)까지, 11점 척도로 측정됨

3) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구는 8점, 잠재수요·비지불의향 1가구는 11점으로 응답함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

4) 지출 및 비용부담

□ 노인돌봄

- 지불의향이 있는 집단은 월평균 14만 6천원을 노인돌봄서비스에 지출한 반면, 지불의향이 없는 집단은 2만 7천원을 지출함
 - 노인돌봄서비스 비용 지출이 없는 가구를 제외하면, 지불의향이 있는 집단의 월평균 지출액은 25만 9천원, 지불의향이 없는 집단의 월평균 지출액은 19만 2천원임
- 지불의향이 있는 집단이 느끼는 비용부담 수준은 평균 3.1점으로, 지불의향이 없는 집단 평균 3.5점보다 다소 낮음

□ 장애인돌봄

- 지불의향이 있는 집단은 월 10만 8천원을, 지불의향이 없는 집단은 월 6천원을 지출하였으나, 지불의향이 있는 집단의 가구수가 적어 제한적 해석 필요
 - 비용 지출이 없는 가구를 제외하면, 지불의향이 있는 집단은 월 21만원을, 지불의향이 없는 집단은 월 5만 4천원을 지불하였으나 가구수가 적어 제한적으로 해석해야 함
- 지불의향이 있는 집단의 비용부담 인식 수준은 평균 2.9점으로, 지불의향이 없

는 집단(2.7점)보다 다소 높으나 비용 지출이 있는 가구 수가 적어 제한적으로 해석해야 함

□ 보육

- 지불의향이 있는 집단은 월평균 13만 4천원을 지출하며, 이는 지불의향이 없는 집단의 월평균 8만 5천원보다 높은 수준임
 - － 보육서비스 비용 지출이 없던 가구를 제외하면, 지불의향이 있는 집단의 월평균 지출액은 15만 7천원, 지불의향이 없는 집단의 월평균 지출액은 14만 2천원임
- 지불의향이 있는 집단과 의향이 없는 집단이 비용부담 인식 수준 평균은 3.0점으로 동일함

□ 방과후돌봄

- 지불의향이 있는 집단의 월평균 지출액은 5만 2천원으로, 이는 지불의향이 없는 집단의 4만 1천원보다 다소 높음
 - － 방과후돌봄서비스 비용 지출이 없던 가구를 제외하면, 지불의향이 있는 집단의 월평균 지출액은 7만 3천원, 지불의향이 없는 가구의 지출액은 8만 8천원임
- 지불의향이 있는 집단과 없는 집단의 비용부담 인식 수준 평균은 2.7점으로 동일함

〈표 4-2-16〉 집단별 월평균 서비스 총 지출액(1)

(단위: 천원, 가구)

구분	노인돌봄		장애인돌봄		보육		방과후돌봄	
	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
전체	70.4 (249.4)	307	32.2 (79.3)	41	113.1 (186.7)	193	45.4 (68.5)	153
②실수요·지불의향	146.0 (316.1)	113	108.0 (123.8)	9	133.6 (211.5)	113	52.2 (69.3)	67
③실수요·비지불의향	27.1 (189.3)	194	6.3 (31.0)	32	85.0 (142.5)	80	41.1 (67.9)	86

주: 1) 괄호()는 표준편차임

2) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구는 30만원, 잠재수요·비지불의향 1가구는 0원을 지출함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

〈표 4-2-17〉 집단별 월평균 서비스 총 지출액(2) (0원 제외)

(단위: 천원, 가구)

구분	노인돌봄		장애인돌봄		보육		방과후돌봄	
	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
전체	238.4 (414.4)	97	148.0 (115.1)	6	152.3 (202.5)	142	80.9 (74.1)	85
②실수요·지불의향	258.7 (385.6)	65	209.6 (88.0)	3	157.4 (221.5)	93	73.3 (72.1)	49
③실수요·비지불의향	191.8 (477.2)	32	54.4 (90.1)	3	142.2 (161.1)	49	88.2 (76.1)	36

주: 1) 괄호()는 표준편차임

2) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구는 30만원을 지출함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

〈표 4-2-18〉 집단별 서비스 비용부담 인식

(단위: 점, 가구)

구분	노인돌봄		장애인돌봄		보육		방과후돌봄	
	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
전체	3.2(0.8)	97	2.8(0.7)	6	3.0(0.7)	142	2.7(0.8)	85
②실수요·지불의향	3.1(0.9)	65	2.9(0.4)	3	3.0(0.7)	93	2.7(0.9)	49
③실수요·비지불의향	3.5(0.7)	32	2.7(1.0)	3	3.0(0.7)	49	2.7(0.8)	36

주: 1) 괄호()는 표준편차임

2) 월 평균서비스 총 지출액이 1천원 이상인 가구만 응답하도록 한 문항임

3) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구의 응답값은 4점임

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

5) 서비스 품질 만족도

□ 노인돌봄

- 지불의향이 있는 집단의 서비스 품질 만족도는 4.1점으로, 지불의향이 없는 집단의 만족도 3.9점보다 다소 높음

□ 장애인돌봄

- 지불의향이 있는 집단의 품질 만족도는 3.5점으로 지불의향이 없는 집단의 만족도 4.3점보다 낮으나 가구수가 적어 제한적 해석 필요

□ 보육

- 지불의향이 있는 집단의 품질 만족도는 4.0점으로 지불의향이 없는 집단의 만족도 3.9점보다 다소 높음

□ 방과후돌봄

- 지불의향이 있는 집단의 서비스 품질 만족도는 평균 3.9점으로 지불의향이 없는 집단의 서비스 만족도 3.7점보다 다소 높음

〈표 4-2-19〉 집단별 전반적 서비스 품질 만족도

(단위: 점, 가구)

구분	노인돌봄		장애인돌봄		보육		방과후돌봄	
	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수	평균	가구 수
전체	3.9(0.6)	307	4.1(0.6)	41	3.9(0.5)	193	3.8(0.5)	153
②실수요·지불의향	4.1(0.5)	113	3.5(0.5)	9	4.0(0.5)	113	3.9(0.5)	67
③실수요·비지불의향	3.9(0.7)	194	4.3(0.5)	32	3.9(0.5)	80	3.7(0.6)	86

주: 1) 괄호()는 표준편차임

2) 방과후돌봄: 잠재수요·지불의향 1가구 및 잠재수요·비지불의향 1가구는 모두 4점으로 응답함

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

다. 필요한 정부의 노력

□ 돌봄서비스 분야의 잠재수요자 및 실수요자를 대상으로 해당 돌봄서비스와 관련하여 필요한 정부의 노력을 응답하도록 한 결과, ‘다양한 기관 지원을 통한 서비스 확충’(50.6%)이 필요하다는 응답이 가장 큰 비율을 차지함

○ ‘국공립 시설 확충’(30.4%), ‘엄격한 기관 관리감독’(15.3%), ‘이용자 비용 지원’(3.8%)순으로 응답 비율이 높음

□ 노인돌봄

○ 지불의향이 있으면 상대적으로 이용자에 대한 비용 지원을 요구하는 응답자 비율이 높음

－ ①잠재수요·지불의향 집단의 8.6%, ②실수요·지불의향 집단의 6.7%가 이용자에 대한 비용 지원을 요구함

• ①잠재수요·지불의향 집단은 이용자 비용 지원을 요구한 가구수가 낮아 제한적 해석 필요

－ 반면, ③실수요·비지불의향 집단 및 ④잠재수요·비지불의향 집단에서 이용자 비용 지원을 요구한 비율은 각각 2.6%, 3.7%로 지불의향이 있는 집단에 비해 상대적으로 낮음

○ 지불의향이 없으면, 의향이 있는 집단에 비해 국공립 확충을 요구하는 응답 비율이 높음

－ ③실수요·비지불의향 및 ④잠재수요·비지불의향에서 국공립 확충을 요구하는 비율은 각각 32.3%, 28.3%임

－ 반면, ①잠재수요·지불의향 집단의 22.8%, ②실수요·지불의향 집단의 25.5%가 국공립 확충을 요구하고 있어, 지불의향이 없는 집단에 비해 비율이 낮음

□ 장애인돌봄

○ 지불의향이 없는 집단 내에서 필요 수준이 높을수록(③) 국공립 시설 확충

(37.3%) 및 엄격한 기관 관리감독(15.6%)에 대한 요구 비율이 높음

- 동일하게 지불의향이 없지만 필요 수준도 낮은 집단(④)에서 국공립 시설 확충을 요구하는 비율은 30.9%, 엄격한 기관 관리감독을 요구하는 비율은 1.9%로, 필요 수준이 높은 집단에 비해 상대적으로 낮음
- 엄격한 기관 관리감독 요구 비율은 가구수가 적어 제한적 해석 필요

□ 보육

- 서비스를 필요로 하고 지불의향이 있는 집단(②)은 국공립 시설 확충에 대한 요구 비율이 높게 나타남(37.3%). 반면, 기관에 대한 엄격한 관리 감독 요구는 상대적으로 낮게 나타남(11.8%)
- 서비스를 필요로 하나 지불의향은 없는 집단(③)의 경우, 국공립 시설 확충에 대한 요구 비율이 상대적으로 낮으며(29.0%) 엄격한 관리감독 요구 비율은 14.3%로 비교적 높음
- 또한, 다양한 기관 지원을 통한 확충 요구(53.9%)가 ②실수요·지불의향 집단(49.7%)에 비해 상대적으로 높게 나타남

□ 방과후돌봄

- 지불의향이 있는 집단일수록 의향이 없는 집단에 비해 다양한 기관 지원을 통한 서비스 확충을 요구하는 비율이 높게 나타남
- ①잠재수요·지불의향 집단의 57.3%, ②실수요·지불의향 집단의 58.3%가 다양한 기관 지원을 통한 서비스 확충을 요구함
- 반면 지불의향이 없는 집단의 경우 ③실수요·비지불의향 집단의 50.9%, ④잠재수요·비지불의향 집단의 46.5%가 같은 정책적 노력을 요구함
- 지불의향이 없는 집단일수록 서비스 기관에 대한 엄격한 관리감독에 대한 요구 비율이 비교적 높게 나타남
- ③실수요·비지불의향 집단의 16.5%, ④잠재수요·비지불의향 집단의 14.7%가 엄격한 관리감독을 요구함

－ 지불의향이 있는 집단의 경우 ①잠재수요·지불의향 집단의 7.4%, ②실수요·지불의향 집단의 13.3%가 엄격한 관리감독을 요구하고 있어 상대적으로 비율이 낮음

- ①잠재수요·지불의향 집단 중 엄격한 관리감독을 요구하는 가구수는 적어 제한적 해석 필요

○ 서비스를 필요로 하지 않는 집단에서는 서비스를 필요로 하는 집단에 비해 국공립 시설 확충을 요구하는 비율이 상대적으로 높게 나타남

－ ①잠재수요·지불의향 집단의 33%, ④잠재수요·비지불의향 집단의 35.6%가 국공립 시설 확충을 요구함

－ 반면, ②실수요·지불의향 집단의 24.6%, ③실수요·비지불의향 집단의 26.7%가 국공립 시설 확충을 요구하여, 잠재수요 집단에 비해 비율이 낮음

〈표 4-2-20〉 집단별 정부의 노력 필요 분야에 대한 인식

(단위: 가구, %)

서비스 영역	구분	가구 수	이용자에게 비용을 지원해야 한다	국공립 시설을 확충해야 한다	다양한 기관들을 지원하여 서비스를 확충해야 한다	서비스 기관에 대한 관리감독을 엄격히 실시해야 한다	계
전체		(2,685)	(107)	(790)	(1,387)	(401)	100.0
노인 돌봄	①잠재수요·지불의향	(77)	8.6	22.8	52.4	16.3	100.0
	②실수요·지불의향	(206)	6.7	25.5	47.2	20.7	100.0
	③실수요·비지불의향	(400)	2.6	32.3	46.7	18.5	100.0
	④잠재수요·비지불의향	(941)	3.7	28.3	55.6	12.5	100.0
	전체	(1,624)	(67)	(447)	(858)	(252)	100.0
장애인 돌봄	①잠재수요·지불의향	(2)	0.0	0.0	41.7	58.3	100.0
	②실수요·지불의향	(11)	0.0	57.4	42.7	0.0	100.0
	③실수요·비지불의향	(36)	0.0	37.3	47.2	15.6	100.0
	④잠재수요·비지불의향	(55)	8.0	30.9	59.3	1.9	100.0
	전체	(104)	(6)	(33)	(57)	(8)	100.0

(단위: 가구, %)

서비스 영역	구분	가구 수	이용자에게 비용을 지원해야 한다	국공립 시설을 확충해야 한다	다양한 기관들을 지원하여 서비스를 확충해야 한다	서비스 기관에 대한 관리감독을 엄격히 실시해야 한다	계
보육	①잠재수요·지불의향	(14)	6.3	12.7	62.9	18.0	100.0
	②실수요·지불의향	(129)	1.3	37.3	49.7	11.8	100.0
	③실수요·비지불의향	(113)	2.8	29.0	53.9	14.3	100.0
	④잠재수요·비지불의향	(47)	2.9	26.4	35.8	35.0	100.0
	전체	(303)	(10)	(99)	(151)	(43)	100.0
방과후 돌봄	①잠재수요·지불의향	(33)	2.3	33.0	57.3	7.4	100.0
	②실수요·지불의향	(100)	3.9	24.6	58.3	13.3	100.0
	③실수요·비지불의향	(159)	6.0	26.7	50.9	16.5	100.0
	④잠재수요·비지불의향	(491)	3.2	35.6	46.5	14.7	100.0
	전체	(783)	(30)	(251)	(390)	(112)	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

3. 주요 연구결과 및 시사점

□ 사회서비스 시장을 확대하기 위해서는 서비스 분야별로 사회서비스를 필요로 하고 지불의향이 있는 집단의 다음과 같은 특징을 고려할 필요가 있음

□ 노인돌봄

○ 성인자녀는 사회서비스에 비용을 지불할 능력이 있으면서 자녀 돌봄의 부담도 안고 있기 때문에 여러 세대로 구성된 가구일수록 지불의향이 있을 가능성이 큼. 저소득가구도 필요시 서비스에 비용을 지불할 의향이 있음. 충분한 시간 동안 이용하길 바라기 때문에 정부로 하여금 국공립이 아니더라도 다양한 기관의 서비스 양을 늘리고 대신 그 품질을 관리해주길 원함

- 지불의향이 있는 집단일수록 노인 단독가구보다 성인자녀가 포함된 가구의 비율이 높음
 - 특히, 서비스 필요와 지불의향이 모두 존재하는 집단에서 손자녀를 포함한 3세대 가구의 비율이 상대적으로 높음
- 영유아 또는 아동돌봄에 비해 노인돌봄은 지불의향이 있는 집단에 저소득 가구가 비교적 큰 비율을 차지함
- 지불의향이 있는 집단은 시설이용 및 재가방문 서비스 이용 비율이 높고, 현물제공서비스를 받는 비율은 상대적으로 낮음
- 재가방문 서비스를 이용하는 지불의향 집단은 비지불의향 집단에 비해 서비스 양은 충분하다고 느끼고 있으나, 현재 이용 중인 시간보다 더 긴 시간 이용하길 희망함
 - 특히, 민간서비스를 이용하는 경우 평균 이용시간이 희망 시간보다 더 짧음
- 지불의향이 있는 집단은 더 많은 비용을 지출하고 있음에도 상대적으로 비용부담을 낮게 인식하고 있음
- 서비스 확충에 대한 요구가 가장 큰 가운데, 서비스 필요와 지불의향이 모두 있으면 국공립보다는 이용자 비용 지원 및 기관에 대한 엄격한 관리감독을 요구하는 비율이 상대적으로 높음

□ 장애인돌봄

- 시설이용서비스 및 현물제공서비스를 중심으로 시장을 확대하는 방안을 우선적으로 고려할 수 있음. 국공립시설이 제공할수록, 서비스 품질이 담보될수록 지불의향도 높아질 수 있음
 - 지불의향이 있는 집단은 의향이 없는 집단에 비해 재가방문보다는 시설을 이용하거나 현물제공을 받는 비율이 높음
 - 지불의향이 있는 집단일수록 서비스 품질에 대한 만족도가 더 낮음
 - 서비스 필요와 지불의향이 모두 존재하는 집단일수록 국공립시설 확충을 희망함

□ 보육

- 국공립 시설을 중심으로 한 서비스 양 확대가 중요하며, 재가방문서비스를 중심으로 시장을 확대하는 방안도 고려할 수 있음
 - 보육 수요 집단인 영유아 가구는 돌봄서비스 필요도 및 지불의향이 높아 시장 확대 가능성이 가장 큼
 - 보육서비스는 재가방문보다 시설이용 비율이 더 높지만, 지불의향이 있으면 재가방문 이용 비율이 상대적으로 더 높음
 - 시설을 이용할 수 있는 시간이 한정적이기에 이를 보완하기 위해 재가방문서비스를 이용하는 것일 수 있음
 - 지불의향이 있는 집단 중 민간서비스를 이용하는 경우 이용시간은 정부서비스 이용시간보다 평균적으로 더 짧으며 희망 이용시간과 차이가 큼
 - 다른 돌봄서비스에 비해, 지불의향이 있는 집단과 없는 집단간 월평균 지출액(비용이 0원인 경우 제외) 및 비용부담 인식 수준에서 큰 차이가 나타나지 않음
 - 지불의향과 필요가 모두 있으면, 국공립서비스 확충에 대한 요구가 상대적으로 강하며, 기관에 대한 엄격한 관리감독에 대한 요구는 상대적으로 약함
 - 민간서비스시설 관리감독에 대한 기대가 낮고, 국공립시설 확충을 ‘서비

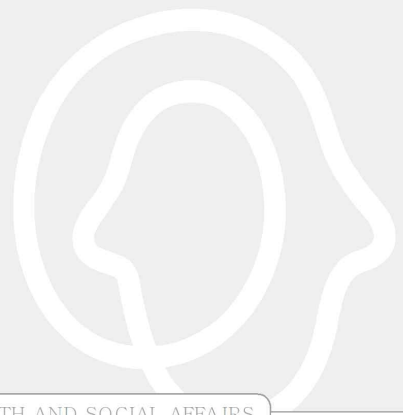
스 품질을 높이면서 서비스 양도 확충할 수 있는 방안'으로 인식하는 것으로 추정됨

- 즉, 국공립서비스가 충분히 공급된다면 비용을 별도로 지불해서라도 이용할 의사가 있다고 추정할 수 있음

□ 방과후돌봄

○ 보육과 유사하게 서비스 양 확대가 중요하며, 재가방문서비스를 통한 시장 확대 방향을 고려할 수 있음

- 방과후돌봄서비스도 재가방문보다 시설이용 비율이 높지만, 지불의향이 있는 집단에서는 재가방문의 비율이 상대적으로 높음
- 지불의향이 있는 집단은 의향이 없는 집단보다 정부서비스 이용시간이 짧고, 민간서비스 이용시간은 상대적으로 길며, 희망 이용시간보다는 적게 이용하고 있음
- 다른 돌봄서비스에 비해, 지불의향이 있는 집단과 의향이 없는 집단간 월평균 지출액(비용이 0원인 경우 제외) 및 비용부담 인식 수준에서 큰 차이가 나타나지 않음
- 지불의향이 있으면 다양한 기관 지원을 통한 서비스 확충을 요구하는 비율이 상대적으로 높음



제 5 장

청년층 부가조사

제1절 청년층 부가조사 배경

제2절 청년층 부가조사 개요

제3절 청년층 부가조사 분석 결과

제4절 주요 분석결과의 요약 및 시사점

제 5 장 청년층 부가조사

제1절 청년층 부가조사 배경

1. 청년 사회서비스의 필요성

- 저성장 경제 고착화, 노동시장 양극화, 사회이동성 약화 등 사회경제적 환경 변화는 이행기 청년이 직면하는 어려움을 확장하고 구조적으로 심화시키고 있음
 - 2021년 기준 15~29세 청년의 실업률은 7.8%로 근로 연령층(15~64세) 실업률 3.7%의 두 배 이상이며, 청년 비정규직 비율은 2003년 31.7%에서 2021년 42.0%로 급증하여 실업과 불안정 고용에 따른 소득빈곤 문제가 심화되고 있음(e나라지표, 2021)
 - 플랫폼 노동·프리랜서 등 비정형 일자리의 진입도 증가하면서 소득 불안정 뿐 아니라 사회보험 등 사회안전망의 보호로부터 배제될 위험이 높아짐
 - 고용 전망의 악화, 좋은 일자리의 감소, 일 경험 부족 등으로 인해 청년이 경험하는 노동시장에서의 취약성은 교육, 주거, 정신건강 등 청년 생활 전반의 어려움으로 확대되고 있으며 이후 생애주기로의 이행에 불안감을 가중시킴
 - 통계청 사회조사 결과에 따르면 청년의 계층 상승 이동가능성에 대한 긍정적 인식은 2009년 41.8%에서 2020년 24.8%로 낮아짐(김승연, 최광은, 박민진, 2020)
- 높은 빈곤 위험, 사회적 관계망의 약화, 1인 가구의 증가 등으로 인해 청년의 신체 및 정신 건강 문제도 심화되는 가운데, 코로나19 장기화로 인한 고용시장 악화, 비대면 교육 전환, 사회적 거리두기에 따른 사회적 관계 단절로 인한 건강 악영향은 가중됨
 - 코로나19 국민 정신건강 실태조사 결과에 따르면, 20대와 30대의 우울 위험

군 비율은 전 연령 대비 가장 높게 나타남(보건복지부, 2021)

□ 청년이 경험하는 사회적 위험은 확대되고 있지만 전통적 사회보장체계에서 청년은 사회안전망으로부터 배제된 ‘사라진 집단(missing youth)’이었다는 점에서 정책 개입의 필요성이 더욱 부각됨(변금선, 김승연, 박민진, 이혜림, 2021)

□ 청년 사회정책은 그 대상과 영역을 점차 확장해오고 있음

- 청년이 사회정책의 대상으로 인식되기 시작한 것은 1997년 외환위기 이후 노동시장 구조의 변화로 청년실업 문제가 고착화되면서부터임
- 산업사회에서 근로능력이 있는 청년은 사회정책의 수혜자가 아닌 취약인구집단을 보호하는데 필요한 물적 토대를 생산하는 동력으로 인식되었으나, 2000년대 들어 청년실업률이 증가함에 따라 정부 지원 대상으로 관심이 높아짐
- 청년 문제가 비단 일자리에 국한된 것은 아니었으나, 2010년대 중반까지 청년정책은 노동시장에 신규 진입하는 구직자 중심의 청년고용정책에서 크게 벗어나지 못하다가 문재인 정부 들어서 이행기 청년을 대상으로 삶의 모든 영역을 포괄하는 종합적 사회정책으로 확대됨
- 2018년 이후부터 청년 일자리대책(2018.3), 청년 주거지원 방안(2018.7), 청년기본법 제정(2020.8), 1·2차 청년의 삶 개선방안(2020.3, 2020.9), 제1차 청년정책 기본계획(2020.12), 2021년 청년정책 시행계획(2021.3), 청년특별대책(2021.8) 등 일련의 대책이 발표되었음

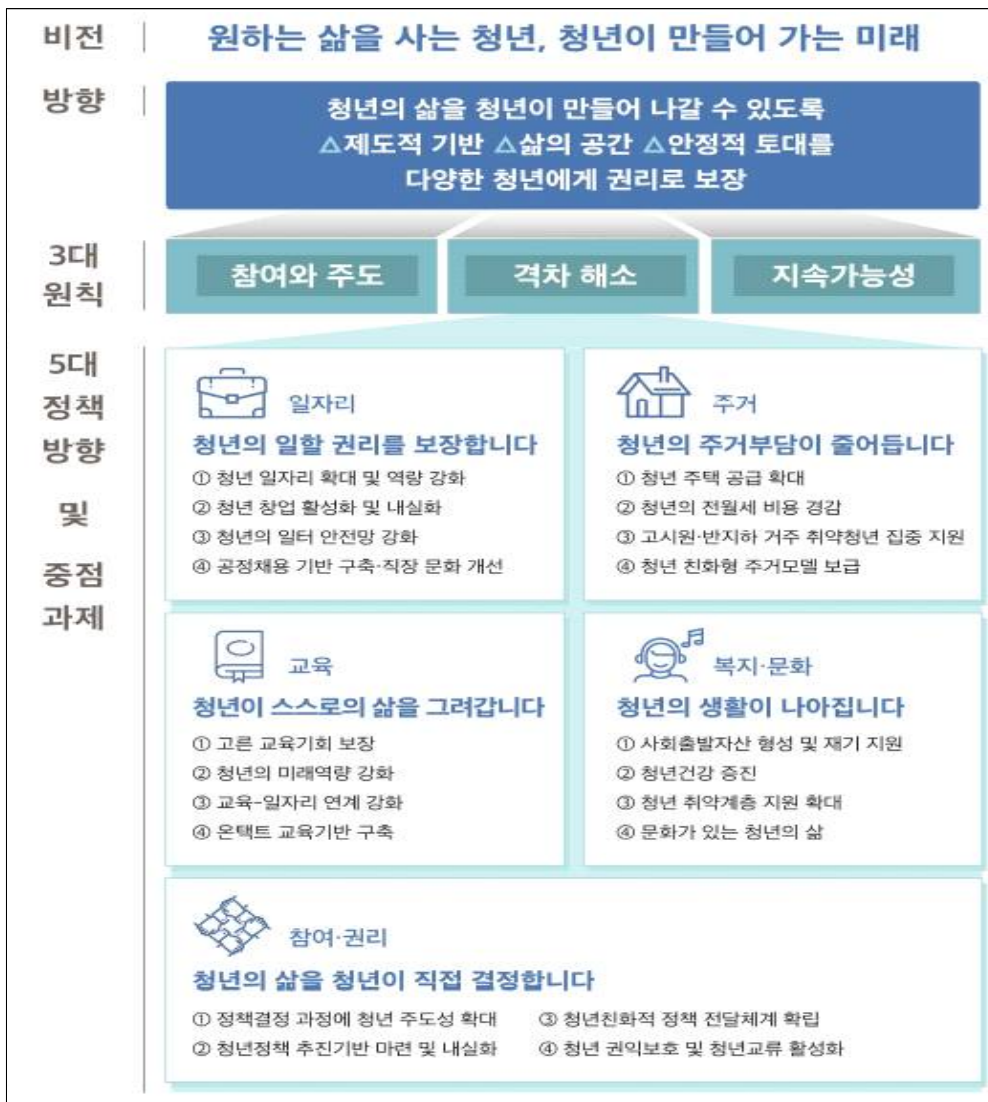
□ 2020년 제정된 「청년기본법」은 청년에 대한 종합적·체계적 지원을 제도화하였다는 점에서 의의를 지님

- 동법 제8조에 의거하여 정부는 5년마다 청년정책 기본계획을 수립하여야 하며, 기본계획에 따라 연도별 시행계획을 매년 수립·시행하여야 함
- 제1차 청년정책 기본계획은 참여와 주도, 격차 해소, 지속가능성의 3대 원칙으로 청년의 삶을 청년이 만들어 나갈 수 있도록 제도적 기반, 삶의 공간, 안정적 토대를 다양한 청년에게 권리로 보장하도록 하며, 이를 실현하기 위해 일자리,

주거, 교육, 복지·문화, 참여·권리의 5개 분야에서 중점과제를 제시하고 있음(관계부처 합동, 2020)

- 이러한 청년정책이 다른 대상 정책과 차별화되는 점은 정책 결정과정에 실질적인 주체로서 청년 당사자의 참여가 의무화된다는 것임(이송림, 2020)

[그림 5-1-1] 제1차 청년정책 기본계획의 주요 내용



자료: 관계부처 합동 (2020.12). 제1차 청년정책 기본계획('21~'25). p.7.

- 청년 정책의 범위가 확장되는 추세에도 불구하고, 여전히 청년을 대상으로 한 사회서비스는 소규모 재정으로 고용 지원서비스 중심으로 제공되고 있다는 점에서 다양한 영역에서 청년 사회서비스의 활성화가 필요함
- 2018년 중앙정부의 생애주기별 사회서비스 사업현황 분석결과에 따르면, 청년과 중장년대상 사회서비스 사업 수는 전체 사회서비스사업의 27.1%에 이르지만 예산규모는 2.2%에 불과함(안수란 외, 2018)
 - 내용상으로는 생애주기상 청년이면 이용할 수 있는 포괄적 사회서비스가 대부분이며, 청년 시기의 특정 문제를 위해 고안된 사회서비스는 소수였음
- 2021년 8월 청년특별대책(국무조정실, 2021)이 발표되면서 청년의 정서적 활력 제고와 문화 향유를 위한 청년마음건강바우처, 청년 조기중재센터 설치를 통한 통합정신건강증진사업, 1인 가구 사회적 관계망 형성 지원사업 등이 추진되면서 서비스 범위가 확장되고 있으나 청년이 가진 욕구의 다양성 및 이질성을 고려한 맞춤형 서비스의 확장이 요구됨

2. 선행조사 검토

- 청년을 대상으로 한 전국 규모의 조사는 2000년대 초반 노동시장에서 이행기 청년의 경제활동을 중심으로 실태를 파악하는 것에 초점을 두고 시작되었음
- 대표적으로 한국고용정보원이 통계청 승인통계로 매년 실시하고 있는 ‘청년패널조사’와 ‘대졸자 직업이동 경로조사’가 있음
 - 2001년부터 실시된 ‘청년패널조사’는 청년층(만 15~29세)의 학교에서 노동시장으로 이행(school to work transition) 및 이동과정에 대한 정보를 수집하여 청년층의 교육 및 고용안정 정책 수립을 위한 기초자료를 생산하고, 심층 분석을 통한 정책개발을 지원하기 위한 목적을 지님
 - 학교생활, 경제활동상태, 아르바이트 경험, 휴학 경험, 사교육 경험, 진로 발달, 현 직장, 동시일자리, 구직 활동 등에 관한 항목을 조사함
 - 2006년부터 실시된 ‘대졸자 직업이동 경로조사’는 대학 졸업자(2~3년제,

일반 4년제, 교육 대학 졸업자)의 경력개발 및 직업이동경로를 추적 조사하여 교육-노동시장간 신뢰성 있는 인력수급정보 제공 및 인력수급불일치 완화 도모를 위한 정책수립의 기초자료를 제공하기 위한 목적을 지님

- 대졸자의 교육과정, 구직활동, 일자리 경험, 직업훈련, 자격증, 가계배경 등 노동시장 진입 및 정착에 영향을 줄 수 있는 항목을 조사함
- 두 조사는 교육시장에서 노동시장으로 이행의 경로 및 성과분석, 직무불일치 분석, 교육투자수익률 분석, 인력수급 전망 분석 등을 통해 청년 관련 고용 정책 수립의 기초 자료로 활용되고 있음

□ 2010년대 중반 이후부터는 청년층의 다차원적 특성 파악하기 위해 청년의 생활실태 및 복지욕구를 종합적으로 조사하기 시작함

○ 특히, 문재인 정부 들어 청년정책이 미취업 청년을 대상으로 하는 일자리 중심 정책에서 일반 청년을 대상으로 하는 포용적 사회정책으로 확장됨에 따라 청년이 경험하는 다양한 영역의 문제를 포괄적이고 종합적으로 파악할 필요성도 증가하게 됨

○ 청년 삶의 실태를 종합적으로 파악한 기존 조사로는 한국청소년정책연구원이 2017년부터 매년 실시하고 있는 ‘청년사회·경제실태조사’와 2020년 한국보건사회연구원이 수행한 ‘청년층 생활실태 및 복지욕구조사’가 대표적임

- ‘청년사회·경제실태조사’는 통계청 승인통계로, 청년(만18세~34세)을 둘러싼 사회·경제적인 환경 변화와 청년들의 삶 전반에 관한 실태를 파악함으로써 청년정책의 방향과 과제를 제시하기 위한 기초자료를 확보하는데 목적이 있음(김형주 외, 2020)

- 인구와 가족, 교육과 훈련, 경제와 고용, 주거, 건강, 문화와 가치관, 관계와 참여, 사회적응 등에 대한 조사를 4년 동안 매년 실시하여 청년의 사회·경제 지표의 변동을 파악하였음

- ‘청년층 생활실태 및 복지욕구조사’는 청년(만19세~34세)의 총체적 삶의 실태 및 욕구를 면밀히 파악하여 청년 생활 안정과 삶의 질 향상을 위한 정책 수립 방안을 모색하기 위한 목적으로 실시됨(정세정 외, 2020)

- 청년 일반 특성, 가구 형태 및 주거 환경, 노동 및 사회보험 실태, 건강, 사회적지지 및 관계망, 경제, 청년정책 등 7개 영역에 대한 조사를 실시함
- 청년 삶의 종합적 실태를 파악하고자 하는 노력은 청년이 밀집되어 있는 수도권 지역 단위에서 특히 활발히 이루어지고 있음
 - 서울은 2020년부터 ‘서울청년패널조사’를 시작하여, 청년(만18세~34세)의 일자리, 교육 및 훈련, 주거, 경제, 삶의 여건과 인식, 코로나19로 인한 변화와 전망 등에 대한 종합적인 조사를 진행하고 있음
 - 경기도의 경우 기초자치단체 단위의 청년 실태조사가 이루어지고 있는데, ‘오산시 청년실태조사’, ‘성남시 청년문제 실태조사’ 등이 있음
 - 이 밖에도 전주(2017년), 부산(2018년), 제주(2017년) 등 지역에서 지자체 청년계획을 수립하기 위해 청년종합실태조사를 실시한 바 있음

〈표 5-1-1〉 청년 대상 선행조사의 조사개요 및 조사내용

조사명(주관)	조사대상 및 규모	조사 시기 (주기)	조사내용
청년패널조사 (한국고용정보원)	- 만 15~29세 청년 - 10,206명	'19.08.01~'19.11.30 (1년)	- 개인공통 및 가족관계 - 현재 학교생활 - 아르바이트 경험 - 휴학 경험 - 사교육 경험(취업) - 진로발달 - 현직장 - 동시일자리 - 경제활동상황 - 구직활동 등 * 패널유형(중·고등학교, 대학생 및 대학원생, 취업자, 미취업자)에 따라 조사내용 상이함

조사명(주관)	조사대상 및 규모	조사 시기 (주기)	조사내용
대졸자 직업이동 경로조사 (한국고용정보원)	<ul style="list-style-type: none"> - 매년 기능대 등 특 수목적 대학을 제 외한 2~3년제 대 학, 일반 4년제 대 학교, 교육대학교 졸업자 - 18,000명 	'19.09.01~'19.11.30 (1년)	<ul style="list-style-type: none"> - 경제활동 상황 - 현재 일자리 - 구직활동 및 비경제활동상태 - 첫 일자리, 경험 일자리 - 학교생활, 졸업 후 진학 경험 - 재학 중 경험 일자리 - 어학연수 경험 및 외국어 시험 - 취업목표 - 직업능력 향상 교육 및 훈련 - 취득 자격증 - 시험 준비 - 취업준비 및 기타사항 - 청년구직활동지원금 - 신체 및 정신건강 - 인적사항 및 가족 - 소득 및 지출
청년사회경제 실태조사 (한국청소년정책 연구원)	<ul style="list-style-type: none"> - 전국 17개 시·도 만 18~34세의 일반가구에 거주 하는 청년 - 3,520명 	'20.07.01~'20.09.31 (1년)	<ul style="list-style-type: none"> - 인가와 가족 - 교육과 훈련 - 경제와 고용 - 주거 - 건강 - 문화와 가치관 - 관계와 참여
청년층 생활실태 및 복지욕구조사 (한국보건사회연구원)	<ul style="list-style-type: none"> - 전국 일반 가구에 거주하는 만 19 세 이상 34세 이 하 남녀 - 3,018명 	'19.11.1~'20.01.31 (단년)	<ul style="list-style-type: none"> - 일반특성 - 가구형태 및 주거환경 - 노동 및 사회보험 실태 - 청년정책, 건강 - 사회적지지 및 관계망 - 경제
서울청년패널조사 (서울특별시·서울 연구원)	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시거주 만 18~ 34세 청년 - 5,000명 	'20.11.03~'21.01.31 (1년)	<ul style="list-style-type: none"> - 기본정보 - 일자리 - 교육 및 훈련 - 주거 - 경제 - 삶의 여건과 인식 - 코로나19로 인한 변화와 전망
오산시 청년 실태조사 (오산시·경기연구원)	<ul style="list-style-type: none"> - 경기도 오산시 거 주 만 19~39세 청년 - 339명 	'20.06.04~'20.07.13 (단년)	<ul style="list-style-type: none"> - 일반현황 - 고용 - 경제 - 교통 - 주거 - 교류 및 문화활동 - 오산시 청년정책 체감도, 삶의 만족도
성남시 청년문제 실태조사 (성남시·한국노동사회 연구소)	<ul style="list-style-type: none"> - 성남지역 경제활 동 청년(만 15 세~34세) - 1,205명 	'19.08.~'19.09. (단년)	<ul style="list-style-type: none"> - 일자리 - 노동인권 - 주거 - 문화건강 - 정책요구

주: 조사시기는 최신 시점을 기준으로 제시됨

- 기존에 수행된 청년 관련 실태조사는 고용, 교육, 건강, 주거, 사회적 관계, 문화 및 여가활동 등 다양한 영역에서 청년 삶의 실태를 가구 및 개인 특성에 따라 다각적으로 보여주고, 청년층 내에서 나타나는 이질성, 세대 내 불평등을 실증적으로 증명하고, 각 영역별로 정책 개입이 필요한 취약 집단을 명확화하고 있다는 점에서 의의를 지님
- 그럼에도 불구하고, 기존 조사는 사회서비스 관련 정책 수립을 위한 근거자료로 활용하기에는 몇 가지 한계를 가지고 있음
 - 첫째, 최근 들어서는 종합 실태조사가 이루어지고 있지만, 여전히 노동과 경제 활동을 중심으로 한 조사가 큰 부분을 차지한다는 점임
 - 둘째, 영역별 삶의 실태에 대한 다양한 조사내용을 포함하더라도, 청년 개인 단위 조사로 이루어지기 때문에 가구 단위 관련 정보가 부재하거나 정확하지 않았다는 점임. 부모로부터 경제적·정서적 독립이 이루어지지 않은 초기 성인기, 성인이행기의 청년들은 가족 자원이 복지 이용 행태에 영향을 미칠 수 있으나, 가구 정보의 부족으로 제한된 분석만 가능하였음
 - 셋째, 실제 청년의 사회서비스 이용과 관련된 조사는 부재했다는 점임. 대부분의 조사가 다양한 영역에서 청년의 문제를 규명하는 데에 초점이 맞춰져 있기 때문에 문제를 경험한 청년이 사회서비스 이용 욕구가 있는지, 어떤 사회서비스를 이용하고, 서비스 이용을 촉진 및 저해하는 요인이 무엇인지, 사회서비스 정책에 대한 인식과 태도는 어떠한지에 대한 실태 파악은 미흡하였음
- 이에 본 연구에서는 청년층 부가조사를 실시하여, 기존 청년 실태조사로 확인할 수 없는 청년 사회서비스 실태를 파악하고, 청년 사회서비스 개발 및 운영에 필요한 정책적 시사점을 도출하고자 함

제2절 청년층 부가조사 개요

1. 조사대상

- 청년층 부가조사는 2021년 사회서비스 수요 실태조사의 가구조사 대상 가구 내의 청년층 전수를 조사 대상으로 함
 - 본 부가조사에서 ‘청년’의 정의는 2020년 8월 5일 시행된 ‘청년기본법’에 의거하여 만 19세 이상부터 만 34세 이하인 사람으로 정의함
 - 조사 가구에서 청년 가구원이 있는 경우, 모두 조사대상이 되며, 청년 가구원이 가구주로 조사에 응답한 경우 청년 부가조사를 추가로 진행하였음

2. 표본설계

- 2021년도 사회서비스 수요 실태조사의 청년 부가조사는 총 1,500 표본을 목표로 조사를 설계하였음
 - 조사모집단은 사회서비스 잠재수요 계층인 청년층으로, 2021년 최근 월 기준 행정안전부 주민등록인구통계 자료를 표집틀로 활용하여 대표성 있는 설계를 진행함

가. 모집단 현황

- 조사모집단은 2021년 최근 월 전국에 거주하는 청년층(만19~34세)이며, 〈표 5-2-1〉과 같은 분포를 보이고 있음
 - 행정안전부 주민등록인구통계에 따르면, 전국의 청년층은 1,038만 명을 초과하였으며, 서울 및 경기도에 밀집되어 있음
 - 청년층 부가조사는 가구조사 응답 가구 내에서 진행되므로, 가구조사 모집단 내 청년층의 분포 예측이 필요함
 - 〈표 5-2-2〉와 같이 행정안전부 자료에 근거해 전국 세대별 평균 청년가구원

수를 산출한 후, 조사 가구에 대입해보면, 대략 2,600여 명의 청년가구원이 부
가조사 대상이 될 것으로 예측됨

〈표 5-2-1〉 청년층 부가조사 모집단 현황_17개 시도별 거주 현황

(단위: 명)

