



정책보고서 2013-

사회서비스 수요·공급 실태조사 : 심층분석 보고서

박세경·이철선·이정은·신수민
강상경·김 진·신창환

【책임연구자】

박세경 한국보건사회연구원 연구위원

【주요저서】

사회서비스 발전 전략

한국보건사회연구원, 2013(공저)

유망사회서비스 수요 실태조사

한국보건사회연구원, 2011(공저)

【공동연구진】

이철선, 한국보건사회연구원 연구위원

이정은, 한국보건사회연구원 전문연구원

신수민, 한국보건사회연구원 연구원

강상경, 서울대학교 사회복지학과 교수

김 진, 동덕여자대학교 경제학과 교수

신창환, 경북대학교 사회복지학과 교수

제 출 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한 (2013.04.16.) 『사회서비스 수요공급
실태조사』의 최종보고서로 제출합니다.

2013년 12월
한국보건사회연구원
원장 최 병 호

발 간 사

사회보장기본법(2012. 1. 26 전부개정)이 시행되면서 사회서비스의 범위 규정에 관한 법적 근거를 확보하였으나, 그 범위가 지나치게 포괄적이어서 관련 정책 추진의 방향성은 한결 모호해지고, 정책의 우선순위를 부여하는 것이 오히려 난해해 진 측면도 없지 않다. 사회서비스 부문이 사회보장 분야 전반에서는 물론이거니와 관련 예산지출에서 차지하는 비중은 2000년대 이후 급속히 증가하고 있고, 이에 따른 사회적 책무성에 관한 다양한 쟁점 또한 고스란히 우리의 책임으로 다가서고 있는 상황에서 말이다.

이러한 시기에 본 연구는 현행 우리나라 사회서비스 수요와 공급실태의 단면을 면밀하게 진단하여 근거기반 정책(evidence-driven policy) 추진의 기초자료를 확보·제공한다는 차원에서 향후 정책 결정의 실증적 근거를 제시하는 의미 있는 작업이 되었다. 서비스 이용 대상자의 생애주기와 가구특성 등을 고려하여 사회서비스의 수요가 갖는 특징을 분석하고, 복지서비스 부문에서 확대된 광의의 사회서비스사업체들의 운영 및 고용의 제 측면에서 현황과 쟁점을 포착해보고자 하였다. 연구진에게 생생한 사회서비스 이용과 공급의 실태를 전달해준 조사 참여자와 참여기관·사업체에게 이 자리를 빌려 다시 한 번 깊이 감사드린다.

금번 실태조사의 심층분석 보고서는 본 원의 박세경 연구위원의 책임 하에 이철선 연구위원과 서울대학교 강상경 교수, 동덕여자대학교의 김진 교수, 경북대학교의 신창환 교수가 조사의 설계에서 분석까지 참여하여 노고를 아끼지 않았다. 방대한 분량의 분석 자료를 정리하고 3개월여에 걸친 실태조사의 준비에서 마무리까지의 전체 과정에서 본 조사연구에 대한 수고와 애정을 아끼지 않은 이정은 전문연구원과 신수민 연구원의 노고에도 감사드린다. 아울러 보건복지부 사회서비스정책과의 협력과 지원에 대해서도 깊은 감사의 뜻을 전하는 바이다.

본 실태조사 자료가 향후 사회서비스 분야에서 활발한 정책적, 학문적 논의를 이끌어 낼 수 있는데 미약하나마 일조할 수 있기를 기대해 보면서, 끝으로 본 보고서에 수록된 내용은 저자들의 의견과 주장을 대변하고 있음을 밝혀 둔다.

2013년 12월
한국보건사회연구원
원장 최 병 호

목 차

제1장 서 론	3
제1절 연구의 배경 및 목적	3
제2절 연구의 범위와 주요 내용	2· 1
제3절 연구 방법	8
 제2장 2013년도 사회서비스 수요 실태조사의 설계	1··· 2
제1절 사회서비스의 개념과 조사 범위	1·· 2
제2절 사회서비스 수요 실태조사의 개요	5·· 2
제3절 조사 대상자의 일반적 특성	0· 3
 제3장 2013년도 사회서비스 수요 실태 분석 결과	7··· 3
제1절 사회서비스 영역별 이용 현황	7·· 3
제2절 사회서비스 영역별 욕구 현황	7·· 7
제3절 사회서비스 정책 관련 의견	701
제4절 사회서비스 이용과 일상생활의 변화	021
제5절 주요 사회서비스 사업의 수요 예측 전망 예시	5·21
 제4장 사회서비스 욕구 다양성 및 이용 의향에 관한 실증적 접근	5··4· 1
제1절 가구특성에 따른 스트레스와 사회서비스 욕구: 가구생애주기와 가구유형을 중심으로4·· 1	
제2절 사회서비스의 만족도 및 이용의향에 관한 분석	6·7 1

제5장 2013년도 사회서비스 공급 실태조사의 설계	112
제1절 사회서비스 산업의 분류체계	112
제2절 사회서비스 공급 실태조사의 개요	712
제6장 사회서비스 사업체의 공급 실태 분석 결과	522
제1절 사회서비스 사업체 기본 현황	522
제2절 사업의 주요 대상 및 서비스 내용 현황	152
제3절 사업체 재정 현황	2
제7장 사회서비스 사업체의 고용 실태 분석 결과	392
제1절 고용 현황	2
제2절 급여수준 및 복리후생제도 현황	613
제3절 사회서비스 기업의 고용창출력 추정 결과	913
제8장 결론 및 제언	3
제1절 사회서비스 수요·공급 실태조사의 경제성에 대한 함의	533
제2절 결론 및 제언	9
참고문헌	31
부록: 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 조사표	
[가구용]	6
[사회서비스 사업체용]	193

표 목차

〈표 1-2-1〉 사회보장기본법 상의 사회서비스 분류와 내용의 한국표준산업분류체계 연동	4	1
〈표 1-2-2〉 사회복지서비스 사업체 중심으로 살펴본 2009년도 사회서비스 공급실태 조사의 표본 수	1	1
〈표 1-2-3〉 가구특성별 사회서비스 욕구분석을 위한 가구 생애주기의 유형화 고려사항	5	1
〈표 2-1-1〉 사회서비스 관련 법률의 개념규정 변화	4	2
〈표 2-2-1〉 일반가구 및 사회서비스 전자바우처 이용 경험가구의 모집단 분포	7	2
〈표 2-2-2〉 표본배분 및 제공근 비례할당 결과	9	2
〈표 2-3-1〉 조사대상 가구의 제 특성	1	3
〈표 2-3-2〉 조사대상 가구의 건강상태 및 도움필요 정도	3	3
〈표 2-3-3〉 가구 및 가구주 특성별 경제적 특성	4	3
〈표 3-1-1〉 「사회서비스 영역별 세부 서비스 분류표」	7	3
〈표 3-1-2〉 표본 할당에 따른 사회서비스 이용률	1	4
〈표 3-1-3〉 생애주기별 사회서비스 이용률	3	4
〈표 3-1-4〉 가구유형별 사회서비스 이용률	5	4
〈표 3-1-5〉 가구특성별 사회서비스 이용률	7	4
〈표 3-1-6〉 서비스 유형별 이용 가구원 특성	5	5
〈표 3-1-7〉 서비스 유형별 이용 가구의 경제적 특성	9	5
〈표 3-1-8〉 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	1	6
〈표 3-1-9〉 재활 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	2	6
〈표 3-1-10〉 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	4	6
〈표 3-1-11〉 아동보육 및 보호 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	6	6
〈표 3-1-12〉 보건 및 건강관리 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	7	6
〈표 3-1-13〉 교육, 정보제공 및 역량개발서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	8	6
〈표 3-1-14〉 고용지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	1	7
〈표 3-1-15〉 주거보호 및 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	2	7
〈표 3-1-16〉 문화 및 여가 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	3	7
〈표 3-1-17〉 지역사회 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	5	7
〈표 3-1-18〉 환경 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황	6	7
〈표 3-2-1〉 사회서비스 이용희망 비율	8	7
〈표 3-2-2〉 생애주기별 사회서비스 희망 비율	0	8

〈표 3-2-3〉	가구유형별 사회서비스 희망 비율	2..... 8
〈표 3-2-4〉	가구특성별 사회서비스 이용 희망 비율	4..... 8
〈표 3-2-5〉	서비스 영역별 욕구 보유 가구의 경제적 특성	9..... 8
〈표 3-2-6〉	상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	2..... 9
〈표 3-2-7〉	재활지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	3..... 9
〈표 3-2-8〉	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	5..... 9
〈표 3-2-9〉	아동 보호 및 보호 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	7..... 9
〈표 3-2-10〉	보건의료 및 건강관리 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	8..... 9
〈표 3-2-11〉	교육, 정보제공 및 역량개발서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	0.....0..... 1
〈표 3-2-12〉	고용지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	1.....0..... 1
〈표 3-2-13〉	주거보호 및 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	3.....0..... 1
〈표 3-2-14〉	문화 및 여가 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	4.....0..... 1
〈표 3-2-15〉	지역사회 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	5.....0..... 1
〈표 3-2-16〉	환경 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황	6.....0..... 1
〈표 3-3-1〉	사회전체의 편의 및 삶의 질 향상을 위해 사회서비스 영역별 필요도	7.....0..... 1
〈표 3-3-2〉	사회서비스 이용여부에 따른 정책 인지도 차이(이용자 vs 비이용자)	9.....0..... 1
〈표 3-3-3〉	사회서비스 이용여부에 따른 정책 인지도 차이(바우처 표본 vs 일반표본)	0.....1..... 1
〈표 3-3-4〉	사회서비스 인지 경로 차이(이용자 vs 비이용자)	2.....1..... 1
〈표 3-3-5〉	사회서비스 이용 경로 차이(가구 특성별)	2.....1..... 1
〈표 3-3-6〉	사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견(생애주기별)	4.....1..... 1
〈표 3-3-7〉	사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견(생애주기별)	5.....1..... 1
〈표 3-3-8〉	서비스 이용료 차등지급에 관한 의견(생애주기별)	7.....1..... 1
〈표 3-3-9〉	사회서비스 영역별 서비스 제공 주체에 대한 의견	9.....1..... 1
〈표 3-4-1〉	서비스 이용시 고려 정도(생애주기별)	0.....2..... 1
〈표 3-4-2〉	서비스 이용과 삶의 질의 관계에 대한 의견(이용자 vs 비이용자)	1.....2..... 1
〈표 3-4-3〉	서비스 이용과 삶의 질의 관계에 대한 의견(생애주기별)	2.....2..... 1
〈표 3-4-4〉	삶의 질 개선에 대한 기대 정도(이용자 vs 비이용자)	3.....2..... 1
〈표 3-4-5〉	서비스 이용으로 삶의 질 개선에 대한 기대 정도(생애주기별)	4.....2..... 1
〈표 3-5-1〉	유망사회서비스 유형별 수요 추정 대상 인구집단	5.....2..... 1
〈표 3-5-2〉	유망사회서비스 이용자 변화 추이	7.....2..... 1
〈표 3-5-3〉	이용의향에 대한 매출(이용) 잠재력 모형 가중치	0.....3..... 1

〈표 3-5-4〉 노인돌봄 종합서비스 모집단 규모 추정	1·3·1
〈표 3-5-5〉 Bass 모형 산출결과: 노인돌봄 종합서비스	2·3·1
〈표 3-5-6〉 각 연도별 신규 이용자 누적 예측치	3·3·1
〈표 3-5-7〉 각 연도별 신규 이용자 예측치	4·3·1
〈표 3-5-8〉 모집단 대비 서비스 이용자 구성비	4·3·1
〈표 3-5-9〉 이용자 및 잠재 이용자 모집단 규모 추정	5·3·1
〈표 3-5-10〉 서비스 이용자 실수요 및 이용 잠재층의 총 수요 예측치 전체	6·3·1
〈표 3-5-11〉 서비스 이용자 실수요 및 이용 잠재층의 개별 수요 예측치	6·3·1
〈표 3-5-12〉 산모신생아도우미 서비스 모집단 규모 추정	7·3·1
〈표 3-5-13〉 Bass 모형 산출결과: 산모신생아도우미서비스	8·3·1
〈표 3-5-14〉 각 연도별 신규 이용자 예측치	8·3·1
〈표 3-5-15〉 아동청소년 심리지원서비스 모집단 규모 추정	9·3·1
〈표 3-5-16〉 Bass 모형 산출결과: 아동청소년 심리지원서비스	10·4·1
〈표 3-5-17〉 각 연도별 신규 이용자 누적 예측치	1·4·1
〈표 3-5-18〉 각 연도별 신규 이용자 신규 예측치	1·4·1
〈표 3-5-19〉 모집단 대비 서비스 이용률	2·4·1
〈표 4-1-1〉 생활사건 경험 및 스트레스 수준	8·4·1
〈표 4-1-2〉 스트레스의 탐색적 요인분석	1·5·1
〈표 4-1-3〉 스트레스의 확인적 요인분석 결과	2·5·1
〈표 4-1-4〉 사회서비스 필요도	4·5·1
〈표 4-1-5〉 사회서비스 영역별 향후 이용의향	5·5·1
〈표 4-1-6〉 사회서비스 욕구	6·5·1
〈표 4-1-7〉 사회서비스 욕구의 확인적 요인분석 결과	8·5·1
〈표 4-1-8〉 가구특성: 가구생애주기별 및 가구유형별	9·5·1
〈표 4-1-9〉 가구생애주기별 스트레스 평균 차이의 통계적 유의도 검증	1·6·1
〈표 4-1-10〉 가구유형별 스트레스 평균 차이의 통계적 유의도 검증	3·6·1
〈표 4-1-11〉 가구생애주기별 사회서비스 욕구 평균 차이의 통계적 유의도 검증	5·6·1
〈표 4-1-12〉 가구유형별 사회서비스 욕구 평균 차이의 통계적 유의도 검증	6·6·1
〈표 4-1-13〉 가구생애주기별 스트레스와 서비스 욕구의 관계	8·6·1
〈표 4-1-14〉 가구생애주기별 스트레스와 서비스 욕구 관계 크기의 차이검증	9·6·1
〈표 4-1-15〉 가구유형별 스트레스와 서비스 욕구의 관계	10·7·1

〈표 4-1-16〉	가구유형별 스트레스와 서비스 욕구 관계 크기의 차이검증	0·7·1
〈표 4-1-17〉	가구생애주기별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구의 관계	3·7·1
〈표 4-1-18〉	가구유형별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구 관계	4·7·1
〈표 4-2-1〉	재활서비스 경로모형 분석결과	0·9·1
〈표 4-2-2〉	성인돌봄서비스 경로모형 분석결과	0·9·1
〈표 4-2-3〉	아동돌봄서비스 경로모형 분석결과	1·9·1
〈표 4-2-4〉	보건의료 및 건강관리서비스 경로모형 분석결과	2·9·1
〈표 4-2-5〉	교육 및 정보제공서비스 경로모형 분석결과	3·9·1
〈표 4-2-6〉	지역사회서비스 경로모형 분석결과	4·9·1
〈표 4-2-7〉	고용·주거·문화·환경서비스 경로모형 분석결과	4·9·1
〈표 4-2-8〉	전체 가구 대상 이용량 회귀분석결과	9·9·1
〈표 4-2-9〉	아동돌봄서비스 이용량 회귀분석결과	9·9·1
〈표 4-2-10〉	보건의료 및 건강관리서비스 이용량 회귀분석결과	0·0·2
〈표 4-2-11〉	교육 및 정보제공서비스 이용량 회귀분석결과	1·0·2
〈표 4-2-12〉	고용지원서비스 이용량 회귀분석결과	1·0·2
〈표 4-2-13〉	주거서비스 이용량 회귀분석결과	2·0·2
〈표 4-2-14〉	환경부문서비스 이용량 회귀분석결과	2·0·2
〈표 5-1-1〉	서비스산업의 분류의 사회서비스산업의 산업적 범위	2·1·2
〈표 5-1-2〉	사회서비스산업 특수분류의 대분류 및 해당정의	3·1·2
〈표 5-1-3〉	사회서비스산업 특수분류 체계 및 한국표준산업분류(KSIC, 9차) 연계표	4·1·2
〈표 5-2-1〉	사회서비스 공급 실태조사 모집단 구성표	9·1·2
〈표 5-2-2〉	통계청 전국사업체기초통계조사 표본의 규모 산정 기준	0·2·2
〈표 5-2-3〉	2013년도 사회서비스 공급 실태조사 Q영역 부차모집단별 최종 표본규모	1·2·2
〈표 6-1-1〉	사회서비스 공급실태 분석 대상 사업체 현황 비교(2009 vs 2013)	7·2·2
〈표 6-1-2〉	사업체 창설 시기: 전체 사업체	8·2·2
〈표 6-1-3〉	사업체 창설 시기: 생활시설	1·3·2
〈표 6-1-4〉	사업체 창설 시기: 이용시설	2·3·2
〈표 6-1-5〉	사업체 창설 시기: 일반사업체	3·3·2
〈표 6-1-6〉	사회서비스 사업체의 조직 형태: 전체 사업체	4·3·2
〈표 6-1-7〉	사회서비스 사업체의 조직형태: 생활시설	6·3·2
〈표 6-1-8〉	사회서비스 사업체의 조직형태: 이용시설	7·3·2

〈표 6-1-9〉	사회서비스 사업체의 조직형태: 일반사업체	8	3	2
〈표 6-1-10〉	주요 사업 지역 범위: 전체사업체	9	3	2
〈표 6-1-11〉	주요 사업 지역 범위: 생활시설	0	4	2
〈표 6-1-12〉	주요 사업 지역 범위: 이용시설	2	4	2
〈표 6-1-13〉	바우처, 보육, 장기요양 사업 운영 지역 범위 비교	3	4	2
〈표 6-1-14〉	주요 사업 지역 범위: 일반사업체	4	4	2
〈표 6-1-15〉	지역 내 동일한서비스 제공 사업체 존재 여부 및 경쟁 사업체 수	5	4	2
〈표 6-1-16〉	사업체 유형별 서비스이용자 확보를 위한 역점 활동	7	4	2
〈표 6-1-17〉	사업체 유형별 서비스 손익분기점	8	4	2
〈표 6-1-18〉	사회서비스업 경쟁력 확보를 위한 필요사항	9	4	2
〈표 6-1-19〉	사회서비스업 발전을 가로막는 주된 애로사항	0	5	2
〈표 6-1-20〉	사회서비스업 발전에 필요한 정책적 지원	1	5	2
〈표 6-2-1〉	본 조사에서 구성한 「사회서비스 영역별 세부 서비스 분류표」	2	5	2
〈표 6-2-2〉	사회서비스 사업체의 주요 사업 대상 현황	5	5	2
〈표 6-2-3〉	수행 단위사업 수: 전체 사업체	6	5	2
〈표 6-2-4〉	수행 단위사업 수: 생활시설	7	5	2
〈표 6-2-5〉	수행 단위사업 수: 이용시설	7	5	2
〈표 6-2-6〉	수행 단위사업 수: 일반사업체	8	5	2
〈표 6-2-7〉	사회서비스 영역별 운영 사업체 현황(2013년)	9	5	2
〈표 6-2-8〉	사회서비스 영역별 운영 사업체 현황(2009년)	0	6	2
〈표 6-2-9〉	사회서비스 영역별 운영 사업체: 생활시설	1	6	2
〈표 6-2-10〉	사회서비스 영역별 운영 사업체: 이용시설	2	6	2
〈표 6-2-11〉	사회서비스 영역별 운영 사업체: 일반사업체	3	6	2
〈표 6-2-12〉	상답: 일상생활 및 정서지원서비스 수행 사업체 현황	4	6	2
〈표 6-2-13〉	재활: 재활 및 자립생활지원서비스 수행 사업체 현황	5	6	2
〈표 6-2-14〉	돌봄: 성인 돌봄 및 일상생활 지원서비스 수행 사업체 현황	6	6	2
〈표 6-2-15〉	돌봄: 아동보육 및 보호서비스 수행 사업체 현황	7	6	2
〈표 6-2-16〉	보건의료 및 건강관리 서비스 수행 사업체 현황	8	6	2
〈표 6-2-17〉	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 수행 사업체 현황	9	6	2
〈표 6-2-18〉	직업훈련, 취업지원 등 고용지원서비스 수행 사업체 현황	0	7	2
〈표 6-2-19〉	주거보호 및 지원서비스 수행 사업체 현황	1	7	2

〈표 6-2-20〉 문화 및 여가서비스 수행 사업체 현황	2·7·2
〈표 6-2-21〉 지역사회서비스 수행 사업체 현황	3·7·2
〈표 6-2-22〉 환경서비스 수행 사업체 현황	4·7·2
〈표 6-3-1〉 사업체유형별·수입액 규모별 분포: 전체 사업체	5·7·2
〈표 6-3-2〉 사업체 유형별 수입액 규모 분포: 생활시설	7·7·2
〈표 6-3-3〉 사업체 유형별 수입액 규모 분포: 이용시설	8·7·2
〈표 6-3-4〉 사업체 유형별 수입액 규모 분포: 일반사업체	9·7·2
〈표 6-3-5〉 사업체 유형별 수입의 세부항목 비율 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체	1·8·2
〈표 6-3-6〉 사업체 유형별 지출의 세부항목 비율 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체	3·8·2
〈표 6-3-7〉 사업체 유형별 총 지출액 대비 지출 세부항목 비율: 생활시설	4·8·2
〈표 6-3-8〉 사업체 유형별 총 지출액 대비 지출 세부항목 비율: 이용시설	5·8·2
〈표 6-3-9〉 사업체 유형별 총 지출액 대비 지출 세부항목 비율: 일반사업체	6·8·2
〈표 6-3-10〉 연간 바우처 총 이용자 수	8·8·2
〈표 6-3-11〉 연간 바우처 총 매출액	9·8·2
〈표 6-3-12〉 추가구매 및 일반구매자 보유 비율	0·9·2
〈표 7-1-1〉 사업체 유형별 총취업자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체	4·9·2
〈표 7-1-2〉 사업체 유형별 총 취업자 현황: 생활시설	6·9·2
〈표 7-1-3〉 사업체 유형별 총취업자 현황: 이용시설	7·9·2
〈표 7-1-4〉 사업체 유형별 총취업자 현황: 일반사업체	7·9·2
〈표 7-1-5〉 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포 비교(2009 vs 2013): 전체사업체	9·2
〈표 7-1-6〉 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포: 생활시설	0·0·3
〈표 7-1-7〉 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포: 이용시설	1·0·3
〈표 7-1-8〉 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포: 일반사업체	2·0·3
〈표 7-1-9〉 사업체 유형별·종사상 지위별 직접고용 종사자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체사업체	3
〈표 7-1-10〉 사업체 유형별 파트타임 종사자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체	6·0·3
〈표 7-1-11〉 사업체 유형별 간접고용 종사자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체	8·0·3
〈표 7-1-12〉 직종별 종사자 현황 비교(2009 vs 2013)	1·1·3
〈표 7-1-13〉 전문직-준전문직(직접서비스인력) 직종별 현황	2·1·3
〈표 7-1-14〉 사회서비스 사업체 유형별·직종별 고용 인원 비교(2009 vs 2013)	4·1·3
〈표 7-1-15〉 사회서비스 사업체 고용 동향 비교(2009 vs 2013)	5·1·3
〈표 7-2-1〉 사업체 유형별 평균 복리후생제도 운영 수	7·1·3

〈표 7-2-2〉	복리후생제도 운영 현황	9-1-3
〈표 7-3-1〉	본 보고서상의 산업 명칭과 분석 대상 산업 명칭과의 매칭	0-2-3
〈표 7-3-2〉	산업연관표 및 부속 고용표상의 주요 통계(2011년)	1-2-3
〈표 7-3-3〉	산업연관표 부속 고용표 상의 산업별 노동관련계수(2011년)	2-2-3
〈표 7-3-4〉	사회서비스 기업군 고용 관련 통계의 연인원 환산 결과	4-2-3
〈표 7-3-5〉	사회서비스 기업군의 산업별 노동관련계수	5-2-3
〈표 7-3-6〉	사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교표	1-3-3