지역		남자				여자				합계
		19~24세	25~29세	30~34세	계	19~24세	25~29세	30~34세	계	
전국		1,922,729	1,868,965	1,642,884	5,434,578	1,770,263	1,666,333	1,513,425	4,950,021	10,384,599
서울	북서부	56,174	68,686	61,193	186,053	65,211	75,056	65,100	205,367	391,420
	북동부	109,176	119,880	101,213	330,269	118,071	118,369	99,884	336,324	666,593
	남서부	100,281	138,559	126,108	364,948	110,184	144,686	117,430	372,300	737,248
	남동부	69,561	73,457	72,916	215,934	71,855	81,614	80,245	233,714	449,648
부산		118,017	116,221	98,747	332,985	111,305	105,647	92,769	309,721	642,706
대구		94,758	85,911	72,426	253,095	84,700	73,783	62,270	220,753	473,848
인천		108,546	111,413	97,406	317,365	101,269	101,120	89,617	292,006	609,371
광주		63,397	53,711	42,661	159,769	58,546	48,952	39,930	147,428	307,197
대전		60,570	57,949	48,856	167,375	57,092	50,464	42,611	150,167	317,542
울산		44,186	41,167	36,640	121,993	35,221	31,356	30,420	96,997	218,990
세종		10,815	10,462	12,864	34,141	9,884	10,452	13,516	33,852	67,993
경기	북부	110,745	102,229	95,074	308,048	98,672	89,911	89,827	278,410	586,458
	중부	184,776	183,361	162,258	530,395	176,280	170,768	155,605	502,653	1,033,048
	남부	220,362	222,734	198,901	641,997	200,642	185,334	174,221	560,197	1,202,194
강원		58,493	48,788	40,303	147,584	47,345	37,074	34,641	119,060	266,644
충북		59,783	57,721	48,125	165,629	51,205	43,431	40,365	135,001	300,630
충남		75,332	68,156	64,557	208,045	64,136	52,961	53,800	170,897	378,942
전북		69,122	54,008	43,305	166,435	59,762	45,332	39,482	144,576	311,011
전남		67,274	52,571	41,923	161,768	54,127	41,100	37,471	132,698	294,466
경북		93,063	78,825	69,588	241,476	73,768	58,890	57,524	190,182	431,658
경남		123,041	101,438	89,862	314,341	98,766	80,480	79,243	258,489	572,830
제주		25,257	21,718	17,958	64,933	22,222	19,553	17,454	59,229	124,162

〈표 5-2-2〉 본조사 가구 내 청년가구원 분포 예측치

(단위: 명)

지역		청년인구(A)	세대 수(B)	세대별 평균 청년인구 (C=A/B)	본조사 표본가구 수 (D)	예상 조사대상 청년가구원 수 (C*D)
전국		10,384,599	23,294,707	0.45	6,000	2,632
서울	북서부	391,420	784,259	0.50	190	95
	북동부	666,593	1,348,242	0.49	340	168
	남서부	737,248	1,391,602	0.53	340	180
	남동부	449,648	885,861	0.51	220	112
부산		642,706	1,535,294	0.42	430	180
대구		473,848	1,060,394	0.45	370	165
인천		609,371	1,283,524	0.47	240	114
광주		307,197	639,333	0.48	210	101
대전		317,542	658,831	0.48	200	96
울산		218,990	480,623	0.46	140	64
세종		67,993	149,580	0.45	30	14
경기	북부	586,458	1,380,424	0.42	250	106
	중부	1,033,048	2,039,600	0.51	410	208
	남부	1,202,194	2,356,629	0.51	460	235
강원		266,644	739,290	0.36	210	76
충북		300,630	753,893	0.40	220	88
충남		378,942	993,794	0.38	280	107
전북		311,011	843,708	0.37	270	100
전남		294,466	898,434	0.33	270	88
경북		431,658	1,268,267	0.34	420	143
경남		572,830	1,498,081	0.38	410	157
제주		124,162	305,044	0.41	90	37

나. 표본배분 및 추출

□ 청년 부가조사는 가구조사 대상 가구의 청년가구원을 대상으로 조사한다는 원칙을 갖고 있으나, 보다 모집단에 가까운 조사결과를 얻기 위하여 조사 진행 과정에 ‘내재적 층화’ 변인을 설정할 필요가 있음

□ 내재적 층화의 변인으로 지역 외에 성별 및 연령을 고려하며, 연령은 성별 3개 집단(19~24세, 25~29세, 30~34세)으로 구분함

〈표 5-2-3〉 청년가구원 지역별 표본배분

(단위: 명)

지역		남자				여자				합계
		19~24세	25~29세	30~34세	계	19~24세	25~29세	30~34세	계	
전국		282	271	235	788	257	240	215	712	1,500
서울	북서부	8	9	8	25	9	10	9	28	53
	북동부	16	17	15	48	17	17	14	48	96
	남서부	14	19	18	51	15	20	16	51	102
	남동부	10	10	10	30	10	12	11	33	63
부산		19	19	16	54	18	17	15	50	104
대구		19	17	14	50	17	15	12	44	94
인천		12	12	10	34	11	11	10	32	66
광주		12	10	8	30	11	9	7	27	57
대전		10	10	8	28	10	9	7	26	54
울산		7	7	6	20	6	5	5	16	36
세종		1	1	1	3	1	1	2	4	7
경기	북부	11	11	10	32	10	9	9	28	60
	중부	21	21	19	61	20	20	18	58	119
	남부	25	25	22	72	22	21	19	62	134
강원		9	8	7	24	8	6	6	20	44
충북		10	10	8	28	9	7	7	23	51
충남		12	11	10	33	10	9	9	28	61
전북		13	10	8	31	11	8	7	26	57
전남		12	9	7	28	9	7	6	22	50
경북		18	15	13	46	14	11	11	36	82
경남		19	16	14	49	15	13	12	40	89
제주		4	4	3	11	4	3	3	10	21

3. 조사 방법

- 청년층 부가조사는 사회서비스 수요 실태조사 가구조사 응답 가구 내의 청년 가구원을 대상으로 응답자 편의 위주의 조사방법으로 실시함
- 청년층 부가조사의 조사표는 Web 상에서 프로그래밍되어 다양한 조사방법이 가능하도록 기획되었음
 - － 청년 가구원이 재택 중일 경우는 TAPI(Tablet-Aided Personal Interview) 방식이나 종이조사표를 활용하여 조사를 진행하였으며, 부재 중 또는 다른 주소지에 거주할 경우는 스마트폰으로 링크를 발송하거나, E-mail을 확보해서 온라인 조사를 진행하였음
- 청년층의 경우 가구 내 부재 중인 경우가 많으며, 재택 중이라도 거절률이 높은 층이므로, 본인이 원하는 방식으로 조사에 응할 수 있도록 다양한 선택지를 부여하였으며, 별도의 답례품을 제공하여 응답 가능성을 높임
- 조사원의 선발, 교육 등은 가구조사 진행과 동일하게 진행함
 - 조사원에 대한 수도권 및 지방별 순회 교육을 진행하였으며, 서울/경기 지역에서 10명의 청년을 사전 조사하여 조사표와 실사 과정에 반영하였음
 - 최종 실사는 목표 표본을 초과하여 진행되었으며, 1,859표본을 수집함

4. 가중치 부여 절차

- 조사 기획 단계에서 청년층 부가조사는, 가구 본조사의 응답 가구 내에 청년가구가 원이 있는 경우 전수 접촉하여 조사 진행하는 것을 원칙으로 하였음
- 청년층의 22개 시도(권역)별/성별/연령별 거주 분포 비율을 맞추는 별도의 조사가 아니라 가구 본조사의 부가조사 형태로 진행됨에 따라, 거주 분포 비율을 맞추고자 노력하였음에도 근본적인 한계를 지니게 됨
- <표 5-2-2>의 청년가구원 분포 예측치에 비하면 1,859표본의 많은 응답을 얻어냈으나, 거주 분포 비율과는 차이가 발생함

○ 이에 따라 최종 회수된 1,859표본에 대해 가중치를 부여하여 최종 결과를 산출함

□ 최종 회수된 표본 분포는 아래와 같음

〈표 5-2-4〉 청년 부가조사 최종표본 분포

(단위: 명)

지역		남자				여자				합계
		19~24세	25~29세	30~34세	계	19~24세	25~29세	30~34세	계	
전국		219	271	345	835	245	324	455	1024	1,859
서울	북서부	0	9	17	26	6	10	31	47	73
	북동부	13	15	32	60	13	29	46	88	148
	남서부	12	30	35	77	13	26	39	78	155
	남동부	8	6	22	36	11	15	41	67	103
부산		20	19	16	55	18	19	19	56	111
대구		9	25	22	56	7	24	24	55	111
인천		5	8	33	46	8	10	26	44	90
광주		8	12	7	27	8	20	10	38	65
대전		9	12	5	26	9	19	3	31	57
울산		7	8	6	21	8	5	5	18	39
세종		3	2	1	6	2	2	0	4	10
경기	북부	11	14	20	45	23	25	37	85	130
	중부	8	8	21	37	14	9	45	68	105
	남부	20	17	23	60	14	23	48	85	145
강원		7	12	11	30	8	6	19	33	63
충북		8	15	7	30	18	13	2	33	63
충남		19	9	9	37	17	8	9	34	71
전북		10	13	4	27	9	18	9	36	63
전남		11	6	16	33	7	10	4	21	54
경북		10	9	21	40	7	13	23	43	83
경남		17	16	15	48	15	13	11	39	87
제주		4	6	2	12	10	7	4	21	33

- 이에 대해 22개 시도(권역)별/성별/연령별 거주 분포 비율에 따른 설계가중치를 부여하는 산식은 아래와 같음

$$W_h^0 = \frac{N_h}{n_h}$$

- 이 때, h 는 층, N_h 는 h 층 모집단의 수, n_h 는 h 층 표본 수를 나타내며, 층별 무응답이 있는 경우는 층병합 등의 조정으로 무응답조정 가중치를 산출함

- 층별 가중치는 다음과 같음

〈표 5-2-5〉 청년 부가조사 층별 가중치

지역		남자			여자		
		19~24세	25~29세	30~34세	19~24세	25~29세	30~34세
서울	북서부	2.341		0.583	1.859	1.239	0.360
	북동부	1.525	1.405	0.581	1.621	0.727	0.377
	남서부	1.446	0.785	0.637	1.430	0.953	0.508
	남동부	1.549	2.066	0.563	1.127	0.991	0.333
부산		1.177	1.239	1.239	1.239	1.109	0.978
대구		2.616	0.843	0.789	3.010	0.775	0.620
인천		2.974	1.859	0.376	1.704	1.363	0.477
광주		1.859	1.033	1.416	1.704	0.558	0.868
대전		1.377	1.033	1.983	1.377	0.587	2.892
울산		1.239	1.084	1.239	0.930	1.239	1.239
세종		0.413	0.620	1.239	0.620	1.859	
경기	북부	1.239	0.974	0.620	0.539	0.446	0.301
	중부	3.253	3.253	1.121	1.770	2.754	0.496
	남부	1.549	1.823	1.185	1.948	1.132	0.491
강원		1.593	0.826	0.789	1.239	1.239	0.391
충북		1.549	0.826	1.416	0.620	0.667	4.338
충남		0.783	1.515	1.377	0.729	1.394	1.239
전북		1.611	0.953	2.479	1.515	0.551	0.964
전남		1.352	1.859	0.542	1.593	0.868	1.859
경북		2.231	2.066	0.767	2.479	1.049	0.593
경남		1.385	1.239	1.157	1.239	1.239	1.352
제주		1.239	0.826	1.859	0.496	0.531	0.930

5. 조사내용

- 청년층 부가조사 조사표는 A. 사회서비스 욕구, B. 사회서비스 이용 경험, C. 사회서비스 이용 의향, D. 사회서비스 정책 인식, E. 경제상태의 5개의 영역으로 구성됨
- 청년 가구원의 일반적 특성은 가구조사표의 일반 가구현황에서 조사되므로, 조사 효율성을 높이기 위해 가구조사의 개인 단위 정보를 청년조사 데이터와 병합하여 활용하도록 함
- 조사표는 가구조사와 유사한 형태로 구성하였으나, 부가조사인 점을 고려하여 문항 수를 제한하고, 조사 내용도 가구조사보다는 간결화 된 형태로 설계함
- D. 사회서비스 정책 인식과 같은 일부 항목의 경우, 가구조사와 동일한 문항을 질문하여 가구조사 분석 결과와의 차이를 확인할 수 있도록 설계함

〈표 5-2-6〉 청년층 부가조사 조사내용

조사 항목	세부 항목
A. 사회서비스 욕구	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전반적 삶의 질 ■ 영역별 어려움 경험 여부 : 신체건강, 정신건강, 교육훈련, 주거 ■ 영역별 어려움 경험 시 외부 도움 요청 여부 ■ 영역별 어려움 경험 시 도움 요청 대상
B. 영역별 사회서비스 이용 경험	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서비스 영역별 이용 경험 ■ 서비스 영역별 비용 지불 여부 ■ 서비스 영역별 비용 부담 주체 ■ 서비스 영역별 지원 정보 획득 경로 ■ 서비스 영역별 지원 정보 획득 용이성 ■ 서비스 영역별 문제 해결 수준
C. 영역별 사회서비스 이용 의향	<ul style="list-style-type: none"> ■ 향후 1년 내 서비스 이용 의향 ■ 이용 의향 서비스에 대한 비용 지불 의사 ■ 서비스 이용 희망 시간대 ■ 서비스 이용 희망 방법 ■ 청년 필요 서비스
D. 사회서비스 정책 인식	<ul style="list-style-type: none"> ■ 설문 이전 사회서비스 인지 여부 ■ 국가의 청년 대상 사회서비스 정책화 대상 ■ 국가의 청년 대상 사회서비스 비용 부담 대상 및 부담 규모 ■ 국가의 사회서비스 확대를 위한 추가 세금 부담에 대한 의견 ■ 청년 대상 사회서비스 제공 시 중요 요인
E. 경제상태	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인 총소득

□ 청년층 부가조사에서 포함하는 사회서비스의 범주는 신체건강, 정신건강, 교육·훈련, 주거의 4개 대분류 영역으로 구분되며, 대분류는 신체건강 2개, 정신건강 3개, 교육·훈련 4개, 주거 1개의 중분류로 세분화 됨

□ 청년층 부가조사와 가구조사의 사회서비스 영역 및 포괄범주는 차이가 있음. 연구진 회의 및 전문가 자문회의를 거쳐 가구조사에서 포괄하는 사회서비스 영역 중 청년층을 대상으로 부가적으로 조사 할 필요성이 높은 영역으로 한정함

〈표 5-2-7〉 청년층 부가조사: 사회서비스 범주 및 예시

대분류	중분류	세부 내용(서비스 예시)
신체건강	일상적 신체건강관리의 어려움	일상적 신체건강관리를 위한 상담 및 교육 서비스, 생활체육서비스, 스포츠 바우처, 헬스, 수영, 요가, 필라테스 등 운동서비스 등 ※ 동호회 등 단순 친목 목적으로 이용하는 서비스는 제외
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움	병원 및 보건소 치료 서비스, 질환(질병) 관리 상담 및 교육 서비스 등
정신건강	심리·정서적 어려움	정신건강복지센터, 자살예방센터, 트라우마센터, 건강가정지원센터, 청소년상담복지센터, 아동/노인/장애인보호전문기관, 상담소, 상담센터, 복지관 심리상담서비스, 마음건강바우처 등
	학대 및 폭력 피해로 인한 어려움	
	중독과 관련된 어려움	중독 관련 상담 및 치료 프로그램 등
교육·훈련	취업 및 재취업 관련 어려움	고용복지센터, 직업소개소 등에서 제공하는 취업알선서비스, 구직지원, 구직정보제공, 취업상담서비스, 사례관리서비스 등
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	고용복지센터, 회사, 직업훈련기관 등에서 제공하는 직업능력개발, 직업훈련 서비스 등
	창업 관련 어려움	고용복지센터, 창업지원센터 등에서 제공하는 창업 컨설팅 및 교육서비스, 창업 공간지원, 창업지원서비스(세무회계·기술보호) 바우처 등 ※ 창업 및 운영 자금 대출, 창업 관련 임금 지원 등 현금 지원 서비스는 제외
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	자기탐색 또는 역량개발 관련 프로그램(학원 교육 포함), 진로 상담서비스 등
주거	주거 관련 어려움	주거환경 개선 서비스(주택 내 무상수리 및 부품교체), 에너지 효율 개선 서비스(단열, 창호교체, 난방용품 설치 또는 교체), 주택 개보수 및 집수리, 이사지원, 주거상담 및 정보제공, 주거관련 교육서비스, 청소 및 방역, 전기세 감면, 에너지 바우처 등 ※ 주택공급 및 주거지 제공 서비스(임대주택), 주거비 지원(대출, 전월세 지원 등)은 제외

제3절 청년층 부가조사 분석 결과

1. 분석 내용 및 분석 방법

□ 청년층의 사회서비스 수요를 이해하기 위해 다음 순서로 분석을 실시함

○ 첫째, 지난 1년간 청년들의 신체, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역 어려움의 경험 또는 사회서비스 욕구를 살펴보고, 청년들은 어떻게 대처해왔는지, 사회서비스 이용경험 실태는 어떠한지를 파악할 것임

－ 먼저, 청년층의 신체, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역의 지난 1년간 (2020.10.1.~2021.9.30.)의 어려움 경험실태와 욕구 정도를 살펴보고자 함. 어려움을 경험한 청년들은 어느 정도인지와 함께 이들의 인구사회학적 특성을 파악할 것임

－ 다음으로, 이러한 어려움이 있을 때, 청년들은 어떻게 대처했는지, 사회서비스 이용 경험의 실태는 어떠한지를 파악할 것임

○ 둘째, 청년들의 영역별 사회서비스에 대한 수요와 인식은 어떠한지를 분석할 것임

○ 셋째, 상기한 분석을 수행하여 도출된 결과를 종합하여 청년층 사회서비스 수요에 대한 시사점을 기술할 것임

□ 청년 사회서비스 수요 분석 결과를 해석함에 있어, 다음에 유의할 필요가 있음

○ 사회서비스 수요 실태조사에서는 학업, 유학, 군복무, 입원, 요양, 해외 및 지방근무를 위해 집을 떠나 있는 경우도 가구원으로 포함하였음. 즉, 본 조사에서 가구는 생계공동체로 정의됨

○ 학력의 경우, 대학원 재학/휴학, 대학원 수료/졸업을 판별할 수 있도록 조사되었으나, 분석할 때는 대학원 재학/휴학, 대학원 수료/졸업을 대학 수료/졸업에 포함함

○ 지역은 청년층의 40% 이상이 수도권에 집중분포되어 있어, 수도권과 비수도

권으로 구분함

- 사례 수는 가중치 적용 전, 비율은 표본가중치를 사용하여 분석한 값을 보고하였으며, 가중치 적용 전 유효 사례 수가 적은 경우가 다수 발견되므로, 분석 결과의 해석에 주의해야 함
- 청년층은 다양성을 가장 주요한 특성으로 하지만, 표본 규모의 한계로 세부 분석을 진행하지 못한 경우가 있음. 즉, 분석 결과는 이와 같은 한계와 함께 이해할 필요가 있음. 다시 말해, 본 연구 결과는 청년층을 대상으로 실시된 전국단위의 첫 번째 사회서비스 수요실태조사라는 의의와 한계를 동시에 지니고 있음을 견지하고 해석되어야 함

2. 분석결과

가. 표본의 일반특성

- 사회서비스 수요 실태조사 청년층 부가조사에 응답한 1,859명의 일반특성을 표본가중치를 적용하여 분석한 결과는 다음과 같음
 - 성별의 경우, 남성이 52.5%로 여성 47.5%에 비해, 그 비율이 5%p 높았으며, 연령은 19~24세와 25~29세가 각각 35.4%와 34.7%를 차지하고, 30~34세는 29.9%로 가장 적은 비율을 구성하고 있음
 - 경제활동상태는 취업자가 66.2%, 미취업자가 33.8%였음
 - 학력은 대학원 재학 이상을 포함하여, 대학 수료/졸업인 경우가 62.5%를 차지하고 있었으며, 대학 재학/휴학인 경우는 28.1%였음. 고졸 이하는 9.5%로 가장 적은 비율을 차지하고 있었음
 - － 이러한 결과는 교육수준이 높은 청년층의 특성을 그대로 보여주는 것이라 할 수 있음. 그러나 다른 한편으로는, 전체 표본 수가 충분하지 못한 상황에서 그 속에서도 적은 고졸 이하 청년의 수는, 꾸준히 그 필요성이 제기되어 온 고졸 이하 청년들의 인식과 욕구, 실태의 파악을 위해서는 전체 표본 수의 확대 또는 별도의 조사가 필요할 수 있음을 시사함

- 지역의 경우, 수도권이 46.2%를 비수도권이 53.8%였으며¹⁴⁾, 가구원 수의 경우, 1인 가구가 14.1%, 비1인 가구가 85.9%였음¹⁵⁾

〈표 5-3-1〉 표본의 일반특성

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)
성별	남성	52.5
	여성	47.5
	계	100.0
연령	19~24세	35.4
	25~29세	34.7
	30~34세	29.9
	계	100.0
경제활동 상태	취업	66.2
	미취업	33.8
	계	100.0
학력	고졸 이하	9.5
	대학 재학/휴학	28.1
	대학 수료/졸업	62.5
	계	100.0
지역	수도권	46.2
	비수도권	53.8
	계	100.0
가구원 수	1인	14.1
	비1인	85.9
	계	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

- 14) 2019년 인구총조사 기준, 만19~34세 청년 인구는 서울이 21.6%를, 경기도가 25.7%를, 그 외의 지역이 52.7%를 차지함
- 15) 청년 1인가구 비율은 조사에 따라 차이를 보이므로 참고할 필요가 있음
- 가구를 생계와 주거를 같이하는 생활단위(household)로 정의하는 가계동향조사에 따르면, 2020년을 기준으로 18~34세 청년 1인가구 비율은 전체 1인가구의 8.2%를 차지함
 - 생활단위로 가구를 정의하는 2019년 인구주택총조사 결과에 따른 전체 1인 가구 비율은 30.2%임
 - 생계공동체인 가족단위(family)로 정의하는 가계금융·복지조사에 따르면, 2020년을 기준으로 18~34세 청년 1인가구 비율은 전체 1인가구의 2.4%를 차지함

나. 청년들의 어려움의 경험 또는 사회서비스 욕구

1) 신체건강의 어려움을 경험하는 청년은 누구인가?

- 신체건강의 어려움은 일상적 신체건강관리의 어려움과 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움으로 구분되었음
- 일상적 신체건강관리의 어려움의 예로는 식생활 관리, 체질 관리, 수면 관리가 포함됨
- 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움으로는 고혈압, 당뇨, 신부전증, 디스크, 근골격계 질환, 위염 등 소화기 계통 질환 등을 들 수 있음
- 조사대상 청년 가운데 12.7%가 일상적 신체건강관리의 어려움을 보고했으며, 3.6%가 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움이 있다고 응답함
- 또한, 두 가지 중 어느 한가지라도 어려움이 있다고 응답한 청년은 11.1%, 2가지 모두의 신체건강상의 어려움이 있다고 응답한 청년은 2.6%였음

〈표 5-3-2〉 신체건강의 어려움

구분	내용	세부 내용
신체건강	일상적 신체건강관리의 어려움	식생활 관리, 체질 관리, 수면 관리 등
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움	고혈압, 당뇨, 신부전증, 디스크, 근골격계 질환(질환), 위염 등 소화기 계통 질환(질환) 등

[그림 5-3-1] 신체건강 어려움 경험 비율

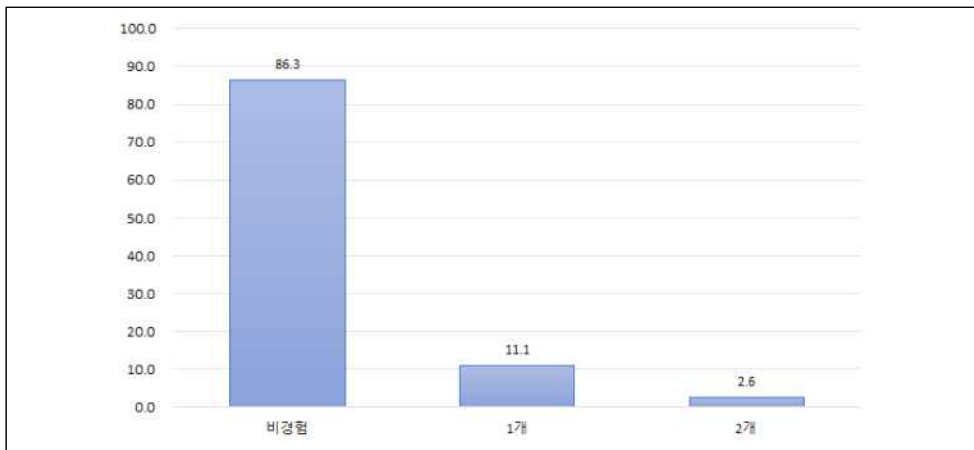
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

[그림 5-3-2] 경험한 신체건강 어려움의 개수

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 신체건강의 어려움을 경험한 청년의 특징을 인구사회학적 유형에 따라 살펴보면 다음과 같음

○ 일상적 신체건강관리의 경우 전체 표본 분포와 비교했을 때, 여성 청년들이 일상적 신체건강관리의 어려움을 더 많이 보고했으며, 연령별로는 30~34세 청년들이 일상적 신체건강관리의 어려움을 가장 많이 보고한 것으로 분석되었음

- 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환 관리의 경우에는 전체 표본 분포와 비교했을 때, 취업을 한 경우에 더 많이 호소하는 것으로 나타났으며, 수도권 청년들이 더 많이 겪고 있는 것으로 나타났음
- 학력과 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움간의 양상은 예측을 빗나가지 않았음. 학력의 전체 표본 분포를 고려할 때, 고졸 이하의 청년들은 대학 수료/졸업 청년들에 비해 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리의 어려움을 더 많이 보고했음

〈표 5-3-3〉 신체건강의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성

(단위: 명, %)

구분		전체 (N=1,859)	일상적 신체건강 관리 어려움		일상생활에 지장을 주는 신체적 질환관리 어려움	
			비경험	경험	비경험	경험
성별	남성	52.5	53.6	45.1	52.5	53.5
	여성	47.5	46.4	54.9	47.5	46.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	26.1	18.6	36.0	18.1
	25~29세	34.7	33.3	24.7	34.3	47.4
	30~34세	29.9	40.7	56.7	29.7	34.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	66.1	67.1	65.7	80.4
	미취업	33.8	33.9	33.0	34.3	19.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	9.4	10.0	9.1	20.4
	대학 재학/휴학	28.1	28.6	24.3	28.6	13.4
	대학 수료/졸업	62.5	62.0	65.7	62.3	66.2
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	44.3	59.3	45.6	61.7
	비수도권	53.8	55.7	40.7	54.4	38.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	14.8	9.5	15.2	10.3
	비1인	85.9	85.2	90.5	84.9	89.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

2) 정신건강의 어려움을 경험하는 청년은 누구인가?

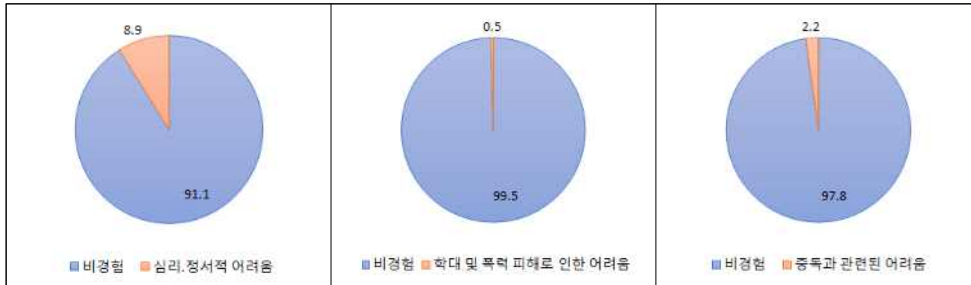
- 정신건강의 어려움은 심리·정서적 어려움과 학대 및 폭력 피해로 인한 어려움, 중독과 관련된 어려움으로 구분되었음
 - 심리·정서적 어려움으로는 우울, 불안, 스트레스, 자살 생각 등을 들 수 있음
 - 학대 및 폭력 피해로 인한 어려움에는 가정, 학교, 직장 내 폭력 및 괴롭힘, 성폭력, 데이트 폭력 등이 포함됨
 - 중독과 관련된 어려움으로는 술, 담배, 약물, 게임, 도박, 스마트폰 중독 등이 있음
- 조사 분석 결과, 조사대상 청년 가운데 8.9%가 심리·정서적 어려움을 보고했으며, 0.5%가 학대 및 폭력 피해로 인한 어려움, 2.2%가 중독과 관련된 어려움이 있다고 응답했음
- 또한, 세 가지 중 어느 한 가지라도 있다고 응답한 청년은 10.1%, 2가지의 어려움을 경험했다고 보고한 청년은 0.6%였음

〈표 5-3-4〉 정신건강의 어려움

구분	내용	세부 내용
정신건강	심리·정서적 어려움	우울, 불안, 스트레스, 자살생각 등
	학대 및 폭력 피해로 인한 어려움	가정, 학교, 직장 내 폭력 및 괴롭힘, 성폭력, 데이트 폭력 등
	중독과 관련된 어려움	술, 담배, 약물, 게임, 도박, 스마트폰 중독 등

[그림 5-3-3] 정신건강 어려움 경험 비율

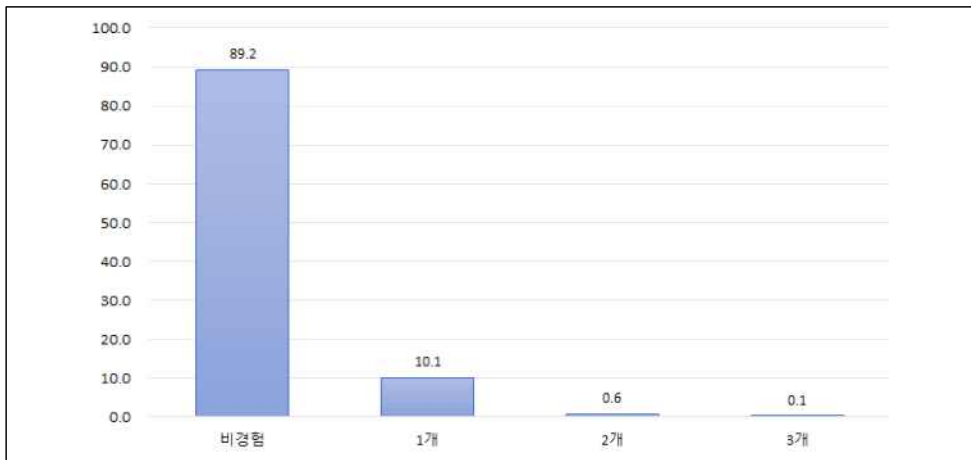
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

[그림 5-3-4] 경험한 정신건강 어려움의 개수

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 정신건강의 어려움을 경험한 청년의 특징을 인구사회학적 유형에 따라 살펴보면 다음과 같음¹⁶⁾

○ 심리·정서적 어려움 경우 전체 표본 분포와 비교했을 때, 여성 청년들이 남성 청년들에 비해 15.4%포인트 더 많이 보고했으며, 25-29세 청년의 어려움 경

16) 학대 및 폭력 피해로 인한 어려움을 경험했다고 보고한 청년은 그 수가 적어 분석 결과를 별도 해석하지 않았음.

험 비율이 36.2%로 가장 높은 것으로 나타남

- 또한 경제활동상태별, 지역별 전체 표본 분포를 고려할 때, 미취업한 청년들과 수도권 지역 청년들의 심리·정서적 어려움 경험 비율이 높은 것을 알 수 있음
- 중독과 관련된 어려움을 경험한 청년은 표본 내 그 수가 많지는 않았으나 남성 청년이 여성 청년에 비해, 수도권 지역이 비수도권 지역에 비해 경험한 청년의 비율이 높게 나타남

〈표 5-3-5〉 정신건강의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	심리·정서적 어려움		학대 및 폭력 피해로 인한 어려움		중독과 관련된 어려움	
			비경험	경험	비경험	경험	비경험	경험
성별	남성	52.5	53.5	42.7	52.5	51.8	51.9	80.6
	여성	47.5	46.5	57.3	47.5	48.2	48.1	19.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	36.0	29.2	35.5	17.2	35.7	17.2
	25~29세	34.7	34.6	36.2	34.6	53.6	34.7	53.6
	30~34세	29.9	29.4	34.7	29.9	29.1	29.6	29.1
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	67.2	56.7	66.2	69.4	65.9	81.6
	미취업	33.8	32.8	43.3	33.8	30.7	34.1	18.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	9.6	8.6	9.5	12.0	9.6	5.8
	대학 재학/휴학	28.1	28.0	28.7	28.1	21.1	28.4	13.8
	대학 수료/졸업	62.5	62.4	62.7	62.4	66.9	62.1	80.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	44.2	66.9	46.3	25.7	45.8	62.3
	비수도권	53.8	55.8	33.1	53.7	74.3	54.2	37.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	14.4	11.5	14.2	0.0	14.0	20.3
	비1인	85.9	85.6	88.5	85.8	100.0	86.0	79.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

3) 교육·훈련의 어려움을 경험하는 청년은 누구인가?

- ☐ 교육·훈련의 어려움은 취업 및 재취업 관련 어려움, 특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움, 구분되었음
- ☐ 취업 및 재취업 관련 어려움으로는 실직, 구직정보 및 구직기회 부족, 구직과정에서의 차별이 있음
- ☐ 특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움은 직업훈련 정보 및 기회 부족을 들 수 있음
- ☐ 창업 관련 어려움은 창업 관련 정보 획득이나 창업 교육 및 컨설팅 기회 부족 등이 있을 수 있음
- ☐ 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움은 어학, 교양 등 교양수강 정보 및 기회 부족 등이 포함됨

〈표 5-3-6〉 교육·훈련의 어려움

구분	내용	세부 내용
교육·훈련	취업 및 재취업 관련 어려움	실직, 구직정보 및 구직기회 부족, 구직과정에서의 차별 등
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	직업훈련 정보 및 기회의 부족
	창업 관련 어려움	창업 관련 정보 획득, 창업 교육 및 컨설팅의 기회 부족 등
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	어학, 교양 등 교육수강 정보 및 기회 부족 등

- ☐ 조사 분석 결과, 조사대상 청년 가운데 14.6%가 취업 및 재취업 관련 어려움을 보고했으며, 6.7%가 특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움, 3.0%가 창업 관련 어려움을, 19.1%가 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움이 있다고 응답했음

- ☐ 네 가지 중 어느 한가지라도 있다고 응답한 청년은 23.2%, 2가지의 어려움을 경험한 청년은 7.5%, 3가지의 어려움을 경험한 청년 1.4%, 네 가지 어려움을 모두 경험한 청년은 0.2%였음

[그림 5-3-5] 교육·훈련 어려움 경험 비율

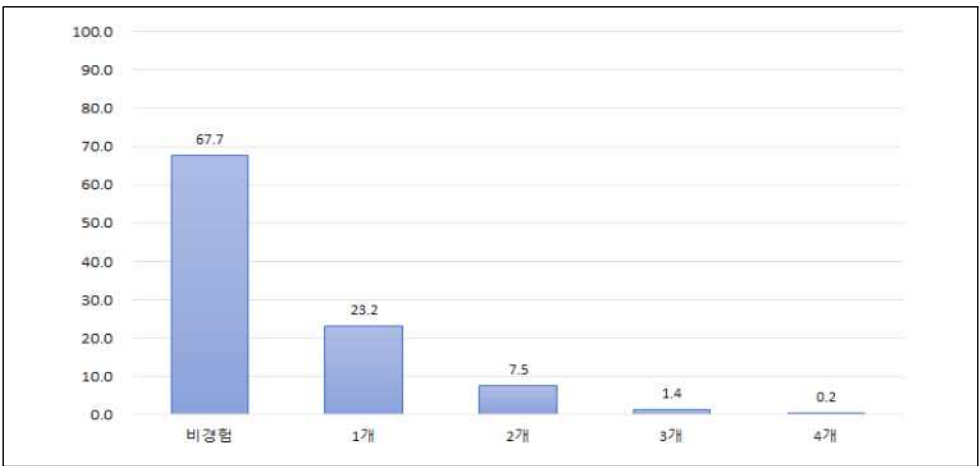
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

[그림 5-3-6] 경험한 교육·훈련 어려움의 개수

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 교육·훈련의 어려움을 경험한 청년의 특징을 인구사회학적 유형에 따라 살펴보면 다음과 같음

- 취업 및 재취업 관련 어려움은 예측 가능하듯 청년의 이행상태와 밀접했음
 - 전체 표본 분포를 비교할 때, 대학 졸업 무렵인 25~29세인 경우, 미취업인 경우, 고졸 이하인 경우에 해당 어려움을 더 많이 경험하는 것을 알 수 있음
 - 비1인 가구 청년이 1인가구 청년에 비해 해당 어려움에 대한 응답이 더 높은 것은 학교에서 노동시장으로 이행하기 전 단계에서 부모와 동거하는 청년들의 응답이 반영된 것으로 보임
- 특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움을 경험한 청년들의 인구사회학적 특성은 취업 및 재취업 관련 어려움을 경험한 청년들의 인구사회학적 특성과 학력을 제외하고 유사했음
- 창업 관련 어려움은 전체 표본 분포를 고려했을 때, 남성이 여성에 비해, 취업한 경우, 대학 수료/졸업 상태인 경우, 그리고 수도권 지역의 청년들과 더 밀접하게 나타났음
- 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움은 그 성격상 미취업 상태인 청년들과 대학 재학/휴학 상태인 경우, 경제적으로 독립하기 전 상태인 비1인 가구의 청년들이 더 많이 경험하는 것으로 분석되었음

〈표 5-3-7〉 교육·훈련의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성 1)

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	취업 및 재취업 관련 어려움		특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	
			비경험	경험	비경험	경험
성별	남성	52.5	52.4	53.5	52.5	52.9
	여성	47.5	47.6	46.5	47.5	47.2
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	35.0	37.7	35.5	33.6
	25~29세	34.7	33.2	43.9	33.9	46.9
	30~34세	29.9	31.8	18.4	30.6	19.6
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	취업 및 재취업 관련 어려움		특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	
			비경험	경험	비경험	경험
경제 활동 상태	취업	66.2	67.6	58.2	66.6	61.2
	미취업	33.8	32.4	41.8	33.4	38.8
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	9.0	12.4	9.5	9.8
	대학 재학/휴학	28.1	27.9	28.7	28.1	27.7
	대학 수료/졸업	62.5	63.1	58.9	62.5	62.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	44.8	54.2	45.8	51.5
	비수도권	53.8	55.2	45.8	54.2	48.6
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	14.7	10.6	14.6	6.8
	비1인	85.9	85.3	89.5	85.4	93.2
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

〈표 5-3-8〉 교육·훈련의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성 2)

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	창업 관련 어려움		자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	
			비경험	경험	비경험	경험
성별	남성	52.5	52.1	65.8	52.3	53.6
	여성	47.5	47.9	34.2	47.7	46.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	35.6	27.4	32.7	46.8
	25~29세	34.7	34.8	31.7	35.1	33.2
	30~34세	29.9	29.5	40.9	32.2	20.0
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	66.0	73.2	68.5	56.5
	미취업	33.8	34.0	26.9	31.5	43.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	9.5	8.0	10.3	6.1
	대학 재학/휴학	28.1	28.1	26.0	24.7	42.4
	대학 수료/졸업	62.5	62.4	65.9	65.1	51.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	창업 관련 어려움		자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	
			비경험	경험	비경험	경험
지역	수도권	46.2	45.8	59.9	42.6	61.5
	비수도권	53.8	54.2	40.1	57.4	38.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	14.1	15.9	15.5	8.2
	비1인	85.9	85.9	84.2	84.5	91.8
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

4) 주거의 어려움을 경험하는 청년은 누구인가?