그림 목차

[그림 1-1-1]	영국 돌봄서비스 백서(White Paper)에 제시된 제도 개혁 전후의 돌봄 여건의 변화 예측	4
[그림 1-1-2]	유럽연합(EU)의 사회서비스, 보건의료서비스, 고용 및 경제체제의 상호의존성에 대한 입장	6
[그림 1-1-3]	한국과 OECD 11개국의 제조업 및 서비스업 고용률 비교	7
[그림 1-1-4]	OECD 회원국의 서비스업 고용비중과 부가가치 비중(2011년 기준)	9
[그림 3-1-1]	표본 할당에 따른 사회서비스 이용률 비교	1-4
[그림 3-1-2]	생애주기별 사회서비스 이용률(상당, 재활, 성인 돌봄, 아동 보육 영역)	4-4
[그림 3-1-3]	생애주기별 사회서비스 이용률(보건의료, 교육, 문화, 지역사회서비스 영역)	4-4
[그림 3-1-4]	가구특성별 사회서비스 이용률(돌봄가구원 존재 여부)	7-4
[그림 3-1-5]	가구특성별 사회서비스 이용률(맞벌이 가구 및 국민기초생활보장제도 수급가구)	4-4
[그림 3-1-6]	서비스 유형별 이용 가구의 경제적 특성	8-5
[그림 3-2-1]	사회서비스 희망 비율과 이용 비율 비교	8-7
[그림 3-2-2]	생애주기별 사회서비스 희망 비율(상당, 재활, 성인돌봄, 아동보육, 보건의료 영역)	8-8
[그림 3-2-3]	생애주기별 사회서비스 희망 비율(교육, 고용, 주거, 문화, 지역사회서비스 영역)	8-8
[그림 3-2-4]	가구특성별 사회서비스 이용 희망 비율(돌봄가구원 존재 여부)	4-8
[그림 3-2-5]	가구특성별 사회서비스 이용 희망 비율(맞벌이 가구 및 국민기초생활 보장제도 수급가구)	8-8
[그림 3-2-6]	서비스 영역별 욕구 보유 가구의 경제적 특성	8-8
[그림 3-2-7]	서비스 영역별 이용 가구 및 욕구 보유 가구의 경제적 특성 비교	0-9
[그림 3-3-1]	사회서비스 이용여부에 따른 정책 인지도 차이(바우처 표본 vs 일반표본)	1-1-1
[그림 3-3-2]	사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견(전체)	4-1-1
[그림 3-3-3]	사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견(전체)	6-1-1
[그림 3-3-4]	사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견(생애주기별)	6-1-1

[그림 3-3-5]	사회서비스 이용료 차등지급에 대한 의견(전체)	8	1	1
[그림 3-3-6]	사회서비스 영역별 서비스 제공 주체에 대한 의견	9	1	1
[그림 3-4-1]	서비스 이용과 삶의 질의 관계에 대한 의견 비교	2	2	1
[그림 3-4-2]	삶의 질 개선에 대한 기대 정도 비교	4	2	1
[그림 3-5-1]	유망사회서비스 이용자 변화 추이	7	2	1
[그림 3-5-2]	Bass 모형 적용을 위한 SPSS 프로그램의 data-set 예시	8	2	1
[그림 3-5-3]	노인돌봄 종합서비스 모집단 규모 추정	1	3	1
[그림 3-5-4]	신규 이용 추이 분석 및 회귀식 적용 결과: 노인돌봄 종합서비스	2	3	1
[그림 3-5-5]	Bass 모형 적용결과 연도별 신규 수요 예측치: 노인돌봄 종합서비스	3	3	1
[그림 3-5-6]	신규 이용 추이 분석 및 회귀식 적용 결과: 산모신생아도우미서비스	8	3	1
[그림 3-5-7]	신규 이용 추이 분석 및 회귀식 적용 결과: 아동청소년 심리지원서비스	0	4	1
[그림 3-5-8]	Bass 모형 적용결과 연도별 신규 수요 예측치: 아동청소년 심리지원서비스	1	4	1
[그림 4-1-1]	각 영역별 스트레스 수준	0	5	1
[그림 4-1-4]	가구 생애주기별 스트레스 수준의 평균	0	6	1
[그림 4-1-5]	가구유형별 스트레스 수준의 평균	2	6	1
[그림 4-1-6]	가구 생애주기별 사회서비스 욕구 수준의 평균	4	6	1
[그림 4-1-7]	가구 생애주기별 사회서비스 욕구 수준의 평균	5	6	1
[그림 4-1-8]	분석모형	7	6	1
[그림 4-2-1]	서비스 이용 행동의 인과관계 모형	7	8	1
[그림 4-1-2]	스트레스의 확인적 요인분석 모형	2	5	1
[그림 4-1-3]	사회서비스 욕구의 확인적 요인분석	7	5	1
[그림 5-2-1]	공급 부문 조사 진행 과정	2	2	2
[그림 6-1-1]	사회서비스 사업체의 창설시기 분포 비교: 2009년 vs 2013년	9	2	2
[그림 6-1-2]	사회서비스 사업체의 창설시기 분포 비교(전체 사업체)	0	3	2
[그림 6-1-3]	시설유형별 사회서비스 사업체의 조직 형태 비교: 2013년 vs 2009년	5	3	2
[그림 6-1-4]	시설유형별 사회서비스 사업체의 주요 사업 지역 범위 비교: 2013년 vs 2009년	4	2	2
[그림 6-1-5]	지역 내 동일한서비스 제공 경쟁 사업체 수 비교	5	4	2
[그림 6-2-1]	시설유형별 사회서비스 사업체의 수행 단위사업 수 비교: 2013년 vs 2009년	6	5	2
[그림 6-2-2]	사회서비스 영역별 운영 사업체 현황(2013년)	9	5	2
[그림 6-3-1]	시설 유형별 사회서비스 사업체 수입액 규모 분포 비교: 2013년 vs 2009년	6	7	2
[그림 6-3-2]	시설 유형별 수입의 세부항목 비율 비교: 2013년 vs 2009년	1	8	2

[그림 6-3-3]	사업체 유형별 지출의 세부항목 비율 비교: 2013년 vs 2009년	4	8	2
[그림 7-1-1]	사업체 유형별 총 취업자 수 비교: 2013년 vs 2009년	5	9	2
[그림 7-1-2]	사업체 유형별 직접 종사자 및 간접 종사자 비율 비교: 2013년 vs 2009년	5	9	2
[그림 7-1-3]	사업체 유형별 종사자 규모별 사업체 분포 비교: 2013년 vs 2009년	0	0	3
[그림 7-1-4]	사업체 유형별 종사자 지위별 직접고용 종사자 현황 비교: 2013년 vs 2009년	4	0	3
[그림 7-1-5]	사업체 유형별 사회서비스 사업체 고용 동향 비교: 2013년 vs 2009년	6	1	3
[그림 7-3-1]	사회서비스 기업군 전체와 일반적 고용창출력 비교	6	2	3
[그림 7-3-2]	'사업 관련 전문서비스업'에서 사회서비스 기업군과 산업의 평균 고용창출력 비교	2		3
[그림 7-3-3]	'기타 사업서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교	2		3
[그림 7-3-4]	'교육서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교	8	2	3
[그림 7-3-5]	'보건업 및 사회복지 서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교	3		3
[그림 7-3-6]	'사회단체'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교	0	3	3
[그림 7-3-7]	'개인서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교	0	3	3



제1장 서론

- 제1절 연구의 배경 및 목적
- 제2절 연구의 범위와 주요 내용
- 제3절 연구 방법

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

현대사회를 살아가는 모든 사람들은 건강하고 행복하게 일상생활을 유지하며, 자신의 사회적 역할을 충분히 수행하다가 생을 마감할 수 있기를 희망한다. 지역사회와 정부 정책은 이러한 개개인의 희망을 보다 효율적으로 실현할 수 있도록 지지·지원하는 제도적 실체로서 작동하고자 한다. 그러나 거부할 수 없는 불행한 진실 중에 하나는 상당수의 많은 사람들이 생을 마감하기 직전의 그 어느 순간까지 일정기간 내지 또는 상당기간 동안 누군가의 돌봄이 없이 인간다운 생활 자체가 불가능하기도 하다는 점이다. 더욱이 현재 경험할 수 있는 제도권 내의 복지서비스만으로는 일상생활 중에 충족되어야 하는 기본적인 생애과업(life tasks)을 해결하거나 외로움, 고립감 등을 해결하는 것 또한 녹록치 않은 현실이다.

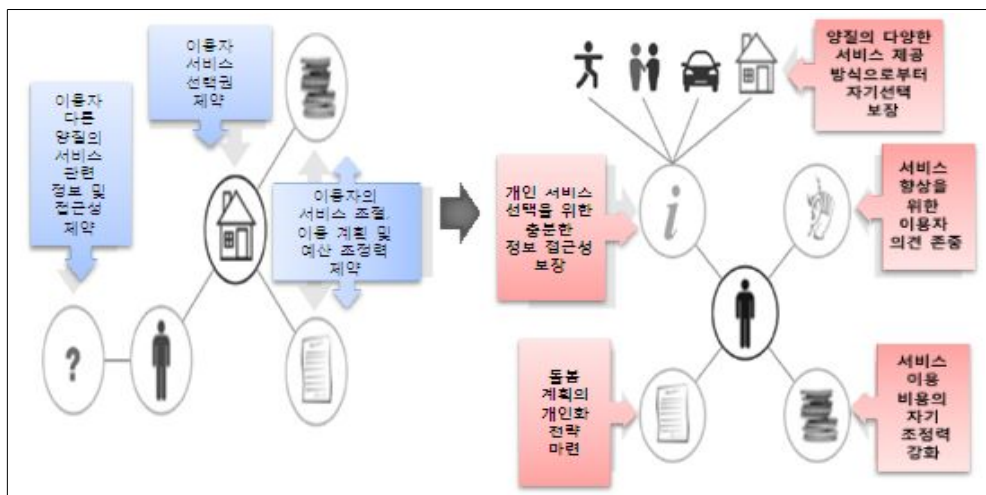
현대 산업사회에서는 과거 농경사회에서 가족에 의해 수행되었던 돌봄과 보호의 전통적 가족기능을 기대하기 어렵다. 동거 가족원에 의해 이루어졌던 일련의 개인 또는 집단으로서 가족 전체의 안녕과 휴식 관련된 기능의 상당부분이 사회로 이전되고 있다. 이 과정에서 복지서비스 부문과 상호 밀접한 관련성을 갖고 고유의 영역을 구축하고 있는 사회서비스 분야는 사회경제적 상황과 당시 정책 여건에 따라 개념적 포괄성을 변화시켜 왔다.

최근 우리나라 정책여건 하에서 사회서비스 관련 논의는 사회구성원 개개인의 기본적인 욕구의 충족을 넘어선 삶의 질(quality of life)과 관련된 포괄적 접근을 시도하고 있다. 이용자 중심의 통합적이고 보편적인 서비스의 공급을 위해 파편적이고 분절적인 전달체계 상의 비효율성 문제를 극복하고 이용자의 사회서비스 욕구를 충분히 반영하지 못하는 한계를 해소하기 위한 적극적인 정책 의지의 필요성을 강조하고 있는 것이다.

이와 같은 이용자 중심의 사회서비스 정책추진 방향의 전환의 기초는 비단 우리나라에서만 나타나는 정책적 논의는 아니다. 영국에서는 돌봄서비스 부문이 고령사회를 대비한 사회 개혁의 핵심 의제로 대두되었고, 수년 여에 걸친 준비 기간을 거쳐 지난 2012년 여름, 보건부(Department of Health)에서 의회에 보고한 백서(White Paper: Caring for our future: Reforming care and support)를 통해 돌봄서비스의 개혁을 위해 다음 2가지 원칙을 제시하였다(DH, 2012).

첫째, 시설보호 서비스의 이용이나 입원서비스를 최대한 연기하거나 예방하기 위해 개인적 차원에서 뿐만 아니라 지역사회, 정부 차원에서 가능한 모든 대비책을 수립하여 실천함으로써 국민 개개인의 자립과 삶의 질을 증진한다는 근본적인 원칙을 수립한다는 것이다. 둘째, 개인예산제도(personal budgets)나 직접지불제도(direct payments)와 같은 방식으로 개개인의 돌봄서비스 이용에 대한 자주권과 자율성을 최대한 보장하며, 정부는 이를 위한 정보 제공과 지원을 아끼지 않겠다는 것이다.

[그림 1-1-1] 영국 돌봄서비스 백서(White Paper)에 제시된 제도 개혁 전후의 돌봄 여건의 변화 예측



자료: Department of Health(2012). Caring for our future: Our care and support.

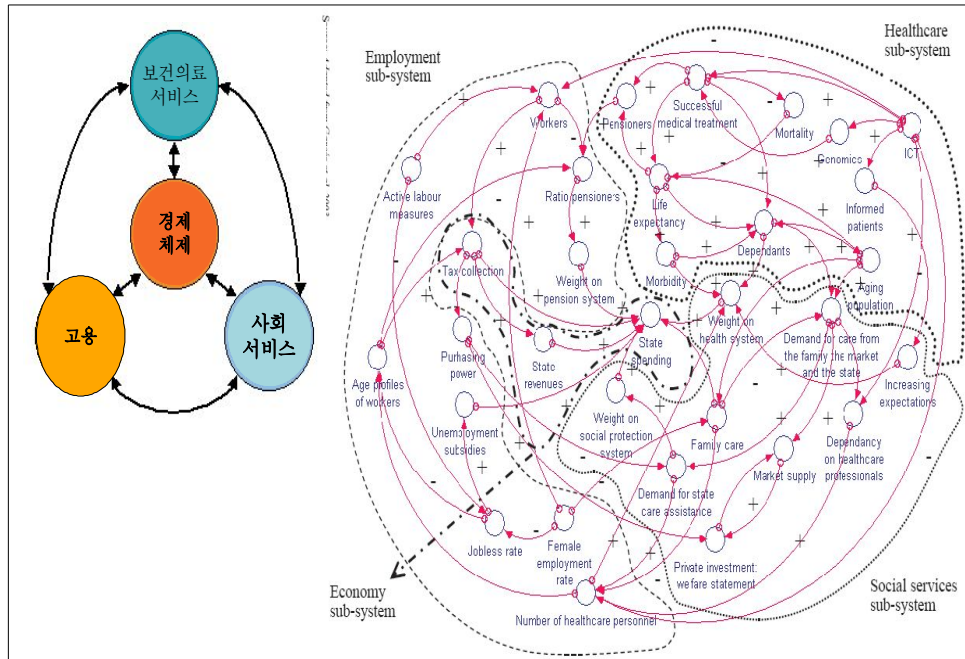
유럽연합(EU)에서도 2000년대 초반부터 인구구조 및 사회경제적 여건의 변화, 사회서비스에 대한 이용자의 기대수준 향상 및 소비자 의식의 보편화, 건강정보의 일반화, 원격의료기술의 보급, 신의료 기술의 향상, 보건 및 사회서비스 공급 비용의 증가

등이 보건 및 사회서비스 분야에 걸쳐 머지않은 미래에 획기적인 제도 변화를 요구하게 될 것으로 예측하고 이에 대한 대응을 강조하였다(Euro Foundation, 2003). 유럽 연합이 발표한 일련의 대응 노력은 특히 보건의료 서비스와 사회서비스 부문이 고용과 연계되어 한 사회의 경제 체제와 밀접한 연관이 있다는 점에 착안하고 있다. 특히 한 사회의 지속가능성을 결정짓는 핵심요소로서 보건과 사회서비스 부문이 광의의 복지 체계에 포함된다고 보고 있다. 아울러 경제 체제 하에서 사회서비스와 보건의료 서비스 및 고용 영역이 갖는 강력한 상호 의존성을 강조하고 있다.

[그림 1-1-2] 의 우측에 제시된 복잡하게 얽힌 그림은 이들 영역간의 의존성을 도식화하여 표현하고 있는데, 예를 들어 여성 고용률이 상승하였다고 가정해 볼 수 있다(Euro Foundation, 2004). 여성의 고용률이 상승하게 되면 가정내 노인 부양 기능을 약화시키고 국가 또는 시장으로부터 전문 인력이 제공하는 노인 요양서비스에 대한 수요를 촉발하게 된다. 그 결과 노인 요양서비스 제공인력을 양성하고 파견, 관리를 담당하는 서비스 제공기관의 운용이라는 비용이 발생하게 된다. 이러한 가정 하에서 인구 고령화에 따라 요양서비스 제공인력의 부족 문제를 해결하기 위해 고령자의 취업률이 상승할 수 있는 여지를 확보할 수도 있다는 예측도 가능하며, 전체 사회적 차원에서는 노인부양지수를 낮출 뿐만 아니라 연금제도에 주어진 부양 부담도 덜 수 있다는 기대가 가능하다. 그리하여 국가 전체적으로는 총 GDP 대비 보건의료 및 사회서비스 부문 정부지출을 삭감할 수 있다고 추론할 수 있다는 것이다.

하지만, 이러한 경로 의존적 예측은 어떠한 요인으로부터 출발하여 정적(+), 또는 부정적(-) 방향의 영향력을 가정하는가에 따라 매우 상이한 시나리오의 설정이 가능하다. 그렇기 때문에 우리는 앞서 논의한 사회서비스, 보건의료서비스, 고용, 그리고 경제 체계 간의 상호의존성에는 동의할 수 있지만 그 영향력과 방향성에 대해서는 개별 국가나 사회가 당면한 사회경제적 여건과 정책적 판단뿐만 아니라 복지철학에 대한 가치, 그리고 사회서비스의 공익성과 국가 책임 및 역할에 대한 입장 차이, 나아가 서비스 공급주체로서 공공과 민간의 역할 관계나 시장 참여의 허용 여부 등 사회정책의 측면에 대한 가치 판단 등에 있어 다차원적인 고려를 필요로 하게 된다.

[그림 1-1-2] 유럽연합(EU)의 사회서비스, 보건의료서비스, 고용 및 경제체제의 상호의존성에 대한 입장



자료: Euro Foundation(2004). Sector Futures Health and social services: Visions for the future 에서 재인용.

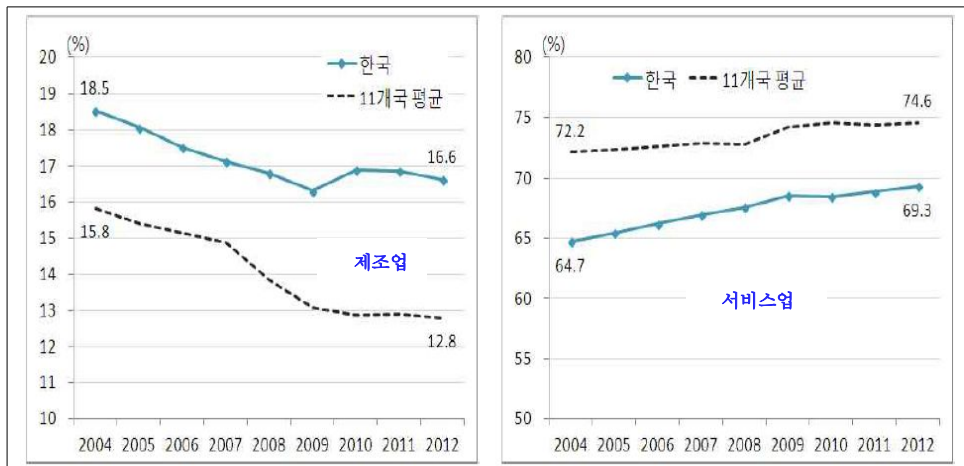
1970~80년대를 거치면서 산업화의 성숙 단계에 접어든 주요 선진국들은 대부분 경제의 서비스화를 경험하였고, 2000년대에 접어들면서 서비스업은 전체 경제의 3분의 2 이상을 차지하면서 경제의 중심이 제조업에서 서비스업으로 이동하였다고 볼 수 있다(유경준 편, 2011). 우리나라의 경우에도 선진국 수준에는 미치지 못하고 있으나, 1990년대 후반 이후 제조업의 고용 창출력은 크게 위축되고 서비스업의 비중이 급격하게 확대되고 있다. 그러나 그 내부를 들여다보면 우리나라와 주요 선진국과의 차이를 발견할 수 있다.

2012년을 기준으로 고용률이 70%를 상회하는 13개 OECD 회원국(아이슬란드, 스위스, 노르웨이, 네덜란드, 스웨덴, 독일, 덴마크, 오스트리아, 호주, 캐나다, 뉴질랜드, 영국, 일본)의 고용 현황을 분석한 최근 연구 결과에 따르면, 다음과 같은 노동 공급과 수요 측면의 특성이 나타난다(현대경제연구원, 2013). 첫째, 노동공급 측면에서 25~34세 생산가능인구, 즉 청년 고용률이 13개국 평균 80.5%인 것과 비교하여 한국

은 70.9%에 불과하여 청년 고용률이 상대적으로 저조하다는 것이다. 특히 25~29세 청년고용률은 13개국 평균보다 9.4%p, 30~34세 청년고용률은 13개국 평균보다 10.1%p 낮은 것으로 밝혀졌다. 이는 취업난에 따르는 고학력 청년 노동수급의 불일치, 가사와 육아부담으로 30대 여성의 고용 단절 등이 복합적으로 작용한 결과로 볼 수 있다. 둘째, 노동수요의 측면에서 보면, 한국 경제는 여전히 제조업의 고용비중은 높은 반면, 서비스업의 비중은 낮은 특성을 보이고 있다. 제조업 부문의 취업자는 전체 취업자의 16.6%를 차지하여 11개 OECD 국가 평균인 12.8%보다 훨씬 높고, 서비스업의 경우 OECD 11개 국가 평균이 74.6%에 비해 한국은 69.3% 수준에 머물고 있다는 것이다.¹⁾

[그림 1-1-3] 한국과 OECD 11개국의 제조업 및 서비스업 고용률 비교

(단위: %)



주: 1) 고용비중은 해당산업(제조업vs서비스업) 취업자가 전체 취업자에서 차지하는 비율을 의미함.

2) OECD 회원국 중 고용률 70% 이상인 13개 국가(아이슬란드, 스위스, 노르웨이, 네덜란드, 스웨덴, 독일, 덴마크, 오스트리아, 호주, 캐나다, 뉴질랜드, 영국, 일본) 중 호주, 뉴질랜드는 관련 통계가 부재하여 분석에서 제외하고, 고용비중의 산술평균을 산출하였음. 3) 네덜란드는 2012년 통계 부재로 2009~11년 3개년도 평균치를 적용하였음.

자료: 현대경제연구원(2013)에서 재인용.

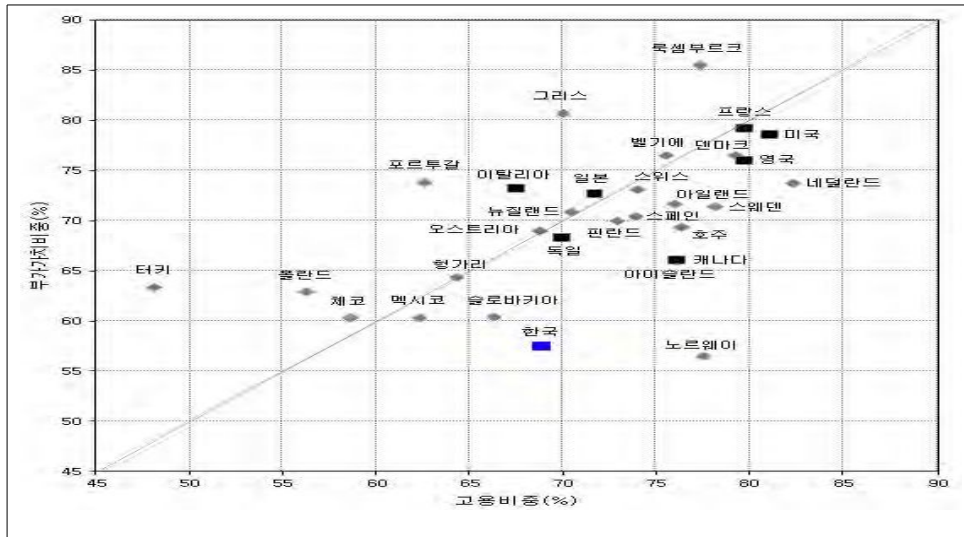
1) OECD 회원국 중에서 고용률 70% 이상인 13개 국가(아이슬란드, 스위스, 노르웨이, 네덜란드, 스웨덴, 독일, 덴마크, 오스트리아, 호주, 캐나다, 뉴질랜드, 영국, 일본)를 분석대상으로 하였으나, 제조업과 서비스업의 고용 비중 분석에 있어 호주와 뉴질랜드는 관련 통계가 부재하여 분석에서 제외하고, 고용비중의 산술평균을 산출하였음.

서비스업의 고용 비중이 꾸준한 성장 추세를 보이고 있다는 점은 주목할 필요가 있으나, 다만 고용률 증가 추세에 비해 부가가치 창출력은 상당히 저조하다는 점에 주의할 필요가 있다. 서비스업 부문의 고용이 1980~90년대에 가파르게 증가한 후 완만한 증가세를 보이고 있다. 그러나 2011년도 기준으로 서비스업 부문 취업자 비중은 68.9%이고 동 산업 분야에서 산출된 부가가치는 전체 GDP의 57.5%를 차지하는 것으로 나타났다. 이는 전체 OECD 회원국 30개국 중에서 고용비중으로는 20위, 부가가치 비중으로는 29위로 최하위 수준이다. 총부가가치에서 서비스업이 차지하는 비중이 고용비중에 비해 현저히 낮다는 것은 한국의 서비스업이 투입 대비 산출이 저조한, 노동생산성이 낮은 저부가가치 구조를 갖고 있음을 시사하는 것이다.

“고용률 70%”가 사회경제적 화두가 되면서 고용률 제고는 세계 경제의 둔화 및 인구 고령화에 따르는 저성장 기조의 극복, 그리고 일자리 공급을 통한 생활 보장의 측면에서 국가적 비전이자 최우선 정책 목표로 자리매김하고 있다. 그러나 우리나라 생산가능인구(15~64세)의 고용률은 2012년 기준으로 64.2%로 현재와 같은 경제 여건이 유지 된다고 가정할 때, 2017년까지 고용률 70%를 달성하는 것이 녹록치 않을 것이라는 예견이 주류를 이루고 있다. 따라서 고용 창출의 여지가 상대적으로 높은 서비스업의 경쟁력과 노동생산성을 강화하는 것은 고용률 70%의 달성과 한국경제의 지속가능성과 발전의 단초를 마련하는 것이다. 인구구조의 변화, 여성 경제활동참여의 증가, 노동시장 참여 형태의 다양화, 가족기능과 가치관의 변화 등 사회구조적 변화에 따른 서비스 수요 증대 등 향후 국내외 개인과 가족, 노동시장과 정책추진 여건 등을 둘러싼 변화를 고려해 볼 때, 보건 및 복지 등 사회서비스 부문과 문화, 오락, 여가 등 개인서비스에 대한 시장 수요가 지속적으로 증가할 것이고, 이러한 부문들은 고용 창출의 주요 원천으로 두드러질 것으로 예상된다.

서비스업을 통한 양질의 일자리 창출이 중장기적으로 지속될 수 있기 위해서는, 동 분야의 생산성 제고가 전제되어야 하는데, 이는 실질 임금이 증가하여 서비스 시장 수요의 확대 및 이를 통한 고용의 재창출을 기대할 수 있기 때문이다. 반면에 지속적인 서비스업 부문의 생산성 정체는 서비스 수요 촉발을 위해 서비스 공급자 간의 과도한 가격인하 경쟁만을 촉발해야 하는 부담을 안게 되고, 이로써 서비스업 전반의 영세성 구조가 고착되거나 고용 안정성이 악화될 경우, 경제성장률 하락 등의 악순환을 초래할 수 있다는 점을 고려할 필요가 있을 것이다(이시욱·유경준, 2011).

[그림 1-1-4] OECD 회원국의 서비스업 고용비중과 부가가치 비중(2011년 기준)



주: 뉴질랜드, 캐나다, 스위스는 각각 2006년, 2008년, 2009년 자료임.

자료: 김자영(2013)에서 재인용.

최근에는 빈곤계층이나 요보호 계층에 대한 잔여적 복지서비스 중심의 정책기조에 대한 재편 요구에 적극적으로 대응하기 위한 정책적 시도가 전개되고 있는 가운데, 복지 수요자이자 정책고객의 정책 체감도를 보다 효율적으로 개선할 수 있는 사회서비스에 대한 중요성은 더욱 강조될 전망이다. 이는 복지국가의 지속가능성을 제고하기 위한 수단으로서 정책구성의 균형 전략을 마련하는 것이 시급하다는 판단과 함께, 이미 서구 복지선진국의 사례에서도 여실히 증명된바 있다. 선진국의 복지개혁의 방향을 통찰한 연구에 의하면 대체로 소득보장의 강조 보다는 사회서비스를 통한 복지를 강화하는 생활보장형으로의 전환이 공통적으로 나타나고 있으며 이를 다음과 같은 이유로 생산친화적으로 평가하고 있다(안상훈, 2011; 허재준·안상훈·배기준 외, 2011).

첫째, 사회서비스는 현금급여보다 일자리 창출 효과가 직접적이고 일자리 총량을 증가시키는데 기여하는 이종의 효과를 갖는다고 보았다. 보육서비스의 확충을 통해 육아 부담으로 노동시장 참여를 꺼려하던 여성의 경제활동참여를 독려하고, 동시에 보육 일자리를 창출함으로써 노동공급의 총량을 증가시킬 수 있다는 것이다. 둘째, 사회서비스의 발달을 통한 인적자본의 축적을 기대할 수 있다. 대표적인 대인서비스이자 사회

서비스인 양질의 보육서비스는 생애초기 아동의 인적자본 계발의 밑거름을 마련하고, 이로써 중장기적으로 국가적 차원의 사회적 생산성 제고까지 기대할 수 있게 된다. 셋째, 공공주도형 관리를 통한 사회서비스는 규모의 경제(economies of scale)를 통해 투입대비 품질을 제고하는 효과를 거둠으로써 간접적인 생산 기여를 기대할 수 있다는 것이다. 넷째, 미래 비용 지출이 수반될 수 있을 것으로 예상되는 경우, 예방적 가치재를 선택하는 것에 대한 합리적 행동 결정으로서 예방적 가치재를 선택하도록 하는 선택의 작용이 작동하게 된다. 마지막으로 적절한 현금급여와 함께 제공되는 적극적 노동시장정책과 유사한 사회서비스 정책은 산업 전반의 구조 조정을 촉진할 수 있다.

2. 연구의 목적

앞서 논의한 정책 여건 하에서 2000년대 중반 이후 본격화된 보건복지부의 사회서비스 전자바우처 사업을 필두로 사회서비스 확충을 위한 그간의 정책적 노력은 신사회적 위험에 노출된 일상생활에서의 삶의 질 향상을 위한 다양한 서비스 욕구를 제도적으로 규정하면서 복지서비스 공급의 전통적 패러다임에 근본적 변화를 추동하였다. 이러한 노력의 결과, 사회서비스 총량의 절대적 증가뿐만 아니라 사회서비스의 대상 및 서비스 종류, 서비스 공급방식과 제공기관 및 제공인력, 그리고 재원의 구성과 규모 등 서비스의 공급과 전달 전 부문에 걸쳐 전면적으로든 또는 부분적으로 불가피한 변화와 개혁을 경험하고 있다. 사실, 일련의 변화과정에 대한 긍정적 평가의 한편에서는 일자리 창출 목표와 연동되어 추진된 사회서비스 정책이 불안정한 저임금 일자리를 양산한다는 비판과 함께, 공공부문 재정지원에 의존하는 사회서비스의 확충과 이를 통한 고용 창출이 취약계층 지원이라는 지엽적 정책목표 달성의 수단으로 전락할 수 있다는 지적이 끊임없이 제기되고 있는 실정이기도 하다.

경제위기, 인구 고령화에 대한 대응과 보편적 복지, 일을 통한 복지를 지향하는 정책 기조를 견지할 때, 사회서비스의 양적 확충과 질적 개선을 위한 정책 로드맵을 공고히 하여 지속적으로 추진할 수 있는 정책역량의 응집 필요성에 대해서는 반대 의견이 없을 것이다. 취약한 사회서비스 공급기반은 정부 재정투입 대비 서비스 이용자의 체감도를 저하시키고, 제공 인력의 고용 안정성 및 고용의 질을 저해할 우려가 높기 때문이다. 따라서 사회서비스에 대한 국민적 욕구를 정확하게 파악하고, 잠재되어 있는 서비

스 수요가 실수요로 전환되도록 보다 강력한 정책드라이브를 작동시키기 위해서는 신규 서비스 영역의 발굴은 물론, 서비스 유형별 국가개입의 필요성과 제도화 가능성을 면밀히 타진하는 사회서비스 정책의 내실화가 요구된다.

한편, 사회서비스의 선택과 결정권의 무게 중심이 기존 공급자 중심에서 이용자 중심으로 이동하면서 공공 및 비영리 기관을 중심으로 구축된 사회서비스 공급기반에 영리부문의 참여가 본격화되고 있는 점을 고려할 때, 경쟁을 통한 시장체계의 도입과 서비스 부문의 산업적 육성 필요성을 면밀하게 검토해 보아야 할 시점이다. 이와 같은 정책 여건 하에서 사회서비스에 대한 수요·공급의 실태를 정확하게 파악하는 것은 서비스 확충과 품질 향상을 촉진하는 서비스 공급구조의 활성화 및 체질 개선에 필요한 신규 정책의 추진, 그리고 기존 정책기조의 강화에 필요한 실증적 근거를 제공할 것이기 때문이다. 하지만 근거기반 정책을 추진하기 위한 근거자료의 체계적 수집 및 관리 노력은 여전히 초기 단계에 머물고 있어 일상생활에서 나타나는 국민들의 서비스 수요 변화를 정밀하게 진단하고, 공급의 동태적 변화 추이를 지속적이고 일관되게 파악할 수 있는 기초자료의 축적은 미진한 상태이다.

따라서 정형화된 사회서비스의 공급 범주를 탈피하여 실생활에 밀착된 서비스 욕구와 수요 실태를 파악하는 것은 잠재 수요의 유효 수요 전환을 통한 사회서비스 산업화 전략을 수립하는데 기초를 마련하는데 근간이 되는 정책수립에 유용한 참고가 될 수 있을 것이다. 아울러 경쟁력 있는 제공기관을 육성하는 등 서비스 공급기반의 체질 개선을 통해 상대적 고용 잠재력이 높은 사회서비스 부문에서 괜찮은 일자리(decent jobs)를 만들고 고용 증대를 도모할 수 있을 것이다. 이러한 정책 기능을 지원하기 위해 본 실태조사가 마련된 것이다.

전술된 연구 필요성에 따라 본 연구의 목적은 다음과 같이 크게 3가지로 정리할 수 있다.

첫째, 일상생활에서 표출되는 사회서비스의 수요 실태를 분석하여 사회서비스 유형 범주별, 이용집단 특성별 서비스 욕구 수준과 잠재수요를 파악하여 정책체감도 향상을 위한 기초자료의 생산하도록 한다. 특히 주요 사회서비스 영역에 대한 수요의 질적, 양적 측면을 면밀하게 파악함으로써 산업적 파급력이 상대적으로 높은 신규 사회서비스 발굴을 위한 단초를 제공한다. 이러한 기초자료들은 향후 단계적인 서비스의 확충과 관련 정책범위 확장에 따른 제공대상의 범위 및 선정기준 등 정책 설계를 위한 기초자

료로도 활용될 수 있을 것이다. 아울러 현행 사회서비스 정책에 대한 인지도, 서비스 욕구 충족을 위한 정부 개입의 적정성 등에 대한 의견 및 정책만족도 등을 종합적으로 진단하여 정책제감도 제고 방안을 마련하는데 참고하도록 한다.

둘째, 사회서비스 제공기관 및 사업체 관련 시설운영 현황을 파악함으로써 현행 서비스 공급 구조를 입체적으로 조명하고, 기 실시된 「사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안연구-사회복지서비스 사업체를 중심으로-(강혜규 외, 2009)」의 조사결과와 비교하여 나타나는 공급실태의 동태적 변화를 포착, 향후 사회서비스 공급기반의 내실화 방안을 마련하는데 요구되는 기초자료로서 활용하도록 한다. 사회서비스 제공기관의 운영 현황에 관한 기초자료를 확보하는 일련의 작업은 관련 사업체 운영 현황에 대한 실증 자료가 제한적인 상황에서 제도적 기반을 확충하거나 인프라를 보강개발하는데 필요한 근거자료로써 유용하게 참고될 수 있을 것이다. 한편, 사회서비스 부문에 대한 취업 유발 효과 및 수익 창출 가능성을 검토하고 민간(시장) 영역에서 활동하고 있는 서비스 사업체 특성에 대한 탐색을 통해 사회서비스 산업적 육성 방안을 마련하는데 필요한 정책적 함의 도출하도록 한다.

마지막으로 셋째, 사회서비스 정책이 추구하는 정책 가치와 궁극적 정책목표의 실현을 위해 요구되는 정책주체들의 역할 정립을 위한 제언으로 마무리하고자 한다. 주요 제언에는 지역간 사회서비스 수급 격차를 파악하여 이용자 중심의 서비스 공급에 따르는 접근성 제고를 위한 정책과제 도출이 포함되며, 그 밖에도 개별 정책 추진 주체 및 이해 관계자와 관련된 쟁점을 종합적으로 검토하여 정책적 함의를 제시하도록 한다.

제2절 연구의 범위와 주요 내용

1. 연구의 범위

본 연구의 범위는 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사의 원활한 수행을 위한 조사 범주를 규명하고, 사전 규명된 조사 범주를 본 연구의 범위로 한정하는 것으로 사전 협의하였다. 이에 따라 국내외 사회서비스 분류 및 정의 등을 포괄적으로 검토하여 사회서비스 개념적 범위를 규정하고, 욕구범주 및 생애주기에 따라 서비스 특성별 유형화 시도하였다.

특히, 사회서비스 수요 실태조사의 경우에는 개별 단위서비스 프로그램 차원에서 탈피하여 포괄적 욕구 범주별, 생애주기별 나타나는 개개인의 서비스 욕구와 수요 특성을 파악하는 것을 본 실태조사 및 연구의 목적으로 하는 바, 중범위 수준에서 서비스 범위를 조사범주로 한정하는 것으로 하였다. 이를 위해 개정 사회보장기본법에서 제시하는 사회서비스 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등 7개 분야를 조사 영역으로 확정하였다.²⁾

한편, 사회서비스 공급 실태조사의 수행을 위해서는 보건복지부 소관 사회서비스 제공기관 명부 구축을 위해 보건복지부 소관 법령에 근거한 서비스 제공시설 전수를 우선 파악하고, 사회보장기본법 상의 사회서비스 포괄범위에 따라 한국표준산업분류(2009 개정) 상의 세분류(3-digit), 세세분류(5-digit) 및 「예시」 사업 수준까지 검토하여 매칭 범위를 확인하였다. 이로서 한국표준산업분류 상에서 사회서비스 제공 사업체 전수에 대한 포괄적 접근을 시도하였으나, 다만 조사 수행 과정의 현실적 여건 등을 고려하여 보건의료시설(병의원 중심) 및 교육기관(중고등학교 및 대학교 등)은 조사대상에서 제외하는 것으로 사전 협의하였다. 아울러 사회서비스 제공 실태의 동태적 변화를 포착할 수 있도록 「사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안연구-사회복지 서비스 사업체를 중심으로-(강혜규 외, 2009)」 조사범위와 연계하여 조사 및 분석틀을 설계하였다. 사회서비스 제공기관 운영 현황의 동태적 변화를 감지하는데 준거가 될 전술된 강혜규 외(2009)년도 조사의 표본 규모는 다음 〈표 1-2-2〉와 같다.

2) 사회보장기본법에서 사회서비스란 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 일컫는 포괄적 규정을 제공하고 있음 [동법 제3조4] .

〈표 1-2-1〉 사회보장기본법 상의 사회서비스 분류와 내용의 한국표준산업분류체계 연동

사회보장기본법		한국표준산업분류		
분야	내용	대분류	세분류 또는 세세분류	
복지 보건 의료 교육 고용 주거 문화 환경	생활보장	K.금융 및 보험업	사회보장보험업(6513), 연금및공제업(6530)	
	상담	M.전문, 과학 및 기술서비스업	법무관련서비스업(7110), 회계및 세무관련서비스업(7120)	
	재활	N.사업시설관리 및 사업지원서비스업	소독,구충및방제서비스업(7422), 인력공급 및 고용알선업(751) , 여행사업(7521)	
	돌봄	Q.행정, 국방, 사회보장	사회서비스관리행정(8421), 사회보장행정(8450)	
	정보의 제공	P.교육서비스	초·중·고·등 교육기관, 특수학교 (8541) , 교습학원(8550), 스포츠 및 레크레이션교육기관(8561), 예술학원(8562), 사회교육시설 (8563) , 직원훈련기관(8564), 기 술및직업훈련학원(8565), 교육 지원서비스업(8570)	
	관련 시설 이용	Q. 보건 및 사회복지	보건업(86) , 사회복지서비스업 (87)	
	문화	R.예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	일부	
	사회참여 지원	S.협회및단체,수리 및기타 개인 서비스업	협회및단체(949) 일부 , 개인간병인및유사서비스업 (96993)	

주: 음영 처리된 산업분류는 2009년도 사회서비스 공급실태조사에 포함된 분야임.

〈표 1-2-2〉 사회복지서비스 사업체 중심으로 살펴본 2009년도 사회서비스 공급실태 조사의 표본 수

(단위: 개소)

	보건복지부 소관 시설				사업체 기초통계 표본 中			전체
	보육 시설	노인장기 요양시설	생활 시설	이용 시설	표준산업 분류N	표준산업 분류P	표준산업 분류S	
모집단	36,338	5,753	3,994	10,435	506	1,617	545	56,520
최종 표본	440	420	576	2,163	114	405	172	4,290

주: 1) 생활시설에는 아동, 청소년, 장애인, 정신보건 생활시설이 포함되며, 이용시설에는 지역아동센터, 청소년 수련관, 청소년 문화의집 등 아동·청소년 시설, 가정봉사원파견센터, 요양보호사교육기관, 노인휴양소 등 노인시설, 다문화가족지원센터 등 가족 이용시설, 각종 장애인이용시설과 지역복합서비스를 제공하는 시설, 그리고 사회서비스 전자바우처사업을 수행하는 바우처사업수행 기관 등이 포함됨.

2) 복지부 소관 사업체에 대해서는 산업화 가능성 등을 고려하여 표본 규모를 임의 할당하고, 한국표준산업분류 상의 사업체의 경우, 사업체기초통계조사(통계청) 표본을 신뢰도 95% 수준에서 상대허용오차를 5~10% 범위로 하여 추출하였음.

2. 주요 연구내용

전술된 연구 목적 및 연구의 범위를 고려하여 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태 조사의 조사내용 및 이에 따른 결과보고서의 분석방향을 연구내용으로 가름하여 간략하게 다음과 같이 제시하고자 한다.

가. 사회서비스 수요 실태조사

사회서비스 수요 실태조사의 조사표 개발 및 연구분석 틀을 설계하는 과정에서의 주요 쟁점 중 하나는 가구특성에 따른 사회서비스의 욕구와 수요를 파악하는 것이다. 특히 생애주기를 반영한 가구유형별 사회서비스의 욕구 및 수요의 분석을 위해 기존 가족생활주기의 한계를 고려하고 빠르게 증가하고 있는 1인 가구, 한부모 가구 등 비전통적 가구형태를 포함하여 분석대상 가구의 유형화를 시도하였다. 관련 선행연구들을 종합적으로 검토하여 본 실태조사에 수정·반영한 생애주기는 미혼기, 첫 자녀 출생 전, 첫 자녀 출생이후 초등학교 입학 전, 첫 자녀 초등학교 재학기, 첫 자녀 중고등학교 재학기, 첫 자녀 대학 교육기, 성인자녀 동거기, 노인(단독)가구기 등 8단계로 구성하였다.

〈표 1-2-3〉 가구특성별 사회서비스 욕구분석을 위한 가구 생애주기의 유형화 고려사항

개인 생애주기	가족 생애주기 특성	특이사항
미혼 청년기	1인 가구	15세 이상 35세 미만
가족형성기	새로운 가족의 형성	여성의 경제활동 참여여부에 따라 세부분류 가능 조부모(노인가구원) 등의 동거 여부에 따라 세부분류 가능 가구구성원의 건강, 장애유무 등에 따라 세부분류 가능
	첫 자녀의 출생	
	자녀 취학전	
교육기	자녀 초등학교 재학기	
	자녀 중고등학교 재학기	
	자녀 대학교육기	
자녀 청년기	비경제활동 자녀 동거	경제활동 참여 가구원의 은퇴 시점 고려 성인자녀 동거기로 통합 가능
자녀 독립기	경제활동 자녀 동거	
노년기	노인 가구	65세 이상 가구주, 자녀 비동거 노인가구원의 건강상태, 장애유무 등에 따라 세부분류 가능
	노인 단독가구	

즉, 가구주의 연령대와 동거가족 중 첫 자녀의 연령 및 경제활동 참여 여부에 따라 가구특성을 고려하였으며, 개별 가족구성원의 건강상태, 장애정도 등 사회서비스가 필요할 것으로 판단되는 특성을 갖는 가구구성원이 있을 경우, 기본 가구특성별 추가 분석을 진행하였다.

한편, 주요 조사대상 가구 및 분석대상 가구의 생활사건(life-events)의 경험 여부와 위기 노출 경험에 따른 사회서비스의 욕구 수준 변화와 수요 파악을 시도한다. 가족스트레스 이론에서 전개되는 일반적인 논의는 개인과 가족생활에 영향을 주는 특정 자극이나 위협적 상황으로서 스트레스원은 이에 대처할 수 있는 자원의 충분성 정도에 따라 개인과 가족의 대응 수준을 결정되며, 스트레스에 대한 적절한 대응이 어려울 때, 스트레스를 경험하게 되고 개인과 가족의 안녕을 위협하거나 결과로서 부정적 상태를 유발할 수 있다고 본다. 따라서 삶의 질 향상을 위한 맞춤형 사회서비스는 이러한 위협과 부정적 상태로부터 기인되는 서비스 욕구를 파악할 필요가 있다고 본다. 본 실태조사에서는 경제적 문제, 직장(실직), 자녀양육, 대인관계, 건강문제 등 주요 생활사건 스트레스 수준을 측정하고, 스트레스 정도에 따라 나타나는 사회서비스 욕구 특성 분석하도록 한다. 아울러 가구 생애주기와 생활사건 스트레스 수준을 동시에 고려하여 일상생활에서 나타나는 서비스 욕구 및 수요를 입체적으로 진단한다.

마지막으로 보건복지부의 전자바우처사업을 통한 사회서비스는 물론 중앙부처에서 추진하고 있는 사회서비스의 이용 경험과 함께 관련 정책 인지도와 정책 대상자의 관점에서 정책 필요도 등에 대한 다양한 의견을 수렴하고자 하였다. 이를 위하여 서비스 이용 경험에 따른 기 제도화된 서비스에 대한 만족도 및 개선사항을 파악할 수 있도록 사회서비스 정책에 대한 인지도와 만족도를 조사하고, 사회서비스 공급에 있어 정책 개입의 적정성에 대한 인식, 사회서비스 정책 추진과정에 대한 희망사항 등을 살펴보았다.

나. 사회서비스 공급 실태조사

사회서비스업의 산업적 특성을 규명할 수 있도록 본 공급 실태조사의 조사표 개발과 연구 분석틀의 설계는 국내 산업통계 조사의 공통 조사항목을 준용하였다. 단, 사회복지시설이 다수 조사대상 표본에 포함되어 있는 사회서비스 제공기관의 특성을 고려하여 일반 사업체 조사에 포함된 출하액, 매출액, 제조원가, 판매비 등의 항목 등을 조사대상 기관운영 과정에 부합 내지 익숙한 표현으로 조정하였다. 또한 사회서비스 영역

의 특성을 반영할 수 있는 서비스 제공 유형, 이용자 규모, 서비스 내용, 서비스 가격 등을 파악할 수 있도록 조사항목을 추가하였다. 한편 사회서비스 공급 기반의 동태적 변화를 살펴볼 수 있도록 「사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안연구-사회복지서비스 사업체를 중심으로-(강혜규 외, 2009)」 조사결과와 비교·분석을 위해 조사항목 선정하였다.

사회서비스 사업체(제공기관)의 서비스 제공 실태 분석을 위한 주요 지표에는 시장 구조를 파악할 수 있는 제공기관의 수, 시장점유 현황을 조사하고, 공급기관 규모를 파악하기 위해 총매출액, 종사자수, 자본금액 등을 알아보았다. 공급기관 특성 파악을 위해서는 운영주체, 영리/비영리 법인 여부, 주업종, 사업개시 기간 등을 살펴보았다. 그 밖에 서비스 제공방식, 서비스가격, 서비스 내용 등도 조사하였다.

사회서비스 제공기관의 산업적 특성을 분석하기 위한 주요 조사내용에는 사회서비스 유형별 공급량, 이용대상 및 규모, 산업규모 관련, 세부 산업별 업체 수, 기업형태(영리, 비영리 등) 등을 포함한다. 고용현황 관련 하여 종사자 규모, 임금수준, 지역, 고용형태, 성별·연령별, 직무, 학력, 자격증 소지 여부, 복리후생제도 운영현황 등을 파악하였다. 재정현황에 대한 분석은 사업형태별, 종사자 규모별 매출액과 경상이익, 인건비, 감가상각비 등이 포함된다.