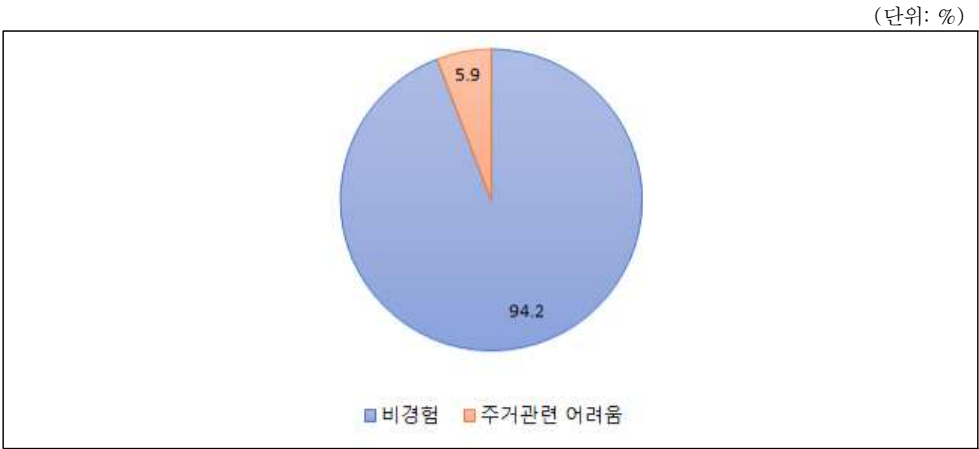
□ 주거 관련 어려움은 거주지 마련, 주거정보 획득, 계약분쟁, 주택 상태 악화, 주거 환경 안전과 관련된 어려움이 포함될 수 있음

〈표 5-3-9〉 주거의 어려움

구분	내용	세부 내용
주거	주거 관련 어려움	거주지 마련, 주거정보 획득, 계약분쟁, 주택 상태 악화, 주거 환경 안전 등

□ 조사 분석 결과, 조사대상 청년 가운데 5.9%가 주거관련 어려움을 겪은 경험이 있음을 보고함

[그림 5-3-7] 주거 어려움 경험 비율



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

- 주거의 어려움을 경험한 청년의 특징을 인구사회학적 유형에 따라 살펴보면 다음과 같음
- 주거의 어려움은 연령이 높을수록 경험 비율이 높았는데, 이 조사에서 주거 관련 어려움에 포함되는 거주지 마련이나 계약분쟁 등이 노동시장 이행 이후 생애주기 단계에서 직면하게 되는 어려움에 해당하기 때문인 것으로 해석됨
 - 이러한 해석은 경제활동상태가 미취업보다 취업인 경우, 1인가구가 비1인가구에 비해 해당 어려움을 더 많이 보고한 것을 통해서도 알 수 있음

〈표 5-3-10〉 주거의 어려움을 경험한 청년의 주요 인구사회학적 특성

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	주거 관련 어려움	
			비경험	경험
성별	남성	52.5	52.2	57.4
	여성	47.5	47.8	42.7
	계	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	36.9	10.8
	25~29세	34.7	34.1	45.5
	30~34세	29.9	29.0	43.8
	계	100.0	100.0	100.0

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	주거 관련 어려움	
			비경험	경험
경제 활동 상태	취업	66.2	64.9	88.5
	미취업	33.8	35.2	11.5
	계	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	9.0	17.1
	대학 재학/휴학	28.1	29.4	5.9
	대학 수료/졸업	62.5	61.6	77.0
	계	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	45.8	52.1
	비수도권	53.8	54.2	47.9
	계	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	13.1	29.8
	비1인	85.9	86.9	70.2
	계	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

다. 청년들의 어려움에 대한 대처 실태와 사회서비스 이용경험

1) 청년들의 어려움에 대한 대처 실태

□ 앞서 살펴본 영역별 어려움에 대해 청년들이 어떻게 대처했는지를 분석한 결과, 청년들은 어려움이 생겼을 때, 40% 이상이 아무에게도 도움을 요청하지 않았다고 응답했으며, 문제에 따라서는 90% 이상의 청년들이 아무에게도 도움을 요청하지 않기도 함

○ 어려움을 경험한 청년이 외부의 도움을 요청하는 비율은 취업 및 재취업, 신체 건강과 관련된 문제에 대해서는 50% 내외로 가장 높았고, 정신건강과 관련된 문제는 4.1%~35.4%로 가장 낮은 수준임

□ 사안의 성격이나 심각성에 따라 아무에게도 도움을 요청하지 않은 것이 큰 문제가 되지 않을 수도 있으나 동시에 청년들이 실제로 도움을 요청할 수 있는 지원 체계가 부족함을 시사하는 것이라 볼 수도 있음

○ 이를테면, 보고된 사례 수가 적다고 하더라도 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환 관리라던가, 중독과 같은 비교적 심각한 어려움을 겪을 때조차 아무에게도 도움을 요청하지 않았다는 응답은 청년들이 실제로 도움을 받을 수 있는 공·사적인 지원체계가 부재함을 드러내는 것이라 할 수 있음

□ 도움 요청은 교육·훈련과 관련된 어려움은 국가, 지자체, 공공기관에 하는 비율이 높은 반면, 신체적 질환의 어려움은 민간기관 또는 단체, 신체건강 관리 및 주거 관련 어려움은 가족 또는 친척, 심리정서적 어려움은 친구, 동료, 지인에게 주로 하는 것으로 나타남

〈표 5-3-11〉 신체건강의 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상

(단위: 명, %)

구분	도움 요청 경험 있는 청년	요청 하지 않음	가족 및 친척	친구, 직장, 동료, 지인	국가, 지자체, 공공기 관	민간기 관 및 단체	학교	기타	계
일상적 신체건강관리 어려움	(275)	49.6	16.7	14.7	1.4	16.4	—	1.3	100.0
일상생활에 지장을 주는 신체적 질환 관리 어려움	(75)	40.0	3.2	5.6	5.9	37.7	1.0	6.7	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

〈표 5-3-12〉 정신건강의 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상

(단위: 명, %)

구분	도움 요청 경험 있는 청년	요청 하지 않음	가족 및 친척	친구, 직장, 동료, 지인	국가, 지자체, 공공기 관	민간기 관 및 단체	학교	기타	계
심리·정서적 어려움	(175)	64.7	2.2	21.7	3.5	7.5	—	0.5	100.0
학대 및 폭력 피해로 인한 어려움	(11)	95.9	4.1	—	—	—	—	—	100.0
중독과 관련된 어려움	(46)	91.2	2.7	4.2	—	0.9	—	1.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

〈표 5-3-13〉 교육·훈련의 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상

(단위: 명, %)

구분	도움 요청 경험 있는 청년	요청 하지 않음	가족 및 친척	친구, 직장, 동료, 지인	국가, 지자체, 공공기 관	민간기 관 및 단체	학교	기타	계
취업 및 재취업 관련 어려움	(252)	48.2	2.4	7.4	17.7	9.4	11.4	3.4	100.0
특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	(121)	63.5	5.6	7.1	13.4	6.5	2.8	1.1	100.0
창업 관련 어려움	(58)	67.3	2.2	5.6	19.3	3.0	2.6	-	100.0
자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	(338)	57.4	5.0	11.7	5.1	11.2	8.8	0.7	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

〈표 5-3-14〉 주거 관련 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상

(단위: 명, %)

구분	도움 요청 경험 있는 청년	요청 하지 않음	가족 및 친척	친구, 직장, 동료, 지인	국가, 지자체, 공공기 관	민간기 관 및 단체	학교	기타	계
주거 관련 어려움	(134)	61.7	13.5	6.4	6.1	3.1	2.2	7.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

2) 청년들의 사회서비스 이용 경험

□ 청년들의 사회서비스 이용 경험은 관련 어려움이 있다고 응답한 경우에 한하여 조사되었음. 일상적 신체건강관리 관련 사회서비스 이용경험이 45.3%라는 것은 일상적 신체건강관리 관련 어려움이 있는 청년 중 관련 사회서비스 이용경험이 있다고 보고한 청년이 45.3%라는 의미임

□ 청년들이 사회서비스를 이용한 경험은 영역별로 큰 차이가 있음

- 신체건강 관련 사회서비스와 취업 및 재취업 관련 사회서비스의 이용률은 40%대로 비교적 높은 편이었으나, 정신건강 영역의 사회서비스 이용 경험 비율은 10% 미만으로 매우 낮음을 알 수 있음
 - 주거 관련 사회서비스 이용 경험률 또한 14.1%로 신체건강과 교육·훈련 사회서비스 이용 경험에 비해서는 낮게 나타남
- 이러한 분석 결과는 청년들이 어려움에 처했을 때의 대처 방식 분석 결과와 종합해서 해석할 필요가 있음
- 청년들은 어려움에 처했을 때, 대체로 도움을 요청하지 않는다는 분석 결과를 청년들이 실제로 도움을 받을 수 있는 공·사적인 지원체계가 부재하기 때문이라고 본다면, 청년들의 낮은 사회서비스 이용 실태는 현재의 사회서비스 체계가 청년들에게는 낮은 접근성에 기인한다고 해석해 볼 여지도 있음. 이는 뒤에서 살펴볼 청년들의 사회서비스에 대한 수요 분석 결과를 통해서도 드러남
- 서비스 비용 지불 경험도 영역별로 차이를 보임
- 신체건강 관련 사회서비스가 비용을 지불하고 이용하는 비율이 90%가 넘게 나타났으며, 본인이 직접 비용을 부담하는 비율도 60%대로 비교적 높았음
 - 교육·훈련 영역에 있어서는 이행에 따른 특성이 비용지불경험과 비용부담주체에도 반영되는 경향이 나타나는데, 취업 및 재취업, 창업 관련 서비스의 경우 비용을 지불하고 서비스를 이용한 비율이 10% 내외로 다른 서비스와 비교해서 낮은 편임
 - 비용지불경험과 비용부담 주체의 문제는 각 관련 서비스를 받는데 필요한 단위 금액과 관련이 있을 수 있음
 - 단, 서비스 이용경험 비율이 높지 않으므로 비용지불 경험과 비용부담 주체에 대한 분석 결과를 해석하는 데는 주의할 필요가 있음

〈표 5-3-15〉 청년들의 사회서비스 이용 경험

(단위: 명, %)

구분		이용 경험 있는 청년	이용 경험	비용지불경험			비용부담 주체		
				지불	미지불	계	본인	가족의 도움	계
신체 건강	일상적 신체건강관리 서비스	(122)	45.3	93.5	6.5	100.0	63.5	36.6	100.0
	신체적 질환(질병)관리 서비스	(31)	42.3	94.6	5.4	100.0	61.6	38.4	100.0
정신 건강	심리·정서 문제 상담 서비스	(13)	9.5	37.3	62.7	100.0	66.5	33.5	100.0
	학대 및 폭력 피해 지원 서비스	—	—	—	—	100.0	—	—	100.0
	중독관리서비스	(1)	1.3	—	—	100.0	—	—	100.0
교육· 훈련	고용지원서비스	(124)	48.0	10.3	89.7	100.0	52.7	47.3	100.0
	직업훈련서비스	(25)	19.2	48.8	51.2	100.0	26.5	73.5	100.0
	창업지원서비스	(15)	25.7	3.5	96.5	100.0	100	—	100.0
	자기탐색 및 역량개발 위한 교육지원 사회서비스	(104)	33.0	75.5	24.5	100.0	34.2	65.8	100.0
주거	주거지원서비스	(19)	14.1	54.1	45.9	100.0	53.1	46.9	100.0

주: 사회서비스 이용 경험은 관련 어려움이 있는 청년 중 이용 경험이 있다고 보고한 청년에 해당

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 청년들의 사회서비스 관련 정보 획득 경로를 가구수가 충분한 서비스 영역을 중심으로 살펴보면, 친구, 직장동료, 지인으로부터 관련 정보를 얻는 비율이 높았음

○ 취업 및 재취업 관련 사회서비스의 경우 시군구청, 읍면동, 주민센터, 공공기관, 또는 청년 관련 단체 및 네트워크를 통해 정보를 획득하는 비율이 50.2%로 비교적 높은 점은 상술한 도움 요청 경로와도 일치하는 분석 결과임

〈표 5-3-16〉 청년들의 사회서비스 관련 정보 획득 경로

(단위: 명, %)

구분		이용 경험 있는 청년	인터 넷, SNS, 블로 그	언론 매체	가족, 친척	친구, 직장 동료, 지인	시군 구청, 읍면 동, 주민 센터, 공공 기관	민간 기관 및 단체	청년 관련 단체, 네트 워크	기타	계
신체 건강	일상적 신체건강관리 서비스	(122)	17.2	21.0	11.2	37.9	5.8	7.0	—	—	100.0
	신체적 질환(질병)관리 서비스	(31)	8.0	6.5	39.1	28.3	3.5	11.8	—	2.8	100.0
정신 건강	심리·정서 문제 상담 서비스	(13)	34.1	18.1	6.2	15.5	13.7	7.2	5.3	—	100.0
교육 · 훈련	고용지원서비스	(124)	10.4	4.7	5.0	20.5	30.9	9.1	19.3	—	100.0
	직업훈련서비스	(25)	5.0	7.6	1.6	23.0	29.9	21.9	11.0	—	100.0
	창업지원서비스	(15)	5.6	8.7	19.3	39.4	17.0	10.0	—	—	100.0
	자기탐색 및 역량개발 위한 교육지원 사회서비스	(104)	12.8	8.3	5.4	44.6	6.9	16.5	5.4	—	100.0
주거	주거지원서비스	(19)	—	31.5	25.2	12.8	9.2	11.0	6.7	3.6	100.0

주: 학대 및 폭력 피해 관련 사회서비스와 중독 관련 사회서비스는 사례수가 없거나 1개에 불과해 분석에서 제외함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 서비스 영역별로 청년들은 인식하는 관련 정보 획득의 난이도는 차이가 있는 것으로 나타났는데, 주거 관련 사회서비스의 경우 어렵다고 느끼는 비율이 30.3%로 정보 접근성이 가장 낮은 것으로 파악됨. 단 사례 수가 적어 해석에 유의할 필요는 있음

〈표 5-3-17〉 청년들의 사회서비스 관련 정보 획득의 난이도

(단위: 명, %)

구분		이용 경험 있는 청년	매우 어려움	어려움	보통	쉬웠음	매우 쉬웠음	계
신체 건강	일상적 신체건강관리 서비스	(122)	—	1.4	51.5	40.9	6.2	100.0
	신체적 질환(질병)관리 서비스	(31)	—	—	68.1	29.2	2.8	100.0
정신 건강	심리·정서 문제 상담 서비스	(13)	—	—	48.6	51.4		100.0
교육 · 훈련	고용지원서비스	(124)	—	9.5	54.1	35.1	1.4	100.0
	직업훈련서비스	(25)	—	13.1	36.4	50.5	—	100.0
	창업지원서비스	(15)	—	8.7	35.8	55.4	—	100.0
	자기탐색 및 역량개발 위한 교육지원 사회서비스	(104)	—	8.5	45.7	44.3	1.5	100.0
주거	주거지원서비스	(19)	3.9	26.4	52.8	16.9	—	100.0

주: 학대 및 폭력 피해 관련 사회서비스와 중독 관련 사회서비스는 사례수가 없거나 1개에 불과해 분석에서 제외함
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 사회서비스를 통한 문제 해결 정도를 살펴보면, 대부분의 영역에서 ‘50~70% 해결되었다’와 ‘70~90% 해결되었다’에 응답 비율이 높음

- 취업 및 재취업, 심리정서적 어려움, 주거 관련 문제의 경우 사회서비스 이용 후에도 문제 해결 수준이 50% 미만인 비율이 상대적으로 높은 편임
- 문제의 해결은 사회서비스의 양과 질 또는 문제 자체의 성격에 따라 그 가능성 자체가 달라질 수 있으므로 이에 대한 원인 분석은 후속 연구를 통해 시도해 볼 필요가 있음

〈표 5-3-18〉 청년들의 사회서비스를 통한 문제 해결 정도

(단위: 명, %)

구분		이용 경험 있는 청년	10% 미만	10~30 %	30~50 %	50~70 %	70~90 %	90% 이상	계
신체 건강	일상적 신체건강관리 어려움	(122)	1.1	—	15.4	56.1	25.8	1.6	100.0
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환 관리 어려움	(31)	—	7.9	14.4	45.0	27.2	5.5	100.0
정신 건강	심리·정서적 어려움	(13)	—	—	27.9	59.8	12.4	—	100.0
교육 · 훈련	취업 및 재취업 관련 어려움	(124)	1.8	11.3	13.6	49.0	18.8	5.5	100.0
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	(25)	—	4.0	7.3	48.4	37.7	2.7	100.0
	창업 관련 어려움	(15)	—	—	13.1	29.1	51.3	6.6	100.0
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	(104)	0.9	1.2	11.8	55.5	30.1	0.6	100.0
주거	주거 관련 어려움	(19)	—	7.5	35.0	40.5	9.7	7.4	100.0

주: 학대 및 폭력 피해 관련 사회서비스와 중독 관련 사회서비스는 사례수가 없거나 1개에 불과해 분석에서 제외함
 자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

라. 청년들의 사회서비스에 대한 수요

- 청년들의 사회서비스 이용 의향은 전체를 대상으로, 비용지불의사는 서비스 이용 의향이 있다고 응답한 청년에 한해서 조사되었음
- 청년들의 향후 1년 내 사회서비스 이용의향과 비용지불의사 분석 결과를 살펴보면, 서비스 이용 의향과 비용지불의사는 영역별로 편차가 존재함
- 이용 의향이 상대적으로 높은 영역은 신체건강과 교육·훈련 영역이었음. 정신 건강과 관련한 서비스 이용의향이 상대적으로 낮은 것은 해당 서비스를 필요로 하는 청년층이 다른 영역에 비해서는 적기 때문이라고 볼 수도 있을 것임. 그러나 분석 결과를 서비스 수요와 연관시켜 이해할 때는 정신건강서비스는 해당 문제에 직면한 개인에게는 반드시 필요한 서비스라는 점을 고려해야 함. 또한 정신건강 관련 서비스 이용 의향이 신체건강이나 교육·훈련 영역 서비스에 비해 낮은 것은 청년층의 정신건강 관련 서비스 접근성은 어떠한가에 대한 문제를 함께 생각해 볼 필요가 있음

〈표 5-3-19〉 청년들의 사회서비스 이용 의향 및 지불 의향

(단위: 명, %)

구분		청년 수	이용의향 있음	비용지불의사 있음
신체건강	일상적 신체건강관리 서비스	(499)	24.4	73.4
	신체적 질환(질병)관리 서비스	(193)	9.3	66.5
정신건강	심리·정서 문제 상담 서비스	(178)	8.5	41.5
	학대 및 폭력 피해 지원 서비스	(19)	0.9	5.1
	중독관리서비스	(29)	1.3	34.4
교육·훈련	고용지원서비스	(332)	18.7	42.4
	직업훈련서비스	(326)	18.4	55.7
	창업지원서비스	(239)	12.8	54.7
	자기탐색 및 역량개발 위한 교육지원 사회서비스	(557)	29.8	70.7
주거	주거지원서비스	(202)	9.1	50.4

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 사회서비스 희망 이용 시간대는 1순위로 응답한 결과만을 분석하여, 가장 높은 비율부터 3위까지의 응답을 분석한 결과를 제시했음

□ 분석 결과를 살펴보면 신체건강을 제외하고 청년들은 주중 저녁, 주중 오후, 주중 오전 시간대를 가장 선호하는 것으로 분석되었음

〈표 5-3-20〉 청년들의 사회서비스 희망 이용시간

(단위: 명, %)

구분	청년 수	희망시간대		
		1위	2위	3위
신체건강	(531)	주중 저녁	주중 새벽	주중 오후
		56.5	16.8	8.7
정신건강	(199)	주중 저녁	주중 오후	주중 오전
		50.4	15.7	10.3
교육·훈련	(846)	주중 저녁	주중 오후	주중 오전
		53.7	18.1	13.1
주거	(202)	주중 저녁	주중 오후	주중 오전
		59.9	14.9	8.5

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 사회서비스 이용방법은 영역에 따라 선호가 다르게 나타났음. 신체건강과 교육·훈련은 대면 방식을, 정신건강과 주거는 비대면 방식을 선호하는 비율이 좀 더 높았음

〈표 5-3-21〉 청년들의 사회서비스 희망 이용 방법

(단위: 명, %)

구분	청년 수	희망 이용 방법	
		대면 서비스 (오프라인)	비대면 서비스 (전화, 온라인)
신체건강	(531)	88.4	28.3
정신건강	(199)	55.1	63.0
교육·훈련	(846)	67.6	56.6
주거	(202)	47.9	60.4

주: 서비스 이용 의향이 없다고 응답했으나 희망 이용 방법에 응답한 경우는 분석에서 제외했음

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

마. 청년들의 사회서비스 정책 인식

□ 사회서비스를 이전부터 알고 있었다는 응답은 62.6%였으며, 전체 표본의 분포와 비교했을 때, 연령을 제외하고는 크게 주목할 만한 사회서비스 인지의 차이는 발견되지 않았음

○ 연령의 경우, 전체 표본 분포를 비교했을 때, 30~34세 청년들이 사회서비스를 알고 있다는 응답이 많았음

〈표 5-3-22〉 청년들의 사회서비스 인지

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	알고 있었음
계		100.0	62.6
성별	남성	52.5	50.4
	여성	47.5	49.6
	계	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	31.5
	25~29세	34.7	36.0
	30~34세	29.9	32.5
	계	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	67.7
	미취업	33.8	32.3
	계	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	8.6
	대학 재학/휴학	28.1	26.1
	대학 수료/졸업	62.5	65.3
	계	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	45.7
	비수도권	53.8	54.3
	계	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	15.4
	비1인	85.9	84.6
	계	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 한편, 청년들의 64.3%는 국가가 청년을 대상으로 제공하는 사회서비스는 소득, 자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 청년 누구나를 위해 설계돼야 한다고 응답했으며, 각 하위 범주의 응답은 전체 표본 분포와 유사했음

〈표 5-3-23〉 청년들의 사회서비스 정책화 대상

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요한 청년 누구나	소득·자산 수준이 낮은 청년 중 욕구가 있거나 필요한 청년	모르겠음
계		100.0	64.3	31.7	4.0
성별	남성	52.5	53.6	50.0	55.1
	여성	47.5	46.4	50.0	44.9
	계	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	37.8	31.0	32.5
	25~29세	34.7	33.4	37.8	32.3
	30~34세	29.9	28.9	31.2	35.1
	계	100.0	100.0	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	63.1	72.5	66.4
	미취업	33.8	36.9	27.5	33.6
	계	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	9.6	9.4	8.4
	대학 재학/휴학	28.1	30.3	23.4	29.3
	대학 수료/졸업	62.5	60.2	67.2	62.3
	계	100.0	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	41.2	54.6	59.6
	비수도권	53.8	58.8	45.4	40.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	13.2	16.7	8.8
	비1인	85.9	86.8	83.3	91.2
	계	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 비용부담에 있어서는 전액 무료와 국가가 더 많이 지불해야 한다는 응답이 전체의 80% 이상을 차지했음

〈표 5-3-24〉 청년들의 사회서비스 이용료 부담 주제

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	전액 무료	국가가 더 많이	이용자가 더 많이	이용자가 전액
계		100.0	22.6	60.5	15.9	1.1
성별	남성	52.5	53.6	51.5	55.7	40.6
	여성	47.5	46.4	48.5	44.3	59.4
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	36.6	36.2	30.5	39.4
	25~29세	34.7	31.4	34.4	41.3	27.1
	30~34세	29.9	32.0	29.4	28.2	33.5
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	60.7	65.8	75.5	72.2
	미취업	33.8	39.3	34.2	24.5	27.8
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	11.4	8.6	10.7	0.0
	대학 재학/휴학	28.1	33.4	28.2	20.4	23.0
	대학 수료/졸업	62.5	55.2	63.2	68.9	77.1
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	38.9	47.4	49.8	81.0
	비수도권	53.8	61.1	52.6	50.3	19.0
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	16.8	11.6	19.5	19.3
	비1인	85.9	83.3	88.4	80.5	80.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 내가 세금을 더 내더라도 국가가 사회서비스를 확대해야 한다는 의견에는 78.4%가 대체로 동의하거나 전적으로 동의하는 것으로 분석됐음

○ 단, 세부 인구사회학적 특성을 고려하면, 상대적으로 좀 더 취약한 청년(낮은 연령일수록, 미취업 청년, 학력이 낮을수록)들이 전적으로 동의한다는 응답이 더 많았음

〈표 5-3-25〉 청년들의 사회서비스 확대를 위한 추가세금 부담

(단위: %)

구분		전체 (N=1,859)	전혀 동의하지 않는다	그다지 동의하지 않는다	대체로 동의한다	전적으로 동의한다
계		100.0	3.7	17.9	71.7	6.7
성별	남성	52.5	52.3	55.3	52.6	44.3
	여성	47.5	47.7	44.7	47.4	55.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
연령	19~24세	35.4	57.1	33.8	34.5	37.7
	25~29세	34.7	22.8	38.3	34.2	37.1
	30~34세	29.9	20.1	27.9	31.3	25.2
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
경제 활동 상태	취업	66.2	61.2	64.8	67.6	58.0
	미취업	33.8	38.8	35.3	32.4	42.0
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
학력	고졸 이하	9.5	14.1	9.6	8.6	16.3
	대학 재학/휴학	28.1	37.2	31.2	26.6	30.7
	대학 수료/졸업	62.5	48.7	59.3	64.9	53.0
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
지역	수도권	46.2	25.4	52.6	46.7	35.2
	비수도권	53.8	74.6	47.4	53.3	64.8
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
가구원수	1인	14.1	22.9	19.0	12.2	16.3
	비1인	85.9	77.1	81.0	87.8	83.7
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

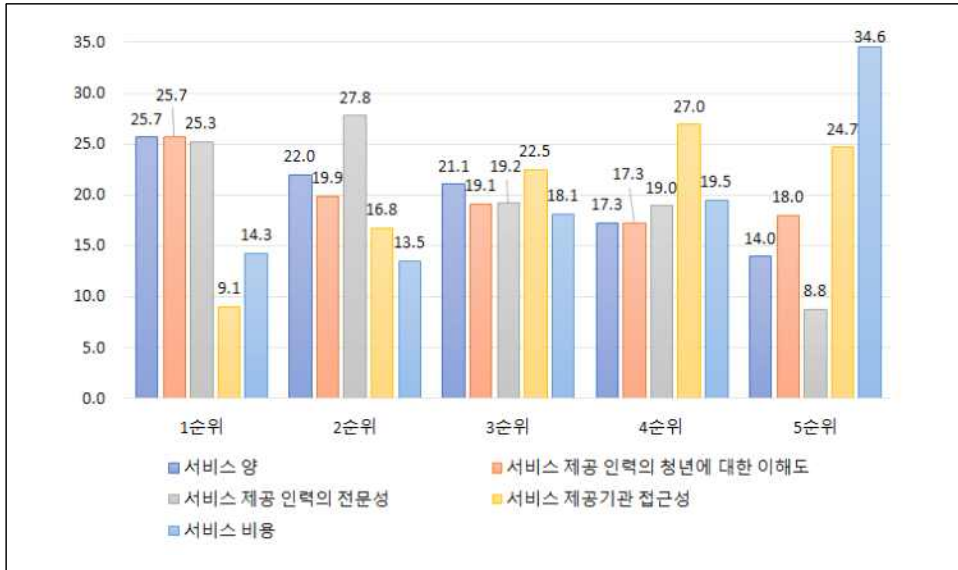
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

□ 청년을 위한 사회서비스 설계에 있어 중요 고려 요소를 1순위부터 5순위까지 매기도록 한 질문에 대한 분석결과, 1순위로는 서비스 제공인력의 청년에 대한 이해도라고 응답한 비율이 가장 높았음. 그러나 서비스 양이라는 응답 또한 서비스 제공인력의 청년에 대한 이해도와 0.02%p의 미세한 차이밖에 나타나지 않았음

□ 2순위로는 서비스제공인력의 전문성을 가장 많이 꼽았으며, 3순위와 4순위는 서비스 제공기관의 접근성이라는 응답이 가장 많았음. 5순위로는 서비스 비용을 꼽았는데, 이는 서비스 비용부담 주체 분석 결과와 연관해서 이해할 필요가 있음

[그림 5-3-8] 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

제4절 주요 분석결과와 요약 및 시사점

1. 영역별 어려움을 겪는 청년들의 특성과 대처 현황

가. 영역별 어려움을 겪는 청년은 세부 문제별로 서로 다름

- 신체, 정신건강, 교육훈련, 주거영역별 문제의 어려움을 경험하는 청년들의 인구 사회학적 특성은 세부 문제에 따라서도 차이가 있었음. 이는 청년층 사회서비스 개발에 있어 제공 대상과 목표 설정 등에 각기 다른 구분된 전략이 필요하다는 것을 시사함
- 신체건강 영역의 어려움 중, 일상적 신체건강관리의 경우 여성 청년들과 후기 청년(30~34세)들이 어려움을 더 많이 보고했으며, 일상생활에 지장을 주는 신체적 질환 관리의 어려움은 학력과 연관했음
- 정신건강 영역의 어려움에 있어서는, 심리·정서적 어려움은 여성 청년들이 남성 청년들에 비해, 연령이 높을수록 더 많이 경험하는 것으로 나타남. 또한 미취업한 청년들의 어려움 경험 보고 비율이 높았음
- 교육·훈련 영역 중 취업 및 재취업 관련 어려움은 예측 가능하듯 청년의 이행상태와 가장 밀접했음. 대학 졸업 무렵인 경우, 미취업인 경우, 고졸 이하인 경우에 해당 어려움을 더 많이 경험했음
- 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움은 그 성격상 미취업 상태인 청년들과 대학 재학/휴학 상태인 경우, 경제적으로 독립하기 전 상태인 비1인 가구의 청년들이 더 많이 경험했음
- 주거의 어려움은 연령이 높을수록 경험 비율이 높았는데, 이 조사에서 주거 관련 어려움에 포함되는 거주지 마련이나 계약분쟁 등이 노동시장 이행 이후 생애주기 단계에서 직면하게 되는 어려움에 해당하기 때문인 것으로 해석됨
 - 주거 관련 어려움은 후속 연구에서 이행기를 반영하여 세분화해 볼 필요가 있음

나. 청년들의 40%~90%가 아무에게도 도움을 요청하지 않았음

- 청년들은 경험한 어려움에 대해 40%이상이 아무에게도 도움을 요청하지 않았다고 응답했으며, 문제에 따라서는 90%이상의 청년들이 아무에게도 도움을 요청하지 않기도 함
- 사안의 성격이나 심각성에 따라 아무에게도 도움을 요청하지 않은 것이 큰 문제가 되지 않을 수도 있음. 그러나 이러한 응답의 경향성은 청년들이 실제로 도움을 요청할 수 있는 공적, 사적 지원 체계가 부족함을 시사하는 것이라 볼 수도 있음
- 이러한 차원에서 분석을 통해 파악된 청년들의 사회서비스 이용 경험 비율은 여러 차원(예: 접근성, 청년 친화성 등)에서 생각해 볼 문제임

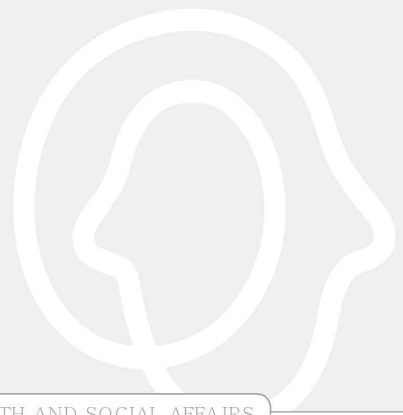
2. 청년층의 사회서비스에 대한 수요와 정책 인식

가. 사회서비스 확대에 대해서는 과반수 이상이 긍정적인임

- 청년들의 과반수 이상은 국가가 청년을 대상으로 제공하는 사회서비스를 설계할 때는 소득, 자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 청년 누구나를 위해 설계해야 한다고 응답했음. 비용에 있어서는 전액 무료와 국가가 더 많이 지불해야 한다는 응답이 전체의 2/3 이상을 차지했음
- 청년들은 사회서비스 확대에도 대체로 긍정적이었음. 내가 세금을 더 내더라도 국가가 사회서비스를 확대해야 한다는 의견에는 78.4%가 대체로 동의하거나 전적으로 동의하는 것으로 분석됐음. 더욱이, 상대적으로 더 취약한 청년(낮은 연령 일수록, 미취업 청년, 학력이 낮을수록)들일수록 사회서비스 확대에 대해 전적으로 동의한다는 응답이 더 많았음

나. 청년층 사회서비스 설계 시, 이용 시간대, 방법, 제공 인력 등에 있어 청년층 특화 전략이 반드시 필요함

- 향후 1년 내 사회서비스 이용의향과 비용지불의사 분석 결과를 살펴보면, 청년들의 사회서비스 이용 의향과 비용지불의사는 영역별로 편차가 존재함
- 이용 의향이 상대적으로 높은 영역은 신체건강과 교육·훈련 영역이었음. 정신건강과 관련한 서비스 이용의향이 상대적으로 낮은 것은 해당 서비스를 필요로 하는 청년층이 다른 영역에 비해서는 적기 때문이라고 볼 수도 있을 것임. 그러나 분석 결과를 서비스 수요와 연관시켜 이해할 때는 정신건강서비스는 해당 문제에 직면한 개인에게는 반드시 필요한 서비스라는 점을 고려해야 함
 - 또한 정신건강 관련 서비스 이용 의향이 신체건강이나 교육·훈련 영역 서비스에 비해 낮게 나타난 점은 청년층의 정신건강 관련 서비스 접근성에 어떠한가에 대한 문제를 생각해 볼 필요를 제기함
- 사회서비스 희망 이용 시간대의 경우, 청년들은 주중 저녁, 주중 오후, 주중 오전 시간대를 가장 선호했으며, 이용 방법은 신체건강과 교육·훈련은 대면 방식을, 정신건강과 주거는 비대면 방식을 좀 더 선호하는 것으로 분석됨
- 청년들은 청년을 위한 사회서비스 설계에 있어 서비스 제공인력의 청년에 대한 이해도가 가장 중요하다고 응답함. 그러나 서비스 양이라는 응답 또한 서비스 제공인력의 청년에 대한 이해도와 0.02%p의 미세한 차이밖에 나지 않아 이에 대해서도 숙고할 필요가 있겠음



제 6 장

결론

제1절 주요 연구결과

제2절 정책적 시사점

제3절 조사의 한계 및 후속 조사를 위한 제언

제 6 장 결론

제1절 주요 연구결과

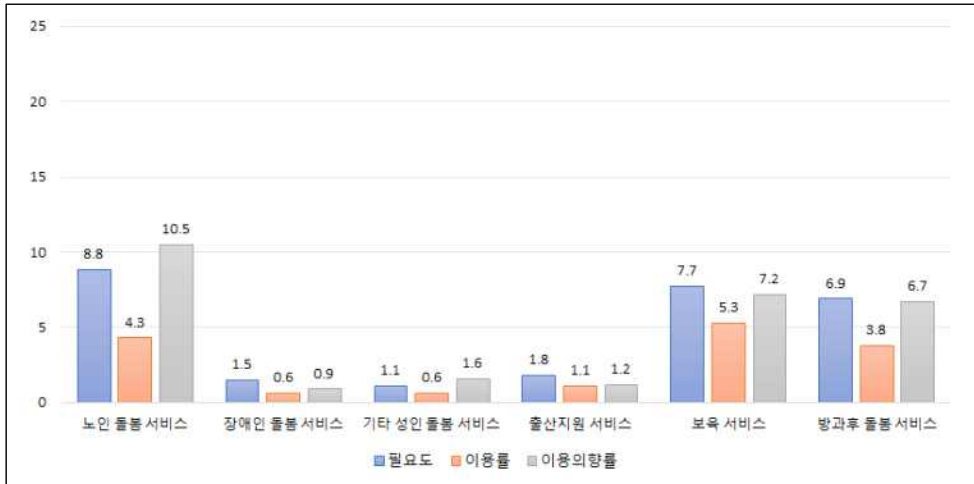
1. 가구조사의 주요 연구결과

가. 사회서비스 필요, 이용경험, 이용의향

- 전체 가구 중 사회서비스 필요 가구는 58.4%, 이용 가구는 33.1%, 향후 이용 의향이 있는 가구는 60.0%로 나타남
 - 가구당 평균 1.2개의 서비스를 필요로 하였으며, 필요도가 높은 서비스는 문화 및 여가 서비스, 신체건강 서비스, 주거지원 서비스 순으로 나타남
 - 가구당 평균 0.5개의 서비스를 이용하였으며, 이용률이 높은 서비스는 문화 및 여가 서비스, 신체건강 서비스, 보육 서비스 순으로 나타남
 - 가구당 평균 1.3개의 서비스를 이용 의향이 있는 것으로 나타났으며, 이용 의향이 높은 서비스는 문화 및 여가 서비스, 신체건강 서비스, 노인 돌봄 서비스 순으로 나타남
- 서비스가 필요했던 가구 중 실제 이용 경험에 있는 가구의 비율이 높은 서비스는 돌봄 영역으로 나타남
 - 보육 서비스, 출산지원 서비스, 방과후 돌봄 서비스, 아동 교육지원 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스는 필요 대비 이용률 50% 이상으로 비교적 높게 나타남
 - 반면, 정신건강 서비스, 주거지원 서비스, 정보제공 서비스의 필요 대비 이용률은 20% 미만으로 매우 낮은 수준임

[그림 6-1-1] 서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 돌봄 서비스

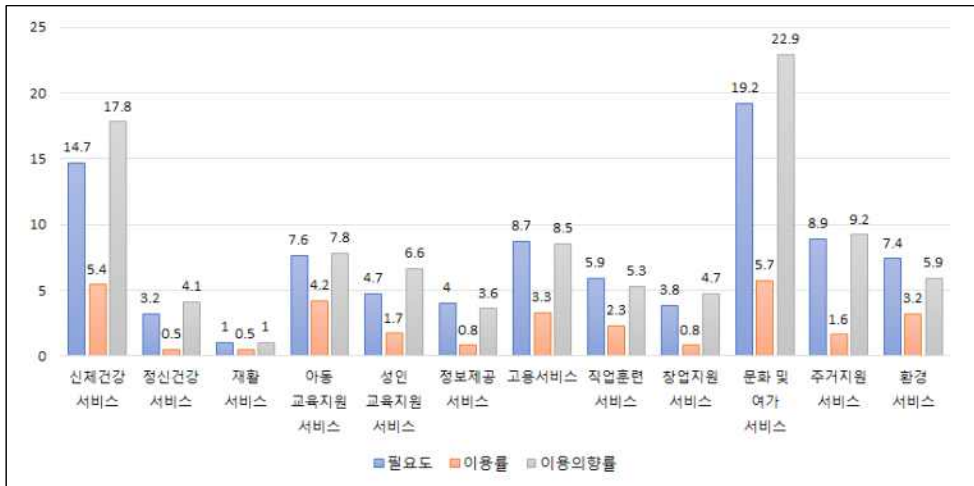
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

[그림 6-1-2] 서비스 영역별 필요도, 이용률, 이용의향률: 비돌봄 서비스

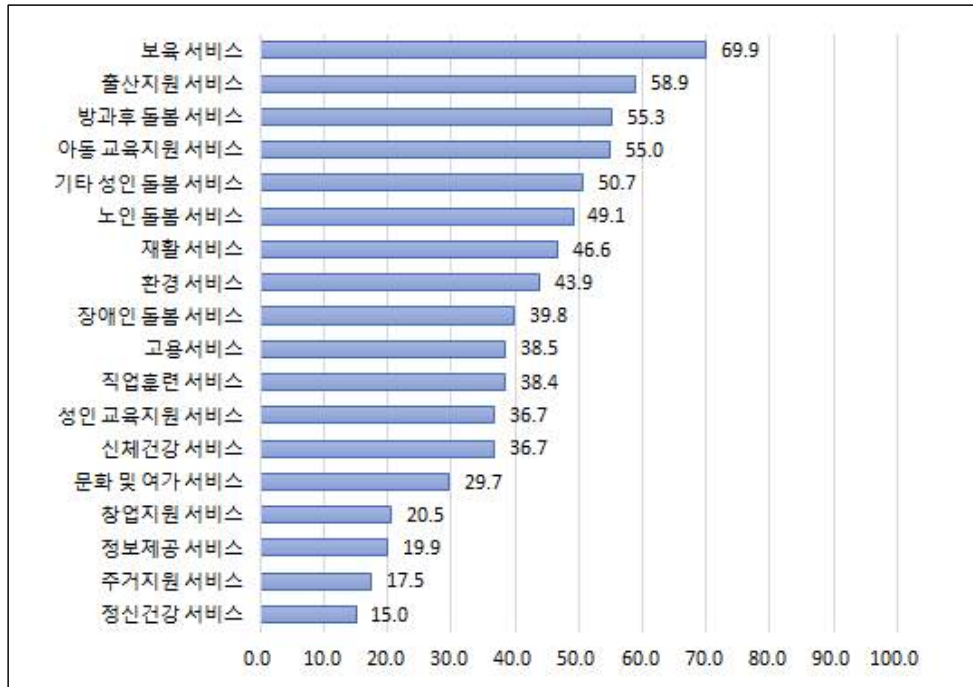
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

[그림 6-1-3] 서비스 영역별 필요 대비 이용률

(단위: %)