다. 사회서비스 수요공급 실태조사의 활용 및 정책제언

마지막으로 본 연구의 주요 연구내용으로 2013년도 사회서비스 수요공급 실태조사의 조사결과의 활용 및 관련 정책제언의 주요 내용은 다음의 쟁점을 포함하고 있다.

첫째, 사회서비스 수요공급 관련 기초통계 생산 방안을 제시한다. 2013년도 11월 제정된 한국표준산업분류(2008, 9차 개정)의 사회서비스 산업특수분류를 활용하여 사회서비스 사업체 기본정보의 구축과 모집단 관리방안 및 정례화된 기초통계 생산 방안을 제시하도록 한다. 이와 연계하여 주요 국가의 사회서비스 관련 통계와의 비교 가능성 검토하며, 아울러 사회서비스 수요공급 실태조사의 한계 및 발전방안을 제언하였다.

둘째, 사회서비스 관련 정책의 추진과정에서 고려될 수 있는 서비스 확충 및 품질 개선을 위한 정책방향을 제시하였다. 노인돌봄종합서비스, 산모신생아도우미서비스, 아동·청소년 심리지원서비스, 아이돌보미서비스 등 상대적인 서비스 수요가 높을 것으로

추정되는 서비스 부문에 대해서는 추가 수요 규모를 예측하여 제시하였으며, 이용자 특성별 나타나는 서비스 욕구 충족을 위한 신규 서비스 영역의 발굴을 위한 제언도 포함하였다. 아울러 사회서비스의 지역간 공급격차를 해소하기 위한 기존 사회서비스 정책부문의 제도적 개선방안을 도출하고자 하였으며, 경쟁력 있는 사회서비스 제공기관의 육성 및 산업화 촉진을 위한 정책적 지원 방향 제시하고, 제도개선 및 산업적 발전 가능성에 따른 정책적 시사점을 도출하고자 하였다.

제3절 연구 방법

본 연구는 실태조사의 원활한 진행을 위해 선행연구의 고찰, 조사표 개발, 현지 실사의 진행, 조사자료의 처리 및 분석, 자문회의 등의 연구방법이 이용되었다. 구체적인 실태조사의 수행과정 및 방법에 대해서는 해당 장에서 연구개요를 설명하면서 자세히 설명하였다.

우선 국내의 사회서비스 욕구 및 수요 특성을 분석한 선행연구를 종합적으로 고찰하고, 공급 현황을 진단하여 문제점 및 개선방안 도출한 선행연구를 검토해 보았다. 특히

ILO, OECD, EU 등 주요 국제기구 및 영국과 미국 등 사회서비스 관련 국외 통계 생산 및 관리·운영 체계를 심층적으로 검토하여 시사점을 도출하였다. 한편, 수요 및 공급실태조사의 전반적인 조사문항과 관련된 선행연구를 포괄적으로 검토하고 분석하였으며, 기존 서비스 욕구 조사에서 충분히 고려되지 못한 생애주기, 가족생활사건 관련 선행연구를 집중적으로 검토하였다.

한편, 주요 연구내용별 학계 전문가와 연구자문회의를 통한 포괄적이고 전문적인 의견 수렴이 이루어지도록 하였다. 특히 개정 사회보장기본법을 근거로 사회서비스의 7대 영역이 규정화되기는 하였으나, 사회서비스 부문의 수요 파악을 위한 서비스 욕구의 범주화, 사회서비스 산업의 분류 및 조사표 설계 등과 관련하여 연구과정, 조사설계 단계에서 전문가 자문회의를 수시로 개최하였다. 또한 본 연구결과를 통해 제안할 정책제언의 현실적 설득력을 높이고, 실천가능성을 검증하기 위해 도출된 정책과제(방향)들에 대해서는 관계자들과 실무 간담회 실시하였으며, 본 회의의 참석대상 범위는 중앙정부, 지자체, 제공기관 대표 또는 실무자, 사회서비스 제공인력 등을 포함하였다.



제2장

2013년도 사회서비스 수요 실태조사의 설계

제1절 사회서비스의 개념

제2절 사회서비스 수요 실태조사의 개요

제3절 조사 대상의 일반적 특성

제1절 사회서비스의 개념과 조사 범위

1. 사회서비스의 개념

우리나라는 2000년대에 들어서면서 사회서비스에 대한 정책적 논의가 본격화되었다. 그러나 사회서비스에 대한 개념적 합의가 도출되지 않은 상태에서 일자리 사업과 밀접하게 연계되어, 거의 모든 부처에 걸친 다종다양한 관련 정책 사업이 추진됨에 따라 개념적 혼란으로 적지 않은 시간을 소요하였다.

빠르게 확산되는 국민들의 사회적 욕구와 신사회적 위험에 보다 적극적으로 대응하기 위한 조치로서 일자리 창출과 연동하여 등장한 사회서비스의 개념적 출현에 대한 근원적인 이견은 사실상 찾기 어려울 것이다. 하지만 사회서비스에 대한 기초적인 이론화 또는 개념화 논의가 학계나 정책부문 어디에서도 충분하게 성숙되지 못한 상태에서 필요에 따라 여러 가지 의미로 정의되거나 활용되면서 정책 현실과 학문적, 이론적 논의 간의 간극과 괴리가 생기고 혼란에 따른 불편과 소모 또한 거부하기 어렵다.

90년대 중반 이후 한국사회가 경험한 세계 경제위기의 여파는 물론이거니와 신사회적 위기로 다가온 인구 고령화 및 저출산 현상, 고용 불안정 등은 개개인의 삶의 질에 직간접적 영향을 주었고, 이로 인한 개인과 가족의 문제가 다양화, 보편화되는 양상을 보이고 있다. 그 결과, 전통적인 노동시장정책이나 기존 소득보장제도만으로는 해결하기 어려운 국민들의 복지 수요가 급속도로 확산되었고, 이에 정부 대응 방식의 일환으로 서비스 제도화에 관심이 모여지게 된 것이다.

사회보험제도와 국민기초생활보장제도를 통한 공공부조 중심의 기존 사회보장제도는 복지서비스 부문을 중심으로 대대적인 확충이 이루어졌다. 즉, 사회서비스의 제도화에 관심이 모아졌고, 보육서비스를 비롯한 돌봄서비스 부문에서 노인장기요양보험제도 등과 같은 새로운 재정방식을 통한 신규 제도가 도입되고 재정 규모가 증가하는 한편, 사회서비스 부문의 양적 확대가 순행될 수 있었던 것이다.

일례로 보육서비스의 경우, 1991년 영유아보육법의 제정으로 ‘탁아’에서 ‘보육’으로 정책방향의 전환되는 계기가 마련되었지만, 1993년도 전국에 설치된 보육시설은 5,490개소에 불과했다. 그러나 2004년 영유아보육법이 개정되고, 여성의 경제활동 참여가 지속적으로 증가하면서, 2012년 말 현재 42,527개소가 설치·운영되고 있으며, 어린이집 이용 아동 수 역시 같은 기간 153,270명에서 1,487,361명으로 10배 가까이 증가하였다. 노인 장기요양서비스의 경우에도 노인장기요양보험법이 2007년 제정되면서 법제정 이전 1,717개소에 불과하던 장기요양기관은 제도 시행 초기의 우려와 달리 요양시설 및 재가시설의 확충이 원활하게 진행되어 2012년 현재 요양시설은 4,326개소, 재가시설은 19,240개소로 수요 대비 부족함이 없을 정도로 시설 인프라의 확충이 충실하게 이행되었다(보건복지백서, 2013).

선행연구에 나타난 사회서비스의 개념을 종합적으로 검토해 볼 때, 가장 보편적인 사회서비스의 특징은 전 국민의 일상생활에 밀접하게 영향을 주는 복지 및 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등 제반 영역을 아우르면서, 소비되거나 활성화되는 재화(goods)나 생산물(products)과 달리 서비스(services)로서 대인적 성격을 갖는다는 점이다(노기성 외, 2011). The Encyclopedia of Social Work(US National Association of Social Workers & UK Oxford University Press)에서는 사회서비스 또는 대인사회서비스(Personal Social Services)는 개인의 건강, 삶의 질, 자립생활 향상을 돕기 위한 일련의 휴먼서비스 활동을 의미하며, 주간보호, 상담, 직업훈련, 가정위탁, 시설보호, 재가복지, 재활, 보호작업장 등을 포괄하는 사회복지 부문의 주요 범위로 정의하였다.

사회서비스(social service)에서 ‘사회(social)’가 갖는 의미는 서비스가 집합적 행동(collective action)에 의해 제공되고, 서비스 목적이 사회적 욕구(social needs)와 사회적 관계(social relationship)의 효과적 조직에 따라 욕구충족의 정도가 결정되는 성질의 욕구를 겨냥하며, 서비스 제공 동기가 이윤 추구와 같은 경제적 동기가 아니라 상부상조 또는 이타주의와 같은 사회적 동기라고 정의하였다(정경희 외, 2006). 서비스 내용에 있어 집합적이고 사회적 성격이 강하다는 것은 비공식적 방법을 통한 해결보다는 사회 전체의 집합적 노력을 통한 문제 해결에 초점을 두고 있다는 점에 착안한 것으로 볼 수 있다. 그 결과 서비스의 기본 성격이 공익적이고 이타주의적 성격을 기저에 두게 된다. 따라서 공공재로서 사회서비스의 공급에 있어 공공의 다양한 형태의 개

입과 관리를 전제로 하는 사례가 사회적으로 자연스럽게 수용되고 있다. 최근 국내에서도 사회서비스 공급주체의 다변화 노력의 일환으로 영리기업의 유입 방안이 적극적으로 논의되고 있기는 하지만, 여전히 사회서비스의 기본 특성은 다분히 공공적 성격을 갖고 있음에 대해서는 반론의 여지가 없을 것이다.

한편, 서비스 이용자와 제공자 간의 관계적 성격이 서비스 제공과정의 일차적 중요성을 갖고 있어 인적 자원의 전문성과 그것을 구성하는 조직 및 체계가 사회서비스 공급의 핵심 요소가 된다. 아울러 서비스 제공과정에서 도구적 노동뿐만 아니라 서비스 대상자에 대한 염려와 배려, 보살핌과 애정과 같은 정서적 개입이 강력하게 작용하기도 한다. 아울러 사회서비스가 일반 서비스와 대비되는 또 다른 특징은 사회적 욕구 충족에 초점을 두고 있다는 점이다. 개인적 차원의 단순 욕구 충족보다는 사회구성원 개개인의 사회적 역할과 관련된 욕구 충족을 목적으로 한다. 이때 사회적 욕구는 사회적 규범과 합의에 의해서 결정되기 때문에 시대적, 사회경제적 여건에 따라 사회적 욕구의 규정 범위가 욕구 범위를 결정하게 된다(강혜규 외, 2012). 우리나라에서도 사회서비스 욕구는 과거, 공공부조의 보완적 서비스로서 주로 요보호 대상자의 욕구에 초점을 맞춰지기도 하지만 최근 보편적인 시민의 욕구로 사회서비스의 대상을 확장하고 있으며, 서비스의 목적도 보호와 치료 중심에서 예방과 삶의 질 향상으로 변화하고 있다.

사회서비스는 학자에 따라 또는 정책집행 주체의 정책이념이나 정책실행 방식에 따라 다양한 개념적 접근이 시도된 바, 합의된 정의를 제시하기 어렵다. 그러나 새롭게 등장된 서비스 분야라기보다는 기존 복지부문 서비스를 포괄하여 교육, 문화, 보건 등 공공부문에서 공급자 지원방식을 주로 하여 서비스가 전달되어 왔고, 최근에는 돌봄서비스를 중심으로, 체육이나 오락, 여가, 환경 등의 보다 다양한 광의의 접근을 시도하고 있다. 또한 서비스의 지원방식 및 전달체계에 있어서도 바우처와 같은 수요자 지원방식을 동시에 적용하는 등 제도의 포괄범위가 확대, 다양화 되는 특징을 갖고 있다.

서비스의 제공 주체나 공급방식, 대상자와 서비스 내용 등에 따라 최협의의 사회서비스에서부터 광의의 개념으로 정의되기도 하며, 광의의 사회서비스는 사회정책과 구분이 어려운 수준의 광범위한 영역을 포괄한다. 현 시점에서 사회서비스 부문 연구자나 정책담당자가 각자의 관점에 따라 다양한 개념화가 이루어지고 있으며, 획일적으로 통용되는 사회서비스의 정의를 찾기는 어렵다.

국가마다 제도의 발달수준에 따라 광의 혹은 협의의 개념으로 활용되고 있다고 보는

것이 보편적인데, 대체로 사회서비스 제도의 발전기에는 사회서비스 범위가 보다 폭넓게 설정되는 경향이 있고, 발전기 이후에는 서비스 영역을 세분화하는 추세이다. 일례로 영국에서 사회서비스(social services)는 소득보장, 보건, 고용, 주거, 교육 등으로 포함하는 광의의 사회정책 영역을 일컬었으며, 대인사회서비스(personal social services)의 경우 이와 구분되는 제6의 서비스로서 협의의 사회서비스를 의미하고, 인구고령화의 진전과 함께 현재는 사회적 돌봄(social care)의 개념으로 주로 통용되고 있다.

최근 한국의 사회서비스 관련 법률적 배경을 살펴보면 사회서비스 확대 논의과정에서 협의의 사회복지 분야를 광의의 사회정책 영역으로 확대하는 방향성이 감지되고 있으며, 이는 범부처가 관여하는 개정 사회보장기본법 상의 사회서비스의 개념에서도 뚜렷하게 나타나고 있다. 2000년대 중반 이후, 사회복지 부문을 광의의 사회정책 영역으로 확대하기 위해 사회투자정책과 연계하여 추진하는 과정에서 사회서비스 논의가 촉발된 배경이 있는 바, 정부의 공식 문건에서 사회서비스 개념이 처음 언급된 것은 2006년도 기획예산처 주도의 부처 합동보고서의 「사회서비스 확충전략」이었다. 이후 사회서비스에 대한 법률적 정의는 「사회적기업육성법」에 최초로 포함되었으며, 「사회서비스이용및이용권관리에관한법」, 그리고 최근 개정된 「사회보장기본법」에 사회서비스에 관한 명시적 규정이 제시되어 있다.

〈표 2-1-1〉 사회서비스 관련 법률의 개념규정 변화

주요 법률	관련 법 내 '사회서비스'의 개념
사회적기업육성법 (2007. 7)	"사회서비스"라 함은 교육·보건·사회복지·환경 및 문화 분야의 서비스 그밖에 이에 준하는 서비스로서, 대통령이 정하는 분야의 서비스(보육서비스, 예술·관광 및 운동서비스, 산림 보건 및 관리 서비스, 간병 및 가사지원서비스, 그 밖에 노동부장관이 법에 따른 사회적기업육성위원회의 심의를 거쳐 인정하는 서비스)
사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 (2011. 8)	"사회서비스"란 「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 의미
사회보장기본법 (2012. 1 개정)	"사회서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야 에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

이와 같은 법적 위상의 변화는 사회서비스의 대한 정책적 관심이 증폭되면서 개정 사회보장기본법을 통해 사회서비스 부문의 체계적인 정책 추진 기반을 마련하고, 사회보장의 제도적 틀에서 사회서비스영역을 명문화하는 성과를 거둔 것으로 평가할 수 있다. 그러나 사회보장기본법 상에 제시된 사회서비스의 포괄 범위는 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화에서 환경을 아우르는 포괄적 접근을 시도하는 반면, 이를 실행하기 위한 수단은 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원이라는 부분적이고 제한적이거나, 포괄적 분야의 핵심 기능과 합치되기 어려운 기능 및 수단을 제시하고 있어 향후 구체적 정책실행 방안을 모색하는 과정에서 적지 않은 논란이 상당기간 지속될 것으로 예측된다.

제2절 사회서비스 수요 실태조사의 개요

1. 조사의 준비

2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사의 가구용 수요 실태조사를 위한 조사설계는 본 실태조사의 연구진에 의해 기획되었다. 이에 우선, 향후 사회서비스 부문에 대한 국민적 욕구와 잠재 및 유효 수요의 파악을 위한 시계열 자료로서 추적, 집적 관리가 가능할 수 있도록 조사표를 설계하였다. 또한 기존 실태조사의 단편적 서비스 이용 희망 의향을 파악하던 방식과 차별화될 수 있도록 중범위 수준에서 사회서비스 욕구를 파악하였으며, 이때 가구특성과 가구생애주기를 최대한 고려하고자 하였다. 중범위 수준의 사회서비스라 함은 개정 사회보장기본법 상의 사회서비스 포괄영역을 세부 프로그램 단위가 아닌 서비스 욕구 범주로서 고려하는 작업이 되었다.³⁾

수요 실태조사의 조다단위로써 가구 내 응답자는 가구주를 원칙으로 하였다. 가구주는 가족의 생계를 책임지는 사람으로 하며, 가구원을 대표하여 개별 가구원의 특성을 상세히 파악하고 있어 가구원 관련 사항을 응답할 수 있는 경우 조사에 참여할 수 있도

3) 개정 사회보장기본법 상의 사회서비스는 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 제 분야에서 인간다운 생활 보장을 위한 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 사회서비스로 규정하고 있음.

록 하였다. 따라서 행정서류상, 세대주 또는 호주를 의미하는 것은 아니므로 주로 가구주의 배우자인 경우가 대부분이었다.

현장 실사는 외부 전문조사업체에 위탁으로 이루어졌다. 조사의 필요성과 실시에 따른 정책적 함의를 충분히 공유하여 조사가 진행될 수 있도록 조사업체의 현장 조사원에 대한 교육은 한국보건사회연구원의 연구진에 의해 직접 수행되었다. 조사표에 대한 상세한 설명과 이해를 위한 role-play 등을 실시하였으며, 교육대상은 조사원뿐만 아니라 조사업체에서 자료입력, 오류검증, 자료분석 등 실제 본 조사업무에 투입되는 모든 인력을 대상으로 실시하였다.

이후 약 일주일간 대전, 광주, 부산, 대구, 강원, 제주 등 6개 지방 실사 면접원에 대한 순회교육이 진행되었으며, 교육이 완료된 지사에서부터 순차적으로 조사가 개시되었다. 조사원의 모집 및 실사팀의 구성과 운영 등의 사항은 조사업체에서 일괄 진행하도록 하였다. 현지조사는 이로부터 약 45일간 이루어졌다. 조사원들이 조사표에 대한 이해도가 점증적으로 개선되는 조사 초기단계에는 연구진에 의한 조사진행 과정의 지도, 감독이 철저하게 이루어지도록 하였다. 또한 조사팀과 조사지역 행정기관 및 주민과의 협조체제를 유지할 수 있도록 조사원은 보건복지부의 협조공문을 항상 소지하도록 하였다. 공문에는 본 실태조사의 취지, 조사기간, 통계처리를 위한 개인정보 보호 등의 내용이 포함되었다.

2. 표본설계

연구진이 설계한 조사표를 기초로 사전 훈련된 전문조사원이 조사대상 가구를 직접 방문하는 직접 면접조사로 방식으로 가구조사가 진행되었다.

사회서비스 수요 실태조사는 총 4,000 표본을 목표로 조사를 설계하였는데, 4,000개의 전체 표본 중에서 1,200개의 표본은 보건복지부 사회서비스정책관실의 공식 자료 공개요청에 따른 한국보건복지정보개발원의 자료 협조를 통해 사회서비스 전자바우처 서비스 이용 경험이 있는 표본으로 임의할당 하였다. 나머지 2,800 표본은 2013년 6월 기준 사회서비스 잠재수요 계층으로 일반가구를 목표 모집단으로 하여 안전행정부 주민등록인구통계 자료 중 전국 세대 분포 자료를 표집틀로 활용하였다.

사회서비스 전자바우처 서비스 이용경험이 있는 표본과 일반가구 표본의 비율을

3:7로 강제 할당한 이유는 본 실태조사의 주요 과업 중의 하나로서 사회서비스 전자바우처 사업을 비롯한 보건복지부 사회서비스정책에 대한 정책만족도 평가가 포함되어 있었기 때문이다.

가. 모집단 층화

일반가구로서 조사 모집단은 2013년 6월 기준 사회서비스 잠재수요 계층으로서 일반 국민 전체가 된다. 정부지원 사회서비스 제공 대상자 선정기준에 부합되는 소득이나, 질병 및 장애 여부, 가족구성 상의 특이 사항 등을 고려하지 않고 일반가구 전체를 조사 모집단으로 하는 것은 향후 사회서비스의 산업화 추진과정에서 가시화될 수 있는 일반가구 차원에서의 보편적 사회서비스 수요를 파악할 수 있도록 설계하기 위함이다. 표본 추출틀은 안전행정부 주민등록인구통계 자료 중 전국 세대 분포(2013년 6월 기준)를 사용하였다.

한편, 사회서비스 전자바우처 이용 경험 표본의 경우, 본 연구용역의 발주부처인 보건복지부 사회서비스정책과와 협의하여 2013년 4월 30일을 기준으로 한국보건복지정보개발원에서 관리하고 있는 7개 사회서비스 전자바우처 이용경험자 및 이용 가구를 표집 대상으로 하였다. 표집 대상 7개 사회서비스 전자바우처 사업에는 노인돌봄종합서비스, 산모·신생아도우미지원사업, 가사간병방문사업, 장애인활동지원사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업, 지역사회서비스투자사업 등이 포함되었다.

〈표 2-2-1〉 일반가구 및 사회서비스 전자바우처 이용 경험가구의 모집단 분포

(단위: 가구)

지역	일반가구 (세대 수)	사회서비스 전자바우처 이용 경험 표본						
		노인돌봄 종합서비스	장애인 활동지원	산모신생아 도우미	가사간병 방문사업	발달재활 서비스	언어발달 지원사업	지역사회 서비스 투자사업
서울	4,181,577	3,543	12,857	10,334	1,042	11,041	252	67,623
부산	1,398,062	3,008	4,170	4,085	1,035	4,298	74	47,809
대구	954,909	1,766	2,885	4,658	565	3,993	67	40,851
인천	1,108,281	1,666	2,936	4,274	581	4,384	97	38,276
광주	559,606	2,588	2,056	2,348	545	2,537	56	28,681
대전	580,723	1,082	2,393	2,658	271	3,131	73	39,635

지역	일반가구 (세대 수)	사회서비스 전자바우처 이용 경험 표본						
		노인돌봄 종합서비스	장애인 활동지원	산모신생아 도우미	가사간병 방문사업	발달재활 서비스	언어발달 지원사업	지역사회 서비스 투자사업
울산	427,102	444	674	1,348	289	1,435	20	14,698
세종	47,994	83	76	92	26	97	3	1,620
경기	4,675,231	6,432	10,369	17,010	1,662	16,382	292	125,599
강원	660,846	2,411	1,311	2,206	704	2,095	50	27,873
충북	639,082	1,582	1,658	2,604	413	2,421	60	29,148
충남	850,636	2,735	1,735	2,931	609	2,470	116	33,606
전북	763,138	4,454	1,802	3,221	1,493	3,251	78	31,779
전남	812,667	4,808	1,863	2,640	1,223	2,801	53	37,317
경북	1,131,718	4,691	2,027	4,703	885	4,507	93	51,152
경남	1,310,249	4,027	2,800	4,941	999	5,390	91	43,288
제주	235,239	732	608	1,338	257	1,963	17	15,086
소계	20,337,060	46,052	52,220	71,391	12,599	72,196	1,492	674,041

나. 표본규모 및 배분원칙

본 조사의 경우 앞서 설명한 대로 사회서비스 부문에 대한 전체 국민의 잠재수요 파악을 위한 일반가구 전체를 모집단 대상으로 하되, 사회서비스 전자바우처의 이용 경험 여부에 따라 사회서비스 정책에 대한 노출정도와 인지수준, 정책수행 과정에 대한 의견 등에 있어 차이가 있을 수 있으므로, 비경험자 조사표본과 서비스 이용 경험표본의 비율을 7:3으로 조정하였다. 이에 따라 조사 예산의 규모 내에서 전체 4,000 표본을 7개 서비스 이용자와 비경험자로 구분하여 제곱근비례할당을 이용하여 배분하였으며, 일반가구의 경우, 2013년 6월 기준 안전행정부의 주민등록 인구통계 자료(세대수 기준)를 표본 추출틀로 활용하여 지역을 층화변수로 활용해 제곱근 비례배분방식으로 표본을 할당하였다.

한편, 사회서비스 전자바우처 이용경험 표본의 경우에는 전술한 바와 같이 2013년 4월 30일 기준, 한국보건복지정보개발원의 사회서비스 전자바우처 이용 경험자 명부를 활용하였으며, 서비스이용별로 특성을 추정하는 것이 목적이므로 각 서비스 이용자별 특성 비율에 대한 허용오차가 $\pm 7\%$ 이내가 되도록 지역별로 제곱근비례할당을 실시하였다.

〈표 2-2-2〉 표본배분 및 제공근 비례할당 결과

지역	비경험 표본	사회서비스 전자바우처 이용 경험 표본							계
		노인돌봄 종합서비스	장애인 활동지원	산모신생아 도우미	가사간병 방문사업	발달재활 서비스	언어발달 지원사업	지역사회 서비스 투자사업	
서울	341	13	24	17	13	17	18	14	116
부산	197	12	14	11	13	11	10	12	83
대구	163	9	11	11	9	11	9	11	71
인천	175	9	12	11	9	11	11	10	73
광주	125	11	10	8	9	8	9	9	64
대전	127	7	10	9	6	9	10	11	62
울산	109	5	6	6	7	6	5	6	41
세종	36	2	2	2	2	2	2	2	14
경기	360	17	22	22	16	21	20	19	137
강원	135	11	8	8	10	8	8	9	62
충북	133	9	9	9	8	8	9	9	61
충남	154	11	9	9	10	8	12	10	69
전북	146	15	9	10	15	9	10	9	77
전남	150	15	9	9	14	9	8	10	74
경북	177	15	10	12	12	11	11	12	83
경남	191	14	11	12	12	12	11	11	83
제주	81	6	5	6	6	7	5	7	42
합계	2,800	181	181	172	171	168	171	171	1,212

다. 가구 및 조사대상자 추출 방법

일반가구 모집단의 경우, 조사대상자 및 조사대상 가구를 추출하기 위해 행정구역상의 읍/면/동을 조사구 단위(unit)로 활용하였으며, 일반 가구 모집단 현황에 맞게 동읍면 지점을 선정한 후 선정지점으로부터 랜덤하게 대상가구를 확보하는 방식으로 진행하였다. 시도내 할당된 읍/면/동을 계통추출하여, 조사지점을 1차로 선정한 후 선정된 조사지점(동)에서 10가구를 계통 추출법을 활용하였다.

한편, 사회서비스 전자바우처 이용 경험 대상자 집단의 경우, 보건복지부의 협조 하에 한국보건복지정보개발원으로부터 사회서비스 전자바우처 서비스 이용자 주소 명부를 확보하여 이용자 거주지 크기별로 유효표본이 확보되도록 권역과 지역크기(대도시 vs 중소도시 vs 농어촌지역)를 고려하여 계통 추출방식으로 대상자를 추출하였다.⁴⁾

4) 추정식 참고: 전체 모비율은 다음과 같이 추정

3. 조사의 진행

사회서비스 이용 경험자와 비이용자로 나누어 진행되는 수요조사는 가구방문 면접 조사로 진행되었다. 이용 경험자 조사의 경우, 조사 대상가구가 리스트에 제공된 정보와 동일한지 여부를 확인한 후 조사를 진행하였으며, 서비스를 경험한 이용자 중 설문 응답이 불가능한 아동이나 노인, 장애인 등에 한해, 주 양육자(보호자)를 대상으로 하였다. 표준화된 응답자 접촉 가이드라인을 활용한 사전 전화 접촉을 통해 조사 가능 시간을 확인한 뒤, 약속된 시간에 방문 조사를 실시하였다.

한편, 조사대상 리스트가 제공되지 않는 서비스 비이용자(일반가구)의 경우, 선정된 조사지점 내 10가구를 추출하여 적격 대상 가구조사를 진행하였다. 비이용 가구 역시, 주 응답대상을 가구주나 주양육자로 특정하고 조사를 진행하였으며, 가구 내에 적격 조사 대상자가 없는 경우, 해당 가구를 기준으로 앞뒤 인접 가구로 대체하여 접촉하였다.

제3절 조사 대상자의 일반적 특성

사회서비스 수요 실태조사 결과는 수집된 자료의 에디팅 및 검증절차를 거쳐 총 4,038가구(서비스 이용 경험자 1,238가구, 일반가구 2,800가구)의 완료 사례에 대해

$$\hat{p} = \sum_{h=1}^{17} \sum_{s=1}^7 w_{sh} \hat{p}_{sh}$$

\hat{p}	특정 변수에 대한 모비율 추정치
\hat{p}_{sh}	특정 변수에 대한 (s, h) 셀의 모비율 추정치
w_{sh}	(s, h) 셀의 가중치

- 전체 모비율의 표본오차 = $1.96 \times \sqrt{\hat{V}(\hat{p})}$

- 서비스별 특성에 대한 비율 및 분산 추정식

$$\hat{p}_s = \sum_{h=1}^{17} w_{hs} \hat{p}_{hs} \quad \hat{V}(\hat{p}_s) = \sum_{h=1}^{17} w_{sh}^2 \left(\frac{N_{sh} - n_{sh}}{N_{sh}} \right) \frac{\hat{p}_{sh}(1 - \hat{p}_{sh})}{n_{sh}}$$

- 95% 신뢰구간: $\hat{p}_s \pm 1.96 \times \sqrt{\hat{V}(\hat{p}_s)}$

$\hat{V}(\hat{p})$	모비율에 대한 분산
$\hat{V}(\hat{p}_s)$	서비스별 모비율에 대한 분산

최종 분석을 수행하였다.⁵⁾

조사대상 가구의 특성은 <표 2-3-1> 과 같다. 가구생애주기별 구성을 살펴보면, ‘노인(단독)가구’가 21.0%로 가장 많았으며 ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전(14.7%)’, ‘경제활동자녀 동거 및 비동거기(14.4%)’ 순으로 높았다. 가구원 수는 35.0%의 응답 가구에서 4명, 21.1%는 3명인 것으로 나타났다. 가구 유형으로는 ‘부부+자녀(조카)’의 2세대로 구성된 가구가 57.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘1인 가구(17.6%)’, ‘부부가구(13.9%)’ 순이었다. 가구의 월평균 소득은 ‘200~300만원 미만’인 경우가 25.6%였으며, ‘300~400만원 미만’으로 응답한 경우가 22.6%였다. 조사대상 가구의 42.7%가 ‘중소도시’, 42.5%가 ‘대도시’로 나타났다.

<표 2-3-1> 조사대상 가구의 제 특성

(단위: %, 가구)

	전 체 (N=4,038)	표본 구분	
		서비스 이용 할당 표본 (n=1,238)	일반 가구 표본 (n=2,800)
가구생애주기			
미혼가구	6.9	3.0	10.4
첫 자녀 출생 전	2.8	0.4	4.9
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	14.7	27.7	3.3
첫 자녀 초등학교 재학기	12.0	16.9	7.6
첫 자녀 중고등학교 재학기	12.9	11.3	14.4
첫 자녀 대학 교육기	11.4	4.4	17.5
비경제활동 자녀 동거기	3.6	5.5	2.0
경제활동자녀 동거 및 비동거기	14.4	9.4	18.8
노인(단독)가구	21.0	21.0	20.9
기타(이혼 단독가구 등)	0.3	0.4	0.1
가구원 수			
1명	17.6	19.0	16.3
2명	17.7	10.9	23.7
3명	21.1	23.9	18.6
4명	35.0	33.5	36.2

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

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

	전 체 (N=4,038)	표본 구분	
		서비스 이용 할당 표본 (n=1,238)	일반 가구 표본 (n=2,800)
5명 이상	8.7	12.7	5.2
가구유형			
(한)조부모+부모+자녀	4.1	6.8	1.8
부부+자녀(조카)	57.5	58.7	56.5
한부모+자녀	5.5	7.7	3.5
(한)조부모+손자녀	0.6	1.0	0.2
부부(부부+부부의 형제자매)	13.9	5.8	21.0
1인 가구	17.6	19.0	16.3
기타	0.8	1.1	0.6
가구 월평균 소득			
100만원 미만	15.4	26.3	5.7
100~200만원 미만	21.6	20.3	22.8
200~300만원 미만	25.6	26.0	25.3
300~400만원 미만	22.6	17.4	27.2
400만원 이상	14.7	9.9	19.0
거주 지역 특성			
대도시	42.5	45.0	40.3
중소도시	42.7	41.7	43.5
농어촌	14.8	13.3	16.1

다음으로 조사대상 가구의 건강상태를 살펴보면, 전체의 78.9%가 장애가 있는 가구원과 함께 거주하는 것으로 나타났다. 12세 미만 아동, 노인 가구원, 장애 가구원으로 구분하여 돌봄 가구원이 있는 가구의 특성에 대해 살펴본 결과, 12세 미만 아동이 있는 가구 중 36.5%가 ‘일주일 대부분, 하루 8시간 이상’ 돌봄이 필요한 것으로 나타났다. 노인 가구원의 경우, 절반 이상의 가구에서는 일상생활을 혼자 수행할 수 있는 것으로 나타났으나, 7.5%는 ‘모든 일상생활에서 도움이 필요’한 것으로 확인되었다. 조사대상 가구의 35.8%가 ‘맞벌이 가구’였으며, 13.0%는 ‘기초생활보장제도 수급가구’로 밝혀졌다.

〈표 2-3-2〉 조사대상 가구의 건강상태 및 도움필요 정도

(단위: %)

	전 체 (N=4,038)	표본 구분	
		서비스 이용 할당 표본 (n=1,238)	일반 가구 표본 (n=2,800)
장애 가구원의 유무			
있음	21.2	42.3	2.3
없음	78.9	57.7	97.7
12세 미만 아동 돌봄 필요 정도 ¹⁾			
일주일 대부분, 하루 8 시간 이상 필요	36.5	38.1	34.9
일주일 대부분, 하루 4 시간 미만 필요	21.7	22.9	20.5
일주일, 밤시간에 지속적·반복적 도움 필요	1.5	1.9	1.2
일주일, 낮과 밤 모두 다른 사람의 도움 필요	3.4	3.4	3.4
주말 동안 다른 사람의 도움 필요	1.9	1.1	2.7
비정기적으로, 경우에 따라 도움 필요	34.9	32.7	37.4
노인가구원의 일상생활 도움 필요 정도 ¹⁾			
모든 일상생활 혼자 수행 가능	41.0	34.4	48.7
대부분의 일상에서 혼자 수행 가능	22.2	22.5	21.8
대부분의 일상생활에서 도움 필요	18.4	22.0	14.3
일부의 일상생활에서 도움 필요	10.9	12.4	9.3
모든 일상생활에서 도움 필요	7.5	8.8	6.0
장애가구원의 일상생활 도움 필요 정도 ¹⁾			
모든 일상생활 혼자 수행 가능	9.1	9.0	9.1
대부분의 일상에서 혼자 수행 가능	16.6	15.4	18.6
대부분의 일상생활에서 도움 필요	36.6	40.5	30.0
일부의 일상생활에서 도움 필요	20.7	18.6	24.3
모든 일상생활에서 도움 필요	17.1	16.5	18.0
가구 특이 사항 ²⁾			
맞벌이 가구	35.8	26.3	44.1
주말부부 가구	1.4	1.7	1.1
기러기 가족	0.0	0.1	0.0
다문화 가구	0.5	0.8	0.3
기초보장 수급가구	13.0	26.5	1.1

주: 1) 해당 가구원(12세 미만 아동, 노인, 장애가구원)이 있는 경우만 분석에 포함하였음.

2) 조사대상 전체 대비 가구 유형별 출현율을 제시한 것임.

마지막으로 조사대상 가구의 경제적 특성을 살펴보면, 전체 조사대상 가구의 월평균 가구소득은 310.7만원으로 대도시 거주가구가 323.5만원으로 가장 높았으며, 중소도시(302.9만원), 농어촌(296.3만원) 순이었다. 생애주기별로는 미혼가구가 368.7만원으로 가장 소득수준이 높은 것으로 확인되었으며, ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학 전’에 놓인 가구의 경우 243.7만원으로 가장 낮았다. 월평균 가구지출은 전체 가구 평균 319.9만원으로 소득 대비 지출 규모가 평균 9만원 가량 많은 것이 확인되었다. 가

계 총 부채액의 경우 평균 1,494.3만원으로 나타났다. 중소도시에 거주하고 있는 가구가 1,718.0만원으로 가장 높았으며 농어촌의 경우 795.7만원으로 가장 적은 수준이었다. 생애주기별로 부채액은 ‘노인(단독)가구’에서 1,929.3만원으로 가장 높았으며, ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전’에 놓인 가구에서 1,074.5만원으로 가장 낮았다.

〈표 2-3-3〉 가구 및 가구주 특성별 경제적 특성

(단위: 만원)

	월평균 가구소득	월평균 가구지출	총가계 부채액
전 체	310.7 (339.40)	319.9 (2,732.76)	1,494.3 (4,566.34)
거주 지역 특성			
대도시	323.5 (413.68)	251.3 (138.96)	1,513.1 (4,526.09)
중소도시	302.9 (178.50)	246.1 (139.72)	1,718.0 (5,118.81)
농어촌	296.3 (440.82)	229.4 (124.63)	795.7 (2,430.66)
생애주기별			
미혼가구	368.7 (166.63)	292.2 (129.27)	1,722.0 (4,718.46)
첫 자녀 출생 전	298.2 (191.94)	235.3 (137.63)	1,187.5 (2,452.21)
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	243.7 (165.86)	205.0 (131.93)	1,074.5 (3,747.09)
첫 자녀 초등학교 재학기	333.27 (854.63)	230.0 (131.30)	1,263.4 (3,884.21)
첫 자녀 중고등학교 재학기	303.9 (172.24)	436.8 (4,368.30)	1,158.5 (2,716.75)
첫 자녀 대학 교육기	324.61 (194.97)	257.2 (152.27)	1,565.5 (4,168.64)
경제활동자녀 동거 및 비동거기	300.3 (170.32)	379.0 (3,697.01)	1,606.8 (6,095.59)
노인(단독)가구	332.8 (173.07)	384.1 (3,431.51)	1,929.3 (5,085.84)

주: 분석대상이 경제적 특성(소비, 지출, 부채액)에 따라 상이한 경우, 가장 많은 사례수를 제시하였음.



제3장

2013년도 사회서비스 수요 실태 분석 결과

제1절 사회서비스 영역별 이용 현황

제2절 사회서비스 영역별 욕구 현황

제3절 사회서비스 정책관련 의견

제4절 사회서비스 이용과 일상생활의 변화

제5절 주요 사회서비스 사업의 수요 예측 전망 예시

제1절 사회서비스 영역별 이용 현황

사회서비스 수요 실태조사의 출발은 일상생활에서 사회서비스에 얼마나 노출이 되었는지, 이용경험이나 이용현황은 어떠한가를 살펴보는 것이었다. 포괄적 개념의 사회서비스를 어떠한 형태로 규정하고 접근하는가에 따라 서비스 이용 실태에 관한 접근이 달라질 수 있다. 이에 따라 본 조사의 실시시점에서 지난 1년간(2012.8.1.~2013.7.31) 서비스 이용 현황을 구체적으로 살펴보기 위해, 사회서비스를 서비스의 특성에 따라 11개의 영역에 걸쳐 130개 세부 서비스(기타서비스 제외)로 유형화 하였다. 그리고 <표 3-1-1>에서 제시한 「사회서비스 영역별 세부 서비스 분류표」에 근거하여 사회서비스 영역별, 세부 서비스별 이용 실태를 분석하였다.

<표 3-1-1> 「사회서비스 영역별 세부 서비스 분류표」

	민간서비스	정부제공 서비스
A. 상담: 일상생활 및 정서지원서비스	101. 전문 상담서비스(개별상담, 집단상담) 102. 사례관리 서비스 103. 돌봄가족원(부양자) 지원 서비스 104. 가족 상담 서비스(부모상담, 부부상담 등) 105. 위기가정 문제 관련 지원·상담 서비스 106. 폭력·학대관련 상담 서비스 (아동학대방임 노인학대 성폭력 가정폭력 등) 991.기타	151. 정신건강증진센터 152. 알코올 또는 약물중독, 게임중독 상담센터 153. Wee프로젝트 이용 (학교부적응 및 위기에 처한 학생 상담) 154. 청소년 게임중독 치료 서비스 155. 아동청소년 심리지원 서비스
B. 재활 및 자립생활지원 서비스	201. 장애인단·관정 서비스 202. 신체적 재활 서비스(물리치료, 작업치료 등) 203. 직업재활 서비스 204. 사회심리재활 서비스 205. 음악·놀이·미술 등 특수 심리치료 206. 언어치료 207. 알코올·약물중독 치료 및 재활 208. 수화 서비스 992. 기타	251. 발달재활서비스 252. 지역사회중심 재활사업 253. 시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달 지원 서비스
C. 성인 돌봄 및 일상생활	301. 주간보호·야간보호·주간보호·단기보호 302. 간호 및 간병서비스(일반) 303. 방문목욕 304. 복지용품 급여/ 보장구 지급	351. 노인돌봄 종합서비스(바우처) 352. 노인돌봄 기본서비스 353. 장애인 활동지원 서비스(바우처) 354. 산도신생아 도우미 서비스(바우처)

지원서비스	305. 산후조리서비스(일반)1051 306. 활동보조 서비스(일반) 307. 일상생활지원 서비스 (가사서비스, 목욕, 이·미용, 심부름, 차량지원, 이동지원) 308. 식사제공 서비스 (급식서비스, 경로식당, 밀반찬배달) 993.기타	355. 가사간병 방문서비스(바우처) 356. 장기요양보험: 재가급여/시설급여/ 기타 재가급여 357. 독거노인 응급안전 돌보미 358. 취약농가 인력지원: 영농도우미, 가사도우미 359. 국가유공자 재가복지 지원 서비스 360. 장애대학생 도우미지원
D. 아동 보육 및 보호서비스	401. 재가 아이돌봄 서비스(0~5세, 도우미 를 가정으로 파견하는 형태) 402. 시설 아이돌봄 서비스(0~5세, 돌봄시 설에 직접 아동이 방문하는 형태) 403. 재가 아동돌봄 서비스(6~12세, 도우 미를 가정으로 파견하는 형태) 404. 방과후 아동돌봄 서비스(6~12세, 돌 봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태) 405. 장애아동 돌봄 406. 청소년 공부방 및 방과후 프로그램 (시설기관의 청소년 문화놀아오락프로그램) 407. 아동·청소년 보호 및 자립 지원 서비스 408. 학교부적응, 위기청소년 지원 994. 기타	451. 방과후 어린이집 이용(보육료 지원, 만12세 이하 취학아동) 452. 어린이집 이용 (보육료 지원, 만0~2세, 누리과정, 장 애아 무상/시간연장형 보육료 지원) 453. 아이돌보미 서비스 454. 장애아가족 양육 지원 455. 초등 돌봄교실 456. 방과후학교 자유수강권 457. 아동임양 관련 서비스
E. 보건의료 및 건강관리	501. 건강관리서비스 502. 운동처방서비스 995. 기타	551. 산전후 건강관리사업(고운맘카드) 552. 보건소 건강증진 방문 보건 서비스 / 지역사회 통합 건강증진 사업 553. 임신부 및 영유아영양플러스 서비스 554. 보건소 금연클리닉 555. 마더세이프 전문상담센터: 인공임신 중절예방
F. 교육, 정보제공 및 역량개발	601. 아동 학습지원 서비스 602. 장애아동 (특수)교육 603. 성인 평생교육 및 사회교육 604. 부모교육 605. 교육관련 상담, 평가 및 정보제공 606. 노후설계지원 서비스 607. 세무관련 서비스 608. 법률지원 서비스 609. 진학 및 진로상담 996. 기타	651. 아동인지능력 향상서비스(바우처) 652. 유치원이용(유아학비지원- 만3~4세, 누리과정 교육비, 다문화 교육비지원) 653. 국립특수학교 및 특수학급 지원 654. 여성장애인 교육 지원 서비스 655. 가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률 지원 서비스 656. 중장기복무 제대군인 법률 구조 지원 서비스
G. 직업훈련, 취업지원 등 고용지원서비스	701. 구직·일자리 알선 702. 간병관련 일자리 지원 703. 가사지원 관련 일자리 지원 704. 자영자 창업지원 705. 직업기능 교육 및 훈련 706. 근로의욕고취 및 근로관련 심리상담· 사회적 지원 997. 기타	751. 정부일자리사업(노인일자리/공공근로 /자활근로) 752. 대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용 753. 장애인행정도우미지원 및 장애인복지 일자리 지원 754. 시각장애인안마사 파견사업 755. 중증장애인 직업재활지원 756. 여성세로일하기센터: 경력단절여성 취업지원 757. 제대군인 직업교육훈련 바우처 758. 출소자를 위한 직업훈련 서비스
H.	801. 대규모 생활시설 거주를 통한 일상	851. 장애인생활시설 실비 입소 이용료 지원

주거보호 및 지원서비스	생활 지원 802. 20명 이내 소규모 그룹홈 등 공동생활가정 의 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원 803. 일시보호(일시보호시설, 쉼터 등) 804. 주거비 지원 998. 기타	852. 요보호 아동을 위한 그룹홈 거주 853. 폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스 854. 주택 바우처
I. 문화 및 여가서비스	901. 문화/예술 서비스 902. 체육/스포츠 서비스 903. 여행/관광 서비스 999. 기타	951. 어르신 문화프로그램운영: 지방문화원 952. 여행 바우처 953. 문화 바우처 954. 스포츠 바우처
J. 지역사회서비스 및 기타	1001. 자원봉사자 양성 및 참여 1002. 사회복지관 9910. 기타	1051. 지역사회서비스 투자사업(바우처) 1052. 드림스타트(지역사회 중심 아동통합 서비스지원) 1053. 지역아동센터 이용(아동 방과후 돌 봄 외 기타 프로그램) 1054. 건강가정지원센터 1055. 방과후 아카데미 이용(청소년 수련 시설, 청소년 문화의 집 등) 1056. 다문화가족 지원센터 1057. 여성장애인 어울림센터(상담, 법률 지원, 의료서비스 연계 등) 1058. 노인보호 전문기관(학대노인 대상 법률지원, 보호, 상담 등) 1059. 노인여가복지시설(노인정, 경로당 등)
K. 환경	1101. 청소 및 환경정비 서비스 1102. 방역서비스 1103. 환경 가꾸기(숲가꾸기, 텃밭 운영 등) 1104. 냉난방 지원서비스(무더위쉼터) 9911. 기타	1151. 사회복지시설 재생에너지 보급 사업 1152. 저소득층 에너지 효율 개선사업 1153. 주택 옥내 급수관 개량지원

전반적인 사회서비스 영역별 이용 경험률을 살펴본 결과, 지난 1년간 돌봄과 관련한 서비스 영역의 ‘성인돌봄 및 일상생활 서비스’의 이용률이 22.4%로 가장 높게 나타났으며, ‘아동 보육 및 보호 서비스’는 13.0%였다. 다음으로는 ‘재활 및 자립지원 서비스(7.9%)’, ‘지역사회서비스 및 기타 서비스(6.5%)’, ‘보건의료 및 건강관리 서비스(5.2%)’, ‘교육, 정보제공 및 역량개발 서비스(4.9%)’, ‘문화 및 여가 서비스(2.4%)’, ‘고용 지원 서비스(1.4%)’순이었으며, ‘상담(일상생활 및 정서지원) 서비스(0.9%)’, ‘주거보호 및 지원서비스(0.5%)’, ‘환경 서비스(0.3%)’는 1% 미만의 낮은 서비스 이용률을 보여주고 있다. 서비스 이용자가 이용한 평균 서비스 개수는 0.7개인 것으로 나타났다.

앞서 조사개요에서 살펴보았듯이 조사 설계 시 2012년 9월 기준 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사

업)를 전체 표본의 30%(1,238 가구)로 할당하였으므로, 분석대상 전체의 사회서비스 이용률의 분포는 실제보다 다소 높게 추정되었을 것이라고 가정할 수 있다. 따라서 현재 우리나라의 사회서비스 이용 실태를 명확하게 파악하기 위하여 사회서비스전자바우처 사업 이용자로서 할당된 30%(1,238 가구)의 표본과 무작위로 추출된 70%(2,000 가구)의 일반 표본을 구분하여 서비스 이용률을 비교 분석이 필요하였다. 이에 따른 분석 결과, 일반 표본의 사회서비스 이용률은 ‘아동 보육 및 보호서비스(10.1%)’ 영역을 제외한 대부분의 영역에서 4% 미만의 낮은 수치를 보여주는데, 이는 앞서 보고한 전체 사회서비스 이용률이 사회서비스전자바우처 이용자로 할당된 30%의 높은 이용률로 수렴되어 실제보다 높게 제시되었음을 확인할 수 있는 결과이다.