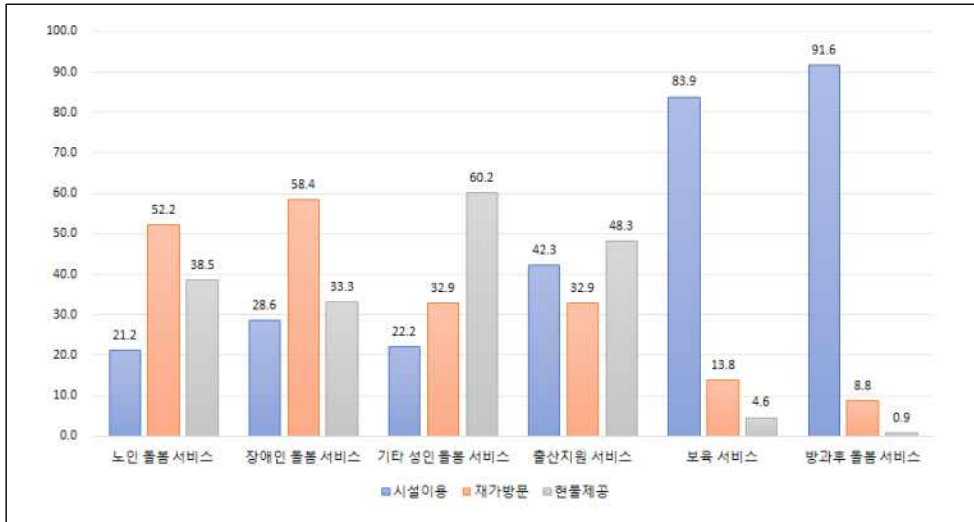
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

나. 사회서비스 이용경험 세부 분석

□ 사회서비스 이용경험을 세부적으로 살펴보면, 서비스 유형별로는 전반적으로는 시설이용 서비스 이용 가구가 많은 가운데, 성인 돌봄 서비스는 재가방문 서비스, 환경 서비스는 현물제공 서비스 이용 가구 비율이 높음

[그림 6-1-4] 서비스 영역별 이용 유형: 돌봄 서비스

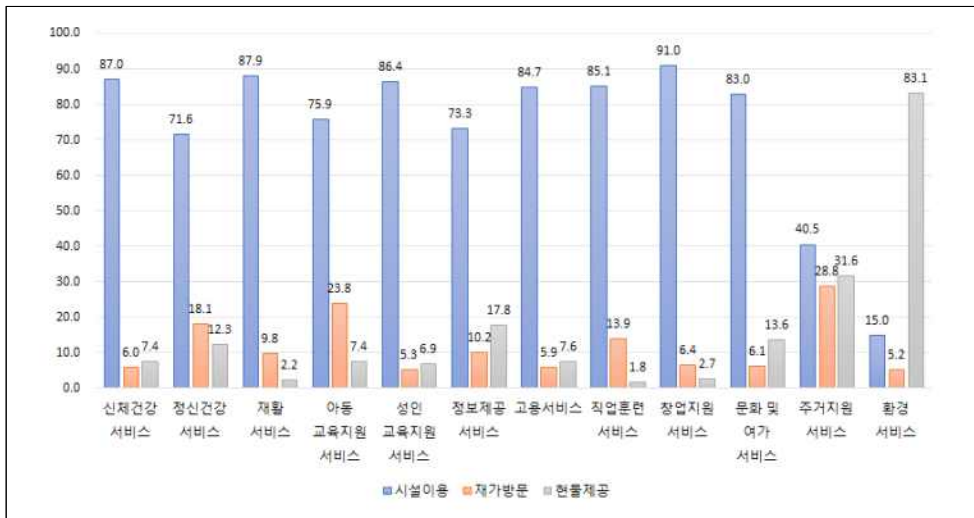
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 6-1-5] 서비스 영역별 이용 유형: 비돌봄 서비스

(단위: %)

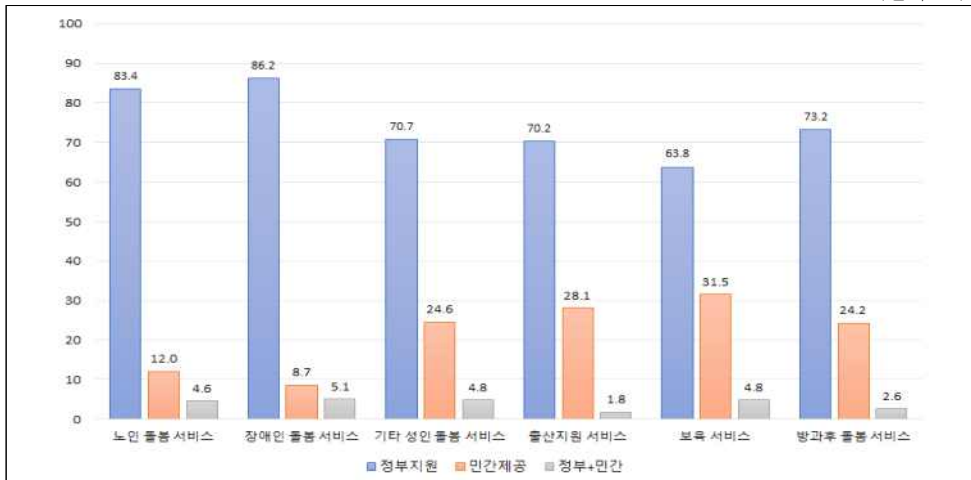


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 서비스 제공주체별로는 돌봄, 고용, 환경 서비스 영역에서는 정부지원 서비스를 이용한 가구 비율이 높았으나, 재활 서비스, 문화 및 여가 서비스, 아동 교육지원 서비스, 정신건강 서비스 영역에서는 민간제공 서비스 이용 가구 비율이 높게 나타남

[그림 6-1-6] 서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 돌봄 서비스

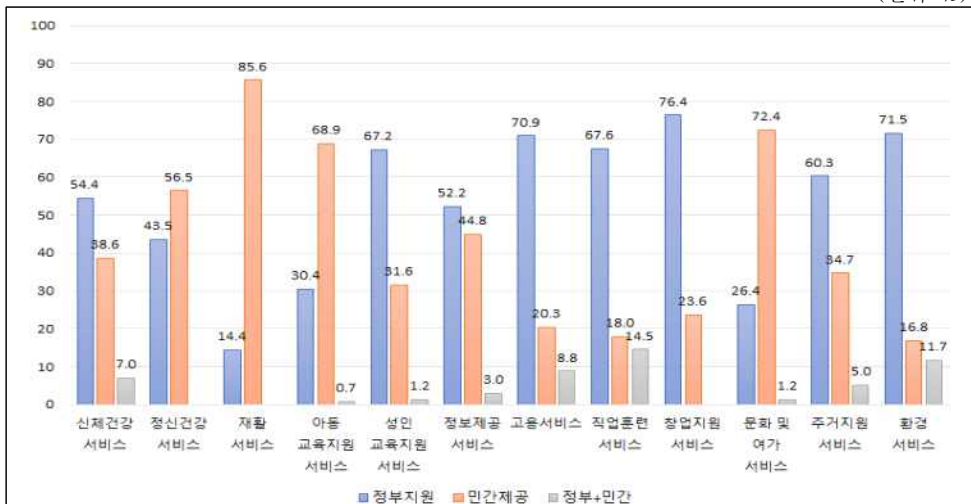
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 6-1-7] 서비스 영역별 이용 서비스 제공주체: 비돌봄 서비스

(단위: %)



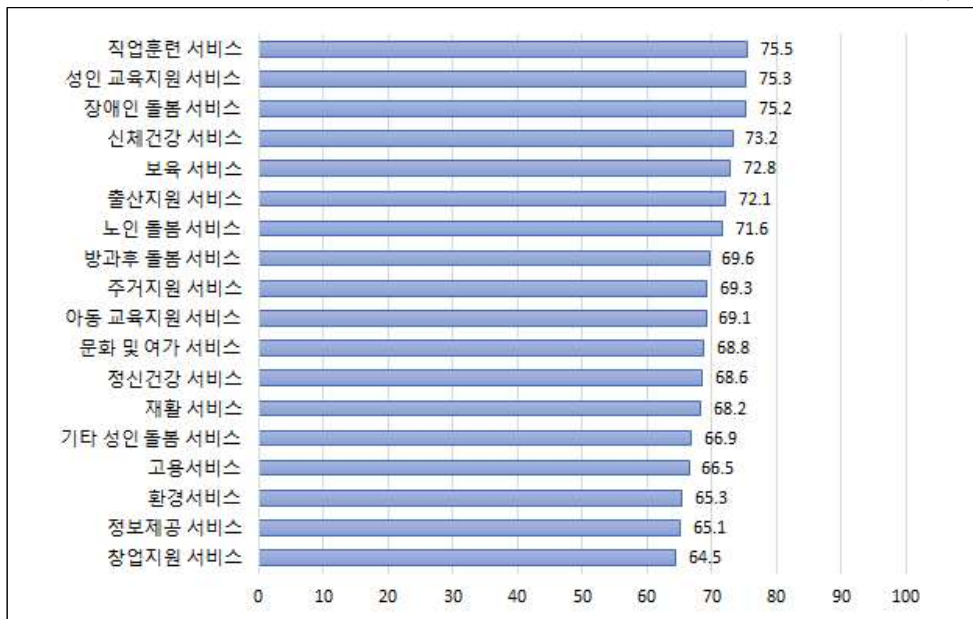
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 이용한 서비스 양적인 충분성에 대해 서비스 영역별로 평균 64.5점~75.5점(100점 환산 기준)에 분포하고 있어 대체로 보통 이상의 수준임

○ 직업훈련 서비스, 성인 교육지원 서비스, 장애인 돌봄 서비스는 75점 이상의 양적 충분성을 보이고 있으며, 창업지원 서비스는 64.5점으로 양적 충분성에 대한 체감 정도가 가장 낮음

[그림 6-1-8] 서비스 영역별 양적 충분성

(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

○ 이용 시간이 중요한 돌봄 관련 서비스 중 시설이용과 재가방문 서비스의 주당 평균 이용 시간과 희망 이용 시간을 살펴본 결과, 전반적으로 희망 이용 시간 대비 실제 이용 시간은 부족한 것으로 나타남

[그림 6-1-9] 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 시설이용 서비스

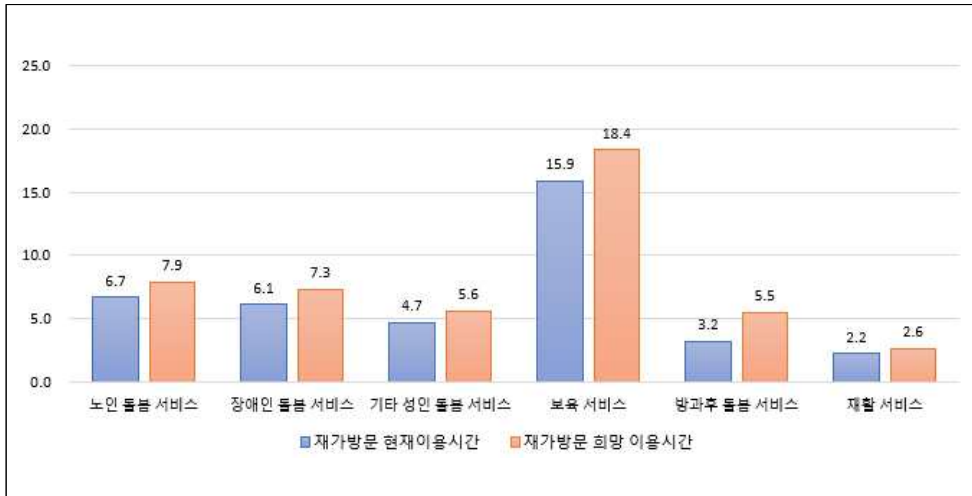
(단위: 시간)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 6-1-10] 주당 평균 이용 시간 및 희망 이용 시간: 재가방문 서비스

(단위: 시간)



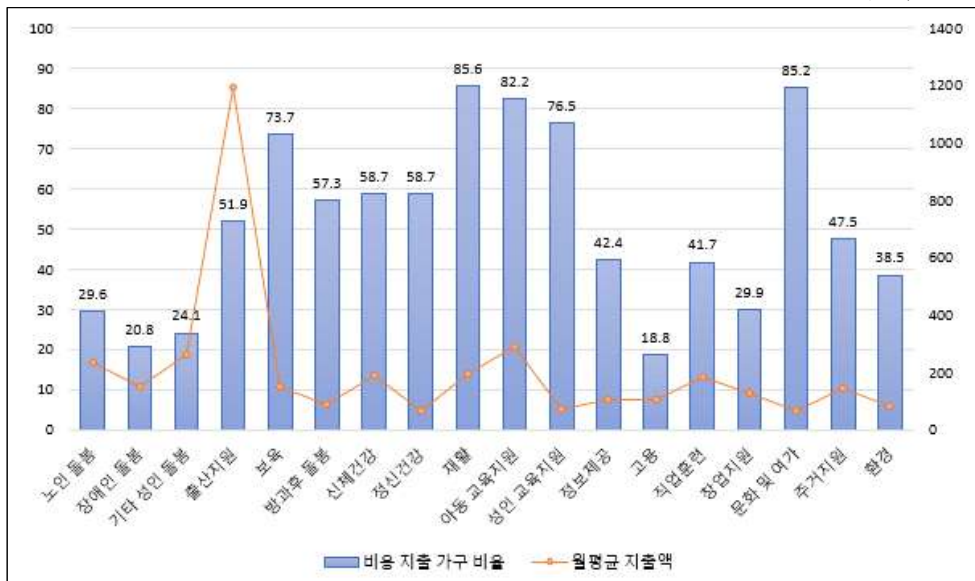
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 서비스 비용을 지출한 가구의 월평균 지출액은 출산지원 서비스가 약 119만원 수준으로 가장 높았으며, 아동 교육지원 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스, 노인 돌봄 서비스 등이 월평균 20만원을 상회함

○ 문화 및 여가 서비스, 정신건강 서비스, 성인 교육지원 서비스, 환경 서비스, 방과후 돌봄 서비스 등은 월평균 10만원 미만의 지출액을 보임

[그림 6-1-11] 서비스 영역별 비용 지출 가구 비율 및 월 평균 지출액

(단위: %, 천원)



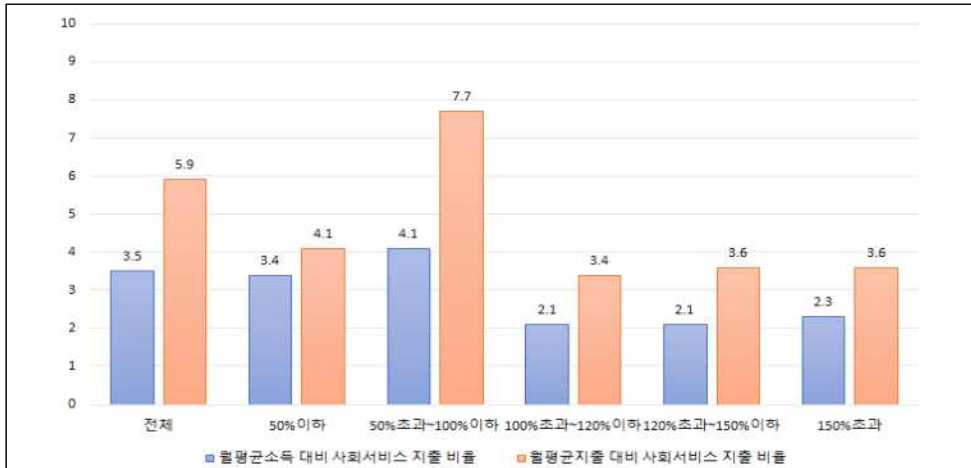
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

○ 사회서비스 이용 가구의 월평균 소득 대비 사회서비스 지출 비율은 3.5%, 월평균 지출 대비 사회서비스 지출 비율은 5.9%로 나타남

－ 가구 소득기준별로 살펴보면, 전국가구 월평균소득 50%초과~100%이하 가구에서 사회서비스 지출 비율이 비교적 높은 것으로 나타남

[그림 6-1-12] 가구 소득수준에 따른 사회서비스 지출 비율

(단위: %)

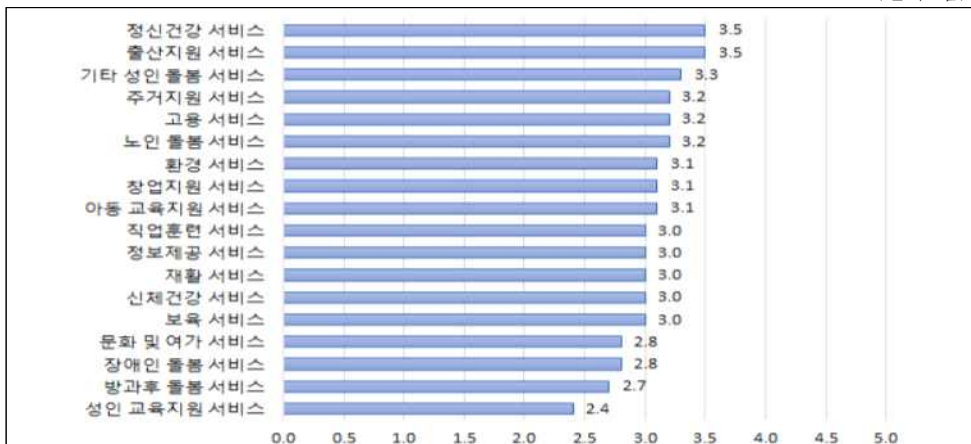


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 서비스 비용 지출 부담 정도는 5점 환산 기준으로 정신건강 서비스, 출산지원 서비스 이용 가구가 각 3.5점으로 가장 높았으며, 성인 교육지원 서비스, 방과후 돌봄 서비스, 장애인 돌봄 서비스, 문화 및 여가 서비스 이용 가구에서 비교적 낮게 나타남

[그림 6-1-13] 서비스 영역별 지출 비용 부담 정도

(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

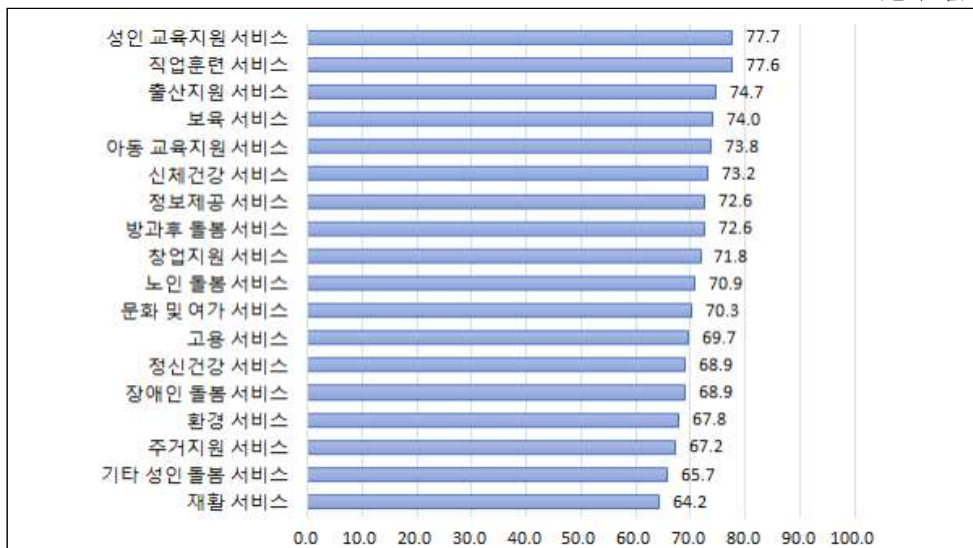
다. 사회서비스 이용에 대한 평가

□ 이용한 서비스 정보 접근성은 평균 64.2점~77.7점(100점 환산 기준)에 분포하고 있어 대체로 보통 이상의 수준임

○ 성인 교육지원 서비스, 직업훈련 서비스의 정보 접근성이 비교적 높은 편이었으며, 재활 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스가 비교적 낮은 편임

[그림 6-1-14] 서비스 영역별 정보 획득 용이성

(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

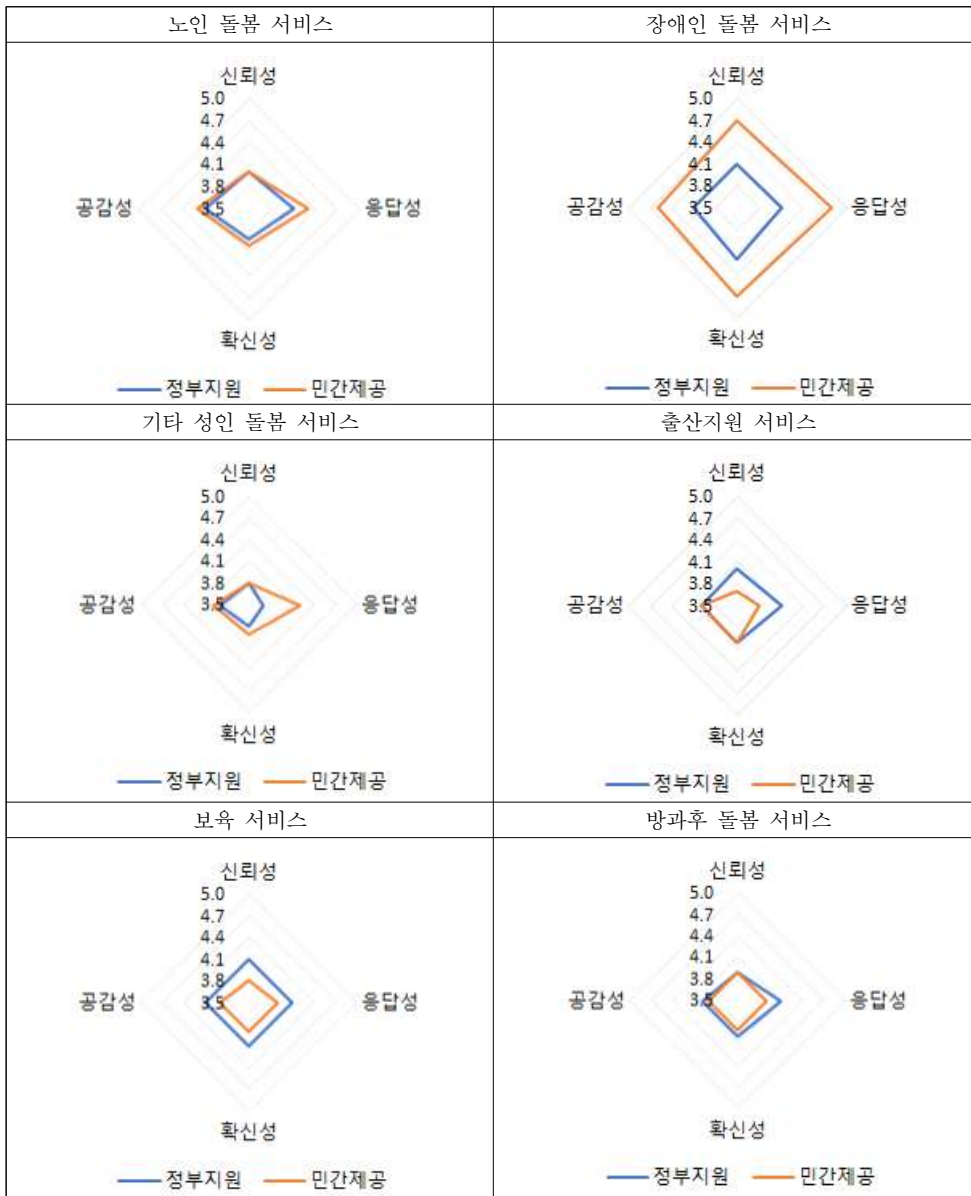
□ 이용한 서비스의 품질을 서비스 제공 주체별(정부지원, 민간제공)로 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성의 측면으로 구분하여 평가한 결과, 서비스 영역별 차이를 확인할 수 있음

○ 노인, 장애인, 기타 성인을 대상으로 하는 성인 돌봄 서비스는 정부지원 서비스보다 민간제공 서비스의 품질을 높게 평가하는 경향이 나타난 반면, 아동 돌봄, 건강, 문화, 주거 서비스는 민간제공 서비스보다 정부지원 서비스 품질을 높게 평가하는 것으로 나타남

○ 교육, 고용, 환경 서비스의 경우 세부 서비스에 따라 서비스 제공 주체별 품질 평가 결과가 다르게 나타남

[그림 6-1-15] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 돌봄 서비스

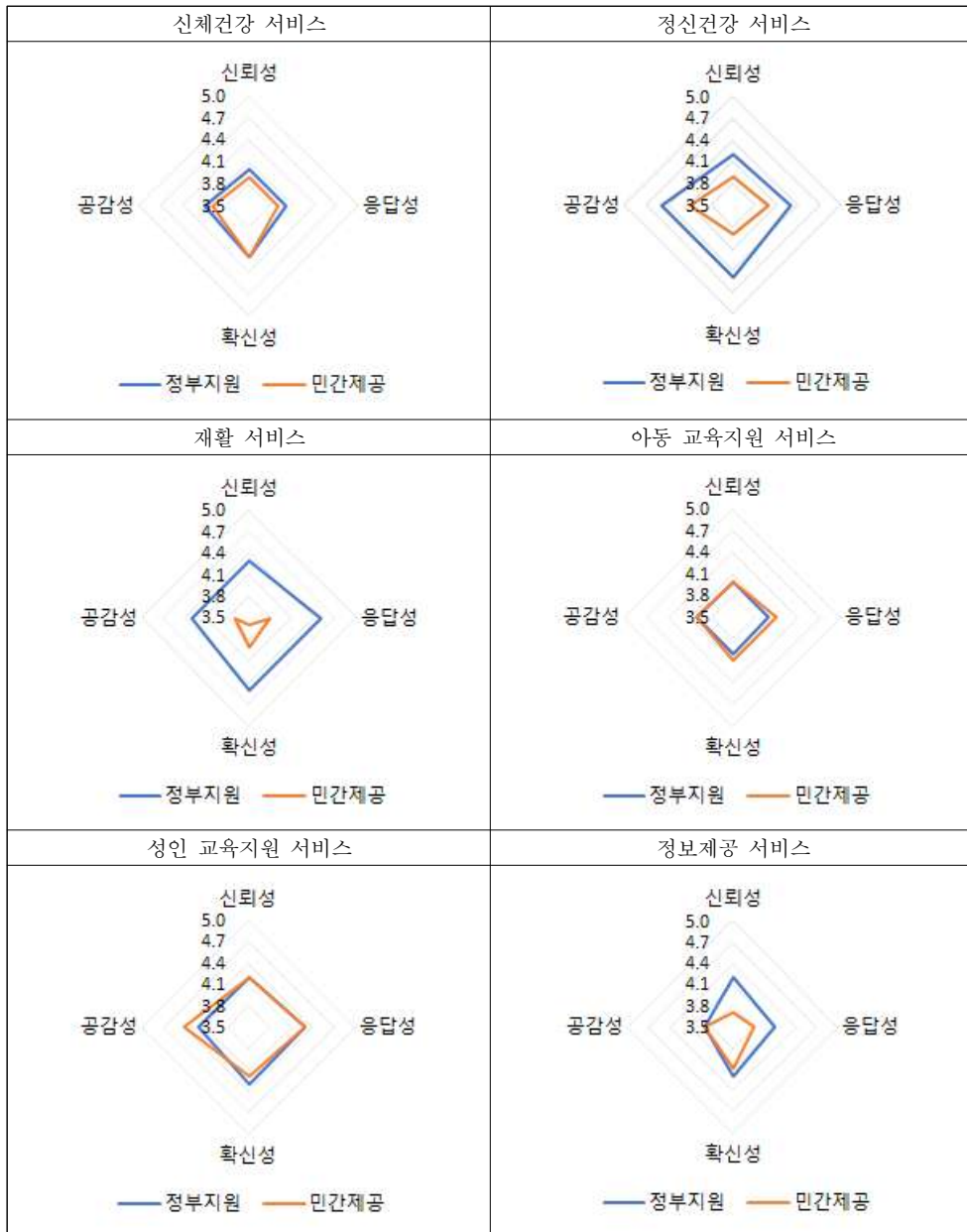
(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 6-1-16] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 건강, 교육 서비스

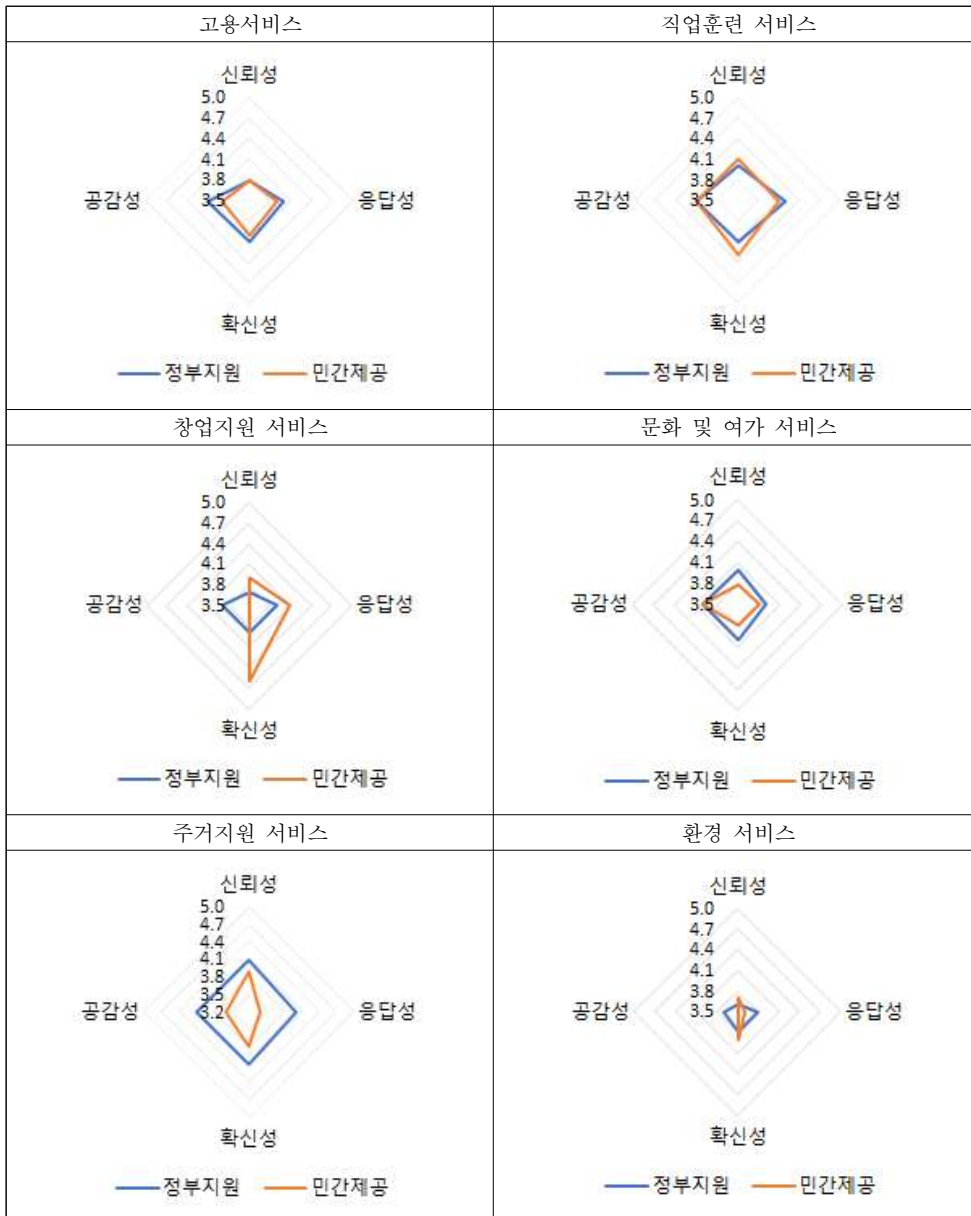
(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

[그림 6-1-17] 서비스 영역별 제공주체별 품질평가: 고용, 문화, 주거, 환경 서비스

(단위: 점)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

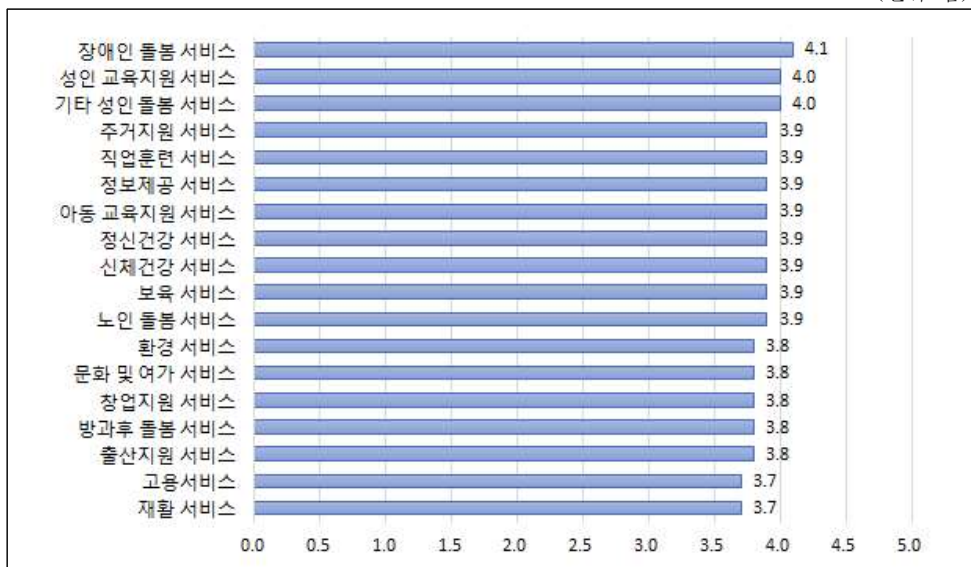
라. 사회서비스 이용 효과

□ 서비스 전반적 만족도는 평균 3.7점~4.1점(5점 환산 기준)에 분포하며 보통 이상의 수준임

○ 장애인 돌봄 서비스, 성인 교육지원 서비스, 기타 성인 돌봄 서비스는 4점 이상의 만족도를 보이고 있으며, 고용 서비스와 재활 서비스는 각 3.7점으로 비교적 만족도가 낮은 편임

[그림 6-1-18] 서비스 영역별 이용 전반적 만족도

(단위: 점)

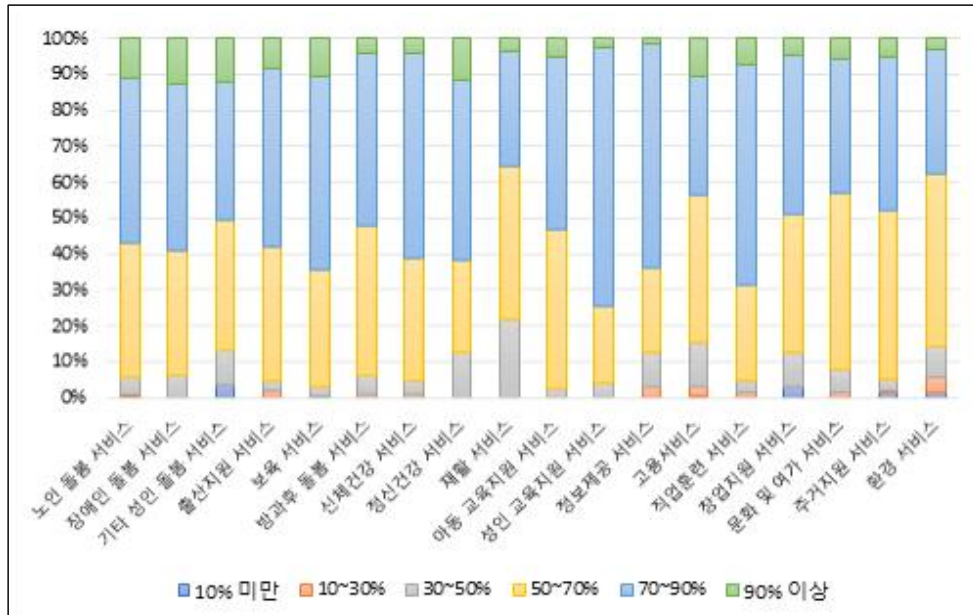


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 서비스 이용을 통한 문제해결 정도는 대부분의 영역에서 '50%~70% 해결되었다'와 '70~90% 해결되었다'에 집중되어 있으며, 재활 서비스, 환경 서비스, 창업 지원 서비스 등의 문제 해결 수준은 비교적 낮은 것으로 파악됨

[그림 6-1-19] 서비스 이용을 통한 문제 해결 정도

(단위: %)

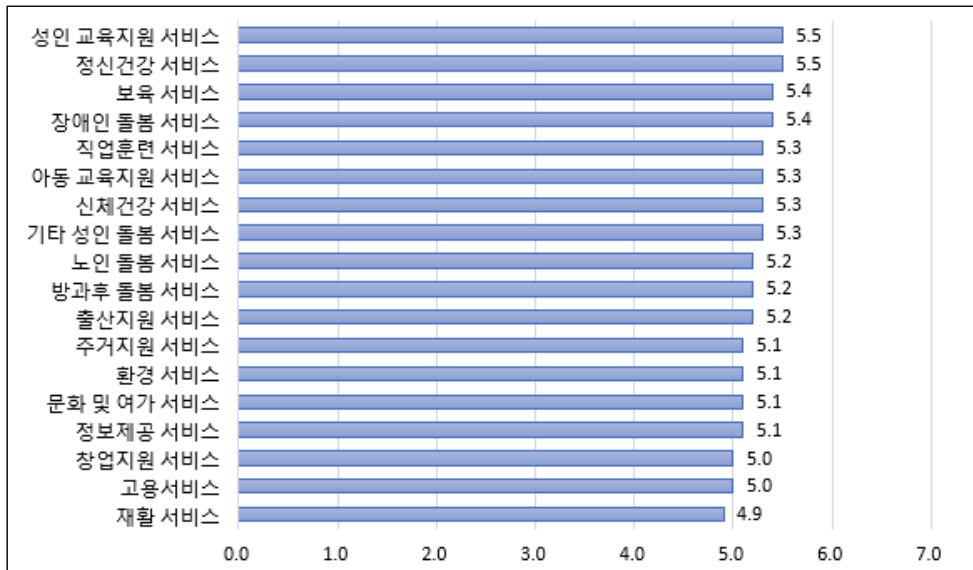


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도는 4.9점~5.5점(7점 환산 기준)으로 사회서비스 이용을 통해 삶의 질이 보통에서 약간 개선되었음을 체감하고 있음
- 성인 교육지원 서비스, 정신건강 서비스의 삶의 질 개선 정도가 5.5점으로 가장 높았으나, 이용 만족도가 낮았던 고용 서비스와 재활 서비스는 각 5.0점, 4.9점으로 삶의 질 개선에 대한 체감도도 비교적 낮은 편임

[그림 6-1-20] 서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선 정도

(단위: 점)



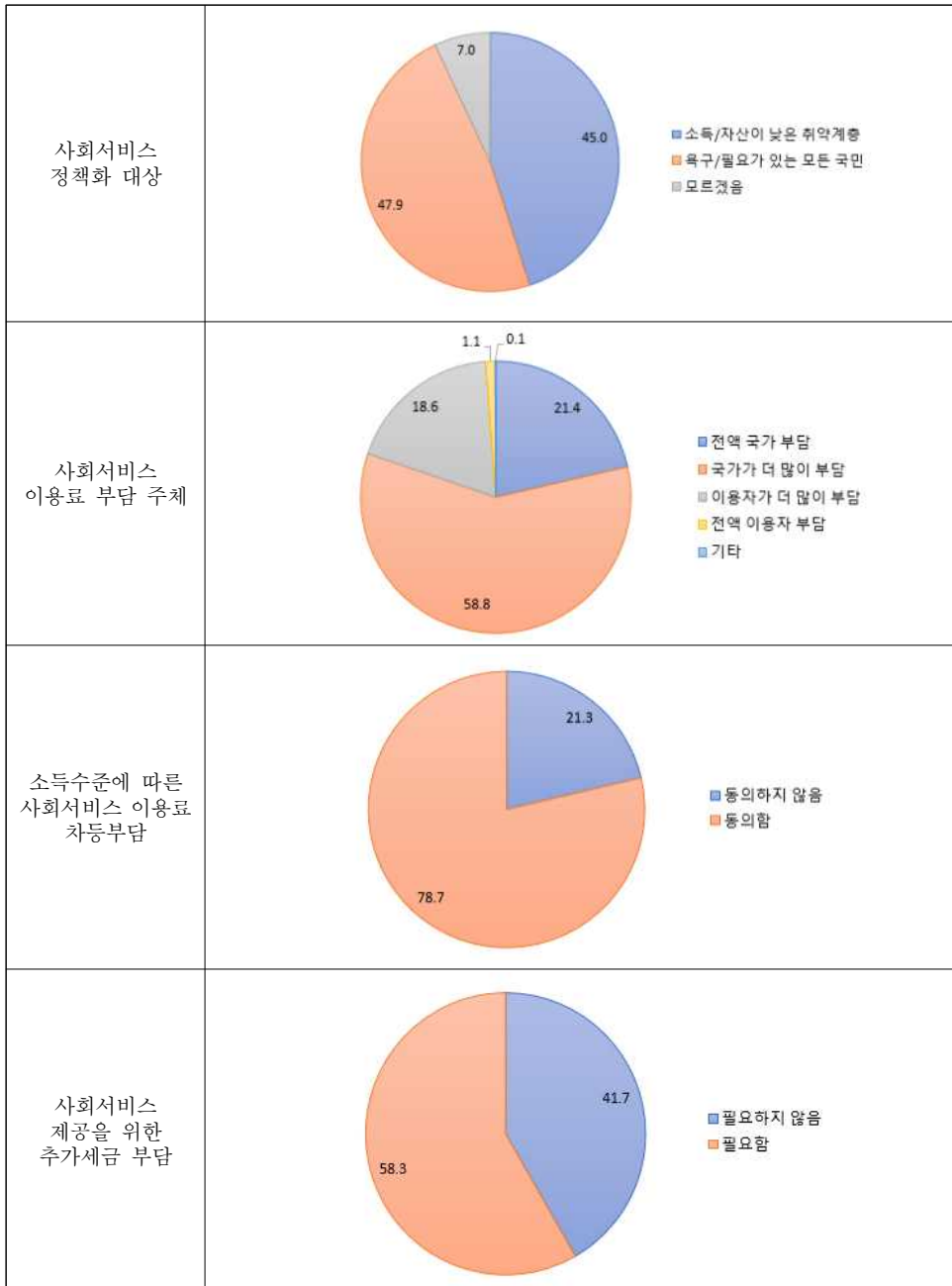
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

마. 사회서비스 정책 인식

- 사회서비스 정책 지원 대상에 대해 소득이나 자산에 무관하게 욕구나 필요가 있는 모든 국민을 대상으로 해야 한다는 의견이 47.9%로, 소득이나 자산이 낮은 저소득 취약계층을 대상으로 해야 한다는 의견(45.0%)보다 미세하게 높게 나타남
- 사회서비스 이용에 따르는 비용 부담은 국가와 이용자가 분담하되 국가가 더 많이 부담해야 한다는 의견이 58.8%로 가장 많았음
- 소득수준에 따른 사회서비스 이용료를 차등적으로 부담하는 방안에 대해서는 78.7%가 동의하는 것으로 나타났으며, 사회서비스 제공을 위해 추가적으로 세금을 부담하는 방안에 대해서는 58.3%가 필요하다고 응답함

[그림 6-1-21] 사회서비스 정책 인식

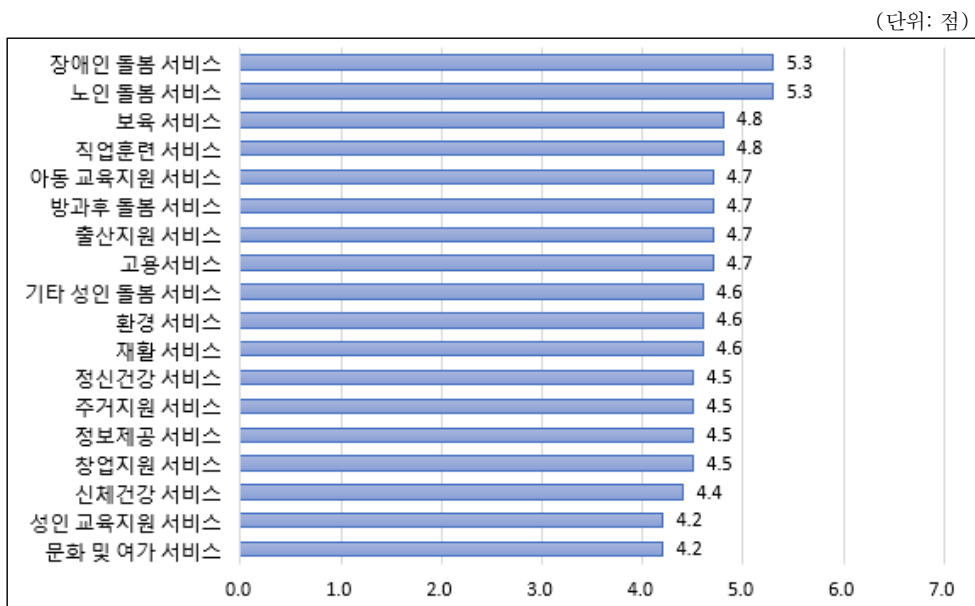
(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사. 저자 분석

□ 일상생활 각 영역에서 사회서비스와 관련한 어려움이 있을 경우 해당 문제를 해결해야 하는 주체를 ‘개인이나 가족이 전적으로(1점)’부터 ‘국가가 전담하여(7점)’ 척도로 조사한 결과, 장애인 돌봄 및 노인 돌봄 서비스(각 5.3점)에 대한 국가 책임성을 강하게 인식함을 확인

[그림 6-1-22] 어려움 발생 시 문제해결의 주체

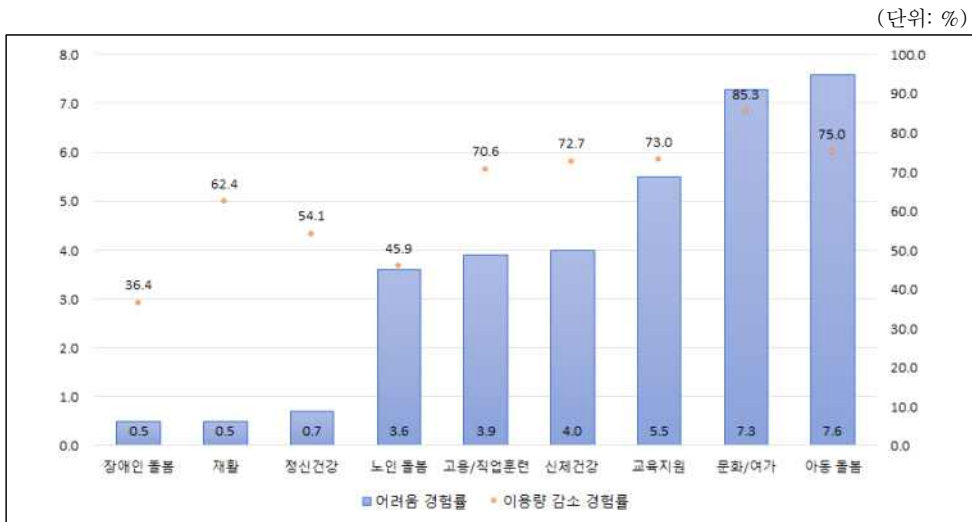


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

바. 코로나19의 사회서비스 영향

- 코로나19로 기존 서비스 이용 어려움을 경험한 가구는 9개 서비스 영역별로 전체 조사대상 가구의 0.5%~7.6%로 나타났으며, 휴교 및 시설 휴관 조치가 취해지고 대면 방식의 서비스 제공이 제한됨에 따라 주로 교육, 문화 및 여가, 돌봄 서비스의 어려움이 발생함
- 서비스 영역별로 어려움을 겪은 가구의 36.4%~85.3%가 서비스 이용량의 감소를 경험함

[그림 6-1-23] 코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 경험률 및 이용량 감소 경험률

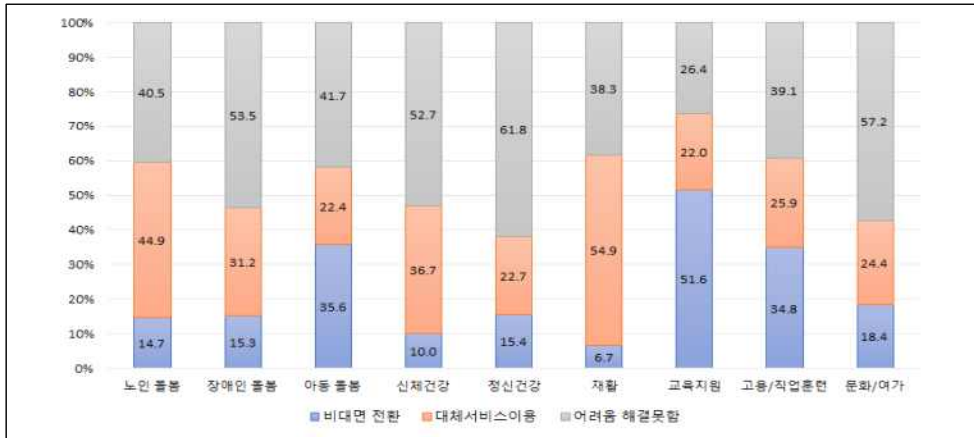


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

- 서비스 이용량 감소에 대해 교육지원, 아동 돌봄, 고용 및 직업훈련 서비스의 경우 비대면 서비스로 전환한 경우가 많았던 반면, 노인 돌봄, 재활, 신체건강 관련 서비스는 비대면 제공이 어렵기 때문에 다른 서비스로 대체하여 받은 비율이 높았음
- 모든 서비스 영역에서 기존 서비스 이용 어려움을 해결하지 못한 가구의 비율이 26.4%~61.8%로 적지 않음

[그림 6-1-24] 코로나19로 인한 기존 서비스 어려움 해결 방법

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 코로나로 인한 추가적인 어려움 경험을 파악한 결과, 각 추가적 어려움별로 전체 가구의 1.2%~5.6%가 1개 이상의 코로나 관련 어려움을 경험함

○ 추가적 어려움을 경험한 가구의 30.4%~71.8%가 외부의 도움을 받지 못함

[그림 6-1-25] 코로나19로 인한 추가적 어려움 및 외부 지원

(단위: %)



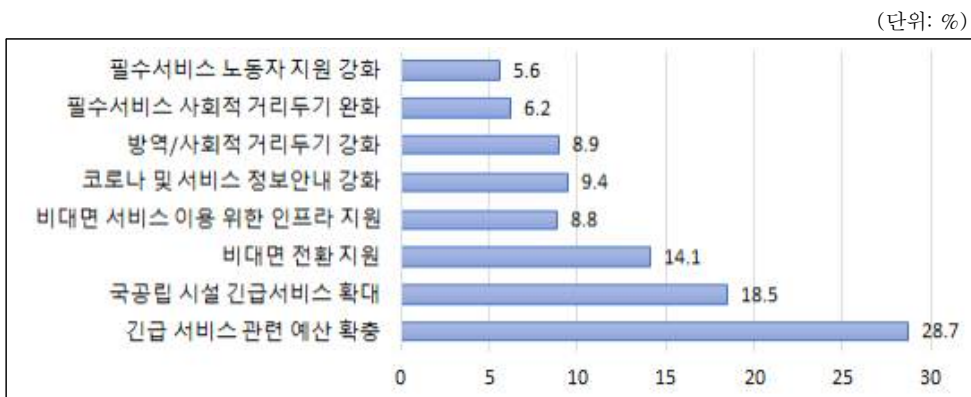
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

□ 또한 외부 지원을 받은 경우에도 어려움을 충분히 해결하지는 못하는 것으로 나타남

○ 코로나19로 인한 기존 서비스 이용의 어려움과 추가적인 어려움은 저소득 가구, 영유아 및 아동 양육 가구, 맞벌이, 1인 가구, 한부모 가구가 더 많이 경험한 것으로 나타남

□ 코로나19로 인한 어려움을 해결하기 위한 국가의 지원으로 긴급 서비스 관련 예산 확충이 필요하다는 의견이 28.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로 국공립 시설의 긴급서비스 확대(18.5%), 비대면 전환 지원(14.1%)을 필요로 함

[그림 6-1-26] 코로나 어려움 해결을 위한 국가의 역할 (1순위)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

2. 청년층 부가조사의 주요 연구결과

가. 사회서비스 필요도, 이용 경험률, 향후 이용 의향

□ 신체, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역별 문제의 어려움을 경험한 청년 비율은 0.5%~19.1%로 나타남

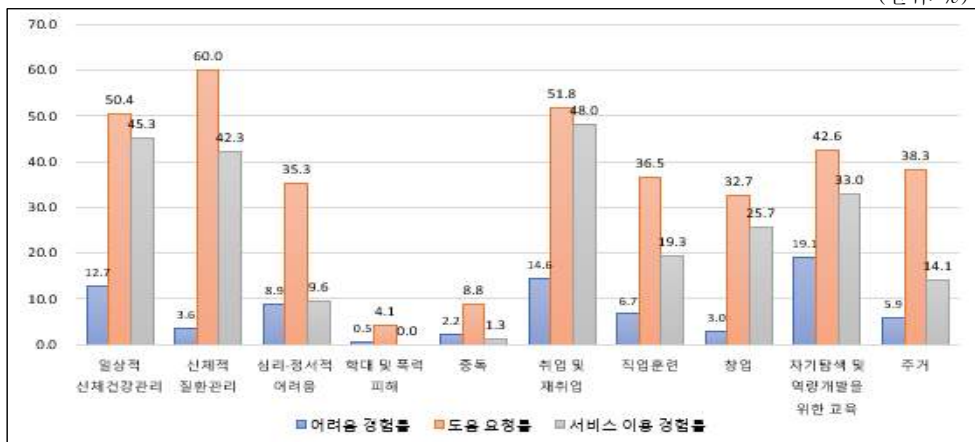
○ 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육 관련 어려움, 취업 및 재취업의 어려움, 일상적 신체건강관리의 어려움, 심리·정서적 어려움을 경험한 청년이 비교적 많음

○ 영역별 어려움을 겪는 청년 인구사회학적 특성은 세부 문제별로 차이가 있음
 - 일상적 신체건강관리 어려움은 여성 및 후기 청년, 심리·정서적 어려움은 여성, 미취업, 후기 청년, 취업 및 재취업 관련 어려움은 미취업, 대학 졸업 청년, 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움은 미취업, 대학재학/휴학, 1인 가구 청년, 주거의 어려움은 후기 청년이 경험하는 비율이 높음

□ 신체건강, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역별 어려움을 경험한 청년 중에 관련 사회서비스를 이용한 비율은 취업 및 재취업, 일상적 신체건강관리, 신체적 질환관리 영역에서는 40%를 상회하였으나, 정신건강 서비스는 10% 미만으로 매우 낮음

[그림 6-1-27] 청년들의 영역별 어려움 경험률, 도움 요청률, 사회서비스 이용 경험률

(단위: %)

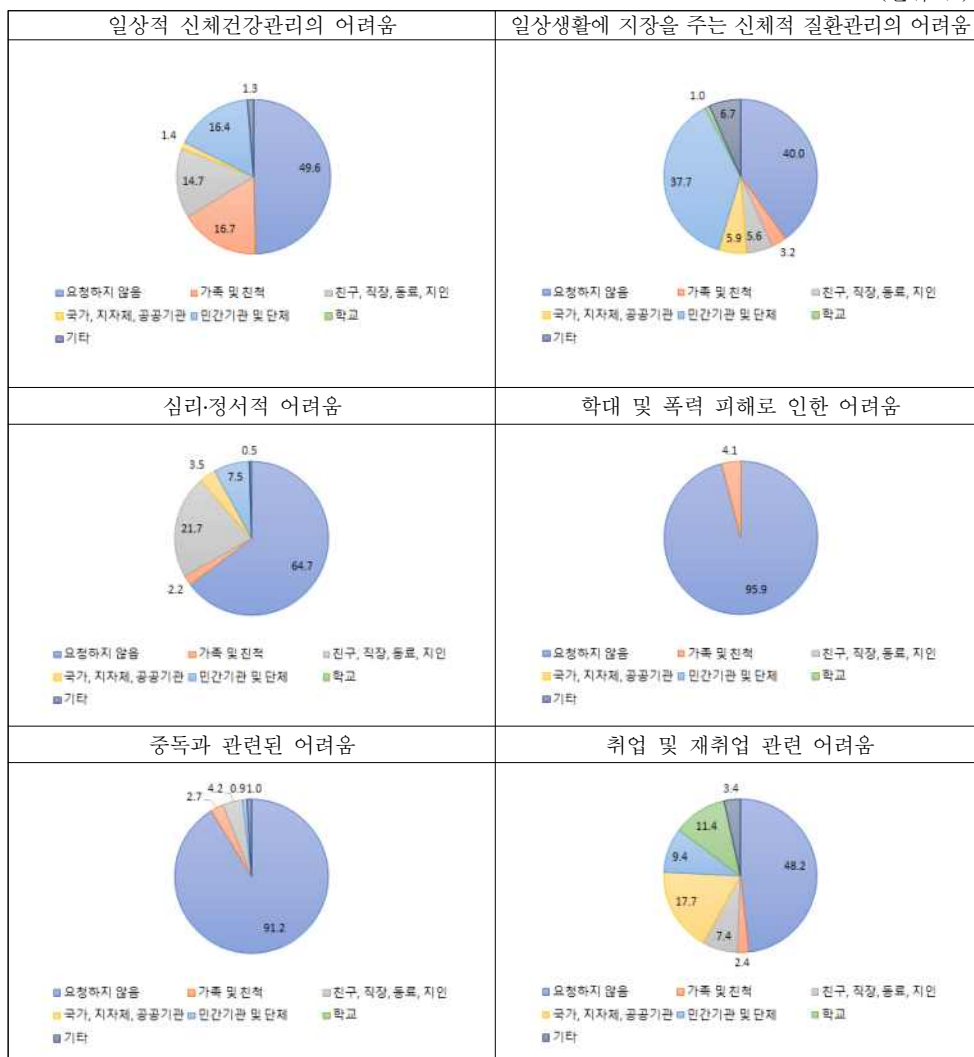


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사. 저자 분석

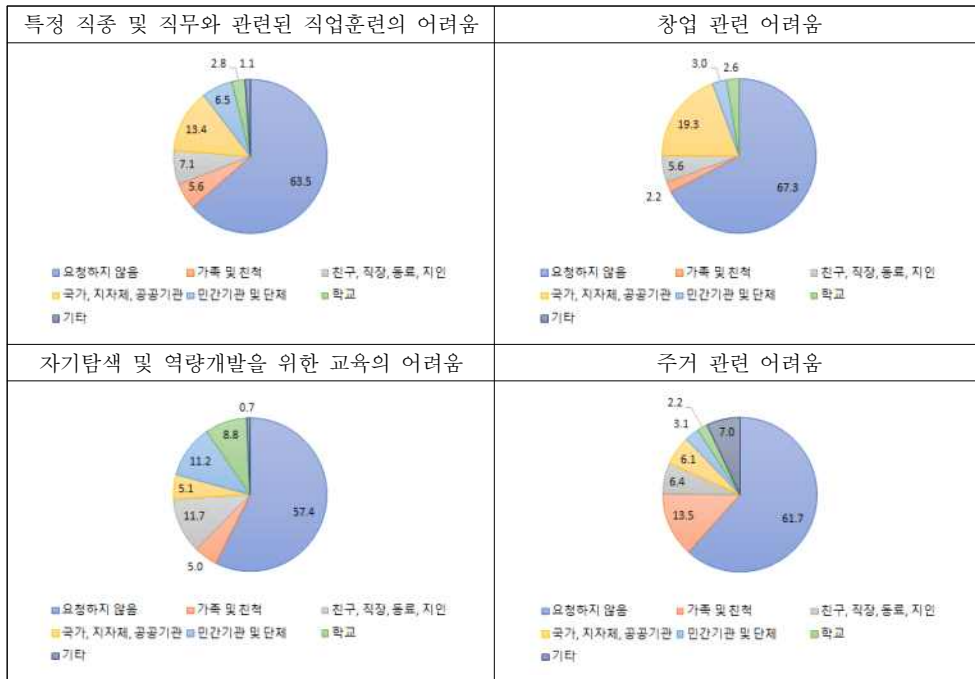
□ 신체, 정신건강, 교육·훈련, 주거영역별 어려움을 경험한 청년 중에 실제로 도움을 요청한 청년 비율은 4.1%~60.0%로, 특히 정신건강 관련 어려움을 경험하는 청년이 외부의 도움을 요청하는 비율이 낮게 나타남

[그림 6-1-28] 어려움을 경험했을 때 도움을 요청한 대상

(단위: %)



(단위: %)



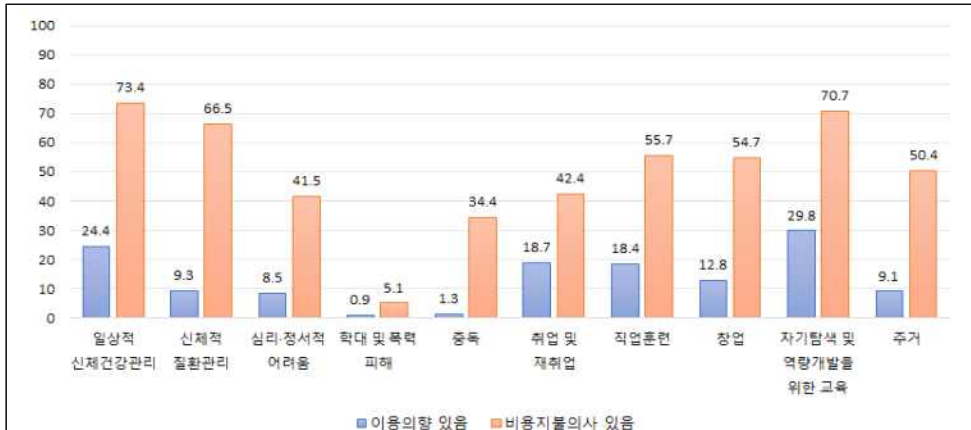
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석.

□ 향후 사회서비스 이용 의향은 자기탐색 및 역량개발을 위한 교육 서비스, 일상적 신체건강관리 서비스, 취업 및 재취업 서비스 등 교육·훈련, 건강 영역에서 비교적 높게 나타남

□ 이용 의향이 있는 서비스의 비용 지불 의사는 신체건강 서비스 영역에서 비교적 높게 나타나며, 정신건강 서비스 영역에서 낮은 편임

[그림 6-1-29] 청년들의 서비스 영역별 향후 이용 의향 및 비용 지불 의사

(단위: %)



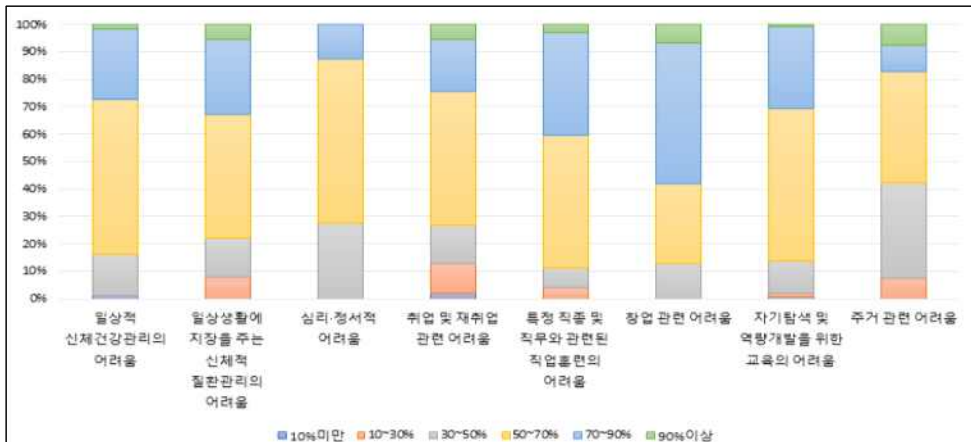
자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

나. 사회서비스 이용 효과

- 청년의 사회서비스 이용을 통한 문제 해결 정도는 대부분의 영역에서 50%~90% 정도 해결되었다는 응답이 높았으나, 주거, 취업 및 재취업, 심리·정서적 관련 문제의 해결 정도는 상대적으로 낮은 것으로 파악됨

[그림 6-1-30] 청년들의 사회서비스를 통한 문제 해결 정도

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

다. 청년 사회서비스 설계에 대한 의견

- 청년이 원하는 서비스 희망 이용시간대는 주중 저녁이 모든 서비스 영역에서 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 주중 오후, 주중 오전 시간대의 선호가 높았음
- 서비스 희망 이용방법은 정신건강 서비스와 주거 서비스의 경우 대면보다 비대면 서비스의 선호도가 더 높은 것으로 나타남
- 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소는 서비스 제공인력의 청년에 대한 이해도, 서비스 양, 서비스 제공인력의 전문성이 25%대로 유사한 수준으로 높게 인식되었으며, 서비스 제공기관의 접근성과 서비스 비용은 상대적으로 중요성을 낮게 인식함

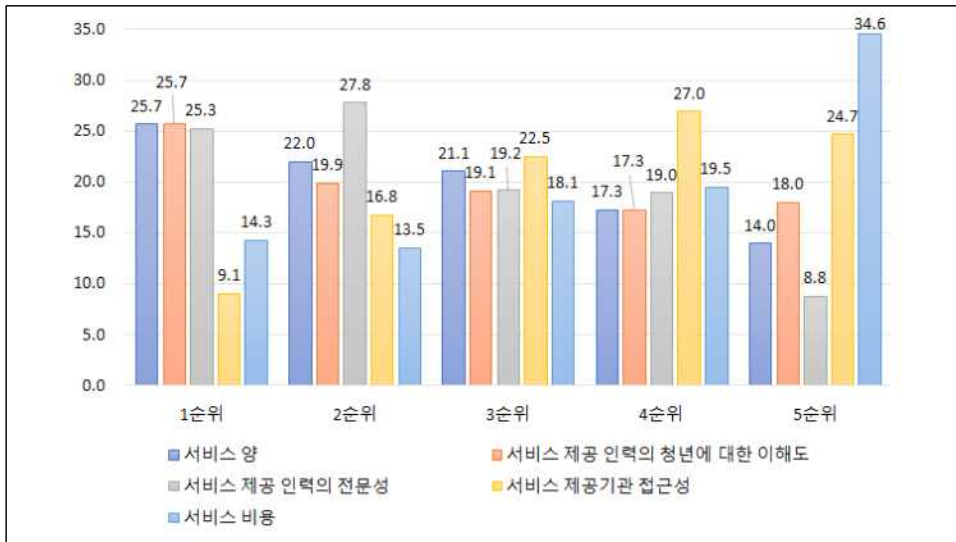
[그림 6-1-31] 청년들의 사회서비스 희망 이용 방법



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

[그림 6-1-32] 청년을 위한 사회서비스 설계시 중요한 요소

(단위: %)

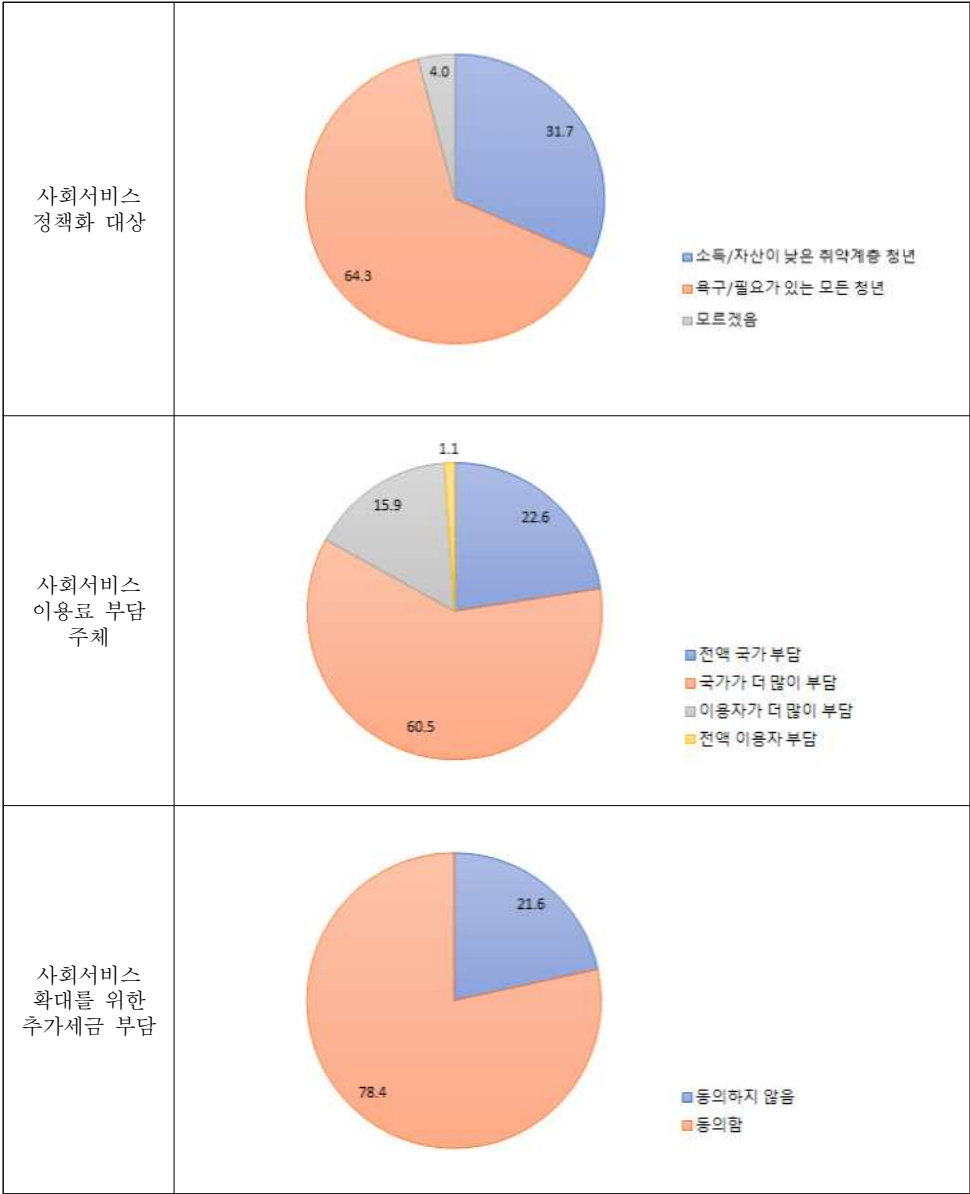


자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사, 저자 분석

- 사회서비스 정책 지원 대상에 대해 소득이나 자산에 무관하게 욕구나 필요가 있는 모든 청년을 대상으로 해야 한다는 의견이 64.3%로, 소득이나 자산이 낮은 저소득 취약계층 청년을 대상으로 해야 한다는 의견(31.7%)보다 월등히 높게 나타남
- 사회서비스 이용에 따르는 비용 부담은 국가와 이용자가 분담하되 국가가 더 많이 부담해야 한다는 의견이 60.5%로 가장 많았으며, 사회서비스 확대를 위해 추가적으로 세금을 부담하는 방안에 대해서는 78.4%가 동의함

[그림 6-1-33] 청년들의 사회서비스 정책 인식

(단위: %)



자료: 2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 가구조사, 저자 분석

제2절 정책적 시사점

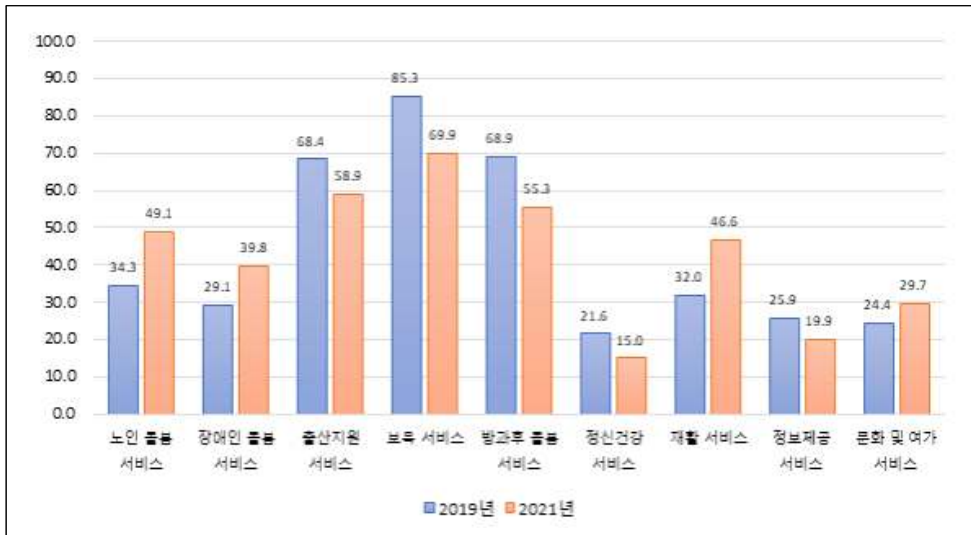
1. 사회서비스 보장성 강화 필요

□ 사회서비스는 생애주기에 걸쳐 보편적으로 충족되어야 하는 기본 욕구와 특정한 사회적 위험에 의해 발생하는 특수 욕구를 포함한 다양한 욕구에 대응해야 함

□ 사회서비스 영역별로 필요(욕구)가 있었던 가구 중 실제 서비스를 이용한 가구 비율은 15.0%~69.9%로 여전히 높지 않은 편이며, 2019년과 비교 가능한 영역의 서비스로 한정하여 변화를 확인하면, 아동 돌봄 및 정신건강 서비스 영역에서 필요 대비 이용률은 오히려 감소한 것으로 나타남

[그림 6-2-1] 사회서비스 필요 대비 이용률 비교: 2019년 vs. 2021년

(단위: %)



□ 서비스 이용 가구가 체감하는 양적 충분성은 64.5점~75.5점으로 보통 수준이며, 서비스 이용을 통한 문제 해결 정도도 90% 이상 해결되었다고 응답한 가구도 1.5%~12.5%로 욕구 대비 충분한 서비스를 받고 있다고 평가하기 어려움

- 조사 시기가 코로나19로 인해 사회서비스 관련 시설 및 기관의 휴관, 휴업과 서비스 중단이 반복되는 상황이었으므로, 제공자와 이용자의 직접 대면을 중시하는 일부 사회서비스 이용률이 감소한 것은 자연스러운 결과라고 볼 수 있음
- 그러나 이는 기존의 사회서비스가 위기 상황에 기민하게 대응할 수 있도록 유연하게 작동되지 못했다는 것을 반증하는 결과이기도 하며, 평상 시 뿐만 아니라 긴급 상황에서도 사회서비스가 제 기능을 발휘할 수 있는 다양한 정책 방안을 모색할 필요가 있음을 시사함
- 우선, 욕구가 있는 국민이라면 누구나 장벽을 느끼지 않고 필요한 서비스를 이용할 수 있도록 서비스의 대대적 양적 확충이 이루어질 필요가 있음
- 사회서비스 지원을 위해 필요한 정부의 노력으로 ‘다양한 기관 지원을 통한 서비스 확충’을 가장 중요한 요소로 인식한다는 실태조사 결과는 사회서비스의 양적 확대의 필요성에 대한 공감대가 형성되어 있는 것으로 볼 수 있음
- 사회서비스 영역별 필요 대비 이용률을 사회서비스 부문의 주요 성과지표로 관리하여, 보장성이 낮은 서비스 영역의 투자 확대를 견인할 근거로 활용할 필요가 있음
- 다만, 서비스 양적 확충에 있어서 국가의 책임 수준은 서비스 특성에 따라 차별적으로 논의되어야 할 것임
- 국가가 집중적으로 우선 투자해야 할 사회서비스의 영역은 현 시점에서의 보장성 수준, 욕구의 보편성(사회성), 위기도를 종합적으로 고려한 판단이 필요함
- 현 시점에서의 보장성 수준과 욕구의 위기도를 고려할 때, 국가 주도의 집중 투자 필요성이 높은 사회서비스 영역은 정신건강 서비스임
 - 전체 서비스 영역 중 필요 대비 이용률이 가장 낮게 나타나고 있으며, 민간 서비스 이용률이 높고, 서비스 비용에 대한 부담을 가장 많이 체감하는 서비스이기도 함
 - 인구가구구조 변화, 코로나19로 인한 거리두기, 사회적 불평등 심화 등으로

정신건강 지표가 악화되고 있는 반면, 관련 제도와 인프라는 매우 부족한 수준으로 국가 집중 투자를 통한 보장성 강화가 시급한 영역임

○ 생애주기에서 누구나 돌봄의 대상이 되는 동시에 돌봄의 제공자가 되기도 하므로, 욕구의 보편성을 고려한다면 돌봄 서비스의 보장성이 더욱 강화될 필요가 있음

- 돌봄 서비스의 필요도 및 이용 의향률에서 발견할 수 있는 흥미로운 사실은 필요도 대비 이용 의향률이 노인 돌봄 서비스는 높은 반면, 아동 돌봄 서비스는 낮다는 점임
- 이는 저출생고령화로 인한 인구구조의 변화를 반영하는 결과로 추정되며, 향후 노인 돌봄 서비스의 보장성 수준을 높이는 것이 사회서비스 부문의 최우선 과제가 될 수도 있음을 보여주는 결과임
- 한편, 현재 돌봄 서비스의 보장성은 다른 서비스 영역과 비교하면 상대적으로 높은 편이나, 노인과 아동 돌봄 서비스와 비교하여 장애인 돌봄 서비스의 보장성이 상대적으로 낮다는 점에서 장애인 돌봄 지원을 위한 공적 투자가 확대될 필요가 있음을 시사함

2. 사회서비스 취약계층의 적극적 발굴과 새로운 지원방안 모색

- 성인 돌봄과 아동 돌봄 서비스의 보장성이 다른 서비스에 비해 상대적으로 높다는 것을 다른 관점으로 해석하면, 한국의 사회서비스가 노인, 장애인, 아동을 대상으로 한 돌봄 서비스 중심으로 확대되어 왔다는 것을 의미함
- 생애주기별 사회서비스 보장성 강화를 위해서는 청년, 중장년 등 그동안 전통적 복지서비스에서 소외되었던 대상에 대한 지원 노력이 강화되어야 함
- 청년층 부가조사의 분석결과로 확인할 수 있는 점은 일상생활의 다양한 영역에서 어려움을 경험한 청년의 절반 이상이 외부의 도움을 요청하고 필요한 서비스를 이용하는 데 장벽을 느끼고 있다는 것임

- 욕구의 보편화 수준이 높은 교육, 취업, 신체건강관리 서비스의 이용 경험은 비교적 높게 나타나는 편이지만, 가구조사 결과와 비교하면 어려움을 경험한 청년의 서비스 이용률(필요 대비 이용률)이 전반적으로 매우 낮은 수준임
 - 본 부가조사에서는 청년의 낮은 사회서비스 이용에 대한 원인이 조사되지 못한 한계가 있으나, 청년이 어려움을 경험할 때 쉽게 도움을 요청할 수 있는 공식·사적 지원 체계가 구축될 필요성이 있음을 시사함
 - 또한, 사회서비스 이용을 통한 문제 해결 수준 역시 높지 않다는 점에서 제공되는 서비스의 양적 확충과 질적 향상을 위한 노력이 병행되어야 함
- 청년 사회서비스 설계에 있어서는 청년층 삶의 다중적 맥락을 고려한 맞춤형 지원 체계를 마련할 필요가 있음
- 주중 저녁 시간대, 비대면 서비스에 대한 욕구 수준이 높다는 점은 기존의 사회서비스 전달 방식을 탈피한 새로운 전달체계가 필요하다는 것을 의미함
 - 즉, 특정 기관 중심의 사회서비스를 탈피하여 이용시간과 장소에 대한 접근성의 획기적 전환을 요구하는 것이며, 이를 가능하게 하는 서비스 제공자에 대한 적절한 지원과 보상체계에 대한 고민이 함께 이루어질 필요가 있음
- 감염병 확산 등 국가적 재난 위기 상황에서 사회서비스 취약계층에 대한 면밀한 파악과 맞춤형 지원 체계를 마련하는 것도 중요함
- 실태조사 결과를 살펴보면, 코로나로 인한 기존 서비스 이용의 어려움과 추가적인 어려움 경험에서 소득수준별 차이가 일부 나타났으나, 전체적으로 코로나 관련 사회서비스 어려움이 경제적 취약계층에만 한정되는 것이 아님
 - 저소득 가구의 경우, 노인돌봄, 신체건강, 정신건강, 교육지원, 고용 등의 서비스에서 기존 서비스 이용의 어려움이 상대적으로 높게 나타났고, 가족 내 갈등 증가, 비대면 교육 장비 부족, 구직활동 곤란 문제도 더 높은 비율로 경험하는 것으로 나타나지만, 아동돌봄 서비스의 경우 소득수준별 어려움의 차이가 두드러지지 않았으며, 기존 서비스의 이용량 변화에서도 일관

된 양상을 보이지 않음

- 지역별로는 읍면부 대비 도시 지역에서 어려움을 경험한 비율이 높았으며, 영유아 및 아동 양육 가구, 맞벌이 가구, 1인 가구, 한부모 가구의 경우, 일부 코로나 관련 어려움에 더욱 취약했던 것으로 파악됨
- 가구 특성별 욕구의 대상 차별성과 이용 여건의 차이를 고려하여 정부가 우선 개입해야 할 취약집단을 선별하는 작업이 필요함

3. 보편적 사회서비스 체계 구축을 위한 전략 수립 필요

- 사회서비스가 사회복지서비스와 구분되는 점은 서비스 이용대상을 저소득 취약계층이 아닌 욕구가 있는 보편적 국민으로 확대하였다는 점임
 - 저소득 취약계층을 대상으로 하는 시혜적 혜택이 아닌 모든 구성원에게 주어지는 보편적 권리로 기본권적·사회권적 관점에서 사회서비스의 확충 담론이 형성되고 있음
 - 실태조사 결과로 확인한 국민 인식도 사회서비스 정책화 대상을 소득이나 자산기준이 아닌 욕구나 필요가 있는 모든 국민으로 해야 한다는 의견이 가장 높았으며, 동의 수준은 2019년과 비교하면 4.9%p 증가하여 보편적 사회서비스에 대한 국민적 공감대가 확대되고 있음
 - 그러나 사회서비스 이용은 여전히 저소득층 중심으로 이루어지고 있는 것을 확인할 수 있는데, 긍정적 측면에서 보면 저소득 가구의 가계 지출 경감을 통해 소득 불평등을 줄이는 사회서비스의 재분배 기능이 어느 정도 작동하는 것으로 볼 수 있으나, 중산층 이상 가구의 사회서비스 접근성이 제한되어 왔다는 것을 의미하기도 함
- 필요가 있는 누구나 소득, 연령, 성별, 거주 지역과 무관하게 필요한 서비스에 쉽게 접근하고 이용할 수 있는 서비스 체계를 구축하기 위해서는 모든 국민에게 사회서비스에 대한 공평한 접근성을 보장하는 것이 최우선 과제임
 - 이를 위해 관련 제도의 적용 대상 기준을 완화와 함께 영역별 공공 및 민간 서