구체적으로 살펴보면, 할당된 사회서비스전자바우처 사업이 포함된 ‘성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(노인돌봄서비스, 가사간병서비스, 산모신생아도우미 서비스)’, ‘재활 서비스(장애인활동지원서비스)’, ‘지역사회서비스 및 기타 서비스(지역사회서비스투자사업)’ 영역의 경우 할당된 표본의 이용률이 일반 표본의 이용률에 비해 적게는 7배에서 많게는 70배 까지 높은 것을 확인해볼 수 있다.⁶⁾

또한 사회서비스전자바우처 사업에 포함되지는 않으나 ‘아동 보육 및 보호서비스’, ‘보건의료 및 건강관리 서비스’, ‘교육, 정보제공 및 역량개발 서비스’, ‘주거보호 및 지원 서비스’의 경우도 사회서비스전자바우처 사업 이용자로 할당된 집단에서 서비스 이용률이 높게 나타났다. 사회서비스전자바우처 사업의 경우 소득기준이 충족된 가구에 한해 서비스 이용 자격이 부여되므로⁷⁾ 상대적으로 할당된 표본 집단에 사회서비스를 필요로 하는 저소득 가구가 많이 포함되었을 것이며, 이에 사회서비스전자바우처를 제외한 타 사회서비스의 이용률도 일반 표본 집단에 비해 높게 나타난 것으로 유추해볼 수 있다. 반면 ‘상담(일상생활 및 정서지원) 서비스’, ‘고용지원 서비스’, ‘문화 및 여가 서비스’, ‘환경 서비스’는 근소한 차이지만 일반 표본에서 서비스 이용률이 상대적으로 높게 나타났다.

6) 사회서비스전자바우처로 할당된 노인돌봄서비스, 가사간병서비스, 산모신생아서비스는 ‘성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스’에 해당되며, 장애인활동지원서비스는 ‘재활 서비스’로, 지역사회서비스투자사업은 ‘지역사회서비스 및 기타 서비스’에 포함되었음.

7) 노인돌봄서비스는 65세 이상 노인장기요양 등급 외 A,B 판정자로서 전국가구 평균소득의 150% 이하인 자를 대상으로 하며, 산모신생아도우미서비스는 전국가구 월 평균소득 50% 이하 가구의 산모, 가사간병서비스는 국민기초생활보장수급자, 차상위계층 중 가사·간병이 필요한 자를 대상으로 서비스를 제공함(보건복지부 사회서비스전자바우처사업 안내, 2013).

〈표 3-1-2〉 표본 할당에 따른 사회서비스 이용률

(단위: %, 가구)

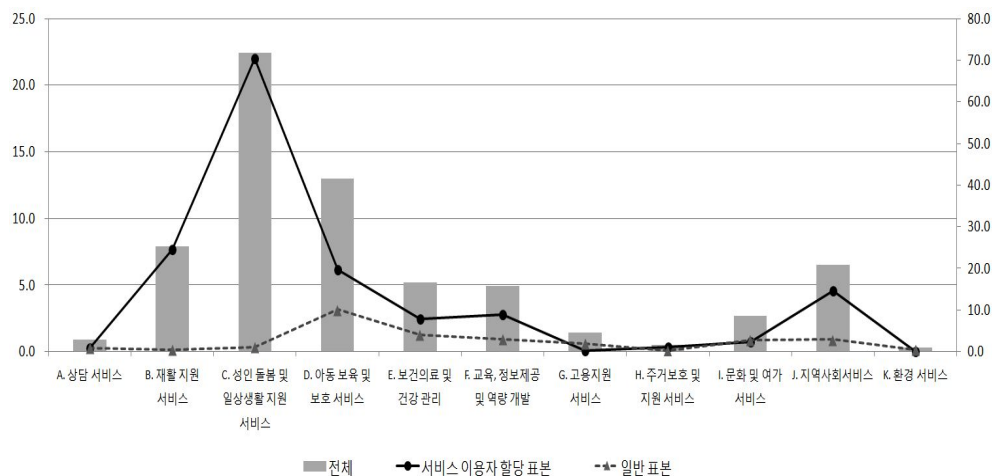
	전체 (N=4,038)	표본 할당에 따른 구분 ¹⁾	
		서비스 이용자 할당 표본 (N=1,238)	일반 표본 (N=2,800)
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	0.9	0.8	0.9
B. 재활 지원 서비스	7.9	24.6	0.4
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	22.4	70.4	1.1
D. 아동 보육 및 보호 서비스	13.0	19.6	10.1
E. 보건의료 및 건강 관리	5.2	7.8	4.1
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	4.9	9.0	3.0
G. 고용지원 서비스	1.4	0.2	2.0
H. 주거보호 및 지원 서비스	0.5	1.0	0.3
I. 문화 및 여가 서비스	2.7	2.4	2.8
J. 지역사회서비스	6.5	14.6	2.9
K. 환경 서비스	0.3	0.1	0.4
평균 이용서비스 개수 ²⁾	0.7 (0.83)	1.5 (0.70)	0.3 (0.55)

주: 1) 본 수요조사는 2012년 9월 기준 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사업)를 전체 표본의 30%로 할당하였으므로 이용률 해석 시 유의해야함. '서비스 이용자 할당 표본'은 사회서비스전자바우처 이용자 표본으로 할당된 표본을 의미하며, '일반 표본'은 이용자 할당에 포함되지 않고 무작위 추출된 표본집단을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) 복수의 서비스 선택이 가능함.

[그림 3-1-1] 표본 할당에 따른 사회서비스 이용률 비교



1. 가구특성별 이용 현황

가구생애주기를 8단계로 구분하여 생애주기별 사회서비스 이용률을 살펴보았다. ‘미혼가구’의 경우 다른 영역의 서비스 이용률은 낮았으나, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 영역의 경우 13.6%로 높게 나타났다. ‘첫 자녀 출생 전’의 가구에서는 전반적으로 서비스이용률이 낮았으나, 첫 자녀가 출생한 이후 사회서비스 이용률은 증가하는 것을 알 수 있다. ‘첫자녀 출생 이후 초등학교 입학전’의 주기에 놓인 가구의 경우 사회 서비스 이용률이 타 생애주기에 비해 높게 나타났다. 해당주기에 이용하고 있는 세부 서비스 영역을 확인해보면, 아동 보육 및 보호서비스가 51.4%로 가장 높았으며, 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스(39.7%), 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(15.1%), 보건의료 및 건강관리 서비스(12.4%), 재활 및 자립지원 서비스(11.3%), 지역사회서비스 및 기타 서비스(10.8%) 등 절반 이상의 서비스 영역에서 10% 이상의 높은 서비스 이용률을 기록하고 있다. 다음으로 ‘첫 자녀 초등학교 재학기’의 가구도 아동 보육 및 보호 서비스가 31.6%로 가장 높게 나타났으며, 재활 서비스(19.8%), 지역사회서비스 및 기타 서비스(15.3%), 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(12.4%), 교육 및 정보제공 서비스(13.4%)의 이용률이 높게 나타나 ‘첫자녀 출생 이후 초등학교 입학전’의 주기와 유사한 이용 경향을 보여주고 있다.

‘첫 자녀 중고등학교 재학기’의 가구는 재활지원 서비스(15.7%), 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(11.3%)의 이용률이 높았으며, ‘첫자녀 대학 교육기’에서는 전반적인 사회서비스 이용률이 낮았으나 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스가 5.0%로 가장 높은 이용률을 보였다. ‘성인자녀동거기’와 ‘노인가구’의 경우는 전반적인 서비스 이용률은 높지 않으나 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스가 각각 20.3%, 39.0%로 높게 나타났으며, 보건의료 및 건강관리 서비스의 이용률도 절대적으로는 낮은 수치(6.7%, 5.7%)이나 타 주기에 비해 높은 편이었다.

노인돌봄 서비스를 제외한 대부분의 서비스 영역에서 아동청소년을 둔 가구(‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전’, ‘첫 자녀 초등학교 재학기’, ‘첫 자녀 중고등학교 재학기’)에서 이용률이 높은 것을 확인할 수 있었는데, 평균 서비스 이용 개수도 ‘첫 자녀 초등학교 재학기’에 평균 1.4개의 서비스를 이용하는 것으로 나타나 가장 많았다. ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전’ 가구의 경우 평균 1.0개, 첫 자녀 중고등학교 재학기’

가구는 평균 0.6개의 서비스를 이용하는 것으로 나타나 타 주기의 가구에 비해 서비스 이용 개수가 많은 것을 알 수 있다.

〈표 3-1-3〉 생애주기별 사회서비스 이용률

(단위: %, 가구)

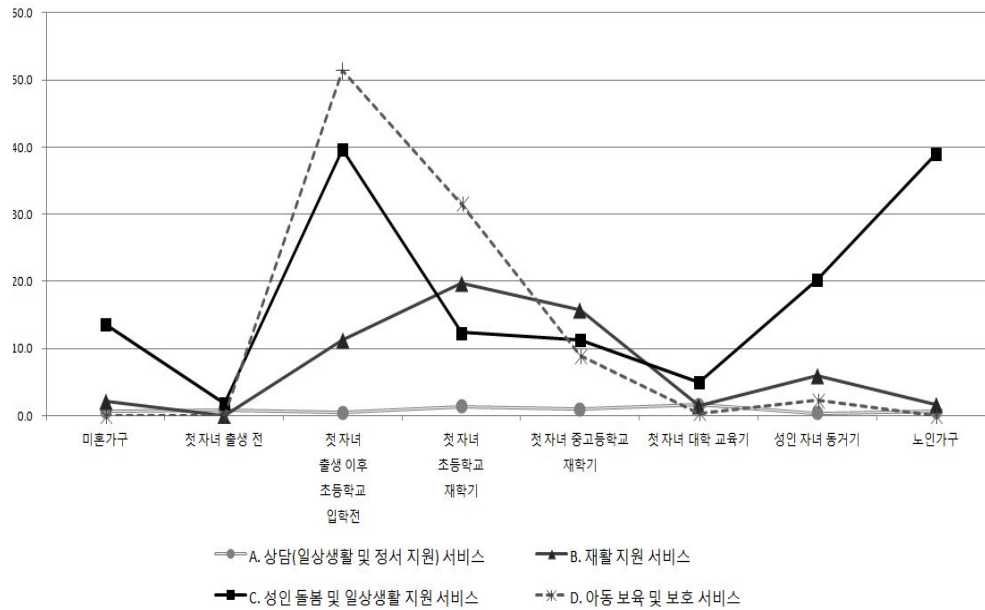
	미혼가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	첫 자녀 초등학교 재학기	첫 자녀 중등학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	0.7	0.9	0.5	1.4	1.0	1.7	0.4	0.7
B. 재활 지원 서비스	2.1	—	11.3	19.8	15.7	1.5	6.0	1.7
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	13.6	1.8	39.7	12.4	11.3	5.0	20.3	39.0
D. 아동 보육 및 보호 서비스	—	—	51.4	31.6	9.0	0.4	2.3	—
E. 보건의료 및 건강 관리	1.4	1.8	12.4	4.1	1.3	2.4	6.7	5.1
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발 서비스	1.1	0.9	15.1	13.4	4.0	1.5	0.8	0.4
G. 고용지원 서비스	1.4	0.9	0.7	1.0	1.1	2.4	2.2	1.3
H. 주거보호 및 지원 서비스	0.4	—	—	—	0.8	0.4	1.1	0.6
I. 문화 및 여가 서비스	1.1	0.9	0.5	3.3	5.2	2.8	3.7	2.1
J. 지역사회서비스	1.8	0.9	10.8	15.3	7.3	3.3	5.1	3.3
K. 환경 서비스	—	—	—	—	0.6	—	0.3	0.6
평균 이용서비스 개수 ²⁾	0.2 (0.51)	0.1 (0.36)	1.4 (0.86)	1.0 (0.94)	0.6 (0.81)	0.2 (0.49)	0.4 (0.70)	0.5 (0.66)
계(가구 수)	280	112	595	484	522	459	729	846

주: 1) 본 분석표의 이용률은 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회 서비스투자사업)로 할당된 표본과 일반 가구 표본을 합한 전체 표본이 응답한 수치로서 이용률 해석 시 유의해야함.

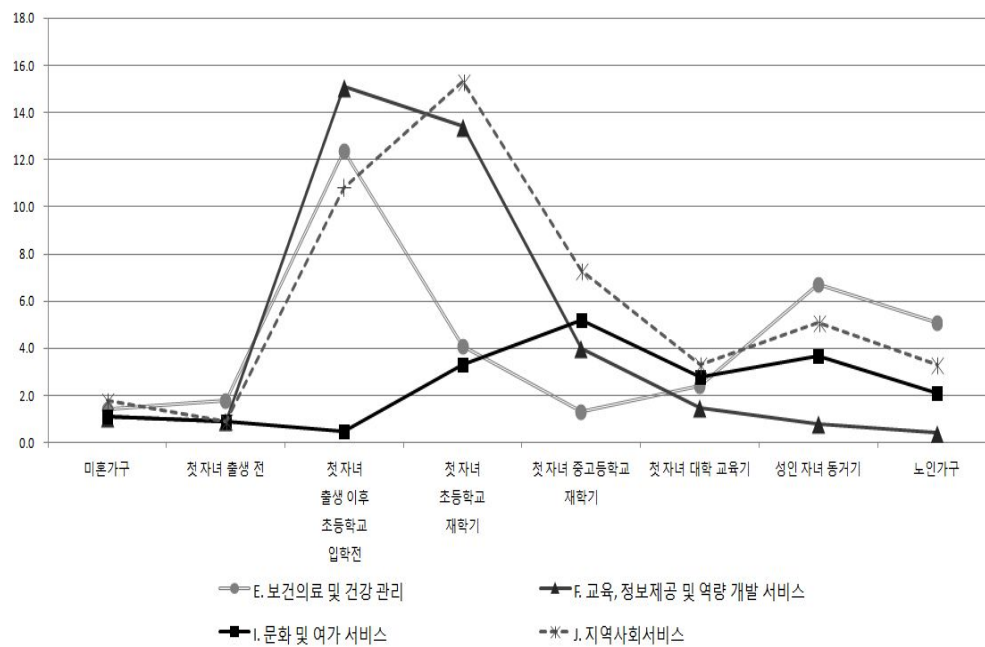
2) 괄호 안은 표준편차임.

3) 복수의 서비스 선택이 가능함.

[그림 3-1-2] 생애주기별 사회서비스 이용률(상담, 재활, 성인 돌봄, 아동 보육 영역)



[그림 3-1-3] 생애주기별 사회서비스 이용률(보건의료, 교육, 문화, 지역사회서비스 영역)



다음은 가구의 구성을 ‘조부모+부모+자녀’로 구성된 3세대 가족부터 ‘1인가구’까지 5가지 유형으로 구분하여 가구유형별 사회서비스 이용률을 살펴보았다. 사회서비스 필요도가 높은 노인과 아동 자녀가 다수 있을 것으로 판단되는 ‘조부모+부모+자녀’로 구성된 3대 가구에서 전반적인 서비스 이용률이 높게 나타났는데, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(26.3%), 아동 보육 및 보호서비스(26.3%), 재활 지원 서비스(24.0%), 지역사회서비스 및 기타 서비스(16.2%), 보건의료 및 건강관리 서비스(10.2%), 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(9.6%) 영역의 이용률이 높았다.

‘부부+자녀’로 구성된 가구에서는 아동 보육 및 보호서비스 이용률이 19.8%로 가장 높았으며, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(15.7%), 재활 지원 서비스(9.0%) 순이었다. ‘한부모+자녀’가구에서는 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 이용률이 43.9%로 가장 높았으며 재활 지원 서비스는 16.7%, 아동 보육 및 보호서비스는 7.7%였다. ‘조부모+손자녀’가구는 재활 지원 서비스(37.5%) 이용률이 가장 높았으며, 다음으로는 아동 보육 및 보호서비스, 지역사회서비스 및 기타 서비스가 각각 12.5%를 차지하였다.

‘부부’로 구성된 가구에서는 전반적인 서비스 이용률이 타 가구유형에 비해 낮은 수준이었으며, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스가 10.0%로 가장 높은 수치였다. ‘1인가구’는 전반적으로 서비스 이용률이 낮았으나, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 영역의 경우 45.1%로 타 유형에 비해 두드러지게 높은 특징을 보였다.

〈표 3-1-4〉 가구유형별 사회서비스 이용률

(단위: %, 가구)

	조부모 +부모 +자녀	부부 +자녀	한부모 +자녀	조부모 +손자녀	부부	1인가구
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	0.6	1.0	0.5	—	0.7	0.7
B. 재활 지원 서비스	24.0	9.0	16.7	37.5	1.3	2.0
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	26.3	15.7	43.9	25.0	10.0	45.1
D. 아동 보육 및 보호 서비스	26.3	19.8	7.7	12.5	—	—
E. 보건의료 및 건강 관리	10.2	5.7	3.2	8.3	4.1	3.7
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발 서비스	9.6	7.1	3.6	4.2	0.7	0.4
G. 고용지원 서비스	0.6	1.4	3.6	—	1.1	1.4
H. 주거보호 및 지원 서비스	2.4	—	4.1	4.2	0.4	0.6
I. 문화 및 여가 서비스	3.0	2.8	5.4	4.2	1.3	2.0
J. 지역사회서비스	16.2	7.8	5.9	12.5	2.9	2.8

	조부모 +부모 +자녀	부부 +자녀	한부모 +자녀	조부모 +손자녀	부부	1인가구
K. 환경 서비스	-	0.2	-	-	0.5	0.4
평균 이용서비스 개수 ²⁾	1.9 (0.911)	0.7 (0.872)	0.9 (0.928)	1.1 (0.776)	0.2 (0.505)	0.6 (0.661)
계(가구 수)	167	2,323	221	24	560	709

주: 1) 본 표의 이용률은 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사업)로 할당된 표본과 일반 가구 표본을 합한 전체 표본이 응답한 수치로서 이용률 해석 시 유의해야함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) 복수의 서비스 선택이 가능함.

돌봄가구원이 존재하는 가구의 사회서비스 이용 특징은 어떠한지 확인하기 위해 ‘12세 미만 아동 가구원이 있는 가구’, ‘65세 이상 노인 가구원이 있는 가구’, ‘장애가 있는 가구원이 있는 가구’로 구분하여 각각 서비스 이용의 특징을 살펴본 결과를 <표 3-1-5>에 제시하였다. ‘12세 미만 아동 가구원이 있는 가구’의 경우 아동 보육 및 보호서비스의 이용이 41.0%로 가장 높은 수치로 나타났으며, 다음으로는 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(25.6%), 재활지원 서비스(16.4%), 교육, 정보제공 및 역량개발 서비스(13.3%), 지역사회서비스 및 기타 서비스(12.9%)의 순이었다.

‘65세 노인 가구원이 있는 가구’의 경우는 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스에 대한 이용이 42.9%로 가장 높았으며, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 제외한 타 영역의 사회서비스 이용률은 10%미만으로 낮았다. 보건의료 및 건강관리 서비스, 지역사회서비스 및 기타 서비스의 이용률이 상대적으로 높은 8%의 수준이었다. 한편 ‘장애가 있는 가구원이 있는 가구’의 경우 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 비율이 63.5%로 높은 수치였으며, 재활지원 서비스의 이용도 35.6%로 높게 나타났다.

부부가 모두 경제활동에 참여하고 있는 ‘맞벌이 가구’의 영역별 사회서비스 이용률을 살펴본 결과 아동 보육 및 보호서비스의 이용률이 15.2%로 가장 높았으며, 지역사회서비스 및 기타 서비스(8.2%), 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(6.2%)의 순이었다. ‘국민기초생활보장제도 수급가구’의 경우 83.0%가 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로는 재활 서비스(15.8%), 아동 보육 및 보호서비스(6.1%)였다.

〈표 3-1-5〉 가구특성별 사회서비스 이용률

(단위: %, 가구)

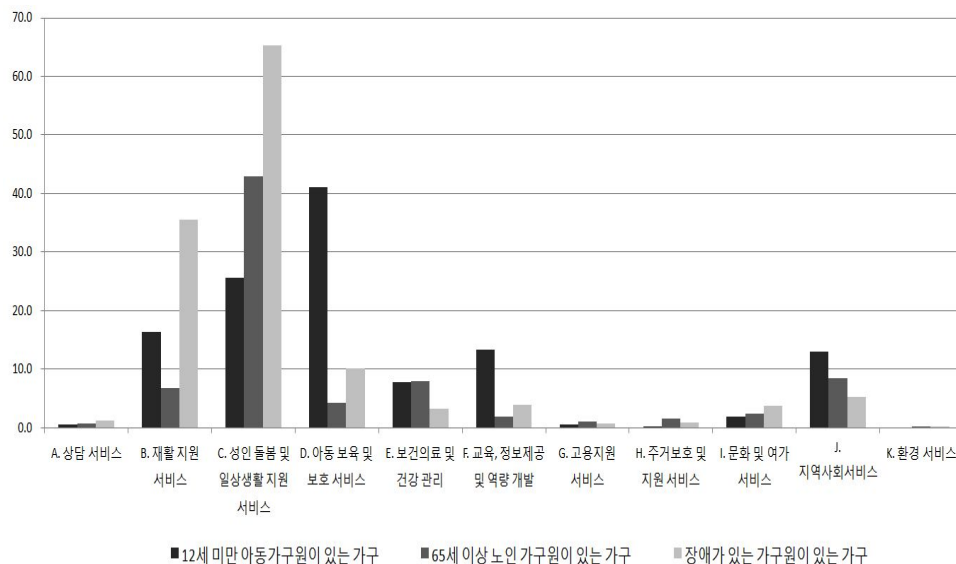
	돌봄가구원 존재 여부			맞벌이 가구	국민기초생활보장제도 수급가구
	12세 미만 아동가구원이 있는 가구	65세 이상 노인 가구원이 있는 가구	장애가 있는 가구원이 있는 가구		
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	0.6	0.7	1.2	0.9	1.0
B. 재할 지원 서비스	16.4	6.8	35.6	5.3	15.8
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	25.6	42.9	65.3	5.9	83.0
D. 아동 보육 및 보호 서비스	41.0	4.3	10.2	15.2	6.1
E. 보건의료 및 건강 관리	7.8	8.0	3.2	3.1	4.6
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발 서비스	13.3	1.9	3.9	6.2	2.9
G. 고용지원 서비스	0.6	1.0	0.7	1.2	1.3
H. 주거보호 및 지원 서비스	0.2	1.5	0.9	—	2.5
I. 문화 및 여가 서비스	1.9	2.4	3.8	2.2	5.9
J. 지역사회서비스	12.9	8.4	5.3	8.2	5.1
K. 환경 서비스	—	0.1	0.1	0.3	—
평균 이용서비스 개수 ²⁾	1.2 (0.91)	0.8 (0.72)	1.3 (0.71)	0.5 (0.77)	1.3 (0.72)
계(가구 수)	1,237	722	850	1,444	525

주: 1) 본 표의 이용률은 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사업)로 활동된 표본과 일반 가구 표본을 합한 전체 표본이 응답한 수치로서 이용률 해석 시 유의해야함.

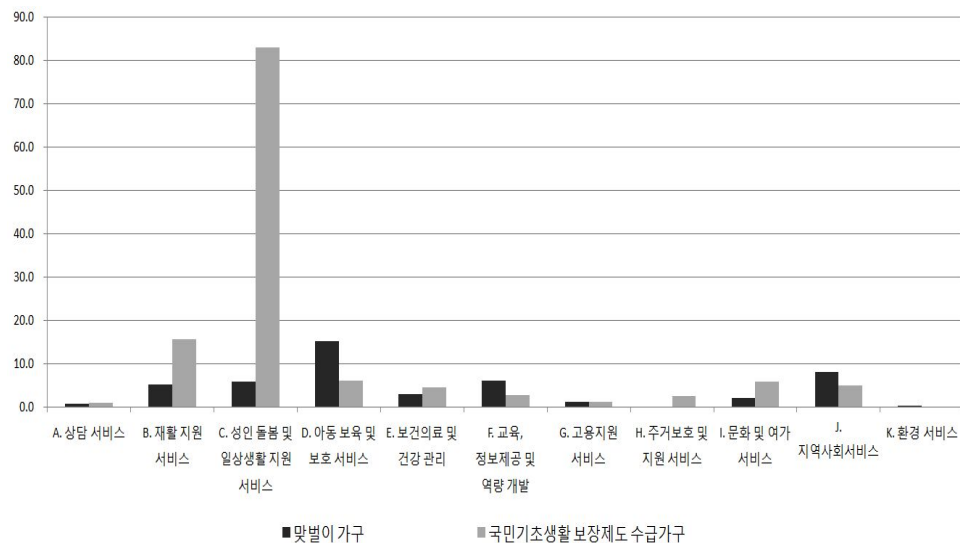
2) 괄호 안은 표준편차임.

3) 복수의 서비스 선택이 가능함.