비스 인프라의 확충이 병행되어야 함

□ 그러나 보편적 사회서비스를 구축한다는 것이 모든 서비스 제공에 대한 비용의 책임을 국가가 져야한다는 의미는 아니므로 국가와 개인의 적절한 책임 분담이 필요함

○ 서비스 이용의 접근권은 공평하게 보장하되, 구매력에 따른 서비스 비용 부담 체계를 차등화 함으로써 공공 서비스의 지속 가능성을 높이고, 민간 서비스 시장의 활성화를 유인할 필요가 있음

○ 이 때, 서비스 영역별 특성을 고려하여 필요도와 지불의향에 따른 사회서비스 시장 확대 전략의 세분화가 필요함

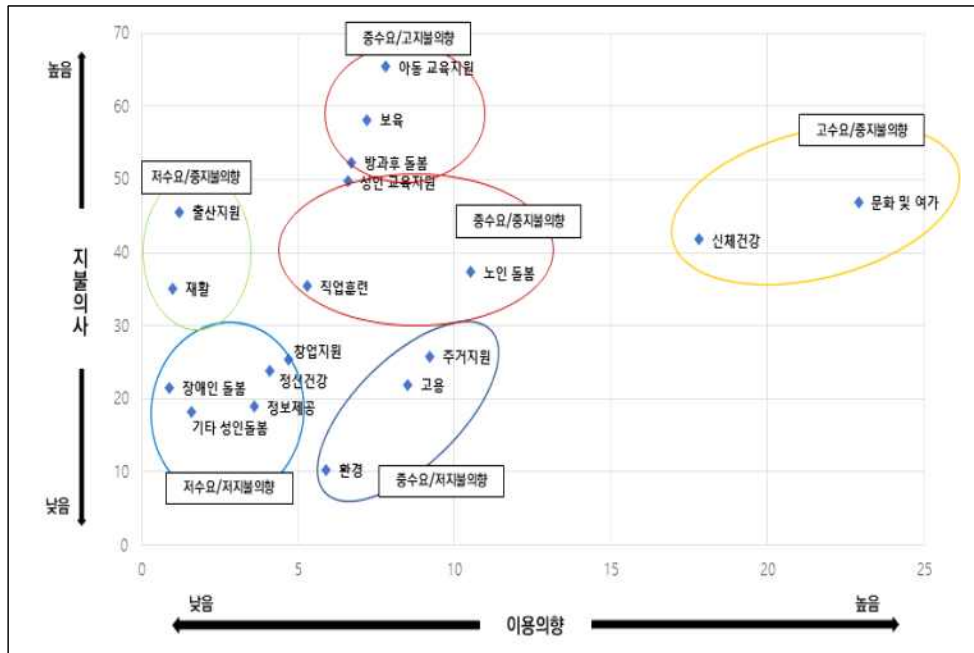
－ [그림 6-2-2] 는 서비스 이용의향과 지불의사에 따라 18개 중분류 사회서비스의 상대적 특성을 매핑(mapping)한 것으로, 크게 6개의 그룹으로 군집화 됨

- 고수요·중지불의향: 문화 및 여가, 신체건강 서비스
- 중수요·고지불의향: 아동 교육지원, 보육, 방과후 돌봄 서비스
- 중수요·중지불의향: 성인 교육지원, 직업훈련, 노인돌봄 서비스
- 중수요·저지불의향: 주거지원, 고용, 환경 서비스
- 저수요·중지불의향: 출산지원, 재활 서비스
- 저수요·저지불의향: 장애인 돌봄, 기타 성인돌봄, 창업지원, 정신건강, 정보제공 서비스

○ 이용의향과 지불의사가 모두 높은 서비스일수록 시장 확대 가능성이 높으므로, 고수요·중지불의향, 중수요·고지불의향 서비스와 관련한 다양한 시장 활성화 전략을 추진해 볼 필요가 있음

○ 반면, 수요가 적어 이윤 창출을 위한 시장 개입의 가능성이 낮고, 수요자의 지불의향도 낮은 서비스는 국가 주도의 서비스 확충이 필요함

[그림 6-2-2] 이용의향과 지불의사에 따른 사회서비스



□ 실태조사 결과, 소득수준에 따른 이용료 차등부담에 대한 동의율은 78.7%로 매우 높은 편으로 나타나지만, 고소득 가구(전국가구 월평균 소득 150% 초과)의 동의율이 저소득 가구 집단에 비해 낮다는 점에서 이용료 차등 구간의 합리적 설계가 필요함을 시사함

○ 즉, 구매력이 있는 수요자를 사회서비스의 능동적 소비자로 유인하기 위해서는 국가의 품질관리 노력이 반드시 병행되어야 함

제3절 조사의 한계 및 후속 조사를 위한 제언

1. 개인 단위 사회서비스 욕구 파악을 위한 조사 개선

- 사회서비스 수요 실태조사는 가구 단위 조사로 설계되어, 가구의 사회서비스 욕구와 이용 경험을 대표하여 응답할 수 있는 적격 응답자(가구주 또는 가구주의 배우자)를 선정하여 조사를 실시하고 있음
- 그러나 사회서비스 욕구는 가구 단위로 확인할 수 있는 욕구와 개인 단위로 확인할 수 있는 욕구가 혼재되어 있는데, 대표적으로 돌봄 서비스는 가구 단위의 욕구 파악이 용이하지만, 비돌봄 서비스는 개인 단위의 욕구 파악을 필요로 함
- 가구 단위로 전체 사회서비스 욕구를 파악함에 따라 개별 가구원의 욕구나 필요가 과소 응답될 가능성이 높으며, 서비스 만족도와 이용 효과 등과 같은 조사문항은 실제 서비스를 이용하는 경우에만 응답 가능한 문항이므로 대표 응답자에 의한 편의 또는 오류가 발생할 가능성이 있음
- 서비스별 세부 이용 실태는 개인 단위의 정보 수집이 필요함에도 불구하고, 동일한 서비스를 이용하는 가구원이 많은 경우 가구 단위의 평균값 정보를 수집하는 것으로 대체하는 등 한정된 예산과 시간 제약 하에서의 조사의 용이성과 수행 가능성을 고려하여 개인 단위 욕구가 면밀히 조사되지 못한 한계가 있음
- 사회서비스 수요 실태조사의 추상성 수준을 낮추고, 정책 활용에 직접적인 실증 근거를 생산하기 위해서는 가구와 개인 단위 서비스 욕구와 이용 경험을 구분하여 조사하는 방안을 모색할 필요가 있으며, 개인 단위 조사의 유효 표본 확보를 위한 조사 예산의 확대가 수반되어야 함

2. 조사 대상 사회서비스 범주의 명확화 및 간소화

- 사회서비스 수요 실태조사가 기존 서비스 대상별 실태조사(예: 아동종합실태조

사, 보육실태조사, 노인실태조사, 장애인실태조사 등), 서비스 영역별 실태조사 (예: 주거실태조사, 국민여가활동조사, 국민건강영양조사 등)와 차별화되는 점은 국민의 다양한 서비스 욕구와 필요를 종합적인 관점에서 파악할 수 있다는 것임

○ 대상별, 영역별 사회서비스 보장 현황을 동일한 기준에서 비교할 수 있으며, 이를 토대로 우선적 개입이 필요한 정책 영역을 판별할 수 있는 기초자료가 됨

□ 그러나 동시에 사회서비스 포괄 범주의 광범위성은 사회서비스 수요 실태조사를 가장 어렵게 하는 요인이기도 함

○ 사회서비스에 대한 이해를 높이기 위해 서비스 영역별 보기카드를 제시하고, 관련 서비스를 예시로 들어 설명하고 있으나 내용이 방대하여 제한된 조사시간 내에 충분한 설명이 어려우며, 응답자 입장에서는 조사에 대한 피로감과 거부감이 높아질 수밖에 없음

□ 사회서비스에 대한 이해 정도에 따라 욕구와 이용 경험 조사 결과가 달라질 수 있는데, 이로 인해 일부 서비스 영역의 경우 이용 실태에 대한 시계열 분석의 신뢰성이 낮아지기도 하는 문제가 발생하기도 하였음

□ 향후 수요 실태조사는 사회서비스 범주의 조작적 정의를 보다 명확히 하고, 유의미한 범주 중심으로 조사표를 구성하며, 유효 응답이 낮은 조사 범주를 재검토하여 조사의 효율성 및 수집 데이터의 활용성을 높일 필요가 있음

□ 동시에 조사원이 사회서비스에 대한 기본적인 이해 및 관련 제도에 대한 정보를 숙지하고 조사에 임할 수 있도록 조사원 교육을 더욱 강화해야 함

3. 사회서비스 기본계획과 연계한 조사주기의 조정

□ 2021년 9월 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률(약칭: 사회서비스원법)」이 제정됨에 따라 정부는 5년마다 사회서비스 기본계획을 수립하여야 하며, 제5조에서는 사회서비스 실태조사를 거쳐 기본계획이 수립되어야 함

을 명시하고 있음

- 사회서비스 수요·공급 실태조사의 법적 근거가 부재했던 상황에서 제정된 사회서비스원법은 사회서비스 실태조사 실시에 대한 별도의 강제 조항을 두고 있지는 않지만 근거법으로 효력을 가질 수 있다는 점에서 의미가 있음

[그림 6-3-1] 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립운영에 관한 법률

제5조(사회서비스 기본계획의 수립 등) ① 보건복지부장관은 사회서비스의 발전 및 지원을 위하여 사회서비스 실태조사 및 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 사회서비스 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 5년마다 수립하여야 한다. 이 경우 기본계획은 「사회보장기본법」 제16조제1항에 따른 사회보장에 관한 기본계획과 연계되도록 하여야 한다.

② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 사회서비스 정책의 기본목표 및 추진방향
2. 지역별 사회서비스의 실태 파악 및 균형발전에 관한 사항
3. 사회서비스 제공기관 확충을 위한 구체적인 목표 및 실행 방안
4. 사회서비스 종사자 처우 개선 방안
5. 사회서비스 전달체계 개선 방안
6. 사회서비스 이용자의 인권 보호 및 권리 보장 방안
7. 사회서비스 추진체계 구성 및 운영 개선 방안
8. 사회서비스 품질향상을 위한 평가 및 개선 방안
9. 제1호부터 제8호까지의 사항과 관련한 통계 및 정보의 관리에 관한 사항
10. 그 밖에 사회서비스 강화 및 발전을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

③ 시·도지사, 시장·군수·구청장은 기본계획과 연계하여 사회서비스 지역계획을 수립·시행하여야 한다. 이 경우 지역계획은 「사회보장기본법」 제19조제1항에 따른 사회보장에 관한 지역계획에 포함하여 수립·시행할 수 있다.

- 향후 실시되는 사회서비스 실태조사는 사회서비스 기본계획과 긴밀하게 연동되도록 조사주기를 재검토할 필요가 있음

- 사회서비스 실태조사는 2013년부터 2019년까지 수요와 공급 조사가 격년으로 동시에 진행되었음

- 그러나 조사활용도 제고를 위한 수요조사 표본의 확대 필요성, 공급조사 모집단 재설정 등의 문제로 2021년에는 수요, 2022년에는 공급 조사를 별도로 실시하기로 하고, 조사 내실화를 위해 향후 두 조사를 분리하여 각각 격년으로 실시할 계획을 세움

- 사회서비스 기본계획 수립을 위한 기초자료로 사회서비스 실태조사의 활용도를 높이기 위해서는 현재 격년으로 실시되는 실태조사 주기의 적절성 검토가 필요함
- 사회서비스 실태조사는 종합적 성격의 실태조사로는 조사주기가 짧은 편으로, 패널조사를 제외하면 사회서비스 분야에서 종합적 성격의 실태조사는 3년(예: 장애인실태조사, 노인실태조사, 아동종합실태조사, 청소년종합실태조사 등)에서 5년(예: 정신건강실태조사, 노숙인등실태조사 등) 주기로 실시되는 것이 일반적임
- 사회서비스 실태는 조사시점 간에 변동폭이 크지 않고, 조사내용이 방대하고 조사의 난이도가 높은 편으로, 조사준비부터 조사결과 도출에 충분한 시간이 필요하다는 점에서 격년주기 조사의 효용이 높지 않을 수 있음
- 현재 주기대로 실태조사를 진행한다면, 수요·공급 부문 실태조사의 조사시점이 달라 동일한 시점에서 수급 상황을 진단하기 어려워진다는 문제도 있음
- 기본계획 수립연도의 전년도에 수요·공급 실태조사를 실시하여 시의성 높은 실증근거 자료를 생산하는 것이 조사의 효용성 및 효율성을 높이는 방안이 될 수도 있음
- 동시에 사회서비스 기본계획 수립에 필요한 조사내용을 내실화하여 조사의 정책 활용도를 제고하여야 함



- 관계부처 합동, (2021). 2021년 청년정책 시행계획(2021.3.30.). 세종: 관계부처 합동.
- 관계부처 합동, (2018). 청년 일자리 대책 (2018.3.15.). 세종: 관계부처 합동.
- 관계부처 합동, (2018). 행복한 결혼과 육아를 위한 신혼부부·청년 주거지원 방안. (2018.7.5.). 세종: 관계부처 합동.
- 관계부처 합동, (2020). ‘청년의 삶이 달라집니다.’ 청년의 삶 개선방안. (2020.3.26.). 세종: 관계부처 합동.
- 관계부처 합동, (2020). 제1차 청년정책 기본계획(‘21~’25). (2020.12). 세종: 관계부처 합동.
- 관계부처 합동, (2020). 제2차 청년의 삶 개선방안. (2020.9.18.). 세종: 관계부처 합동.
- 관계부처 합동, (2021). 청년세대 ‘격차 해소’와 ‘미래도약 지원’을 위한 청년특별대책. (2021.08.26.). 세종: 관계부처 합동.
- 국무조정실, (2021. 8. 25.). 청년세대 코로나 위기 극복 격차 해소 미래도약 지원을 위한 반값 등록금 실현 등 청년특별대책 87개 과제 발표. 국무조정실 보도자료. <https://www.korea.kr/news/pressReleaseView.do?newsId=156468092>에서 2021. 12. 1. 인출.
- 김승연, 최광은, 박민진, (2020). 장벽사회, 청년 불평등의 특성과 과제. 서울: 서울연구원.
- 김시백, 이강진, 김수은, 장세길, 이중섭, 최운규, (2017). 전라북도 청년종합실태조사. 전북: 전북연구원.
- 김은경, 문미성, 최석현, 김지혜, (2020). 오산시 청년정책의 추진전략 및 발전방안 연구. 경기: 경기연구원.
- 김종욱, 김형균, 김도관, 박경옥, (2018). 부산청년종합실태조사. 부산: 부산발전연구원.
- 김종진, 김윤영, 정보영, 박관성, (2019). 성남시 청년문제 실태조사. 경기: 성남시, 한국노동사회연구원.
- 김학모, 김정희, 문현주, 문소연, 윤영희, 박영선, ..., 문순영, (2017). 제주 청년 종합실태조사 및 청년정책 기본계획 요약보고서. 제주: 제주특별자치도, 한국자치경제연구원.
- 김형주, 연보라, 배정희, (2020). 청년 사회경제실태 및 정책방안 연구V. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 변금선, 김승연, 박민진, 이혜림, (2021). ‘2025 서울시 청년정책’ 비전과 전략. 서울: 서울연구원.
- 보건복지부, (2022.01.11.). 2021년 코로나19 국민 정신건강 실태조사 분기별 결과 발표. 보건복지부 보도자료. http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=369669&page=1에서 2022.03.28. 인출.
- 서울연구원, (2020). 2020년 서울 청년패널조사 조사표. 서울: 서울특별시, 서울연구원, 한국갤

립조사연구소.

서울특별시. (2020). 서울 청년실태조사 보고서. 서울: 서울특별시.

안수란, 강혜규, 전진아, 유재언, 하태정, 김혜승, ..., 송나경. (2018). 범부처 사회서비스 보장 체계 구축 방안 연구-보장성 분석을 중심으로. 세종: 한국보건사회연구원.

유민상, 최정원, 이수정, 장혜림. (2020). 청소년·청년 디지털 플랫폼노동 실태 및 대응방안 연구. 세종: 한국청소년정책연구원.

유영성, 정원호, 김병조, 마주영. (2019). 경기도 청년기본소득 만족도조사 결과보고서: 2019년 1분기. 경기: 경기연구원.

이송림. (2020). 「청년기본법」 제정 의의와 향후 과제. 이슈와 논점 제1659호. 서울: 국회입법조사처.

이주현, 조예지, 홍석현, 박수진. (2019). 2019 대졸자직업이동경로조사 기초분석보고서. 충북: 한국고용정보원.

정세정, 김태완, 김문길, 정해식, 김기태, 주유선, ..., 김용환. (2020). 청년층 생활실태 및 복지 욕구조사. 세종: 한국보건사회연구원.

정혜경, 이순재. (2021). 서울시50+보람일자리사업의 경제적 가치 평가모형 개발. 서울: 서울시 50플러스재단.

통계청. (2020). 전국사업체조사 시도·산업·사업체 구분별 사업체 수, 종사자 수. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1K52C08&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=K22_4&scrId=&seqNo=&lang_mode=ko&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE&path=%252FstatisticsList%252FstatisticsListIndex.do 에서 2021.10.20. 인출.

통계청. (2020. 7. 22.). 2020년 5월 경제활동인구조사 청년층 부가조사 결과. 통계청 보도자료. https://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=383994에서 2021. 12. 1. 인출.

현진희, 손선주, 김석주, 김희국, 백종우, 이소희, ..., 이효승. (2021). 2021년 하반기 코로나19 국민 정신건강 실태조사. 세종: 보건복지부, 대구대학교 산학협력단.

황광훈, 이은혜, 조창범, 김수현. (2019). 청년패널2007 13차(2019) 조사 기초분석보고서. 충북: 한국고용정보원.

e나라지표. (2021). 일반고용동향. https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1494에서 2022.2.10. 인출.

e나라지표. (2021). 청년고용동향. https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1495에서 2022.2.10. 인출.

OECD. (2020). Social Expenditure(SOCX) – Aggregated data. https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=SOCX_AGG.에서 2021.10.20. 인출.

<법령>

「청년기본법」 (법률 제18433호, 2021.08.17., 일부개정)



[부록 1] 2021년 사회서비스 수요 실태조사: 가구조사표



본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.

통계법 제33조(비밀의 보호 등에 대한 조항)

통계 작성 과정에서 알려진 사실으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다

ID			

2021년도 사회서비스 수요 실태조사

안녕하십니까?

국무총리실 산하 국책연구기관인 한국보건사회연구원에서는 보건복지부의 의뢰를 받아 사회보장기본법에 근거하고 있는 사회서비스 정책 수립에 필요한 기초 자료를 수집하기 위해 『2021년도 사회서비스 수요 실태조사(국가승인통계 제117078호)』를 실시하게 되었습니다.

본 조사는 우리 삶의 질과 직결되는 사회서비스 정책이 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 6,000가구를 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.

조사에 소요되는 시간은 약 30분~1시간으로 예상됩니다. 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.

2021년 10월

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 늦은 귀가										
3차	월 일 시 분	① 완료 ② 미완	② 장기 출타										
최종	월 일 시 분	① 완료 ② 미완	③ 부재 중(원인 미파악)										
				④ 일주 분할 미완									
				⑤ 조사 거부/거절									
조사원 이름		(인)	검증원 확인	① 완료 ② 미완		지도원 확인		(인)					

A. 가구 일반현황

A1 귀댁의 가구원 정보입니다. 다음 각 항목에 대해 아래 <보기>의 응답코드를 참조해 응답해 주십시오.
가구원은 지난 1년 간(2020.10.1~2021.9.30) 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.
- 결혼 등으로 분가하여 경제활동을 별도로 영위하는 자녀 및 친척은 가구원에 포함되지 않습니다.
- 법적으로 가족관계가 아니더라도, 실질적인 가족(사실혼 등)이면 가구원으로 포함합니다.
- 입주도우미 등 함께 살더라도 생계를 함께 하지 않는 경우는 가구원에 포함되지 않습니다.

⇒응답 가이드 아래 해당 문항의 응답코드 <보기>를 참고하여 표의 공간에 응답자의 응답에 해당하는 번호를 기입합니다.

A1-1 총 가구원 수(응답자 본인 포함 1명 이상)									명
A1-2 가구원 번호	A1-3 응답자 여부	A1-4 가구주와의 관계	A1-5 성별	A1-6 생년월일	A1-7 교육수준	A1-7-1	A1-8 경제활동 상태 (지난 3개월)	A1-9 장애여부	
1	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
2	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
3	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
4	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
5	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
6	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
7	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
8	<input type="checkbox"/>		① 남 ② 여						
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	① 주민등록상 생년월일 기준 A1-6-1 만 나이 만 <input type="text"/> 세 ② 조사지점서 연령조건표 참조	① 미취학 (만6세이하) ② 무학 ③ 초등학교 ④ 중학교 ⑤ 고등학교 ⑥ 대학교 ⑦ 대학원 (석사) ⑧ 대학원 (박사)	① 비해당 ② 졸업 ③ 재학 ④ 휴학 ⑤ 수료 ⑥ 중퇴	① 상용직임금근로자 ② 임시직임금근로자 ③ 일용직임금근로자 ④ 자활근로/공공근로 ⑤ 고용원이 있는 자영업자 ⑥ 고용원이 없는 자영업자 ⑦ 무급가족종사자 ⑧ 실업자 ⑨ 비경제활동인구 (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. 가구 생활여건

B1 지난 1년간 귀댁은 다음과 같은 경험을 하신 적이 있습니까?

구 분	어려움 경험		
	있었다	없었다	비해당
B1-1 가족 돌봄 또는 가사 문제로 가족구성원 간에 심한 다툼과 갈등을 경험한 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-2 자녀, 부모 등 돌봄이 필요한 가구원을 돌볼 사람이 없어서 일을 쉬거나 그만둔 가구원이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-3 신체 건강의 문제(질병, 신체적 기능 저하 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-4 정신 건강의 문제(우울, 불안, 중독 등)로 일상생활 또는 사회생활이 어려운 가구원이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-5 가까운 친구, 이웃, 친척 등과의 대인관계에 어려움을 겪는 가구원이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-6 자녀의 기초학습능력 부족이나 학업유지 문제로 어려움을 겪은 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-7 가족구성원의 해고·실직이나 사업실패 등으로 어려움을 겪은 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-8 일을 하고 싶으나 취업을 하지 못해 어려움을 겪는 가구원이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-9 법률적 도움(이혼, 파산/신용불량, 신분상실, 사고보상처리 등)이 필요한 어려움을 겪은 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
B1-10 살고 있는 지역의 안전, 열악한 주거 환경 문제 등으로 인한 주거 불안을 경험한 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

B2 지난 1년간 귀댁은 경제적인 이유로 다음과 같은 경험을 하신 적이 있습니까?

구 분	어려움 경험	
	있었다	없었다
B2-1 경제적인 이유로 본인이나 가족이 식사량을 줄이거나 식사를 기른 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
B2-2 경제적인 이유로 본인이나 가족이 병원에 갈 수 없었던 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
B2-3 경제적인 이유로 본인이나 가족의 교육비가 밀리거나 교육을 중단한 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
B2-4 경제적인 이유로 주거와 관련된 임대료, 대출금, 관리비 등을 지불하지 못한 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
B2-5 경제적인 이유로 냉방이나 난방을 하지 못한 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
B2-6 경제적인 이유로 원하는 문화 및 여가 활동을 하지 못한 적이 있다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②

B3 귀댁의 전반적인 삶의 질은 다음 중 어디에 해당한다고 생각하십니까?

<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
매우 나쁨 이보다 더 나쁠 수 없음	상당히 나쁨	나쁨	보통	좋음	상당히 좋음	매우 좋음 이보다 더 좋을 수 없음

C. 영역별 사회서비스 욕구 및 이용 경험

귀하 혹은 귀댁의 사회서비스 욕구 및 이용 경험을 여쭙는 질문입니다. 아래의 사회서비스 정의 및 분류체계를 참고하여 응답해주시기 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, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밀반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차등지원(이동지원) 등
	장애인 돌봄 서비스	장애인생활시설 이용, 재가서비스 이용(활동지원서비스), 주간보호·야간보호·단기보호 서비스 이용, 식사제공 서비스(도시락 및 밀반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차등지원(이동지원), 복지용품·보장구(휠체어, 보행기 등) 지급 등
	기타 성인 돌봄 서비스	간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밀반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차등지원(이동지원) 등
아동 돌봄	출산지원 서비스	임산·출산지원 서비스(임산·출산 배우처, 임신부 철분제 지원 등), 임신부·신생아 영양관리 서비스, 산후조리서비스(산후조리원 혹은 산후조리사 이용), 산모신생아 건강관리(배우처), 모유수유 지원 서비스 등
	보육 서비스	아원·요양원 이용, 유아원 이용, 아동돌봄서비스 이용
	방과후 돌봄 서비스	초등돌봄교실, 다함께 돌봄센터 이용, 방과후 아카데미 이용, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등
건강	신체건강 서비스	운동, 금연, 절주, 식생활 관리를 위한 상담 및 교육(예: 금연 상담, 영양 상담 및 교육), 생활체육 서비스, 스포츠클럽 이용, 스포츠 배우처 이용 등 ※ <u>생활의 질</u> 을 위한 진료, 치료, 입원, 약물 처방 등 의료적 목적으로 의료인에게 제공되는 서비스는 제외 ※ 운동, 돌봄 등 친목 목적으로 이용하는 서비스는 제외
	정신건강 서비스	정신요양시설, 정신재활 생활시설 이용, 각종 상담서비스(아동상담, 부부상담, 사례관리, 가족상담 등), 일·클·악·물·인·타·넷·개·임 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 학대 및 폭력 피해아동, 노인, 성·가족·학교 등 관련 지원 서비스 등 ※ <u>정신건강의학과, 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스(예: 약물 처방, 의사 상담, 입원, 뇌병변)는 제외</u>
	재활 서비스	작업치료, 물리치료, 운동치료, 언어치료, 음악·놀이·미술 등 특수심리치료, 직업재활, 기타 재활서비스 등
	아동 교육지원 서비스	아동 학습지원 서비스(학습지, 학원, 과외 등 사교육 포함), 방과후학교 자유수강권, 공부방 등
교육	성인 교육지원 서비스	평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스, 자기역량개발을 위한 교육서비스(학원 교육 포함) 등
	정보제공 서비스	재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
	고용서비스	취업알선, 구직지원 및 상담, 사례관리 등 서비스 이용
고용	직업훈련 서비스	직업훈련기관 또는 사업장의 직업훈련 서비스, 재취업 교육 서비스 이용 등
	창업지원 서비스	창업 공간지원, 창업 컨설팅 등 ※ <u>창업 및 운영 자금 대출, 창업 관련 임금 지원 등 현금지원 서비스는 제외</u>
문화	문화 및 여가 서비스	문화예술 관련·영호문관, 미술관, 박물관 이용 등, 문화배우처, 여행배우처 이동 영화관, 취미·개성 예술 지원 프로그램, 아동청소년 악기 지원 서비스 등
주거	주거지원 서비스	주거환경 개선 서비스(주택 내 무상수리 및 부품교체), 에너지 효율 개선 서비스(단열, 창호교체, 난방용품 설치 또는 교체), 주택 개보수 및 집수리, 이사지원, 주거상담 및 정보제공, 주거관련 교육서비스, 청소 및 방역, 전기세 감면, 에너지 배우처 등 ※ <u>주택공급 및 주거지 제공 서비스는 제외</u>
환경	환경 서비스	노후 경유차량 저감장치 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등), 친환경 물품 지원 서비스, 환경성 질환 예방서비스, 석면폐해자 지원 서비스 등

C1 (본 설문 이전에) 귀하께서는 사회서비스에 대해 알고 계셨습니까?☐ 1) 알고 있었음☐ 2) 모르고 있었음**C2** 다음 표의 8개 사회서비스 영역 가운데, 귀하 또는 귀하의 가구원에게 최근 1년간(2020.10.1.~2021.9.30) 필요했던 서비스를 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.**C3** 다음 표의 8개 사회서비스 영역 가운데, 귀하 또는 귀하의 가구원 중에서 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30) 이용 경험이 있는 사회서비스 유형이 있다면 해당하는 서비스를 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	C2 도움 필요여부		C3 이용경험		
		① 필요했다	② 필요하지 않았다	① 이용했다	② 이용하지 않았다	이용층 이동 경로
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 7P로
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 11P로
	기타 성인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 15P로
아동 돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 19P로
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 22P로
	방과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 26P로
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 30P로
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 33P로
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 37P로
교육	아동 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 41P로
	성인 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 44P로
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 47P로
고용	고용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 50P로
	직업훈련 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 53P로
	창업지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 56P로
문화	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 59P로
주거	주거지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 62P로
환경	환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ⇨ 65P로

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, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밑반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등

CA1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 노인 돌봄 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

⇒응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CA2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CA2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 노인 돌봄서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CA2-1 만약 노인 돌봄서비스를 이용하셨다면, 이용하신 노인 돌봄서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

⇒응답 가이드 '정부지원 서비스'란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
'민간제공 서비스'란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CA2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 노인 돌봄서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도입니까)? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CA2 이용경험		CA2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분											
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → CA2-1 문 CA2-2 보아주세요	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CA2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간										
				CA2-2-1-① 이동수단		CA2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		② 민간 제공 서비스	CA2-2-2-① 이동수단		CA2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)			
				① 도보	② 비도보						① 도보	② 비도보		
시설 생활서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	/		/		<input type="checkbox"/> ②	/		/		/	
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②						
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요											

⇒응답 가이드 걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CA3-1 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 생활서비스의 이용기간은 얼마나 됩니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 기간에 체크해 주십시오.

CA3-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 됩니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CA3-1 이용기간	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 1개월 미만	② 1개월 이상 3개월 미만	③ 3개월 이상 6개월 미만	④ 6개월 이상 9개월 미만	⑤ 9개월 이상	① 1개월 미만	② 1개월 이상 3개월 미만	③ 3개월 이상 6개월 미만	④ 6개월 이상 9개월 미만	⑤ 9개월 이상
시설 생활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CA3-2 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

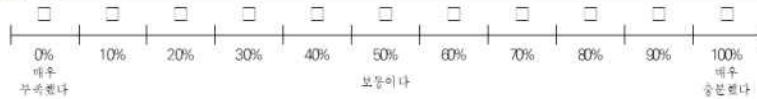
다음은 시설 이용 서비스와 재가 방문 서비스에 대한 세부 질문입니다. 만약 지난 1년간 시설 이용과 재가 방문 서비스를 이용하셨다면, 이용하셨던 기간 동안 각각의 서비스를 일주일에 평균적으로 몇 시간 이용하셨습니까? 만약 이용하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

CA4-1 만약 필요한 만큼 이용할 수 있었다면, 각각의 서비스를 일주일에 평균 몇 시간 이용하길 원하셨습니까? 이용을 희망하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

서비스 유형	CA4-1 현 이용시간(주당)		CA4-2 희망 이용시간(주당)
	정부지원서비스	민간제공 서비스	
시설 이용 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분
재가 방문 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분

응답 가이드 만약 복수의 가구원이 서비스를 이용하였다면 1명당 평균의 값으로 응답해주십시오.

CA5 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 노인 돌봄서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CA6 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 노인 돌봄 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CA7 비용을 지불하였다면, 각각의 노인 돌봄서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 생활 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CA8 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 노인 돌봄서비스를 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CA9 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 노인 돌봄서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CA9-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CA9-2 이용자의 요청사항에 적극적으로 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CA9-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CA9-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CA10 노인 돌봄서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

☐ 0% 매우 어려웠다 ☐ 10% ☐ 20% ☐ 30% ☐ 40% ☐ 50% 보통이다 ☐ 60% ☐ 70% ☐ 80% ☐ 90% ☐ 100% 매우 쉬웠다

CA11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 노인 돌봄 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하십니까?

☐ ① 매우 불만족했다 ☐ ② 대체로 불만족했다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 대체로 만족했다 ☐ ⑤ 매우 만족했다

CA12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 노인 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 노인 돌봄 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

☐ ① 10% 미만 ☐ ② 10~30% ☐ ③ 30~50% ☐ ④ 50~70% ☐ ⑤ 70~90% ☐ ⑥ 90% 이상

CA13 귀하 또는 귀댁의 가구원이 노인 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

☐ ① 전혀 개선되지 않았다 ☐ ② 거의/별로 개선되지 않았다 ☐ ③ 개선되지 않은 편이다 ☐ ④ 보통이다 ☐ ⑤ 약간 개선되었다 ☐ ⑥ 개선된 편이다 ☐ ⑦ 매우 많이 개선되었다

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

장애인생활시설 이용, 재가서비스 이용(활동지원서비스), 주간보호-야간보호-단기보호 서비스 이용, 식사제공 서비스 (도시락 및 일반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원), 복지용품 보장구(휠체어, 보행기 등) 지급 등

CB1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 장애인 돌봄서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CB2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CB2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 장애인 돌봄서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CB2-1 만약 장애인 돌봄서비스를 이용하셨다면, 이용하신 장애인 돌봄서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CB2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 장애인 돌봄서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동 시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CB2 이용경험		CB2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분							
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → CB2-1 CB2-2 보아주세요	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서 비 스	CB2-2-1-(1) 이동수단		CB2-2-1-(2) 평균 이동시간 (원도 기준)	② 민간 제공 서 비 스	CB2-2-2-(1) 이동수단		CB2-2-2-(2) 평균 이동시간 (원도 기준)
				① 도보	② 비도보			① 도보	② 비도보	
시설 생활서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②			
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②			
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요							

☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CB3-1 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 생활서비스의 이용기간은 얼마나 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간 제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 기간에 체크해 주십시오.

CB3-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CB3-1 이용기간	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 1개월 미만	② 1개월 이상 3개월 미만	③ 3개월 이상 6개월 미만	④ 6개월 이상 9개월 미만	⑤ 9개월 이상	① 1개월 미만	② 1개월 이상 3개월 미만	③ 3개월 이상 6개월 미만	④ 6개월 이상 9개월 미만	⑤ 9개월 이상
시설 생활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CB3-2 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

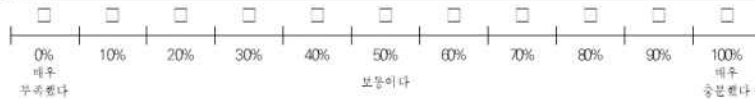
CB4-1 다음은 시설 이용 서비스와 재가 방문 서비스에 대한 세부 질문입니다. 만약 지난 1년간 시설 이용과 재가 방문 서비스를 이용하셨다면, 이용하셨던 기간 동안 각각의 서비스를 일주일에 평균적으로 몇 시간 이용하셨습니까? 만약 이용하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

CB4-2 만약 필요한만큼 이용할 수 있었다면, 각각의 서비스를 일주일에 평균 몇 시간 이용하길 원하셨습니까? 이용을 희망하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

서비스 유형	CB4-1 현 이용시간(주당)		CB4-2 희망 이용시간(주당)
	정부지원서비스	민간제공 서비스	
시설 이용 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분
재가 방문 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분

응답 가이드 만약, 복수의 가구원이 서비스를 이용하였다면 1명당 평균의 값으로 응답해주십시오.

CB5 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 장애인 돌봄서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CB6 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 장애인 돌봄서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CB7 비용을 지불하였다면, 각각의 장애인 돌봄서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 생활 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CB8 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 장애인 돌봄서비스를 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CB9 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 장애인 돌봄서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CB9-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CB9-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CB9-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CB9-4 이용자에 관심을 기울이고 친심으로 돌고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CB10 장애인 돌봄서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

☐ 0% 매우 어려웠다
☐ 10%
 ☐ 20%
 ☐ 30%
 ☐ 40%
 ☐ 50% 보통이다
☐ 60%
 ☐ 70%
 ☐ 80%
 ☐ 90%
 ☐ 100% 매우 쉬웠다

CB11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 장애인 돌봄서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

☐ ① 매우 불만족했다
☐ ② 대체로 불만족했다
☐ ③ 보통이다
☐ ④ 대체로 만족했다
☐ ⑤ 매우 만족했다

CB12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 장애인 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 장애인 돌봄 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

☐ ① 10% 미만
☐ ② 10~30%
☐ ③ 30~50%
☐ ④ 50~70%
☐ ⑤ 70~90%
☐ ⑥ 90% 이상

CB13 귀하 또는 귀댁의 가구원이 장애인 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

☐ ① 전혀 개선되지 않았다
☐ ② 거의/별로 개선되지 않았다
☐ ③ 개선되지 않은 편이다
☐ ④ 보통이다
☐ ⑤ 약간 개선되었다
☐ ⑥ 개선된 편이다
☐ ⑦ 매우 많이 개선되었다

CC 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 기타 성인 돌봄 서비스를 모두 말씀해주세요.

기타 성인 돌봄

간호 및 간병 서비스 이용, 식사제공 서비스(경로식당, 도시락 및 밑반찬 배달), 가사지원 서비스 이용, 차량지원(이동지원) 등

CC1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 기타 성인 돌봄서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CC2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CC2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 기타 성인 돌봄서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CC2-1 만약 기타 성인 돌봄서비스를 이용하셨다면, 이용하신 기타 성인 돌봄서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CC2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 기타 성인 돌봄서비스의 이용을 위해 이동한 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CC2 이용경험		CC2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분											
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → 문 CC2-1 문 CC2-2로 이동	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CC2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간						② 민간 제공 서비스	CC2-2-2-① 이동수단		CC2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)	
				CC2-2-1-① 이동수단		CC2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)					① 도보	② 비도보	① 도보	② 비도보
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분				
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①							<input type="checkbox"/> ③				
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①							<input type="checkbox"/> ②				
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 해주세요											

응답 가이드 걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CC3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CC3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

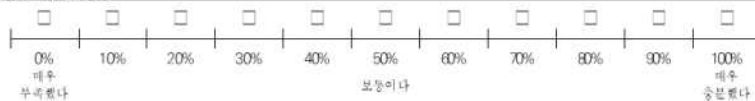
다음은 시설 이용 서비스와 재가 방문 서비스에 대한 세부 질문입니다. 만약 지난 1년간 시설 이용과 재가 방문 서비스를 이용하셨다면, 이용하셨던 기간 동안 각각의 서비스를 일주일에 평균적으로 몇 시간 이용하셨습니까? 만약 이용하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

CC4-1 만약 필요한만큼 이용할 수 있었다면, 각각의 서비스를 일주일에 평균 몇 시간 이용하길 원하셨습니까? 이용을 희망하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

서비스 유형	CC4-1 현 이용시간(주당)		CC4-2 희망 이용시간(주당)	
	정부지원서비스		민간제공 서비스	
시설 이용 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분
재가 방문 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분

응답 가이드 만약, 복수의 가구원이 서비스를 이용하였다면 1명당 평균의 값으로 응답해주십시오.

CC5 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 기타 성인 돌봄서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CC6 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 기타 성인 돌봄서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CC7 비용을 지불하셨다면, 각각의 기타 성인 돌봄서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CC8 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 기타 성인 돌봄서비스를 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CC9 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 기타 성인 돌봄서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CC9-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CC9-2 이용자의 요청사항에 추가적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CC9-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CC9-4 이용자에 관심을 기울이고 친선으로 돌고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CC10 기타 성인 돌봄서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
매우 어려웠다					보통이다					매우 쉬웠다

CC11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 기타 성인 돌봄서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하십니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 불만족했다	대체로 불만족했다	보통이다	대체로 만족했다	매우 만족했다

CC12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 기타 성인 돌봄서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 성인 돌봄 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

CC13 귀하 또는 귀댁의 가구원이 기타 성인 돌봄서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

<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
전혀 개선되지 않았다	거의/별로 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	보통이다	약간 개선되었다	개선된 편이다	매우 많이 개선되었다

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

임산·출산지원 서비스(임산·출산 배우자, 임신부, 출생제 지원 등), 임신부·신생아 영양관리 서비스, 산후조리서비스 (산후조리원 혹은 산후조리사 이용), 산모신생아 배우자, 모유수유 지원 서비스 등

CD1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 출산지원 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 CD2 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CD2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 출산지원 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CD2-1 만약 출산지원 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 출산지원 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CD2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 출산지원 서비스의 이용을 위해 이동한 시간은 평균 몇 분(편도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CD2 이용경험		CD2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분									
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → 문 CD2-1 문 CD2-2 모임	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CD2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간								
				CD2-2-1-① 이동수단		CD2-2-1-② 평균 이동시간 (편도 기준)		② 민간 제공 서비스	CD2-2-2-① 이동수단	CD2-2-2-② 평균 이동시간 (편도 기준)		
				① 도보	② 비도보				① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분		
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	/		/		<input type="checkbox"/> ②	/		/	
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②				
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요									

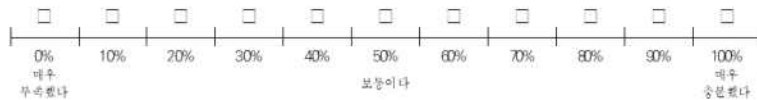
☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜차/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CD3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CD3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CD4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 출산지원 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CD5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 출산지원 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CD6 비용을 지불하였다면, 각각의 출산지원 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
합 계						원						원
시설 이용 서비스						원						원
재가 방문 서비스						원						원
현물 제공 서비스						원						원
기타 서비스						원						원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CD7 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CD8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 출산지원 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CD8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CD8-2 이용자의 요청사항에 추가적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CD8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CD8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CD9 출산지원 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
매우 어렵다					보통이다					매우 쉬웠다

CD10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 출산지원 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 불만족했다	대체로 불만족했다	보통이다	대체로 만족했다	매우 만족했다

CD11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 출산지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 출산지원 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

CD12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 출산지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

<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
전혀 개선되지 않았다	거의/별로 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	보통이다	약간 개선되었다	개선된 편이다	매우 많이 개선되었다

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

어린이집 이용, 유치원 이용, 아이돌봄서비스 이용

CE1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 보육 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

**응답
가이드**

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CE2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CE2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 보육 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CE2-1 만약 보육 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 보육 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

**응답
가이드**

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CE2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 보육 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(편도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CE2 이용경험		CE2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분									
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → 문 CE2-1 CE2-2 보육 문	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서 비스	CE2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간								
				CE2-2-1-① 이동수단		CE2-2-1-② 평균 이동시간 (편도 기준)		② 민간 제공 서 비스	CE2-2-2-① 이동수단		CE2-2-2-② 평균 이동시간 (편도 기준)	
				① 도보	② 비도보				① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분		
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②					
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②					
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요									

**응답
가이드**

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CE3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CE3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

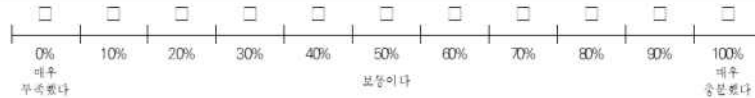
다음은 시설 이용 서비스와 재가 방문 서비스에 대한 세부 질문입니다. 만약 지난 1년간 시설 이용과 재가 방문 서비스를 이용하셨다면, 이용하셨던 기간 동안 각각의 서비스를 일주일에 평균적으로 몇 시간 이용하셨습니까? 만약 이용하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

CE4-1 만약 필요한만큼 이용할 수 있었다면, 각각의 서비스를 일주일에 평균 몇 시간 이용할 것 원하셨습니까? 이용을 희망하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

서비스 유형	CE4-1 현 이용시간(주당)		CE4-2 희망 이용시간(주당)	
	정부지원서비스		민간제공 서비스	
시설 이용 서비스	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/> 분
재가 방문 서비스	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/> 분

응답 가이드 만약, 복수의 가구원이 서비스를 이용하였다면 1명당 평균의 값으로 응답해주시십시오.

CE5 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 보육 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CE6 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 보육 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천

 원

CE7 비용을 지불하였다면, 각각의 보육 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	천만	백만	십만	만	천	천만	백만	십만	만	천
합 계										
시설 이용 서비스										
재가 방문 서비스										
현물 제공 서비스										
기타 서비스										

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

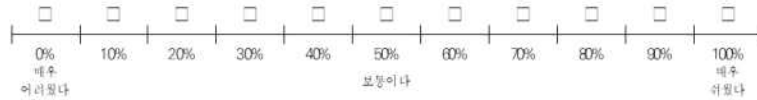
CE8 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 보육 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
전혀 부담되지 않았다	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

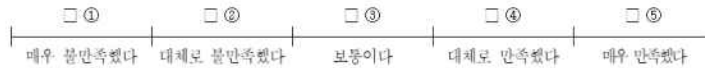
CE9 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 보육 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CE9-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CE9-2 이용자의 요청사항에 추가적이고 차별적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CE9-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CE9-4 이용자에 관심을 기울이고 친심으로 돌고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

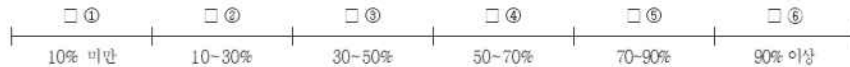
CE10 보육 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



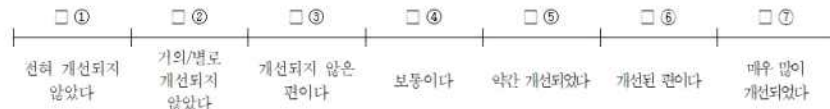
CE11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 보육 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?



CE12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 보육 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 보육 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CE13 귀하 또는 귀댁의 가구원이 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 돌봄

초등돌봄, 다함께 돌봄센터 이용, 방과후 아카데미 이용, 지역아동센터 이용, 청소년 수련관 이용 등

CF1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 방과후 돌봄 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CF2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CF2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 방과후 돌봄 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CF2-1 만약 방과후 돌봄 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 방과후 돌봄 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간 제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 '정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
'민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CF2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 방과후 돌봄서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(편도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CF2 이용경험		CF2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분								
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → ☐ CF2-1 ☐ CF2-2 모두	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비 스	CF2-2-1-① 이동수단		CF2-2-1-② 평균 이동시간 (편도 기준)		CF2-2-2-① 이동수단		CF2-2-2-② 평균 이동시간 (편도 기준)	
				① 도보	② 비도보			① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②				
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②				
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요								

응답 가이드 걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CF3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CF3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

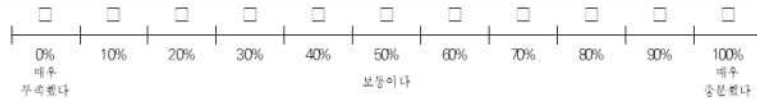
다음은 시설 이용 서비스와 재가 방문 서비스에 대한 세부 질문입니다. 만약 지난 1년간 시설 이용과 재가 방문 서비스를 이용하셨다면, 이용하셨던 기간 동안 각각의 서비스를 일주일에 평균적으로 몇 시간 이용하셨습니까? 만약 이용하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

CF4-1 만약 필요한만큼 이용할 수 있었다면, 각각의 서비스를 일주일에 평균 몇 시간 이용하길 원하셨습니까? 이용을 희망하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

서비스 유형	CF4-1 현 이용시간(주당)		CF4-2 희망 이용시간(주당)	
	정부지원서비스		민간제공 서비스	
시설 이용 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분
재가 방문 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분

응답 가이드 만약, 복수의 가구원이 서비스를 이용하였다면 1명당 평균의 값으로 응답해주시요.

귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 방과후 돌봄 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CF6 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 방과후 돌봄 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CF7 비용을 지불하였다면, 각각의 방과후 돌봄 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스					원	민간제공 서비스					원
	천만	백만	십만	만	천		천만	백만	십만	만	천	
합 계												
시설 이용 서비스												
재가 방문 서비스												
현물 제공 서비스												
기타 서비스												

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

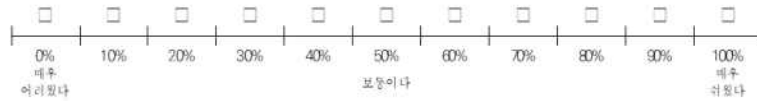
CF8 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 방과후 돌봄 서비스를 이용하기 위해 지출한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
전혀 부담되지 않았다	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CF9 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 방과후 돌봄 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CF9-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CF9-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CF9-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CF9-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

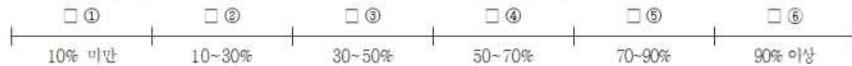
CF10 방과후 돌봄 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



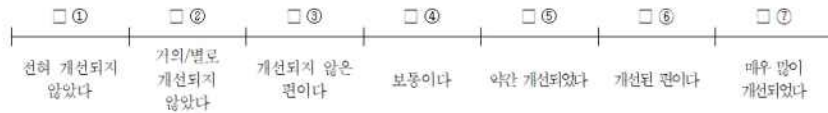
CF11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 방과후 돌봄 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?



CF12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 방과후 돌봄 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 방과후 돌봄 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CF13 귀하 또는 귀댁의 가구원이 방과후 돌봄 서비스를 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 신체건강 서비스를 모두 말씀해주세요.

신체건강

운동, 금연, 절주, 식생활 관리 등 위한 상담 및 교육(예: 금연 상담, 영양 상담 및 교육), 생활체육 서비스, 스포츠 클럽 이용, 스포츠 비우처 이용 등
※ 질병의 감시, 치료를 위한 진료, 치료, 입원, 약물 처방 등 의료적 목적으로 의료인에게 제공받는 서비스는 제외
※ 운동 동아리 등 친목 목적으로 이용하는 서비스는 제외

CG1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 신체건강 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

※응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CG2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CG2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 신체건강 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CG2-1 만약 신체건강 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 신체건강 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

※응답 가이드 정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CG2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 신체건강 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(편도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동 시간을 말씀해 주십시오.

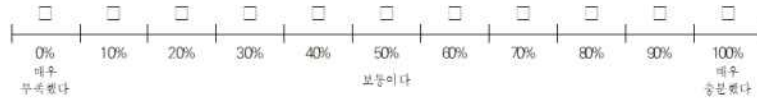
서비스 유형	CG2 이용경험		CG2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분							
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → CG2-1 문 CG2-2로 이동	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부지원 서비스	CG2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간						
				CG2-2-1-① 이동수단		CG2-2-1-② 평균 이동시간 (편도 기준)	② 민간 제공 서비스	CG2-2-2-① 이동수단		CG2-2-2-② 평균 이동시간 (편도 기준)
				① 도보	② 비도보			① 도보	② 비도보	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②		
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②		
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요							

※응답 가이드 걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CG3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CG3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CG4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 신체건강 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CG5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 신체건강 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CG6 비용을 지불하였다면, 각각의 신체건강 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CG7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 신체건강 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

전혀 부담되지 않았다 별로 부담되지 않았다 보통이다/적절했다 조금 부담되었다 매우 부담되었다

CG8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 신체건강 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CG8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CG8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CG8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CG8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돌고자 노력하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤

CG9 신체건강 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

매우 어려웠다 보통이다 매우 쉬웠다

CG10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 신체건강 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

매우 불만족했다 대체로 불만족했다 보통이다 대체로 만족했다 매우 만족했다

CG11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 신체건강 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 신체건강 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥

10% 미만 10~30% 30~50% 50~70% 70~90% 90% 이상

CG12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 신체건강 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥ □ ⑦

전혀 개선되지 않았다 거의/별로 개선되지 않았다 개선되지 않은 편이다 보통이다 약간 개선되었다 개선된 편이다 매우 많이 개선되었다

CH 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

정신요양시설, 정신재활 생활시설 이용, 각종 상담서비스(아동상담, 부모상담, 사례관리, 가족상담 등), 약물·약물·인
타향·개입 중독 관리, 우울 및 자살 등 예방을 위한 교육 및 상담서비스, 학대 및 폭력 피해아동, 노인, 성·가족·
학교 등) 관련 지원 서비스 등
※ 정신건강의학과, 신경정신과 진료 등 치료의 목적으로 이용하는 의료서비스(예: 약물 처방, 의사 상담, 입원, 뇌
병동)는 제외

CH1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 정신건강 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호
를 모두 적어주세요.

가구원 번호

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CH2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CH2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 정신건강 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해
주십시오.

CH2-1 만약 정신건강 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 정신건강 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공
서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 '정부지원 서비스'란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관
을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
'민간제공 서비스'란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CH2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정신건강 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균
몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동
시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CH2 이용경험		CH2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분											
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → CH2-1 문 CH2-2로 이동	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비 스	CH2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간										
				CH2-2-1-① 이동수단		CH2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		② 민간 제공 서비 스		CH2-2-2-① 이동수단		CH2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)		
				① 도보	② 비도보					① 도보	② 비도보			
시설 생활서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	/		/		<input type="checkbox"/> ②	/		/		/	
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②						
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요											

응답 가이드 겹쳐서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

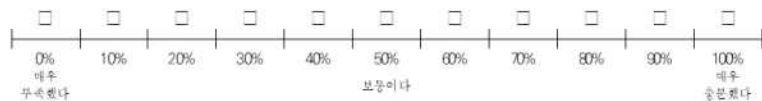
CH3-1 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 생활서비스의 이용기간은 얼마나 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 기간에 체크해 주십시오.

CH3-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CH3-1 이용기간	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 1개월 미만	② 1개월 이상 3개월 미만	③ 3개월 이상 6개월 미만	④ 6개월 이상 9개월 미만	⑤ 9개월 이상	① 1개월 미만	② 1개월 이상 3개월 미만	③ 3개월 이상 6개월 미만	④ 6개월 이상 9개월 미만	⑤ 9개월 이상
시설 생활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CH3-2 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CH4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 정신건강 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CH5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정신건강 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

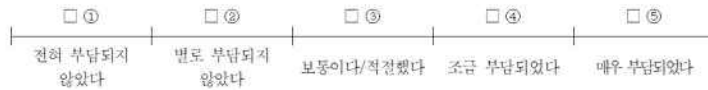
CH6 비용을 지불하였다면, 각각의 정신건강 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스					민간제공 서비스						
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 생활 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스																									
재가 방문 서비스	<table><tr><td>천만</td><td>백만</td><td>십만</td><td>만</td><td>천</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					천만	백만	십만	만	천						원	<table><tr><td>천만</td><td>백만</td><td>십만</td><td>만</td><td>천</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					천만	백만	십만	만	천						원
천만	백만	십만	만	천																												
천만	백만	십만	만	천																												
현물 제공 서비스	<table><tr><td>천만</td><td>백만</td><td>십만</td><td>만</td><td>천</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					천만	백만	십만	만	천						원	<table><tr><td>천만</td><td>백만</td><td>십만</td><td>만</td><td>천</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					천만	백만	십만	만	천						원
천만	백만	십만	만	천																												
천만	백만	십만	만	천																												
기타 서비스	<table><tr><td>천만</td><td>백만</td><td>십만</td><td>만</td><td>천</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					천만	백만	십만	만	천						원	<table><tr><td>천만</td><td>백만</td><td>십만</td><td>만</td><td>천</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					천만	백만	십만	만	천						원
천만	백만	십만	만	천																												
천만	백만	십만	만	천																												

▶응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CH7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 정신건강 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



CH8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 정신건강 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CH8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CH8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CH8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CH8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CH9 정신건강 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CH10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정신건강 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
 매우 불만족했다 대체로 불만족했다 보통이다 대체로 만족했다 매우 만족했다

CH11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정신건강 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 정신건강 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤ ☐ ⑥
 10% 미만 10~30% 30~50% 50~70% 70~90% 90% 이상

CH12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정신건강 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤ ☐ ⑥ ☐ ⑦
 전혀 개선되지 않았다 거의/별로 개선되지 않았다 개선되지 않은 편이다 보통이다 약간 개선되었다 개선된 편이다 매우 많이 개선되었다

C1 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

작업치료, 물리치료, 운동치료, 언어치료, 음악·놀이·미술 등 특수심리치료, 직업재활, 기타 재활서비스

C11 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 재활 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 C12 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

C12 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 재활 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

C12-1 만약 재활 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 재활 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.

민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

C12-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 재활 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	C12 이용경험		C12-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분							
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → ☞문 C12-1 ☞문 C12-2 모두응답	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	C12-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간						
				C12-2-1-① 이동수단		C12-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		C12-2-2-① 이동수단		
				① 도보	② 비도보		② 민간 제공 서비스	① 도보	② 비도보	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②			
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②			
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요							

☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CI3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CI3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

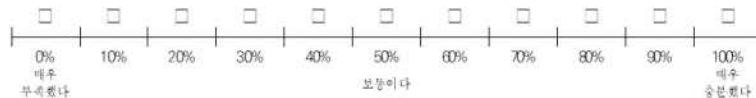
CI4-1 다음은 시설 이용 서비스와 재가 방문 서비스에 대한 세부 질문입니다. 만약 지난 1년간 시설 이용과 재가 방문 서비스를 이용하셨다면, 이용하셨던 기간 동안 각각의 서비스를 일주일에 평균적으로 몇 시간 이용하셨습니까? 만약 이용하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

CI4-2 만약 필요한만큼 이용할 수 있었다면, 각각의 서비스를 일주일에 평균 몇 시간 이용하길 원하셨습니까? 이용을 희망하지 않으셨다면, 0시간으로 응답해 주십시오.

서비스 유형	CI4-1 현 이용시간(주당)		CI4-2 희망 이용시간(주당)	
	정부지원서비스		민간제공 서비스	
시설 이용 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분
재가 방문 서비스	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="text"/> 시간 <input type="text"/> 분

응답 가이드 만약, 복수의 가구원이 서비스를 이용하였다면 1명당 평균의 값으로 응답해주시십시오.

CI5 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 재활 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CI6 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 재활 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CI7 비용을 지불하였다면, 각각의 재활 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

⇒ 응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CI8 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 재활 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CI9 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 재활 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CI9-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CI9-2 이용자의 요청사항에 추가적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CI9-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CI9-4 이용자에 관심을 기울이고 전심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CI10 재활 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
매우 어려웠다					보통이다					매우 쉬웠다

CI11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 재활 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 불만족했다	대체로 불만족했다	보통이다	대체로 만족했다	매우 만족했다

CI12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 재활 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 재활 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

CI13 귀하 또는 귀댁의 가구원이 재활 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

<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
전혀 개선되지 않았다	거의/별로 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	보통이다	약간 개선되었다	개선된 편이다	매우 많이 개선되었다

CJ 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 아동 교육지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

아동 교육지원

아동 학습지원 서비스(학습지, 학원, 과외 등 시교육 포함), 방과후학교 자유수강권, 공부방 등

CJ1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 아동 교육지원 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CJ2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CJ2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 아동 교육지원 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CJ2-1 만약 아동 교육지원 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 아동 교육지원 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CJ2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 아동 교육지원 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주원 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

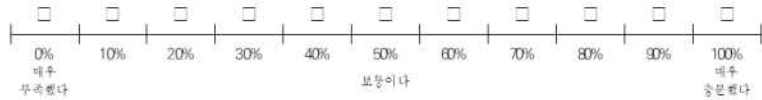
서비스 유형	CJ2 이용경험		CJ2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분									
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → 문 CJ2-1 문 CJ2-2 보이기	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CJ2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간								
				CJ2-2-1-(1) 이동수단		CJ2-2-1-(2) 평균 이동시간 (원도 기준)		CJ2-2-2-(1) 이동수단		CJ2-2-2-(2) 평균 이동시간 (원도 기준)		
				① 도보	② 비도보				① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②				<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②				<input type="checkbox"/> ①	
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요									

응답 가이드 걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CJ3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CJ3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CJ4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 아동 교육지원 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CJ5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 아동 교육지원 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CJ6 비용을 지불하였다면, 각각의 아동 교육지원 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
합 계						원						원
시설 이용 서비스						원						원
재가 방문 서비스						원						원
현물 제공 서비스						원						원
기타 서비스						원						원

※응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CJ7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 아동 교육지원 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CJ8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 아동 교육지원 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CJ8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CJ8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CJ8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CJ8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CJ9 아동 교육지원 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
매우 어려웠다					보통이다					매우 쉬웠다

CJ10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 아동 교육지원 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 불만족했다	대체로 불만족했다	보통이다	대체로 만족했다	매우 만족했다

CJ11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 아동 교육지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 아동 교육지원 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

CJ12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 아동 교육지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

<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
전혀 개선되지 않았다	거의/별로 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	보통이다	약간 개선되었다	개선된 편이다	매우 많이 개선되었다

CK 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 성인 교육지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

성인 교육지원 평생교육원·주민센터 등의 평생교육 프로그램 수강, 부모교육 서비스, 사회교육 서비스, 자기역량개발을 위한 교육서비스(학원 교육 포함 등)

CK1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 성인 교육지원 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CK2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CK2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 성인 교육지원 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CK2-1 만약 성인 교육지원 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 성인 교육지원 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 '정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
'민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CK2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 성인 교육지원 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(편도)입니까? 주원 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

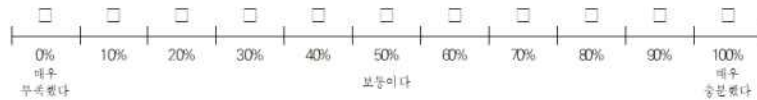
서비스 유형	CK2 이용경험		CK2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분							
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 CK2-1 또는 CK2-2 모두	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부지원 서비스	CK2-2-1-① 이동수단		CK2-2-1-② 평균 이동시간 (편도 기준)	② 민간제공 서비스	CK2-2-2-① 이동수단		CK2-2-2-② 평균 이동시간 (편도 기준)
				① 도보	② 비도보			① 도보	② 비도보	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②			
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②			
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이동한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요							

응답 가이드 겹쳐서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CK3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CK3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CK4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 성인 교육지원 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)



CK5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 성인 교육지원 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CK6 비용을 지불하였다면, 각각의 성인 교육지원 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

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

재무설계·노후설계 지원 서비스, 세무·법률지원 서비스 등

CL1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 정보제공 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CL2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CL2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 정보제공 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CL2-1 만약 정보제공 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 정보제공 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CL2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정보제공 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동 시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CL2 이용경험		CL2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분													
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → ☞문 CL2-1 CL2-2 보이기	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CL2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간						② 민간 제공 서비스	CL2-2-2-① 이동수단		CL2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)			
				CL2-2-1-① 이동수단		CL2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)										
				① 도보	② 비도보						① 도보	② 비도보				
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/>	시간	<input type="checkbox"/>	분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/>	시간	<input type="checkbox"/>	분
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①							<input type="checkbox"/> ②						
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①							<input type="checkbox"/> ②						
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요													

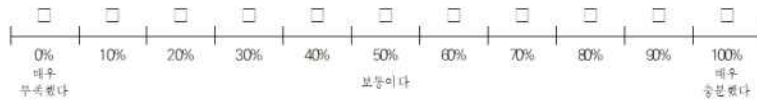
☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CL3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CL3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CL4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 정보제공 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CL5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정보제공 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원

CL6 비용을 지불하였다면, 각각의 정보제공 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CL7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 정보제공 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CL8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 정보제공 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CL8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CL8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CL8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CL8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CL9 정보제공 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
매우 어려웠다					보통이다					매우 쉬웠다

CL10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정보제공 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 불만족했다	대체로 불만족했다	보통이다	대체로 만족했다	매우 만족했다

CL11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정보제공 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 정보제공 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

CL12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 정보제공 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

<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
전혀 개선되지 않았다	거의/별로 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	보통이다	약간 개선되었다	개선된 편이다	매우 많이 개선되었다

CM 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다. 지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 고용 서비스를 모두 말씀해주세요.

고용서비스

취업알선, 구직지원 및 상담, 사례관리 등 서비스 이용

CM1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 고용서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 **CM2** 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CM2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 고용서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CM2-1 만약 고용서비스를 이용하셨다면, 이용하신 고용서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 '정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다. '민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CM2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 고용서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

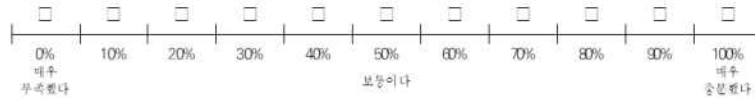
서비스 유형	CM2 이용경험		CM2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분									
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → 문 CM2-1 문 CM2-2 모두	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비 스	CM2-2-1-① 이동수단		CM2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		② 민간 제공 서비 스	CM2-2-2-① 이동수단		CM2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)	
				① 도보	② 비도보				① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분		
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②				
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②				
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요									

응답 가이드 걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CM3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CM3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CM4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 고용서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CM5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 고용서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CM6 비용을 지불하였다면, 각각의 고용서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CM7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 고용서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

전혀 부담되지 않았다 별로 부담되지 않았다 보통이다/적절했다 조금 부담되었다 매우 부담되었다

CM8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 고용서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CM8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CM8-2 이용자의 요청사항에 추가하고 자발적으로 응대하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CM8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CM8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤

CM9 고용서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

□ 0% □ 10% □ 20% □ 30% □ 40% □ 50% □ 60% □ 70% □ 80% □ 90% □ 100%

매우 어렵다 보통이다 매우 쉬웠다

CM10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 고용서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

매우 불만족했다 대체로 불만족했다 보통이다 대체로 만족했다 매우 만족했다

귀하 또는 귀댁의 가구원이 고용서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 고용 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥

10% 미만 10~30% 30~50% 50~70% 70~90% 90% 이상

CM12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 고용서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥ □ ⑦

전혀 개선되지 않았다 거의/별로 개선되지 않았다 개선되지 않은 편이다 보통이다 약간 개선되었다 개선된 편이다 매우 많이 개선되었다

CN 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 직업훈련 서비스를 모두 말씀해주세요.

직업훈련

직업훈련기관 또는 사업장의 직업훈련 서비스, 재취업 교육 서비스 이용 등

CN1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 직업훈련 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 CN2 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CN2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 직업훈련 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CN2-1 만약 직업훈련 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 직업훈련 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CN2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 직업훈련 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동 시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CN2 이용경험		CN2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분										
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → ☞문 CN2-1 ☞문 CN2-2 보아주세요	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CN2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간									
				CN2-2-1-① 이동수단		CN2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		② 민간 제공 서비스		CN2-2-2-① 이동수단		CN2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)	
				① 도보	② 비도보					① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분		<input type="checkbox"/> ②		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②					
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②					
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요										

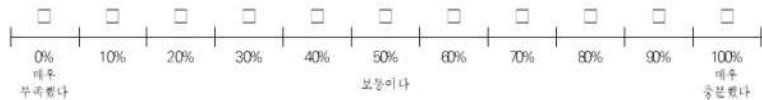
☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CN3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CN3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CN4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 직업훈련 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하였습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CN5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 직업훈련 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CN6 비용을 지불하였다면, 각각의 직업훈련 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

※응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CN7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 직업훈련 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	별로 부담되지 않았다	보통이다/적절했다	조금 부담되었다	매우 부담되었다

CN8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 직업훈련 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CN8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CN8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CN8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CN8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CN9 직업훈련 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
매우 어려웠다					보통이다					매우 쉬웠다

CN10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 직업훈련 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
매우 불만족했다	대체로 불만족했다	보통이다	대체로 만족했다	매우 만족했다

CN11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 직업훈련 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 직업훈련 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

CN12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 직업훈련 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

<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
전혀 개선되지 않았다	가/별로 개선되지 않았다	개선되지 않은 편이다	보통이다	약간 개선되었다	개선된 편이다	매우 많이 개선되었다

C0 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 창업지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

창업지원

창업 공간지원, 창업 컨설팅 등

※ 창업 및 운영 자금 대출, 창업 관련 임금 지원 등 현금지원 서비스는 제외

C01 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 창업지원 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 C02 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

C02 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 창업지원 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

C02-1

만약 창업지원 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 창업지원 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.

민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

C02-2

귀하 또는 귀댁의 가구원이 창업지원 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동 시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	C02 이용경험		C02-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분							
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 ☞ C02-1 ☞ C02-2 모두	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비 스	C02-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간						
				C02-2-1-① 이동수단		C02-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)	② 민간 제공 서비 스	C02-2-2-① 이동수단		C02-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)
				① 도보	② 비도보			① 도보	② 비도보	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②		
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②		
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요							

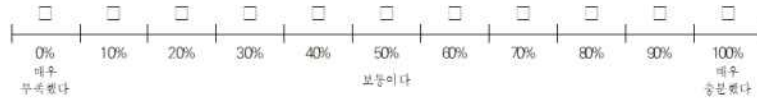
☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

C03 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

C03 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

C04 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 창업지원 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



C05 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 창업지원 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

C06 비용을 지불하였다면, 각각의 창업지원 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

C07 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 창업지원 서비스를 이용하기 위해 지출한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

전혀 부담되지 않았다 별로 부담되지 않았다 보통이다/적절했다 조금 부담되었다 매우 부담되었다

C08 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 창업지원 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
C08-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
C08-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
C08-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
C08-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤

C09 창업지원 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

□ 0% □ 10% □ 20% □ 30% □ 40% □ 50% □ 60% □ 70% □ 80% □ 90% □ 100%

매우 어려웠다 보통이다 매우 쉬웠다

C10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 창업지원 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

매우 불만족했다 대체로 불만족했다 보통이다 대체로 만족했다 매우 만족했다

C11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 창업지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 창업 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥

10% 미만 10~30% 30~50% 50~70% 70~90% 90% 이상

C12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 창업지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥ □ ⑦

전혀 개선되지 않았다 거의/별로 개선되지 않았다 개선되지 않은 편이다 보통이다 약간 개선되었다 개선된 편이다 매우 많이 개선되었다

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

문화/예술 관람(영화관람, 미술관, 박물관 이용 등), 문화바우처, 여행바우처, 이동 영화관, 취미계층 예술 지원 프로그램, 이동청소년 악기 지원 서비스 등

CP1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 문화 및 여가 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 CP2 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CP2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 문화 및 여가 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CP2-1

만약 문화 및 여가 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 문화 및 여가 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CP2-2

귀하 또는 귀댁의 가구원이 문화 및 여가 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(분도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CP2 이용경험		CP2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분									
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → ☞ CP2-1 ☞ CP2-2 보이름	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비 스	CP2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간								
				CP2-2-1-① 이동수단		CP2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		② 민간 제공 서비 스	CP2-2-2-① 이동수단		CP2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)	
				① 도보	② 비도보				① 도보	② 비도보		
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="checkbox"/> 분		
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②				
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②				
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요									

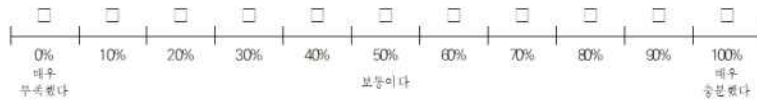
☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CP3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CP3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CP4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 문화 및 여가 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분하십니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)



CP5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 문화 및 여가 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CP6 비용을 지불하였다면, 각각의 문화 및 여가 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CQ 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 주거지원 서비스를 모두 말씀해주세요.

주거지원

주거환경 개선 서비스(주택 내 무상수리 및 부품교체), 에너지 효율 개선 서비스(단열, 창호교체, 난방용품 설치 또는 교체), 주택 개보수 및 집수리, 이사지원, 주거상담 및 정보제공, 주거관련 교육서비스, 청소 및 방역, 전기세 감면, 에너지 바우처 등
※ 주택공급 및 주거지 제공 서비스는 제외

CQ1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 주거지원 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호

응답 가이드 복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 CQ2 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CQ2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 주거지원 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CQ2-1 만약 주거지원 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 주거지원 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

응답 가이드 '정부지원 서비스'란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.
'민간제공 서비스'란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CQ2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 주거지원 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(원도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동 시간을 말씀해 주십시오.

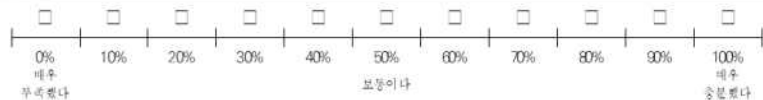
서비스 유형	CQ2 이용경험		CQ2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분										
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → CQ2-1 문 CQ2-2 문	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CQ2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간									
				CQ2-2-1-① 이동수단		CQ2-2-1-② 평균 이동시간 (원도 기준)		② 민간 제공 서비스	CQ2-2-2-① 이동수단		CQ2-2-2-② 평균 이동시간 (원도 기준)		
				① 도보	② 비도보						① 도보	② 비도보	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분		<input type="checkbox"/> ②		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②					
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①					<input type="checkbox"/> ②					
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요										

응답 가이드 집에서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CQ3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되
십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CQ3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CQ4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 주거지원 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로
충분하셧습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하시는지 해당되는 곳에 체크(✓)
해 주십시오.



CQ5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 주거지원 서비스를 이용하셨던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해
부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CQ6 비용을 지불하였다면, 각각의 주거지원 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
합 계						원						원
시설 이용 서비스						원						원
재가 방문 서비스						원						원
현물 제공 서비스						원						원
기타 서비스						원						원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

CQ7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 주거지원 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

전혀 부담되지 않았다 별로 부담되지 않았다 보통이다/적절했다 조금 부담되었다 매우 부담되었다

CQ8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 주거지원 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CQ8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CQ8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CQ8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
CQ8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돌고자 노력하였다.	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤

CQ9 주거지원 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

□ 0% □ 10% □ 20% □ 30% □ 40% □ 50% □ 60% □ 70% □ 80% □ 90% □ 100%

매우 어려웠다 보통이다 매우 쉬웠다

CQ10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 주거지원 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤

매우 불만족했다 대체로 불만족했다 보통이다 대체로 만족했다 매우 만족했다

CQ11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 주거지원 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 주거 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥

10% 미만 10~30% 30~50% 50~70% 70~90% 90% 이상

CQ12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 주거지원 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?

□ ① □ ② □ ③ □ ④ □ ⑤ □ ⑥ □ ⑦

전혀 개선되지 않았다 거의/별로 개선되지 않았다 개선되지 않은 편이다 보통이다 약간 개선되었다 개선된 편이다 매우 많이 개선되었다

CR 다음은 영역별 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시면 됩니다.
지난 1년간 가족구성원 모두를 고려하여 이용경험이 있는 환경 서비스를 모두 말씀해주세요.

환경

노후 경유차량 저임정차 지원 서비스, 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급, 공기청정기 지급 등), 친환경 물품 지원 서비스, 환경성 질환 예방서비스, 석면피해자 지원 서비스 등

CR1 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 환경 서비스를 직접 이용한 가구원은 누구입니까? 가구원 번호를 모두 적어주세요.

가구원 번호 , , , , , , ,

☞응답
가이드

복수의 가구원이 서비스를 이용한 경우, 가구원 번호를 모두 기입하고, 문 CR2 부터는 가구 전체의 개념으로 질문하십시오.

CR2 귀하 또는 귀댁의 가구원 중에서 지난 1년간 이용 경험이 있는 환경 서비스가 있다면 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

CR2-1 만약 환경 서비스를 이용하셨다면, 이용하신 환경 서비스는 정부지원 서비스였습니까? 또는 민간제공 서비스였습니까? (중복 응답 가능)

☞응답
가이드

정부지원 서비스란 서비스 신청을 국가/지자체(시군구, 읍면동) 또는 공공기관(공단, 고용센터 등)을 통해서 하거나, 민간기관을 통해 신청하더라도 서비스 비용의 일부 또는 전부를 국가/지자체가 보조해 주는 서비스를 말합니다.

민간제공 서비스란 이용자가 직접 민간의 서비스 제공기관에 신청을 하며, 비용도 스스로 전부 부담하는 서비스를 말합니다.

CR2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 환경 서비스의 이용을 위해 이동한 방법은 무엇입니까? 또한 이동에 걸린 시간은 평균 몇 분(편도)입니까? 주된 이동수단을 기준으로 말씀해 주십시오. 이용하신 서비스 각각에 대해 이동수단 및 평균 이동시간을 말씀해 주십시오.

서비스 유형	CR2 이용경험		CR2-1 정부지원 / 민간제공 서비스 구분								
	① <input type="checkbox"/> 이용했다 → ☞ CR2-1 ☞ CR2-2 보이름	② <input type="checkbox"/> 이용하지 않았다	① 정부 지원 서비스	CR2-2 서비스 이용에 필요한 이동수단 및 이동시간							
				CR2-2-1-① 이동수단		CR2-2-1-② 평균 이동시간 (편도 기준)		CR2-2-2-① 이동수단		CR2-2-2-② 평균 이동시간 (편도 기준)	
				① 도보	② 비도보		② 민간 제공 서비스		① 도보	② 비도보	
시설 이용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 시간 <input type="text"/> 분	
재가 방문서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②				
현물 제공서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①				<input type="checkbox"/> ②				
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	이용한 서비스의 내용을 상세히 적어주세요								

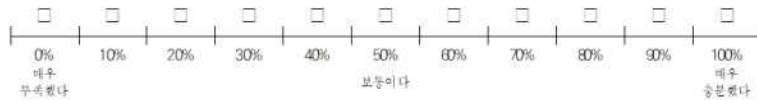
☞응답
가이드

걸어서 이동하는 경우를 제외하면 모두 비도보로 체크해 주십시오. 비도보에는 개인차량, 택시, 대중교통, 기관차량, 이륜/삼륜차 등의 교통수단을 이용한 것을 포함합니다.

CR3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 시설 이용, 재가 방문, 현물 제공 및 기타서비스의 이용횟수는 어떻게 되십니까? 정부지원 서비스인지 민간제공 서비스인지 서비스 종류에 따라 해당하는 횟수에 체크해 주십시오.

CR3 이용횟수	정부지원서비스					민간제공 서비스				
	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회	① 주 5회 이상	② 주 2회 이상 주 5회 미만	③ 월 1회 이상 주 2회 미만	④ 분기별 1회	⑤ 연간 1회
시설 이용 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재가 방문 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
현물 제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CR4 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용했던 환경 서비스를 종합적으로 고려할 때, 필요 정도에 비해 양적으로 충분했습니까? '매우 충분했다'를 100%로 할 때, 얼마나 충분했다고 생각하십니까? 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



CR5 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가구원이 환경 서비스를 이용하였던 기간 동안에 서비스를 이용하기 위해 부담한 월 평균 총 지출액은 얼마입니까? (모두 무료로 이용한 경우 0으로 표기하여 주십시오.)

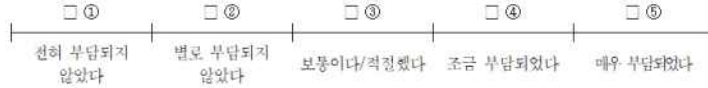
천만	백만	십만	만	천	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CR6 비용을 지불하였다면, 각각의 환경 서비스를 이용하기 위하여 귀댁에서 부담한 월 평균 지출액은 얼마입니까?

서비스 유형	정부지원서비스						민간제공 서비스					
합 계	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
시설 이용 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
재가 방문 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
현물 제공 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원
기타 서비스	천만	백만	십만	만	천	원	천만	백만	십만	만	천	원

응답 가이드 서비스 유형별 지출액의 합이 총 지출액과 일치하는지 확인하여 주십시오.

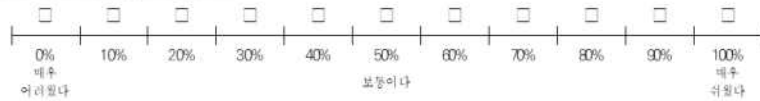
CR7 귀하 또는 귀댁의 경제적 상황을 고려했을 때, 환경 서비스를 이용하기 위해 지불한 비용은 얼마나 부담이 되었습니까?



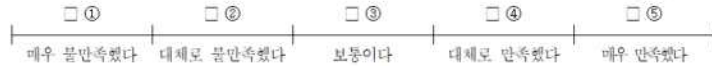
CR8 귀하 또는 귀댁의 가구원이 이용한 환경 서비스 전체에 대해 정부지원 서비스와 민간제공 서비스를 구분하여 아래의 질문에 각각 답해주세요.

	정부지원 서비스					민간제공 서비스				
	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다	① 전혀 그렇지 않다	② 조금 그렇지 않다	③ 보통이다	④ 약간 그렇다	⑤ 매우 그렇다
CR8-1 약속(계약)한 대로 정확하게 서비스가 제공되었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CR8-2 이용자의 요청사항에 즉각적이고 자발적으로 응대하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CR8-3 제공하는 서비스에 대한 적절한 지식과 전문성을 갖추었다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
CR8-4 이용자에 관심을 기울이고 진심으로 돕고자 노력하였다.	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

CR9 환경 서비스 이용 과정에서 서비스에 관한 정보를 얻기가 얼마나 쉬웠습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.



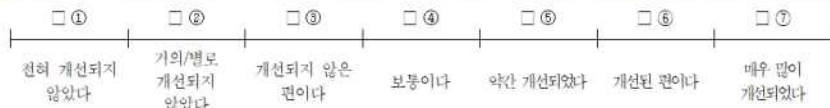
CR10 귀하 또는 귀댁의 가구원이 환경 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어떠하였습니까?



CR11 귀하 또는 귀댁의 가구원이 환경 서비스를 이용함으로써 해결하고자 하는 환경 관련 문제는 얼마나 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.



CR12 귀하 또는 귀댁의 가구원이 환경 서비스를 이용함으로써 전반적인 삶의 질은 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?



D. 코로나19 영향

귀하 혹은 귀댁의 가구원이 **2020년 1월 이후** 코로나-19로 인해 경험한 어려움을 알아보기 위한 질문입니다.

D1 2020년 1월 이후 코로나-19로 인한 시설 휴관-휴업(학교 포함), 프로그램 중단 등으로 귀하 혹은 귀댁의 가구원이 기존에 받고 있던 서비스를 이용하는 데에 어려움을 경험하신 적이 있습니까? 아래 각 서비스별 이용의 어려움 경험 여부를 체크(✓)해 주십시오.