[그림 3-1-4] 가구특성별 사회서비스 이용률(돌봄가구원 존재 여부)



[그림 3-1-5] 가구특성별 사회서비스 이용률(맞벌이 가구 및 국민기초생활보장제도 수급가구)



2. 서비스 유형 및 세부 서비스별 이용 현황

가. 사회서비스 영역별 이용 현황

서비스 유형별 이용 현황을 확인하기 위해 우선 11개의 사회서비스 영역별 서비스 이용 가구 및 가구원의 특성을 제시하였으며, 다음으로는 11개 서비스 영역의 하위 세부 서비스를 구분하여 세부 서비스별 이용 현황을 함께 분석하였다.

상담(일상생활 및 정서지원) 서비스를 이용하는 가구는 전체 조사대상 가구(4,038 가구) 대비 0.9%인 35개 가구로 나타났으며, 41명의 가구원이 이용하고 있었다. 가구주 본인과 배우자의 이용률이 전체의 2/3가량을 차지하였으며 이용자 평균 연령도 41.7세로 나타나 성인의 이용비율이 높음을 짐작해볼 수 있었다. 교육수준은 고졸이하(26.8%), 대졸이상(46.3%)의 비율이 높은 편이며, 배우자가 있는 비율이 절반가량으로 높았다. 경제활동상태는 상용근로자(26.8%)가 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로는 학업(19.5%), 주부(19.5%), 무직·퇴직(14.6%)의 순이었다. 장애를 가진 이용자는 29.3%였으며, 만성질환 보유 비율 역시 약 25%(신체적 질환+정신적 질환)로 나타났다. 전반적으로 스스로를 건강하다고 응답한 이용자가 2/3였다.

재활지원 서비스 이용 가구는 전체 조사대상 가구(4,038가구) 대비 7.9%인 317개 가구로 나타났으며, 385명의 가구원이 해당 서비스를 이용하고 있었다. 이용 가구원의 특성을 확인한 결과, 미혼자녀가 이용하고 있다고 응답한 비율이 84.2%로 가장 높게 나타났으며, 19세 미만의 이용자가 82.9%, 평균 이용자 연령은 15.4세로 아동·청소년 이용자의 비율이 높은 것으로 유추해 볼 수 있다. 이용자의 75.6%가 장애를 보유하고 있었으며, 약 절반가량의 이용자는 만성질환을 앓고 있는 것으로 나타났다. 주관적 건강상태는 건강하다(대체로 건강함+매우 건강함)고 응답한 비율과 그렇지 않다고 응답한 비율이 각각 절반 정도를 차지하고 있었다.

성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 이용하는 가구는 전체 조사대상 가구(4,038가구) 대비 22.4%인 904개 가구로 나타났으며, 984명의 가구원이 해당 서비스를 이용하고 있었다. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 경우 가구주 본인과 배우자의 이용 비율이 약 80%로 전체의 2/3 이상을 차지하고 있었으며, 여성의 이용률이 높게 나타났다. 40세 이상의 이용이 2/3 이상을 차지하여 이용자의 평균연령은 50.4세인 것으로 분석되었다. 중졸 이하의 교육을 받은 이용자가 전체의 절반가량을 차지하여 상대적으로 높지 않은 학력 수준을 보유하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 배우자가 있는 경우가 가장 많았으나, 사별이나 이혼상태에 놓여있다고 응답한 비율도 다른 사회서비스 영역에 비해 높은 수준이었다. 경제활동 상태는 무직·퇴직이 55.7%로 가장 많았으며, 28.4%는 주부로 나타나 경제활동을 하지 않은 이용자의 비율이 높았다. 2/3가량이 장애를 겪고 있으며, 만성질환 보유 비율은 57.3%(신체적 질환+정신적 질환)였다. 주관적 건강상태 역시 약 30%의 이용자만이 건강하다고 답하였다.

아동 보육 및 보호 서비스는 전체 응답가구(4,038 가구)의 22.4%인 525가구의 559명의 가구원이 이용하고 있는 것으로 확인되었다. 이용 가구원의 특성을 살펴보면, 미혼자녀의 이용률이 97.3%로 가장 높게 나타났다. 평균 이용자의 연령은 5.2세로서 미취학인 경우가 76.2%, 초등학교 졸업 이하의 상태가 21.6%로 나타나 대부분 유아동기에 놓인 이용자가 서비스를 이용하고 있는 것을 확인해볼 수 있었다. 경제활동상태 역시 학업(23.8%)이나 미취학상태로 인한 해당없음(76.2%)으로 응답한 비율이 높았다. 장애나 만성질환의 보유비율은 10% 미만으로 낮은 수준이었으며, 주관적 건강상태 역시 건강하다고 응답한 비율이 90%를 상회하며 이용자의 전반적인 건강수준이 높은 것을 알 수 있다.

보건의료 및 건강관리 서비스는 전체 응답가구 대비 약 5.2%인 210가구의 284명의 가구원이 이용하고 있었다. 우선 서비스 이용자는 가구주 본인이거나 배우자인 경우가 약 90%로 높게 나타났으며, 가구주 혹은 배우자의 부모나 조부모인 경우도 타 서비스에 비해 높은 수치(5.3%, 0.4%)를 기록하였다. 서비스 이용자의 연령분포는 고르게 나타났다. 30~39세의 이용자가 38.0%로 가장 많았으나, 아동을 제외한 전 연령대에서 10% 내외의 이용률을 보고하고 있다. 교육수준은 대졸 이상이 43.3%, 고졸 이하가 34.5%로 나타났으며, 배우자가 있는 경우가 81.0%를 차지하였다. 보건의료 및 건강관리 서비스 이용자의 51.4%는 주부였으며, 무직·퇴직의 경우도 16.5%로 나타났다. 장애 비율은 8.5%로 낮은 편이었으나, 만성질환은 약 28%의 이용자가 보유하고 있었으며, 약 30%의 이용자는 주관적인 건강상태를 낮게 평가하였다.

교육, 정보제공 및 역량개발서비스는 전체 응답가구 대비 4.9%인 196가구의 218명이 이용하고 있었다. 이용자의 83.0%가 미혼자녀로서 평균 연령도 13.4세로 분석되어 아동·청소년의 교육을 위한 서비스 이용 비율이 높음을 짐작해 볼 수 있다. 장애 및 만성질환 보유 비율은 10% 내외로 나타났으며, 약 90%의 이용자가 스스로의 건강상태를 긍정적으로 평가하였다.

고용지원 서비스 이용가구 및 이용자의 특성을 살펴본 결과, 전체 응답가구의 1.4%인 58가구, 66명의 가구원이 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 서비스 이용자로서 가구주 본인이나 배우자의 비율이 약 90%로 높게 나타났으며, 미혼자녀의 이용 비율도 10.6%로 높은 수준이었다. 연령대별로 살펴보면 50~59세의 이용자 비율이 전체 응답자의 절반가량을 차지하며 가장 높게 나타났으나, 20~39세의 이용자도 30% 이상으로 밝혀져 취업을 원하는 중장년층 뿐 아니라 청년층의 이용률도 높음을 짐작해 볼 수 있다. 평균 이용자 연령은 46.3세였다. 교육수준은 절반 이상이 대졸이상이라 답하여 상대적으로 교육 수준이 높은 이용자가 많이 분포해 있는 것을 확인할 수 있었다. 배우자가 있는 이용자의 비율이 62.1%로 가장 높은 수준이었으나, 13.6%의 이용자는 이혼상태로 나타나 이혼상태의 이용자 비율이 타 서비스 영역에 비해 상대적으로 높은 편으로 파악되었다. 이용자의 39.4%는 상용근로자였으나, 임시·일용 근로자(16.7%), 구직활동(6.1%), 무직·퇴직(13.6%)의 비율도 높은 수준이었다. 장애 및 만성질환의 보유 비율은 각각 7.6%, 19.7% 였으며, 약 20%의 이용자는 주관적으로 건강하지 않다고 보고하였다.

주거보호 및 지원 서비스는 전체 가구의 0.5%인 20가구, 20명의 가구원이 이용하고 있는 것으로 나타나 타 서비스 영역에 비해 이용률이 낮은 것으로 확인되었다. 약 80%의 이용자가 가구주인 것으로 나타났으며, 서비스 이용자의 평균 연령은 60.5세로 중고령층의 이용률이 높음을 짐작해볼 수 있다. 이혼과 사별의 비율이 60% 이상이었으며, 무직·퇴직의 비율도 70.0%에 달하였다. 장애가 있는 이용자는 35.0%였고, 장애가 있는 이용자의 약 2배 가량인 65.0%가 만성질환을 보유하고 있다고 응답다. 주관적으로도 건강하지 못하다고 보고한 비율이 80% 이상으로 나타나 전반적으로 이용자 집단의 건강상태가 낮은 수준에 머물러 있음을 확인할 수 있었다.

문화 및 여가서비스는 전체 가구원 대비 2.7%인 108가구의 128명의 가구원이 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 가구주 본인, 배우자, 미혼자녀가 골고루 이용하고 있었으며, 10세 미만 아동에서부터 60세 이상의 노인까지 서비스 이용 연령층이 골고루 분포되었다. 평균 서비스 이용 연령은 41.5세였다. 배우자가 있는 비율과 배우자가 없는(미혼+별거+이혼+사별)비율이 약 50%로 각각 절반을 차지하였으며, 학업(24.2%), 주부(24.2%), 무직·퇴직(17.2%)의 비율이 높았다. 장애가 있다고 응답한 이용자는 24.2%였으며, 만성질환을 앓고 있는 이용자는 25.0%였다. 약 2/3 가량의 이용자가 스스로를 건강한 상태라고 보고하였다.

다음으로 지역사회서비스 및 기타 서비스 이용가구는 전체 응답 가구 대비 6.5%에 해당되는 262가구로 276명의 가구원이 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 미혼자녀의 비율이 62.7%로 전체 이용자의 2/3를 차지하였고, 가구주 본인 및 배우자, 가구주 혹은 그 배우자의 부모의 이용률도 40%에 육박하였다. 서비스 이용자의 평균 연령은 27.2세로 19세 미만 이용자의 비율이 60.5%를 차지하여 아동 및 청소년을 대상으로 한 지역사회서비스 및 기타 서비스 이용비율이 높음을 짐작해볼 수 있었다. 그러나 한편으로는 70세 이상이 15.9%를 차지하였으며, 30대 이상의 연령층에서 5% 내외의 이용률을 보여 성인이나 노인을 대상으로 하는 지역사회서비스 및 기타 서비스의 이용 역시 높은 수준임이 확인되었다. 혼인상태에 대한 응답으로 미혼인 서비스 이용자의 비율이 67.8%로 높았으며, 사별을 하였다고 응답한 이용자도 13.8%로 타 서비스에 비해 상대적으로 높은 수치였다. 장애나 만성질환 보유 비율은 약 20%으로 낮은 수준이었으며, 약 70%의 이용자가 주관적으로 건강하다고 답하였다.

환경 서비스는 전반적으로 이용률이 가장 낮은 영역으로 서비스에 대한 이해나 내용

에 대한 공감감이 부족한 영역으로 판단된다. 전체 가구 대비 0.3%인 11가구만이 서비스를 이용하고 있다고 응답하였으며, 이용가구원 수는 12명이었다. 환경서비스의 이용자는 대부분 중고령층으로, 가구주 본인이나 배우자가 이용하며, 이용자 연령대는 40세 이상으로 평균연령은 51.5세로 나타났다. 장애나 만성질환은 10% 미만의 이용자만이 보유하고 있는 것으로 보고되었으며, 주관적 건강상태 역시 건강하다고 응답한 비율이 약 83%로 높게 나타났다.

〈표 3-1-6〉 서비스 유형별 이용 가구원 특성

(단위: %, 세)

	상담 (일상생활 및 정서지원) 서비스 (N=41)	재활 지원 서비스 (N=385)	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 (N=984)	아동 보호 및 보호서비스 (N=559)	보건의료 및 건강관리 서비스 (N=284)	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 (N=218)	고용지원 서비스 (N=66)	주거보호 및 지원 서비스 (N=20)	문화 및 여가 서비스 (N=128)	지역사회 서비스 (N=276)	환경 서비스 (N=12)
가구주와의 관계											
가구주 본인	34.1	7.5	51.3	—	28.5	8.3	51.5	80.0	35.9	16.7	66.7
배우자	34.1	2.9	32.1	—	61.6	7.3	37.9	—	35.2	11.2	33.3
미혼자녀	29.3	84.2	11.3	97.3	3.9	83.0	10.6	—	26.6	62.7	—
기혼자녀 혹은 그 배우자	—	—	0.5	—	0.4	—	—	—	—	—	—
손자녀 혹은 그 배우자	—	4.7	0.4	2.5	—	0.9	—	—	—	0.7	—
가구주 혹은 그 배우자의 부모	2.4	0.3	3.5	—	5.3	0.5	—	20.0	1.6	7.6	—
가구주 혹은 그 배우자의 조부모	—	—	0.2	—	0.4	—	—	—	—	—	—
가구주 혹은 그 배우자의 형제자매	—	0.5	0.4	—	—	—	—	—	—	—	—
기타친족 및 비혈연 동거인	—	—	0.3	0.2	—	—	—	—	0.8	1.1	—
성별											
남	58.5	64.7	34.6	52.6	26.1	45.0	34.8	40.0	39.1	46.7	66.7
여	41.5	35.3	65.4	47.4	73.9	55.0	65.2	60.0	60.9	53.3	33.3
연령											
10세 미만	4.9	38.7	0.7	86.2	2.1	71.6	—	—	3.9	48.2	—
10~19세	12.2	44.2	5.1	13.8	0.7	11.9	—	—	18.8	12.3	—
20~29세	9.8	5.2	9.8	—	14.8	0.5	16.7	—	5.5	2.9	—
30~39세	14.6	1.3	22.8	—	38.0	4.1	16.7	—	7.8	5.4	—
40~49세	14.6	3.4	13.5	—	6.7	2.3	13.6	40.0	23.4	5.4	58.3
50~59세	26.8	4.4	13.5	—	11.6	8.3	42.4	15.0	25.0	5.1	16.7

	상담 (일상생활 및 정서지원) 서비스 (N=41)	재활 지원 서비스 (N=385)	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 (N=984)	아동 보육 및 보호서비스 (N=559)	보건의료 및 건강관리 서비스 (N=284)	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 (N=218)	고용지원 서비스 (N=66)	주거보호 및 지원 서비스 (N=20)	문화 및 여가 서비스 (N=128)	지역사회 서비스 (N=276)	환경 서비스 (N=12)
60~69세	12.2	2.3	9.6	-	15.8	0.9	4.5	5.0	13.3	4.7	16.7
70세 이상	4.9	0.5	25.1	-	10.2	0.5	6.1	40.0	2.3	15.9	8.3
평균연령(표준편차)	41.7 (18.18)	15.4 (14.81)	50.4 (21.26)	5.2 (21.26)	44.2 (18.58)	13.4 (16.46)	46.3 (13.34)	60.5 (16.26)	41.5 (18.81)	27.2 (27.59)	51.5 (8.97)
교육수준											
미취학(만6세 이하)	4.9	26.2	0.3	76.2	1.8	63.3	-	-	0.8	35.1	-
초졸이하	12.2	41.8	39.2	21.6	9.5	15.1	7.6	30.0	16.4	36.6	16.7
중졸이하	9.8	14.5	13.9	2.0	10.9	2.8	10.6	20.0	15.6	6.2	-
고졸이하	26.8	16.4	26.0	0.2	34.5	5.5	24.2	35.0	42.2	14.9	75.0
대졸이상	46.3	1.0	20.5	-	43.3	13.3	57.6	15.0	25.0	7.2	8.3
혼인상태											
미혼	34.1	92.5	23.1	100.0	6.3	87.2	16.7	25.0	32.0	67.8	-
유배우	58.5	4.4	38.7	-	81.0	8.3	62.1	10.0	52.3	18.1	75.0
별거	-	0.3	0.7	-	-	-	-	-	1.6	-	-
이혼	4.9	1.3	10.7	-	3.9	4.6	13.6	40.0	10.2	0.4	8.3
사별	2.4	1.6	26.8	-	8.8	-	7.6	25.0	3.9	13.8	16.7
경제활동상태											
상용근로자	26.8	-	4.7	-	10.9	10.1	39.4	10.0	16.4	3.6	-
임시/일용 근로자	9.8	1.3	2.8	-	7.0	0.5	16.7	10.0	6.3	3.6	-
고용주/자영업자	2.4	0.3	1.3	-	7.7	-	7.6	5.0	6.3	3.6	58.3
무급가족종사자	-	-	0.7	-	1.8	0.5	-	-	4.7	1.4	8.3
일시휴직	2.4	0.3	0.2	-	0.7	-	-	-	-	-	-
구직활동	-	-	-	-	-	-	6.1	-	-	0.7	-

	상담 (일상생활 및 정서지원) 서비스 (N=41)	재활 지원 서비스 (N=385)	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 (N=984)	아동 보육 및 보호서비스 (N=559)	보건의료 및 건강관리 서비스 (N=284)	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 (N=218)	고용지원 서비스 (N=66)	주거보호 및 지원 서비스 (N=20)	문화 및 여가 서비스 (N=128)	지역사회 서비스 (N=276)	환경 서비스 (N=12)
주부(임신/출산, 돌봄, 가사)	19.5	1.8	28.4	-	51.4	5.0	15.2	5.0	24.2	10.1	16.7
학업	19.5	56.4	5.1	23.8	0.7	20.2	1.5	-	24.2	26.1	-
무직/퇴직	14.6	13.2	55.7	-	16.5	0.5	13.6	70.0	17.2	15.2	16.7
해당없음 ¹⁾	4.9	26.5	0.7	76.2	1.8	63.3	-	-	0.8	35.1	-
기타	-	0.3	0.4	-	1.4	-	-	-	-	0.4	-
장애여부											
장애없음	70.7	24.4	37.9	91.8	91.5	89.0	92.4	65.0	75.8	86.2	91.7
장애있음	29.3	75.6	62.1	8.2	8.5	11.0	7.6	35.0	24.2	13.8	8.3
만성질환											
신체적 질환	19.5	18.2	48.8	3.9	27.1	8.3	19.7	45.0	21.1	19.9	8.3
정신적 질환	4.9	24.4	8.5	2.9	0.7	2.8	-	20.0	3.9	2.9	-
만성질환 없음	75.6	57.4	42.7	93.2	72.2	89.0	80.3	35.0	75.0	77.2	91.7
주관적 건강상태											
전혀 건강하지 못함	2.4	17.4	29.3	2.7	6.0	2.8	4.5	30.0	3.9	9.8	-
별로 건강하지 못함	29.3	26.5	36.6	3.6	26.4	9.2	19.7	55.0	18.8	18.5	16.7
대체로 건강함	36.6	35.8	17.7	25.4	33.1	23.9	54.5	15.0	46.9	23.2	58.3
매우 건강함	31.7	20.3	16.5	68.3	34.5	64.2	21.2	-	30.5	48.6	25.0

주: 1) 미취학 아동의 의 경우 '해당없음'으로 응답하였음.

다음으로는 서비스를 이용하고 있는 가구의 경제적 특성을 파악하기 위해 월평균 총 소득, 주관적 경제상태 및 사회경제적 지위에 대한 의견 등을 질문하였다.

상담(일상생활 및 정서지원) 서비스를 이용하고 있는 가구의 경제적 특성을 확인한 결과, 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스를 이용하는 총 35가구 중 월평균 소득이 400만원 이상이라고 응답한 비율이 37.1%로 가장 높았다. 평균 소득은 297.3만원으로 분석되었다. 주관적인 경제상태는 2.29점으로 약간의 경제적인 어려움을 겪고 있다고 파악할 수 있으며, 주관적으로 판단한 가구의 사회경제적 지위는 9단계 중 ‘중하’에 해당된다고 응답한 가구가 37.1%로 가장 많았다. 사회경제적 지위가 ‘상’이라고 응답한 가구는 없었으며, 절반 가량의 응답자가 가구의 사회경제적 지위를 ‘하(하상+하중+하하)’라고 응답하였다.

재활지원 서비스의 경우 재활지원 서비스를 이용하는 가구 중 약 1/3이 월평균 100만원 이상 200만원 미만의 소득 수준을 보였으며, 평균 소득은 230.8만원으로 나타났다. 주관적 경제상태는 2.12점으로 약간의 경제적 어려움이 있을 것으로 유추해볼 수 있다. 사회경제적 지위는 ‘중하’라고 응답한 비율이 가장 높았으며, ‘중(중상+중중+중하)’이나 ‘하(하상+하중+하하)’라고 답한 비율이 각각 절반을 차지하였다.

성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 이용하는 가구의 경제적 상황은 타 서비스 영역에 비해 열악한 수준인 것으로 확인되었는데, 전체 이용 가구의 절반 가량이 월평균 소득이 100만원 미만이라고 보고하였으며 평균 역시 163.6만원에 그쳤다. 주관적 경제상태는 2.02점으로 어려운 편이었으며, 응답가구의 2/3가량이 사회경제적 지위를 ‘하(하상+하중+하하)’라고 답하였다.

아동 보육 및 보호 서비스를 이용하고 있는 가구의 경제적 특성을 확인한 결과, 전체 이용 가구의 90% 가량이 월소득 200만원 이상이라고 답하였으며, 평균 소득액은 359.7만원으로 노인돌봄서비스가 163.6만원이었던 것과 비교할 때 높은 수준임을 확인할 수 있다. 주관적 경제상태는 2.54점으로 스스로의 경제상태를 약간 어렵다고 판단하고 있었으며, 약 80%의 이용 가구가 사회경제적 지위를 ‘중(중상+중중+중하)’이라고 답하였다.

보건의료 및 건강관리 서비스를 이용하고 있는 가구의 월평균 소득은 295.4만원으로 200만원 이상이 29.0%, 400만원 이상이 26.7%인 것으로 나타났다. 해당가구의 경제상태에 대한 주관적 평가는 2.37점으로 보통에 미치지 못하는 어려운 편이라고 보

고되었으며, 응답가구의 절반을 상회하는 비율이 스스로의 사회경제적 지위를 ‘하(하상+하중+하하)’라고 판단하고 있었다.

교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 이용가구의 평균 월소득은 332.7만원으로 나타났다. 200만원 이상 300만원 미만, 400만원 이상이라고 응답한 가구가 전체 대비 각각 31.6%를 차지하였다. 현재 가구의 경제상황에 대해서는 평균 2.51점으로 보통에 미치지 못하는 약간의 어려운 편이라고 판단하였으며, 사회경제적지위는 응답가구의 약 60% 가량이 ‘중(중상+중중+중하)’이라고 응답하였으며, 약 30%는 ‘하(하상+하중+하하)’라고 답하였다. ‘상(상상+상중+상하)’에 해당된다고 응답한 가구는 전체의 0.5%에 그쳤다.

고용 및 취업서비스의 경우, 소득구간별로 이용자가 고루 분포해 있음을 알 수 있는데, 400만원 이상의 월소득이 있는 가구의 비율이 32.8%로 가장 높은 편이었다. 평균 월소득은 313.1만원이며, 주관적 경제상태는 보통에 미치지 못하는 2.50점으로 분석되었다. 사회경제적 지위에 대한 주관적 판단은 약 절반 가량의 이용가구에서 ‘중(중상+중중+중하)’이라고 응답하였으나, ‘중하’의 비율이 27.6%로 상대적으로 높았다. ‘하(하상+하중+하하)’인 상태에 있다고 응답한 가구도 전체의 45%를 차지하였다.

주거보호 및 지원 서비스를 이용하고 있는 가구의 경제적 특성을 살펴본 결과, 타 서비스 영역에 비해 경제적인 어려움을 겪고 있는 비율이 높은 것으로 확인되었다. 응답가구의 절반이 100만원 미만의 월평균 소득을 가지고 있다고 답하였으며, 300만원 미만(100만원 미만+100만원 이상 200만원 미만+200만원 이상 300만원 미만)이라고 응답한 비율이 80% 이상이었다. 평균 월소득액은 148.7만원으로 낮은 수준이었다. 주관적 경제상태는 1.9점으로 나타나 타 영역에 비해 경제적 어려움을 겪고 있는 정도가 큰 것으로 판단되었다. 사회경제적 지위 역시 ‘하(하상+하중+하하)’라고 응답한 비율이 85%로 높았으며, 특히 응답가구의 35%는 본인의 사회경제적 지위를 가장 낮은 단계인 ‘하하’라고 답하였다.