※응답 가이드 D1~D1-3의 구분 항목은 응답자가 가구조사표의 사회서비스 정의 및 분류체계를 참고하여 응답할 수 있도록 조사합니다.

D1-1 코로나-19로 인한 기존 서비스 이용의 어려움을 경험하셨다면, 귀하 또는 귀댁의 가구원이 기존에 받고 있던 서비스의 이용량이 감소했습니까?

구분	D1 기존 서비스 이용 어려움				D1-1 기존 서비스 이용량	
	응답시점 확인용	① 경험했다	② 경험하지 않았다	③ 비해당	④ 감소했다	⑤ 감소하지 않았다
	20.01.01. ~20.09.30. 예 해당하는 경우 체크	→ D1-1 로 이동	→ D2 로 이동		→ D1-2 로 이동	
노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
아동 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
신체건강 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
정신건강 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재활 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
교육지원 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
고용 및 직업훈련 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타()	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

D1-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 코로나-19로 인한 기존 서비스 이용의 어려움을 주로 어떻게 해결하였는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

D1-3 코로나-19 이전과 비교할 때 각 서비스별 이용의 만족도는 어떠했는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

※응답 가이드 코로나-19 위기 이전과 비교할 때 대면서비스를 비대면·온라인 방식으로 받았거나 대체하는 다른 서비스를 받은 것을 모두 포함하여 전반적인 서비스별 이용의 만족도를 응답할 수 있도록 조사합니다.

구분	D1-2 어려움 해결방법				D1-3 서비스 이용 만족도				
	① 기존 서비스를 비대면·온라인 등의 방식으로 받았다	② 기존 서비스를 대체하는 다른 서비스를 받았다	③ 기타 ()	④ 어려움을 해결하지 못했다	① 매우 불만족했다	② 불만족했다	③ 보통이다	④ 만족했다	⑤ 매우 만족했다
노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
아동 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
고용 및 직업훈련 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
기타()	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

D2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 코로나-19 위기와 사회적 거리두기로 인해 경험한 어려움에 대한 질문입니다.
2020년 1월 이후 귀하 혹은 귀댁에서 코로나-19로 인한 어려움을 경험하신 적이 있습니까? 각 항목의 어려움 경험 여부를 체크(✓)해 주십시오.

응답 가이드 코로나-19로 인해 추가적으로 발생한 어려움에 대해서 조사해 주십시오.

D2-1 코로나-19로 인한 어려움을 경험하셨다면, 귀하 또는 귀댁의 가구원이 각각의 어려움에 대해 외부의 지원이나 서비스를 필요로 하였는지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

구분	D2 어려움 경험				D2-1 외부 지원 및 서비스 필요성	
	응답시점 확인용	① 있음	② 없음	③ 비해당	① 필요했다	② 필요하지 않았다
	20.01.01. ~20.09.30. 에 해당하는 경우 체크	→ D2-1 으로 이동	→ D3 으로 이동		→ D2-2 으로 이동	→ D3 으로 이동
코로나19 감염 또는 격리로 가족 내 추가적 돌봄이 필요했다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
가족구성원의 정신건강이 나빠졌다 (우울, 자살충동, 불안, 스트레스 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
가족 내 갈등(다툼, 학대·폭력 등)이 증가했다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
비대면(온라인) 교육을 위한 장비가 부족하였다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
자녀의 교우관계가 위축되거나 사회성이 저하되었다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
가족구성원의 구직활동이 어려워졌다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
자가격리를 위한 독립된 공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
재택근무, 비대면 교육을 위한 주거공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②

D2-2 귀하 또는 귀댁의 가구원이 코로나-19로 인해 발생한 각각의 어려움에 대해 외부의 지원이나 서비스를 받으셨는지 해당되는 곳에 모두 체크(✓)해 주십시오. (중복 응답 가능)

구분	D2-2 외부 지원 및 서비스 경험				
	① 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공 지원하는 서비스	② 민간에서 제공하는 서비스	③ 친인척 또는 친구의 도움	④ 기타 ()	⑤ 외부 지원 및 서비스를 받지 못함
	→ ① 혹은 ②를 포함하여 응답한 경우 문 D2-3로 이동 → ③, ④, ⑤만 응답한 경우 문 D2-4로 이동				
코로나19 감염 또는 격리로 가족 내 추가적 돌봄이 필요했다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
가족구성원의 정신건강이 나빠졌다 (우울, 자살충동, 불안, 스트레스 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
가족 내 갈등(다툼, 학대·폭력 등)이 증가했다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
비대면(온라인) 교육을 위한 장비가 부족하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
자녀의 교우관계가 위축되거나 사회성이 저하되었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
가족구성원의 구직활동이 어려워졌다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
자가격리를 위한 독립된 공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
재택근무, 비대면 교육을 위한 주거공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

※응답 가이드 국가 및 민간에서 제공하는 서비스는 시설 이용 서비스, 재가 방문 서비스, 현물 제공 서비스 등 모두를 포함합니다.

D2-3 귀하 또는 귀댁의 가구원이 국가나 민간의 서비스를 이용함으로써 코로나-19로 인한 어려움이 어느 정도 해결되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 어려움이 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

구분	D2-3 어려움 해결 정도 → 문 D3로 이동					
	①	②	③	④	⑤	⑥
코로나19 감염 또는 격리로 가족 내 추가적 돌봄이 필요했다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
가족구성원의 정신건강이 나빠졌다 (우울, 자살충동, 불안, 스트레스 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
가족 내 갈등(다툼, 학대·폭력 등)이 증가했다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
비대면(온라인) 교육을 위한 장비가 부족하였다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
자녀의 교우관계가 위축되거나 사회성이 저하되었다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
가족구성원의 구직활동이 어려워졌다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
자가격리를 위한 독립된 공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
재택근무, 비대면 교육을 위한 주거공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D2-4 귀하 또는 귀하의 가구원이 코로나-19로 인해 발생한 어려움에 대해 국가나 민간이 제공하는 서비스를 이용하지 못한 이유는 무엇인지 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

구분	D2-4 서비스 이용하지 못한 이유 → D3 로 이동					
	① 관련 서비스가 없거나 알지 못해서	② 사회적 거리두기로 기관 방문이나 대면서비스 이용이 어려워서	③ 서비스 대기가 길거나 자리가 없어서	④ 서비스 비용이 부담스러워서	⑤ 기타 ()	⑥ 국가나 민간의 서비스가 필요하지 않았음
코로나19 감염 또는 격리로 가족 내 추가적 돌봄이 필요했다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
가족구성원의 정신건강이 나빠졌다 (우울, 자살충동, 불안, 스트레스 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
가족 내 갈등(다툼, 학대·폭력 등)이 증가했다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
비대면(온라인) 교육을 위한 장비가 부족하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
자녀의 교우관계가 위축되거나 사회성이 저하되었다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
가족구성원의 구직활동이 어려워졌다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
자가격리를 위한 독립된 공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
재택근무, 비대면 교육을 위한 주거공간이 부족하였다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥

D3 귀하는 코로나-19로 인한 어려움을 해결하기 위해 국가가 어떤 지원을 해야한다고 생각하십니까? 아래에서 가장 필요하다고 생각하는 지원을 우선순위로 3가지만 선택해 주십시오.
1순위 () 2순위 () 3순위 ()

- ☐ 1) 긴급한 어려움에 대응하는 긴급서비스 관련 예산을 확충해야 한다
- ☐ 2) 공공립 시설을 통한 긴급서비스 직접 지원을 확대해야 한다
- ☐ 3) 기존 대면서비스 제공방식을 비대면, 온라인 등으로 적극적으로 전환하도록 지원해야 한다
- ☐ 4) 이용자의 비대면·온라인 서비스 이용을 위한 기기 등의 인프라를 지원해야 한다
- ☐ 5) 코로나-19 및 관련 서비스 정보안내를 강화해야 한다
- ☐ 6) 방역 및 사회적 거리두기를 더 엄격하게 실시해야 한다
- ☐ 7) 돌봄, 건강, 교육 등 필수 서비스에 대한 사회적 거리두기 기준을 더 완화해야 한다
- ☐ 8) 돌봄, 건강, 교육 등 필수 서비스의 노동자에 대한 지원을 강화해야 한다
- ☐ 9) 기타(적어주십시오:)

E. 사회서비스 향후 이용 의향

E1 귀하 또는 귀댁의 가구원이 향후 필요하거나 이용할 생각이 있는 사회서비스를 파악하기 위한 질문입니다. 향후 1년 내에 이용 의향이 있는 서비스에 해당하는 곳에 체크(✓) 해 주십시오.

E2 귀하 또는 귀댁은 해당 서비스를 이용하기 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있습니까?
(문 E1 에서 서비스 이용 의향이 있는 경우에 한정)

E2-1 만약 이용 의향이 있다면, 귀하 또는 귀댁의 가구원은 서비스 이용료를 한 달에 최대 얼마까지 지불할 의향이 있습니까?

대분류	중분류	E1 서비스 이용 의향		E2 비용지불의사		E2-1 지불의향비용
		① 이용 의향 있다	② 이용 의향 없다	① 지불의사 있다	② 지불의사 없다	월평균
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	기타 성인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
아동 돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	방과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
교육	아동 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	성인 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
고용	고용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	직업훈련 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
	창업지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
문화	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
주거	주거 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원
환경	환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	_____만원

F. 사회서비스 정책 인식

F1 만약, 국민들에게 다음의 일상생활 각 영역에서 사회서비스 이용과 관련된 어려움이 있을 경우, 해당 문제들 누가 해결해야 한다고 생각하십니까?

사회서비스		개인이나 가족이 전적으로 국가가 전담하여						
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
	기타 성인 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
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
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	아동 교육지원 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
	성인 교육지원 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	고용서비스	<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
	직업훈련 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
	창업지원 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	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	주거 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
환경	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

F2 국민들이 질 좋은 사회서비스를 충분히 이용할 수 있게 지원하려면, 정부가 특히 어떤 노력을 기울여야 한다고 생각하십니까? 각 영역별로 다음의 보기 중 하나만 선택하여 주십시오.

대분류	중분류	① 이용자에게 비용을 지원해야 한다.	② 국공립 시설을 확충해야 한다.	③ 다양한 기관들을 지원하여 서비스를 확충해야 한다.	④ 서비스 기관에 대한 관리감독을 엄격히 실시해야 한다.
성인 돌봄	노인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	장애인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	기타 성인 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
아동 돌봄	출산지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	보육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	빙과후 돌봄 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
건강	신체건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	정신건강 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	재활 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
교육	아동 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	성인 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	정보제공 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
고용	고용서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	직업훈련 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
	창업지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
문화	문화 및 여가 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
주거	주거지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
환경	환경 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④

F3 귀하께서는 국가(중앙정부 및 지자체)가 제공하는 사회서비스는 누구를 대상으로 설계(정책화)되어야 한다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 소득·자산과 무관하게 욕구가 있거나 필요로 하는 사람(전 국민을 대상으로)
☐ 2) 소득·자산이 낮은 사람(취약계층)
☐ 3) 모르겠음

F4 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:)

F5 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

F6 국가(중앙정부 및 지자체)가 보다 많은 사회서비스를 국민들에게 제공하기 위한 자원 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

F7 사회서비스의 이용으로 귀댁의 삶의 질이 어느 정도 나아질 것이라고 생각하십니까?

- ☐ ① ☐ ② ☐ ③ ☐ ④ ☐ ⑤
 전혀 나아지지 않을 것이다 별로 나아지지 않을 것이다 보통이다 약간 나아질 것이다 상당히 나아질 것이다

G. 가구의 경제상태

G1 귀댁의 지난 1년 간 월평균 총 소득은 얼마입니까?

억	천만	백만	십만	만	원

➡응답 가이드 소득은 세금 공제전의 금액으로 평균 총 소득은, 근로소득, 재산소득, 사회보장급여 및 정부보조금, 사적이전소득 및 기타소득의 합산임
 근로소득 (임금소득, 사업소득, 부업소득 등)
 재산소득 (금융소득: 이자소득, 주식매매차익, 배당금 등/부동산소득: 임대료, 매매차익, 월세금 등)
 사회보장급여 및 정부보조금 (국민/사회/공무원/군인/보훈 연금 등, 산재보험, 고용보험 등, 기초생활보장, 보육료 지원금, 기초연금, 교통수당, 장애수당, 국가유공자 보조금 등)
 사적이전소득 및 기타소득(가족, 친인척 등으로부터 받은 정기적인 금전적 도움과 현물 등)

G2 귀댁의 지난 1년 간 월평균 총 지출은 얼마입니까?

억	천만	백만	십만	만	원

➡응답 가이드 평균 총 지출은, 소비지출, 비소비지출의 합산임
 소비지출 (식료품비-외식비 포함, 주거비, 교육비-모욕비 포함, 의료비, 교통비, 통신비, 의류비, 가정용품, 가사서비스, 경조사비 등)
 비소비지출 (세금, 대물이자, 사회보험료, 성계를 같이 하지 않는 가족에 대한 정기적 생활보조금, 기부금 등)

G3 귀댁은 현재 자산(부동산 및 예적금)이 있습니까? 총 자산은 어느 정도 됩니까?

☐ 1) 없다 ☐ 2) 있다 ➡

십억	억	천만	백만	십만	만	원

➡응답 가이드 자산은 부동산자산(주택, 건물, 토지), 금융자산(예적금, 주식/펀드 등), 기타자산(자동차, 회원권 등)의 합산임

G4 귀댁에는 현재 부채가 있습니까? 총 부채는 어느 정도 됩니까?

☐ 1) 없다 ☐ 2) 있다 ➡

십억	억	천만	백만	십만	만	원

➡응답 가이드 부채는 금융기관대출(비대출, 마이너스통장 미상환금 포함), 카드빚, 전세보증금 받은 돈, 외상 및 할부구입, 그 밖에 발린 돈의 합산임

G5 귀댁은 국민기초생활보장제도 수급대상 가구입니까?

☐ 1) 그렇다 ☐ 2) 아니다

G5-1 귀댁이 받고 계시는 급여는 무엇입니까? 해당되는 곳에 모두 응답해 주십시오.

☐ 1) 생계급여 ☐ 2) 의료급여 ☐ 3) 주거급여 ☐ 4) 교육급여

G6 우리 사회의 소득계층을 다음의 다섯 집단으로 구분할 때, 귀댁은 다음 중 어디에 속한다고 생각하십니까?

☐ 1) 하층 ☐ 2) 중하층 ☐ 3) 중간층 ☐ 4) 중상층 ☐ 5) 상층

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다

응답자 정보 +응답 후 조사원 진행검증을 위해 해피콜이 있을 수 있습니다.

성명		연락처	-	-
----	--	-----	---	---

H. 청년층(만19~34세) 부가조사 진행

가구원 중 청년층이 있으면 모두 청년 부가조사 대상이 됩니다.

맨 앞 "A. 가구 일반현황" 부분에서 만19~34세 가구원 모두에 대해 부가조사를 진행합니다.

- 본조사 응답자가 청년층이면 바로 이어서 부가조사를 추가로 진행합니다.
- 다른 청년가구원이 재택 중인 경우, 그 자리에서 조사를 진행합니다(종이조사표, 휴대전화, E-메일 등 선호하는 방법 사용)
- 학업(학생)이나 직장생활 등을 위해 집을 떠나 있는 경우도 휴대전화 번호와 E-메일 주소를 받아 조사표 링크를 발송합니다.
- 유학, 해외출장 등으로 장기 해외체류 중이거나, 군입대, 장기입원 등의 경우는 '조사불가'로 체크합니다.

H1 가구원 번호 (A1~2의 번호)	H2 조사가능 여부 (장기 해외체류, 군입대, 입원 등 조사불가)	H3 응답 여부	H4 조사 방법	H5 유치 조사 회수일	H6 휴대전화 번호 (H4에서 휴대전화 조사 원할 경우)	H7 E-메일 주소 (H4에서 E-메일 조사 원할 경우)
<input type="text"/>	①가능 ②불가	①응답 ②거절	①대면(종이) ②대면(TAP) ③유치 ④휴대전화 ⑤E-메일	월 일 시	010 - -	@
<input type="text"/>	①가능 ②불가	①응답 ②거절	①대면(종이) ②대면(TAP) ③유치 ④휴대전화 ⑤E-메일	월 일 시	010 - -	@
<input type="text"/>	①가능 ②불가	①응답 ②거절	①대면(종이) ②대면(TAP) ③유치 ④휴대전화 ⑤E-메일	월 일 시	010 - -	@
<input type="text"/>	①가능 ②불가	①응답 ②거절	①대면(종이) ②대면(TAP) ③유치 ④휴대전화 ⑤E-메일	월 일 시	010 - -	@

** H2에서 조사불가 시 해당 가구원 기록 종료

** H4에서 대면조사 원할 경우 바로 종이조사표 조사 진행, 유치조사 원할 경우 회수일정 확인, 휴대전화 번호 또는 E-메일 주소 확인

[부록 2] 2021년 사회서비스 수요 실태조사: 청년 가구원 부
가조사표

본 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조에 따라 비밀이 보장됩니다.

통계법 제33조(비밀의 보호 등에 관한 조항)

통계 작성 과정에서 알게된 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다

ID

2021년도 사회서비스 수요 실태조사 - 청년층 부가조사

안녕하십니까?

국무총리실 산하 국책연구기관인 한국보건사회연구원에서는 보건복지부의 의뢰를 받아 사회보장기본법에 근거하고 있는 사회서비스 정책 수립에 필요한 기초 자료를 수집하기 위해 「2021년도 사회서비스 수요 실태조사(국가승인통계 제117078호)」를 실시하게 되었습니다.

본 조사의 목적은 사회서비스 정책의 수행과 양질의 서비스 확충에 필요한 일반 국민들의 서비스 욕구와 수요 현황 실태를 파악하는 것입니다. 통계적 방법에 의해 전국에서 표본으로 추출된 6,000가구에 대한 본 조사와 함께, 청년 가구원 1,500명을 대상으로 부가 조사를 실시합니다. 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 응답해주시기 바랍니다.

감사합니다.

2021년 10월

한국보건사회연구원 원장

면접원 기입란

응답자 정보		성별	01)남성	02)여성	생년월일					만 나이	만	세	
가 구 주 소	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 주 소	☞ 세부주소까지 도로명 주소를 우선으로 기입하고 모르는 경우 지번으로 기입 (시·군·구) (도로명) (세부주소/건물번호)											
	지 번 (구)	(시·군·구) (읍·면·동) (리) (세부주소/번지)											
조사구 정 보	시군구 번호				주목 번호				가구 번호			가구원 번호	
청년가구원 주소 (조사가구와 동일치할 경우 기재)	시도 번호	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 주 소	(시·군·구)											
방문시기		방문결과		미원사유									
1차	월 일 시 분	① 완료 ② 미원		※ 미원사유 코드 ① 방문 불가 ② 응답 거부 ③ 현재 미원인 미피약 ④ 현재 미원인 미원 ⑤ 기타 사유									
2차	월 일 시 분	① 완료 ② 미원											
3차	월 일 시 분	① 완료 ② 미원											
최종	월 일 시 분	① 완료 ② 미원											
조사원 이름		(인)	검증원 확인		① 완료 ② 미원		지도원 확인		(인)				
조사방법				① 대면(종이) ② 대면(TAPI) ③ 유선 ④ 휴대전화 ⑤ E-메일									

A. 사회서비스 욕구						
A1 귀하의 전반적인 삶의 질은 다음 중 어디에 해당한다고 생각하십니까?						
<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
매우 나쁨 이보다 더 나쁠 수 없음	상당히 나쁨	나쁨	보통	좋음	상당히 좋음	매우 좋음 이보다 더 좋을 수 없음
A2 귀하께서는 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 다음 표의 각 영역에서 어려움을 경험한 적이 있습니까? 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.						
대분류	중분류	A2 어려움 경험 여부				
		① 있었다	② 없었다			
신체건강	일상적 신체건강관리의 어려움 (예: 식생활 관리, 체질 관리, 수면 관리 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환(질병)관리의 어려움 (예: 고혈압, 당뇨, 신부전증, 디스크, 근골격계 질환(질환), 위염 등 소화기 계통 질환(질환) 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
정신건강	심리·정서적 어려움 (예: 우울, 불안, 스트레스, 자살생각 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
	학대 및 폭력 피해로 인한 어려움 (예: 가정, 학교, 직장 내 폭력 및 괴롭힘, 성폭력,데이트 폭력 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
	중독과 관련된 어려움 (예: 술, 담배, 약물, 게임, 도박, 스마트폰 중독 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
교육·훈련	취업 및 재취업 관련 어려움 (예: 실직, 구직정보 및 구직기회 부족, 구직과정에서의 차별 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움 (예: 직업훈련 정보 및 기회 부족 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
	창업 관련 어려움 (예: 창업 관련 정보 획득, 창업 교육 및 컨설팅 기회 부족 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움 (예: 어학, 교양 등 교육수강 정보 및 기회 부족 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			
주거	주거 관련 어려움 (예: 거주지 마련, 주거정보획득, 계약분쟁, 주택 상태 악화, 주거환경 안전 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②			

A3 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 다음의 어려움을 경험하신 경우, 외부의 도움을 요청하셨습니다가?

A3-1 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 다음의 어려움에 대해 도움을 요청하신 경우, 귀하께서는 누구에게 도움을 요청하셨습니다가? 해당되는 곳에 모두 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	A3 도움 요청 경험		A3-1 도움 요청 대상					
		① 있음 → A3-1 문 이동	② 없음 → B1 문 이동	① 가족 및 친척	② 친구, 직장 동료, 지인	③ 국가, 지자체, 공공기관	④ 민간 기관 및 단체	⑤ 학교 (교수, 학교 상담기관)	⑥ 기타
신체건강	일상적 신체건강관리 어려움 (예: 식생활 관리, 체질 관리, 수면 관리 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환(질병) 관리의 어려움 (예: 고혈압, 당뇨, 신부전증, 디스크, 근골격계 질환(질환), 위염 등 소화기 계통 질환(질환) 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
정신건강	심리·정서적 어려움 (예: 우울, 불안, 스트레스, 자살생각 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
	학대 및 폭력 피해로 인한 어려움 (예: 가정 폭력, 직장 내 폭력 및 괴롭힘 상황, 데이트 폭력 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
	중독과 관련된 어려움 (예: 술, 담배, 약물, 게임, 도박, 스마트폰 중독 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
교육·훈련	취업 및 재취업 관련 어려움 (예: 실직, 구직정보 및 구직기회 부족, 구직과정에서의 차별 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움 (예: 직업훈련 정보 및 기회 부족 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
	창업 관련 어려움 (예: 창업 관련 정보 획득, 창업 교육 및 컨설팅 기회 부족 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움 (예: 어학, 교양 등 교육수강 정보 및 기회 부족 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
주거	주거 관련 어려움 (예: 거주지 마련, 주거정보획득, 계약분쟁, 주택 상태 악화, 주거환경 안전 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥

☞응답가이드 국가, 지자체 공공기관은 시군구청, 읍면동 주민(복지)센터, 공단(건강보험공단, 근로복지공단 등), 고용센터, 보건소, 정신건강 복지센터, 청년센터, 주거복지센터 등 정부 재정으로 설립 및 운영되는 기관을 의미합니다.
민간기관 및 단체는 병원, 약국, 사회복지시설, 종교시설, 상담시설, 학원 등 사회서비스를 제공하는 영리 또는 비영리기관을 의미합니다.

B. 사회서비스 이용 경험

B1 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 각 영역에서 발생한 어려움을 해결하기 위해 필요한 사회서비스를 이용한 경험이 있습니까?

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	서비스 예시	B1 서비스 이용 경험		
			① 있었다	② 없었다 → C1 본 이용	이용층 이동 경로
신체건강	일상적 신체건강관리의 어려움	일상적 신체건강관리를 위한 상담 및 교육 서비스, 생활체육서비스, 스포츠 바우처, 헬스, 수영, 요가, 필라테스 등 운동서비스 등 ※ 동요회 등 단순 신체 목적으로 이용하는 서비스는 제외	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ↳ 5P 도
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환(질병) 관리의 어려움	병환 및 보건소 치료 서비스, 재활(질병) 관리 상담 및 교육 서비스 등	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	
정신건강	심리·정서적 어려움	정신건강복지센터, 자살예방센터, 트라우마센터, 건강가정지원센터, 청소년상담복지센터, 아동/노인/장애인 보호전문기관, 상담소, 상담센터, 복지관 심리상담서비스, 마음건강바우처 등	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ↳ 7P 도
	학대 및 폭력 피해로 인한 어려움		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	
	중독과 관련된 어려움	중독 관련 상담 및 치료 프로그램 등	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	
교육·훈련	취업 및 재취업 관련 어려움	고용복지센터, 직업소개소 등에서 제공하는 취업알선 서비스, 구직지원, 구직장보제공, 취업상담서비스, 사례관리서비스 등	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ↳ 9P 도
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	고용복지센터, 회사, 직업훈련기관 등에서 제공하는 직업능력개발, 직업훈련 서비스 등	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	
	창업 관련 어려움	고용복지센터, 창업지원센터 등에서 제공하는 창업 컨설팅 및 교육서비스, 창업 공간지원, 창업지원서비스(세무·회계·기술보호) 바우처 등 ※ 창업 및 운영 자금 대출, 창업 관련 임금 지원 등 현금지원 서비스는 제외	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	자기탐색 또는 역량개발 관련 프로그램(학원 교육 포함, 진로 상담서비스)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	
주거	주거 관련 어려움	주거환경 개선 서비스(주택 내 무상수리 및 부품교체, 에너지 효율 개선 서비스(단열, 창호교체, 난방용품 설치 또는 교체), 주택 개보수 및 집수리, 이사 지원, 주거상담 및 정보제공, 주거관련 교육서비스, 청소 및 방역, 전기세 감면, 에너지 바우처 등 ※ 주택보증금 및 주거지 제공 서비스(임대주택, 주거비 지원대출, 전월세 지원 등)는 제외	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	① ↳ 11P 도

BA 다음은 신체건강 영역의 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시고.

신체건강

BA1 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 서비스를 이용하셨다면, 서비스 이용을 위한 비용을 지불하셨습니까?

BA1-1 서비스 비용을 지불하셨다면, 그 비용은 누가 부담하셨습니까?

대분류	중분류	BA1 서비스 비용 지불 여부		BA1-1 서비스 비용 부담 주체		
		① 지불했다 → BA1-1로 이동	② 지불하지 않았다	① 모든 비용을 내가 직접 부담했다	② 가족의 도움을 전부 또는 일부 받았다	③ 기타
신체 건강	일상적 신체건강관리 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	신체적 질환(질병)관리 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

☞응답가이드 서비스 비용 마련의 주체와 상관없이 서비스 이용료를 지불한 경험이 있다면 '지불했다'로, 서비스를 무료로 이용했거나 비용을 전액 면제받았으면 '지불하지 않았다'로 응답해 주십시오.

☞응답가이드 '가족'은 생계를 같이 하면서 혈연이나 혼인관계로 맺어진 조부모, 부모, 부부(사실혼 포함), 형제·자매 등을 포함합니다. 친구, 지인, 그 밖의 친인척의 도움을 받았을 경우 기타로 응답해 주십시오.

BA2 서비스 이용 관련 정보를 어떻게 얻으셨습니까? 해당되는 곳에 모두 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	BA2 자원 정보 획득 경로							
		① 인터넷, SNS, 블로그	② 언론매체(인터넷 신문, TV, 라디오, 종이신문 등)	③ 가족, 친척	④ 친구, 직장동료, 지인	⑤ 시군구청, 읍면동 주민(복지)센터, 공공기관	⑥ 민간기관 및 단체	⑦ 청년 관련 단체, 네트워크	⑧ 기타
신체 건강	일상적 신체건강관리 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	<input type="checkbox"/> ⑧
	신체적 질환(질병)관리 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	<input type="checkbox"/> ⑧

BA3 귀하께서는 서비스 이용과 관련한 자원 정보를 얻는 것을 쉽게 느끼셨습니까?

대분류	중분류	BA3 자원 정보 획득의 용이성				
		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
신체 건강	일상적 신체건강관리 서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다
	신체적 질환(질병)관리 서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다

지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 신체건강 서비스를 받음으로써, 귀하께서 해결하고자 하는 문제는 얼마나 해결이 되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

대분류	중분류	BA4 문제 해결 수준					
		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
신체 건강	일상적 신체건강관리 어려움	10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
	일상생활에 지장을 주는 신체적 질환(질병) 관리 어려움	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
		10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

BB 다음은 정신건강 영역의 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시고.

정신건강

BB1 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 서비스를 이용하셨다면, 서비스 이용을 위한 비용을 지불하셨습니까?

BB1-1 서비스 비용을 지불하셨다면, 그 비용은 누가 부담하셨습니까?

대분류	중분류	BB1 서비스 비용 지불 여부		BB1-1 서비스 비용 부담 주체		
		① 지불했다 → 문 BB1-1로 이동	② 지불하지 않았다	① 모든 비용을 내가 직접 부담했다	② 가족의 도움을 전부 또는 일부 받았다	③ 기타
정신건강	심리·정서 문제 상담서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	학대 및 폭력 피해 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	중독관리서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

☞응답가이드 서비스 비용 마련의 주체와 상관없이 서비스 이용료를 지불한 경험이 있다면 '지불했다'로, 서비스를 무료로 이용했거나 비용을 전액 면제받았으면 '지불하지 않았다'로 응답해 주십시오.

☞응답가이드 '가족'은 생계를 같이 하면서 혈연이나 혼인관계로 맺어진 조부모, 부모, 부부(사실혼 포함), 형제·자매 등을 포함합니다. 친구, 지인 그 밖의 친인척의 도움을 받았을 경우 기타로 응답해 주십시오.

BB2 서비스 이용을 하신 경우, 귀하께서는 관련 지원 정보를 어떻게 얻으셨습니까?
해당되는 곳에 모두 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	BB2 지원 정보 획득 경로							
		① 인터넷, SNS, 블로그	② 언론매체(인터넷 신문, TV, 라디오, 종이신문 등)	③ 가족, 친척	④ 친구, 직장동료, 지인	⑤ 시군구청, 읍면동 주민(복지)센터, 공공기관	⑥ 민간기관 및 단체	⑦ 청년 관련 단체, 네트워크	⑧ 기타
정신건강	심리·정서 문제 상담서비스	<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	<input type="checkbox"/> ⑧
	학대 및 폭력 피해 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	<input type="checkbox"/> ⑧
	중독관리서비스	<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	<input type="checkbox"/> ⑧

BB3 귀하께서는 서비스 이용과 관련한 지원 정보를 얻는 것을 쉽게 느끼셨습니까?

대분류	중분류	BB3 지원 정보 획득의 용이성				
정신건강	심리·정서 문제 상담서비스	<input type="checkbox"/> ① 매우 어려웠다	<input type="checkbox"/> ② 어려웠다	<input type="checkbox"/> ③ 보통이다	<input type="checkbox"/> ④ 쉬웠다	<input type="checkbox"/> ⑤ 매우 쉬웠다
	학대 및 폭력 피해 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ① 매우 어려웠다	<input type="checkbox"/> ② 어려웠다	<input type="checkbox"/> ③ 보통이다	<input type="checkbox"/> ④ 쉬웠다	<input type="checkbox"/> ⑤ 매우 쉬웠다
	중독관리서비스	<input type="checkbox"/> ① 매우 어려웠다	<input type="checkbox"/> ② 어려웠다	<input type="checkbox"/> ③ 보통이다	<input type="checkbox"/> ④ 쉬웠다	<input type="checkbox"/> ⑤ 매우 쉬웠다

지난 1년간 정신건강 서비스를 받음으로써, 귀하께서 해결하고자 하는 문제는 얼마나 해결이 되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

대분류	중분류	BB4 문제 해결 수준					
정신건강	심리·정서적 어려움	<input type="checkbox"/> ① 10% 미만	<input type="checkbox"/> ② 10~30%	<input type="checkbox"/> ③ 30~50%	<input type="checkbox"/> ④ 50~70%	<input type="checkbox"/> ⑤ 70~90%	<input type="checkbox"/> ⑥ 90% 이상
	학대 및 폭력 피해로 인한 어려움	<input type="checkbox"/> ① 10% 미만	<input type="checkbox"/> ② 10~30%	<input type="checkbox"/> ③ 30~50%	<input type="checkbox"/> ④ 50~70%	<input type="checkbox"/> ⑤ 70~90%	<input type="checkbox"/> ⑥ 90% 이상
	중독과 관련된 어려움	<input type="checkbox"/> ① 10% 미만	<input type="checkbox"/> ② 10~30%	<input type="checkbox"/> ③ 30~50%	<input type="checkbox"/> ④ 50~70%	<input type="checkbox"/> ⑤ 70~90%	<input type="checkbox"/> ⑥ 90% 이상

BC 다음은 교육·훈련 영역의 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시요.

교육·훈련

BC1 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 서비스를 이용하셨다면, 서비스 이용을 위한 비용을 지불하셨습니까?

BC1-1 서비스 비용을 지불하셨다면, 그 비용은 누가 부담하셨습니까?

대분류	중분류	BC1 서비스 비용 지불 여부		BC1-1 서비스 비용 부담 주체		
		① 지불했다 → BC1-1로 이동	② 지불하지 않았다	① 모든 비용을 내가 직접 부담했다	② 가족의 도움을 전부 또는 일부 받았다	③ 기타
교육·훈련	고용지원서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	직업훈련서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	창업지원서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

※응답가이드 서비스 비용 마련의 주체와 상관없이 서비스 이용료를 지불한 경험이 있다면 '지불했다'로, 서비스를 무료로 이용했거나 비용을 전액 면제받았으면 '지불하지 않았다'로 응답해 주십시오.

※응답가이드 '가족'은 생계를 같이 하면서 혈연이나 혼인관계로 맺어진 조부모, 부모, 부부(사실혼 포함), 형제·자매 등을 포함합니다. 친구, 지인 그 밖의 친인척의 도움을 받았을 경우 기타로 응답해 주십시오.

BC2 서비스 이용을 하신 경우, 귀하께서는 관련 자원 정보를 어떻게 얻으셨습니까?
해당되는 곳에 모두 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	BC2 자원 정보 획득 경로							
		① 인터넷, SNS, 블로그	② 언론매체(인터넷 신문, TV, 라디오, 종이신문 등)	③ 가족, 친척	④ 친구, 직장동료, 지인	⑤ 시군구청, 읍면동 주민(복지)센터, 공공기관	⑥ 민간기관 및 단체	⑦ 청년 관련 단체, 네트워크	⑧ 기타
교육·훈련	고용지원서비스	<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	<input type="checkbox"/> ⑧
	직업훈련서비스	<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	<input type="checkbox"/> ⑧
	창업지원서비스	<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	<input type="checkbox"/> ⑧
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육지원 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	<input type="checkbox"/> ⑧

BC3 귀하께서는 관련 지원 정보를 얻는 것을 쉽게 느끼셨습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	BC3 지원 정보 획득의 용이성				
		□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤
교육 · 훈련	고용지원서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다
	직업훈련서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다
	창업지원서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육지원 서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다

BC4 지난 1년간 교육 훈련 서비스를 받음으로써, 귀하께서 해결하고자 하는 문제는 얼마나 해결이 되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해주세요.

대분류	중분류	BC4 문제 해결 수준					
		□ ①	□ ②	□ ③	□ ④	□ ⑤	□ ⑥
교육 · 훈련	취업 및 재취업 관련 어려움	10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
	특정 직종 및 직무와 관련된 직업훈련의 어려움	10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
	창업 관련 어려움	10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육의 어려움	10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

BD 다음은 주거 영역의 서비스 이용 경험에 관한 세부문항입니다. 해당 경험이 있는 경우만 답해주시요.

주거

BD1 지난 1년간(2020.10.1.~2021.9.30.) 서비스를 이용하셨다면, 서비스 이용을 위한 비용을 지불하셨습니까?

BD1-1 서비스 비용을 지불하셨다면, 그 비용은 누가 부담하셨습니까?

대분류	중분류	BD1 서비스 비용 지불 여부		BD1-1 서비스 비용 부담 주체		
		① 지불했다 → 문 BD1-1로 이동	② 지불하지 않았다	① 모든 비용을 내가 직접 부담했다	② 가족의 도움을 전부 또는 일부 받았다	③ 기타
주거	주거지원서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

☞응답가이드 서비스 비용 마련의 주체와 상관없이 서비스 이용료를 지불한 경험이 있다면 '지불했다'로, 서비스를 무료로 이용했거나 비용을 전액 면제받았으면 '지불하지 않았다'로 응답해 주십시오.

☞응답가이드 '가족'은 생계를 같이 하면서 혈연이나 혼인관계로 맺어진 조부모, 부모, 부부(사실혼 포함), 형제·자매 등을 포함합니다. 친구, 지인, 그 밖의 친인척의 도움을 받았을 경우 기타로 응답해 주십시오.

BD2 서비스 이용을 하신 경우, 귀하께서는 관련 지원 정보를 어떻게 얻으셨습니까?
해당되는 곳에 모두 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	BD2 지원 정보 획득 경로							
		① 인터넷, SNS, 블로그	② 언론매체(인터넷 신문, TV, 라디오, 종이신문 등)	③ 가족, 친척	④ 친구, 직장동료, 지인	⑤ 시군구청, 읍면동 주민(복지)센터, 공공기관	⑥ 민간기관 및 단체	⑦ 청년 관련 단체, 네트워크	⑧ 기타
주거	주거지원서비스	<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	<input type="checkbox"/> ⑧

BD3 귀하께서는 관련 지원 정보를 얻는 것을 쉽게 느껴셨습니까? '매우 쉬웠다'를 100%로 할 때, 해당되는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

대분류	중분류	BD3 지원 정보 획득의 용이성				
		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
주거	주거지원서비스	매우 어려웠다	어려웠다	보통이다	쉬웠다	매우 쉬웠다

지난 1년간 주거 문제 관련 서비스를 받음으로써, 귀하께서 해결하고자 하는 문제는 얼마나 해결이 되었다고 생각하십니까? 100% 해결을 기준으로 '전혀 해결되지 않았다'의 경우에는 ① 10% 미만, '모든 문제가 해결되었다'고 생각하는 경우에는 ⑥ 90% 이상에 체크해 주세요.

대분류	중분류	BD4 문제 해결 수준					
		<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
주거	주거 관련 어려움	10% 미만	10~30%	30~50%	50~70%	70~90%	90% 이상

C. 사회서비스 이용 의향

C1 귀하께서는 향후 1년 내에 다음의 서비스를 이용하실 의향이 있으십니까?

C1-1 이용 의향이 있는 서비스에 대해 이용료를 지불할 의사가 있습니까?

대분류	중분류	C1 서비스 이용 의향		C1-1 이용료 지불 의사	
		① 있다 → C1-1 로 이동	② 없다 → C1 로 이동	① 있다	② 없다
신체건강	일상적 신체건강관리 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	신체적 질환(질병)관리 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
정신건강	심리·정서 문제 상담서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	학대 및 폭력 피해 지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	중독관리 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
교육·훈련	고용지원서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	직업훈련 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	창업교육 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
	자기탐색 및 역량개발을 위한 교육지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
주거	주거지원 서비스	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②

C2 만약 귀하께서 다음의 사회서비스를 이용하실한다면, 희망하는 시간대는 언제입니까?

각 영역별로 우선순위에 따라 두 가지만 선택해 주십시오.

C3 만약 귀하께서 다음의 사회서비스를 이용하실다면, 어떤 방법으로 이용하실 원하십니까? (중복응답 가능)

대분류	C2 희망 이용 시간										C3 희망 이용 방법	
	주중(월~금)					주말(토~일)					① 대면 서비스 (오프라인)	② 비대면 서비스 (전화, 온라인)
	① 새벽 (9시 이전)	② 오전 (9~12시)	③ 점심 시간 (12~13시)	④ 오후 (14~18시)	⑤ 저녁 (18시 이후)	⑥ 새벽 (9시 이전)	⑦ 오전 (9~12시)	⑧ 점심 시간 (12~13시)	⑨ 오후 (14~18시)	⑩ 저녁 (18시 이후)		
신체건강	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정신건강	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
교육·훈련	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
주거	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C4 청년이기 때문에 생활하는데 반드시 필요하다고 생각되는 서비스가 있다면 대분류 영역별 최대 3개 내에서 작성해주시기 바랍니다. ※ 현금지원서비스는 제외합니다.

대분류	1순위 필요 서비스	2순위 필요 서비스	3순위 필요 서비스
1 신체건강			
2 정신건강			
3 교육·훈련			
4 주거			
5 기타			

E. 경제상태

E1 귀하 개인의 총소득을 세전 월 소득을 기준으로 응답해주세요.

총소득은 아래의 소득을 모두 포함한 금액입니다.

- 근로 및 사업소득
- 공적이전소득(청년수당, 구직활동지원금, 출산수당, 장애수당, 사회보험급여 등)
- 사적이전소득(친지, 민간단체로부터 받은 소득, *가구원 사이에 주고받는 소득은 제외)
- 재산소득, 금융소득

천	백	십	단	만원

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다

응답자 정보 *응답 후 조사원 진행검증을 위해 해피콜이 있을 수 있습니다.

성명	연락처
	- -