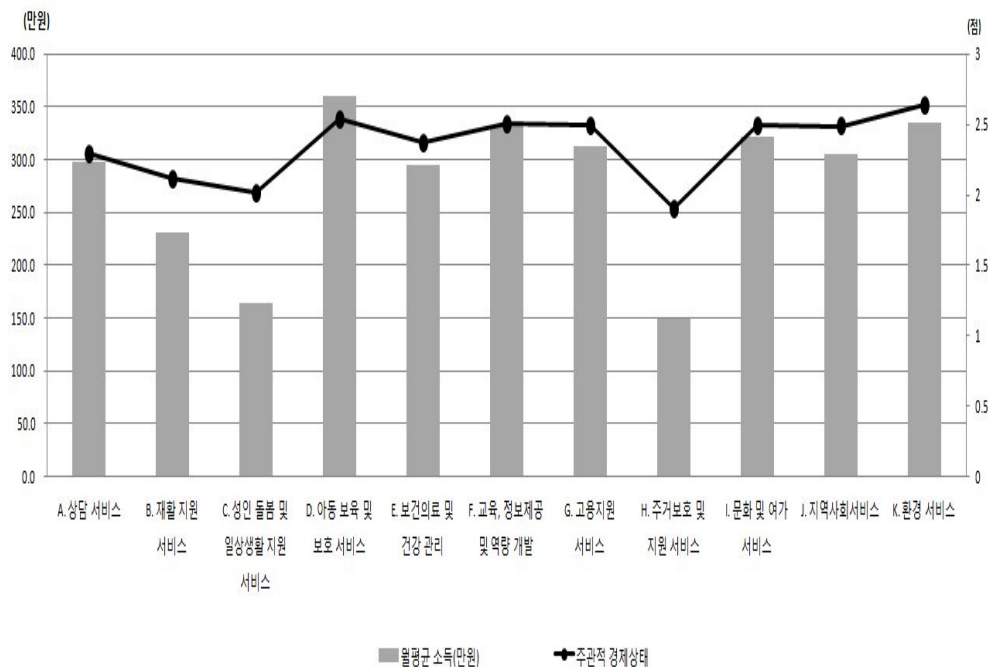
문화 및 여가 서비스를 이용하고 있는 가구의 경우, 절반에 가까운 44.4%의 가구가 400만원 이상의 월소득을 올리고 있는 것으로 나타났으며, 평균 소득액은 321.3만원이었다. 가구의 경제상태에 대한 주관적인 판단은 2.50점으로 보통에는 미치지 못하는 어려운 편인 상태로 나타났다. 사회경제적 지위에 대한 9단계의 구분에서 ‘중중’이라고 응답한 비율이 가장 높았으며, 절반이상 이용 가구가 ‘중(중상+중중+중하)’이라고

답하였다. ‘하하’ 라고 응답한 가구의 비율은 19.4%로 높은 수준이었다.

지역사회서비스 및 기타 서비스 이용 가구는 월평균 소득이 300만원 이상 400만원 미만인 경우가 32.8%로 가장 많았으며, 400만원 이상이라고 응답한 가구가 23.3%에 달하여 높은 편이었다. 주관적 경제상태는 2.49점으로 보통에는 미치지 못하는 어려운 편인 것으로 나타났으며, 사회경제적 지위는 ‘중중(27.9%)’, ‘중하(28.6%)’, ‘하상(18.7%)’ 이라고 응답한 비율이 90%에 육박하였다.

환경서비스를 이용하고 있는 가구원의 경제상태는 전 소득구간에서 골고루 분포되었는데, 월평균 소득은 334.3만원으로 보고되었다. 가구의 경제상태에 대한 주관적 판단은 2.64점이었으며, 사회경제적 지위에 대한 의견은 각각 절반의 응답가구가 ‘중(중상+중중+중하)’과 ‘하(하상+하중)’라고 답하였다. ‘하하’라고 답한 가구는 없는 것으로 나타났다.

[그림 3-1-6] 서비스 유형별 이용 가구의 경제적 특성



〈표 3-1-7〉 서비스 유형별 이용 가구의 경제적 특성

(단위: %, 만원)

		상담 (일상생활 및 정서지원) 서비스 (N=35)	재활 지원 서비스 (N=317)	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 (N=904)	아동 보육 및 보호서비스 (N=525)	보건의료 및 건강관리 서비스 (N=210)	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 (N=196)	고용지원 서비스 (N=58)	주거보호 및 지원 서비스 (N=20)	문화 및 여가 서비스 (N=108)	지역사회 서비스 (N=262)	환경 서비스 (N=11)
월평균 소득	100만원 미만	17.1	12.0	45.8	1.7	11.9	1.0	13.8	50.0	18.5	10.3	18.2
	100만원 이상 200만원 미만	11.4	32.2	19.2	10.7	16.2	8.7	13.8	25.0	15.7	9.2	9.1
	200만원 이상 300만원 미만	17.1	26.8	16.2	25.9	29.0	31.6	10.3	10.0	10.2	24.4	18.2
	300만원 이상 400만원 미만	17.1	19.2	11.3	33.1	16.2	27.0	29.3	—	11.1	32.8	27.3
	400만원 이상	37.1	9.8	7.5	28.6	26.7	31.6	32.8	15.0	44.4	23.3	27.3
	평균 월소득(만원)	297.3 (156.68)	230.8 (131.17)	163.6 (138.90)	359.7 (685.09)	295.4 (186.21)	332.7 (129.32)	313.1 (166.76)	148.7 (124.07)	321.3 (202.71)	305.9 (153.76)	334.3 (229.32)
주관적 경제상태	주관적 경제상태 ¹⁾	2.29 (0.79)	2.12 (0.78)	2.02 (0.81)	2.54 (0.74)	2.37 (0.82)	2.51 (0.74)	2.50 (0.76)	1.90 (0.79)	2.50 (0.91)	2.49 (0.76)	2.64 (0.81)
사회경 제적 지위	상상	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	상중	—	0.3	0.3	0.2	0.5	0.5	—	—	0.9	3.1	—
	상하	—	0.3	0.1	1.1	0.5	—	5.2	—	0.9	1.1	—
	중상	—	2.2	1.5	5.3	5.7	7.7	5.2	—	12.0	5.3	9.1
	중중	14.3	18.3	9.7	24.6	18.1	27.0	15.5	—	25.0	27.9	18.2
	중하	37.1	28.4	20.7	32.6	26.2	31.1	27.6	15.0	22.2	28.6	18.2
	하상	8.6	15.1	20.7	23.0	31.4	22.4	17.2	30.0	10.2	18.7	18.2
	하중	22.9	15.1	15.7	7.0	11.9	6.6	20.7	20.0	9.3	7.3	36.4
	하하	17.1	20.2	31.2	6.1	5.7	4.6	8.6	35.0	19.4	8.0	—

주: 1) 주관적 경제상태는 현재 가구의 경제상태에 대한 주관적인 판단을 질문한 문항으로 '매우 어렵다', '어려운 편이다', '보통이다', '여유로운 편이다', '매우 여유롭다'를 1~5점 척도로 파악하였음. 점수가 높을수록 경제적으로 여유로운 상태임을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

나. 세부 서비스별 이용 현황

우선, 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스를 이용하고 있다고 응답한 35가구를 대상으로 세부 서비스별 이용 현황에 대해 분석하였다. 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스의 경우 민간 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스로 ①개별상담, 집단 상담을 포함하는 전문 상담서비스, ②사례관리서비스, ③돌봄가족원(부양자) 지원 서비스, ④부모상담이나 부모상담 등을 의미하는 가족상담서비스, ⑤위기가정에 대한 위기가정 문제 관련 지원·상담 서비스, ⑥아동학대나 방임·노인학대·성폭력·가정폭력 등과 관련한 폭력·학대 관련 상담서비스로 구분하였으며, 상담관련 정부서비스로 ⑦정신보건 증진센터의 이용, ⑧알코올 또는 약물중독·게임중독 상담센터, ⑨학교부적응 및 위기에 처한 학생 상담서비스를 제공하는 Wee 프로젝트 이용, ⑩청소년 게임중독 치료 서비스, ⑪아동 청소년 심리지원 서비스 등으로 구분하였다.

상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 중 이용률이 가장 높은 세부 서비스는 ‘전문상담 서비스’였으며, ‘가족상담 서비스’, ‘아동 청소년 심리지원서비스’ 등의 이용률도 높게 나타났으나, 절대적인 이용 가구 수는 매우 낮은 실정이다. 월평균 지출액은 ‘전문상담 서비스’의 경우 약 90,000원으로 가장 지출액이 높았으며, ‘정신건강증진센터’는 무료로 이용하는 것으로 분석되었다. 전반적으로 정부에서 제공하는 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스의 경우 월평균 서비스 지출액이 낮게 나타났다.

상담영역 서비스를 이용하고 있는 가구를 대상으로 세부 서비스 이용에 대한 주관적 의견을 질문하였다. 서비스 이용을 위한 지출비용이 각 가구의 경제상황 대비 어느 정도 부담스러운지 4점 척도로 질문한 결과 1.3~2.7점으로 분포되었으며, ‘돌봄가족원 지원서비스’가 2.7점으로 가장 부담 정도가 큰 영역으로 나타났다. 부담 정도는 정부제공 서비스의 경우 상대적으로 낮은 수치였으며, ‘정신건강증진센터’ 이용이 1.3점으로 부담 정도가 가장 낮았다. 각 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 질문한 ‘이용후 삶의 질 개선 정도’는 4점 만점을 기준으로 대부분의 세부 서비스 영역에서 3점 이상으로 개선정도를 높게 평가했다. 삶의 질 개선 정도는 ‘정신건강증진센터’의 경우 3.7점으로 가장 높은 반면 ‘전문 상담서비스’는 2.9점으로 가장 낮게 나타났다.

〈표 3-1-8〉 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	전문상담 서비스	45.7	16	90,000 (92,159.28)	2.2 (0.83)	2.9 (0.44)
	돌봄가족원 지원 서비스	17.1	6	60,333 (38,893.02)	2.7 (0.82)	3.2 (0.41)
	가족상담 서비스	20.0	7	66,000 (45,003.70)	2.3 (0.95)	3.3 (0.49)
정부 제공 서비스	정신건강증진센터	8.6	3	— —	1.3 (0.58)	3.7 (0.58)
	알콜 및 약물중독, 게임중독 상담센터	5.7	2	15,000 (21,213.20)	2.0 —	3.5 (0.71)
	아동 청소년 심리지원서비스	20.0	7	47,571 (57,136.84)	1.9 (1.07)	3.4 (0.53)

주: 1) 중복응답 문항으로, 상담영역의 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스를 이용하고 있다고 응답한 35가구 중 45.7%가 전문상담 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않음(1점)', '별로 부담되지 않음(2점)', '대체로 부담되는 편(3점)', '매우 부담됨(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 '오히려 악화되었음(1점)', '별다른 변화 없음(2점)', '대체로 나아짐(3점)', '매우 좋아짐(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

다음은 재활지원 서비스의 세부 서비스 영역별 이용 현황을 확인하기 위해 세부 서비스 영역을 11개로 구분하였다. 민간 서비스로는 ①장애진단판정 서비스, ②물리치료나 작업치료 등을 포함하는 신체적 재활 서비스, ③직업재활서비스, ④사회심리재활 서비스, ⑤음악·놀이·미술 등 특수 심리치료, ⑥언어치료, ⑦알코올 약물중독 치료 및 재활, ⑧수화 서비스로 구분하였으며, 정부제공 재활지원 서비스는 ⑨발달재활 서비스, ⑩지역사회중심 재활사업, ⑪시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달 지원 서비스 등이다.

재활지원 서비스의 세부 영역 중 가장 이용률이 높은 서비스는 정부제공 서비스인 '발달재활서비스'와 시청각장애 부모를 둔 자녀에게 제공되는 '언어발달 서비스'로 나타났으며, 민간 서비스로는 '신체적 재활 서비스', '언어치료' 서비스의 이용률이 높았다. 월평균 서비스 지출액은 '직업재활 서비스'가 68,333원으로 가장 많았고, '장애진단판정 서비스'가 5,000원으로 가장 적은 비용으로 이용하고 있는 것으로 나타났다. 대부분의

이용자가 월 평균 20,000~50,000원 가량의 서비스 이용료를 지불하고 있었다.

다음으로는 재활지원 서비스 영역의 세부 서비스 이용에 대한 주관적인 의견으로 경제상황 대비 부담 정도에 대해 질문한 결과이다. 대부분의 이용자가 1.5~2.5점으로 부담 정도가 낮은 것으로 나타났는데, 가장 부담 정도가 큰 서비스는 ‘수화서비스’로 확인되었다. 서비스 이용 후 나타난 일상생활의 변화에 대해서는 대부분의 세부 서비스 이용자가 3점대의 긍정적인 결과를 보고하였다.

〈표 3-1-9〉 재활 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	장애진단·판정 서비스	1.9	6	5,000 (8,366.60)	1.5 (0.55)	3.0 (0.63)
	신체적 재활 서비스	14.8	47	53,085 (106,147.52)	1.9 (0.84)	3.2 (0.58)
	직업재활 서비스	0.9	3	68,333 (114,054.08)	2.3 (0.58)	3.7 (0.58)
	사회심리재활 서비스	2.8	9	34,444 (36,780.13)	1.7 (0.87)	3.3 (0.50)
	음악·놀이·미술 등 특수 심리치료	7.6	24	43,520 (46,017.36)	2.2 (0.96)	3.4 (0.58)
	언어치료	13.2	42	36,595 (43,821.18)	2.2 (0.84)	3.1 (0.49)
	수화서비스	0.6	2	20,000 (28,284.27)	2.5 (0.71)	3.5 (0.71)
정부 제공 서비스	발달재활 서비스	53.3	169	45,736 (51,455.40)	2.1 (0.97)	3.5 (0.63)
	언어발달 서비스 ⁴⁾	26.2	83	23,530 (25,561.66)	1.9 (0.97)	3.2 (0.69)

주: 1) 중복응답 문항으로, 재활 지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 재활 지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 317가구 중 1.9%가 장애진단·판정 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 ‘전혀 부담되지 않음(1점)’, ‘별로 부담되지 않음(2점)’, ‘대체로 부담되는 편(3점)’, ‘매우 부담됨(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 ‘오히려 악화되었음(1점)’, ‘별다른 변화 없음(2점)’, ‘대체로 나아짐(3점)’, ‘매우 좋아짐(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달서비스를 의미

5) 괄호안은 표준편차임.

성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 세부 서비스는 총 18개로서 민간 서비스로는 ①주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호, ②방문요양 및 간호, ③방문목욕, ④복지용품 급여 및 보장구 지급, ⑤일반국민이 이용할 수 있는 민간 산후조리서비스, ⑥개인이 이용료를 전액 지불하는 활동보조서비스, ⑦가사서비스, 목욕, 이·미용, 심부름, 차량지원, 이동지원 등이 포함되는 일상생활지원서비스, ⑧급식서비스, 경로식당 이용, 밑반찬 배달 등 식사제공 서비스가 포함되며, 정부 제공 서비스로는 ⑨노인돌봄종합서비스 바우처 사업, ⑩노인돌봄기본서비스, ⑪장애인 활동지원서비스 바우처 사업, ⑫산모신생아도우미 바우처 사업, ⑬가사간병방문서비스 바우처 사업, ⑭재가급여, 시설급여, 기타 재가 급여를 포함하는 장기요양보험 서비스 이용, ⑮독거노인을 대상으로 하는 응급안전 돌보미, ⑯영농도우미, 가사도우미 등 취약농가를 대상으로 한 인력지원, ⑰국가유공자 재가복지 지원 서비스, ⑱장애대학생 도우미 지원 서비스 등으로 구분된다.

성인 돌봄서비스 세부 서비스 항목 중 가장 이용률이 높은 서비스는 ‘산모신생아도우미서비스’, ‘장애인활동지원서비스’, ‘노인돌봄종합서비스’, ‘가사간병방문서비스’로 나타났다. 이는 앞서 언급한 것과 같이 해당 서비스를 이용하고 있는 사회서비스전자바우처 사업 이용자가 표본의 30%로 할당됨에 따른 결과임을 유의할 필요가 있다. 한편 민간서비스의 이용률은 상대적으로 낮았다. 월평균 서비스 지출액은 민간이 제공하는 ‘주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호’ 서비스, 일반시장에서 구매할 수 있는 ‘산후조리서비스(일반)’가 약 280,000원으로 압도적으로 높은 액수였으며, 정부가 제공하는 ‘장기요양보험’ 서비스도 월 평균 100,000원으로 높은 수준이었다. ‘방문요양’, ‘복지용품 급여 및 보장구 지급’, ‘국가유공자 재가복지 지원 서비스’의 경우 무료로 이용하고 있는 것으로 제시되었다.

성인 돌봄서비스 이용에 따른 경제상황 대비 부담 정도는 대부분의 세부 서비스 영역에서 2점 미만으로 부담 정도가 낮은 것으로 나타났으나, ‘산후조리서비스(일반)’, ‘장기요양보험’ 서비스는 3점대로 이용료에 대한 부담이 높은 수준임을 짐작해볼 수 있다. ‘주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호’, ‘활동보조서비스(일반)’의 서비스 이용료 역시 2.3점으로 다른 세부 서비스 영역에 비해 부담 정도가 상대적으로 높은 것으로 제시되었다. 반면 해당 서비스를 이용하면서 나타난 일상생활의 변화에 대해서는 경제상황 대비 부담정도와 무관하게 3.5점 이상으로 높게 평가하였다.

〈표 3-1-10〉 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스	경제상황 대비	삶의 질
		비율	가구 수	지출액 (원)	부담정도 ²⁾	개선정도 ³⁾
민간 서비스	주간보호·야간보호·주간보호단기보호	0.3	3	283,333 (144,337.57)	2.3 (1.15)	3.7 (0.58)
	방문요양	0.6	5	— —	1.0 —	3.8 (0.45)
	방문목욕	1.3	12	838,333 (2,885,228.03)	1.3 (0.65)	3.4 (0.67)
	복지용품 급여/ 보장구 지급	0.3	3	— —	1.0 —	3.7 (0.58)
	산후조리서비스(일반)	0.4	4	282,500 (351,034.19)	3.3 (1.50)	3.8 (0.50)
	활동보조서비스(일반)	0.4	4	36,500 (47,563.99)	2.3 (1.50)	3.8 (0.50)
	일상생활지원서비스	2.3	21	10,952 (18,095.51)	1.6 (0.97)	3.5 (0.51)
	식사제공서비스	2.4	22	3,181 (14,924.05)	1.0 —	3.7 (0.46)
정부 제공 서비스	노인돌봄종합서비스(바우처)	24.3	220	57,361 (674,667.61)	1.4 (0.75)	3.6 (0.55)
	노인돌봄기본서비스	0.7	6	12,500 (30,618.62)	1.7 (1.03)	3.7 (0.52)
	장애인활동지원서비스(바우처)	25.9	234	32,694 (46,167.97)	1.7 (1.00)	3.5 (0.59)
	산모신생아도우미서비스(바우처)	27.9	252	77,889 (75,510.29)	1.7 (0.72)	3.5 (0.57)
	가사간병방문서비스(바우처)	21.6	195	4,146 (15,731.15)	1.4 (0.69)	3.5 (0.60)
	장기요양보험	0.2	2	100,000 —	3.0 —	3.5 (0.71)
	국가유공자 재가복지지원 서비스	0.1	1	— —	1.0 —	4.0 —

주: 1) 중복응답 문항으로, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 904가구 중 0.3%가 주간보호·야간보호·주간보호·단기보호 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않음(1점)', '별로 부담되지 않음(2점)', '대체로 부담되는 편(3점)', '매우 부담됨(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 '오히려 악화되었음(1점)', '별다른 변화 없음(2점)', '대체로 나아짐(3점)', '매우 좋아짐(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

아동 보육 및 보호서비스 영역의 세부 서비스별 이용 현황을 살펴보기 위해 15개의 세부 서비스로 구분하였다. 민간영역의 서비스는 ①0~5세 아동을 대상으로 도우미를 가정으로 파견하는 재가 아이돌봄 서비스, ②0~5세 아동을 대상으로 돌봄시설에 아동이 방문하는 시설 아이돌봄 서비스, ③6~12세 아동을 대상으로 도우미를 가정으로 파견하는 재가 아이돌봄 서비스, ④6~12세 아동이 돌봄시설에 방문하는 방과후 아이돌봄 서비스, ⑤장애 아동 돌봄 서비스, ⑥시설 기관의 청소년 문화·놀이·오락 프로그램인 청소년 공부방 및 방과후 프로그램, ⑦아동·청소년 보호 및 자립지원 서비스, ⑧학교부적응, 위기 청소년 지원으로 구분하였으며, 정부 제공 서비스로는 ⑨보육료 지원, 만 12세 이하 취학아동을 대상으로 한 방과후 어린이집 이용, ⑩만 0~2세 아동을 대상으로 한 보육료 지원, 누리과정, 장애아 무상·시간연장형 보육료 지원 서비스를 포함하는 어린이집 이용 서비스, ⑪아이돌보미 서비스, ⑫장애아가족 양육 지원, ⑬초등 돌봄 교실, ⑭방과후학교 자유수강권, ⑮아동 입양 관련 서비스로 구분하였다.

아동 보육 및 보호서비스 세부 영역 중 이용률이 가장 높은 서비스는 만 0~2세 아동을 대상으로 한 보육료 지원, 누리과정 등을 주된 내용으로 하는 ‘어린이집 이용’이었으며, 0~5세 아동을 대상으로 한 ‘시설 아이돌봄 서비스’를 이용하는 비율도 높은 것으로 나타났다. 월평균 서비스 이용에 따른 지출 액수는 민간서비스인 ‘재가 아이돌봄 서비스(0~5세)’가 약 114,000원의 비용을 지출하여 그 액수가 가장 높았다. 정부 지원 서비스인 ‘아이돌보미 서비스’ 역시 월 평균 105,000원 지출로 여타 아동돌봄 세부 서비스 영역의 월평균 지출비용에 비해 상대적으로 높게 나타나 전반적으로 가정에서 영유아를 대상으로 제공되는 아이 돌봄 서비스의 이용비용이 상대적으로 높은 수준임을 확인할 수 있었다.

다음으로 세부 서비스별 경제상황 대비 부담정도를 질문한 결과 1.5점에서 2.6점으로 부담이 크지는 않은 것으로 나타났으나, 월평균 지출 비용이 높았던 ‘재가 아이돌봄 서비스(0~5세)’, ‘아이돌보미 서비스’의 경우 경제적 부담 정도가 각각 2.6점, 2.5점으로 타 세부 서비스에 비해 높은 수준이었다. 해당 서비스 이용으로 인한 일상생활의 변화 정도에 대해서는 대부분의 서비스 영역에서 3.5점으로 삶의 질 개선정도가 높은 것으로 나타났으나, ‘장애아 가족 양육지원’ 서비스 이용자의 경우 개선정도가 2.5점으로 낮은 수준이었다.

〈표 3-1-11〉 아동보육 및 보호 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	제가 아이돌봄 서비스(0~5세)	2.5	13	114,307.7 (92,310.51)	2.6 (1.19)	3.5 (0.66)
	시설 아이돌봄 서비스(0~5세)	23.8	125	74,174.4 (75,664.68)	2.2 (0.93)	3.4 (0.56)
	제가 아동 보육 및 보호서비스(6~12세)	1.0	5	48,000.0 (50,199.60)	1.8 (0.84)	3.4 (0.89)
	방과후 아동돌봄 서비스(6~12세)	5.0	26	46,000.0 (39,029.22)	1.8 (0.83)	3.3 (0.63)
	장애아동 돌봄	2.7	14	22,957.1 (38,480.14)	1.9 (1.03)	3.5 (0.65)
	청소년 공부방 및 방과후 프로그램	1.5	8	1,9750.0 (21,789.58)	1.5 (0.76)	3.1 (0.64)
	아동·청소년 보호 및 자립지원 서비스	0.2	1	30,000.0 —	2.0 —	3.0 —
정부 제공 서비스	방과후 어린이집 이용	4.0	21	57,476.2 (48,275.89)	1.9 (1.00)	3.6 (0.51)
	어린이집 이용(보육료 지원 등)	50.1	263	56,554.8 (57,817.89)	1.7 (0.82)	3.6 (0.58)
	아이돌보미 서비스	0.8	4	105,000.0 (82,259.75)	2.5 (1.00)	3.3 (0.50)
	장애아가족 양육지원	0.4	2	— —	2.0 (1.41)	2.5 (0.71)
	초등돌봄교실	9.3	49	2,3530.6 (34,775.53)	1.6 (0.76)	3.4 (0.54)
	방과후학교 자유수강권	5.3	28	12,607.1 (23,198.56)	1.6 (1.03)	3.8 (0.52)

주: 1) 중복응답 문항으로, 아동보육 및 보호 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함.
즉, 아동보육 및 보호 서비스를 이용하고 있다고 응답한 525가구 중 2.5%가 제가 아이돌봄 서비스(0~5세)를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않음(1점)', '별로 부담되지 않음(2점)', '대체로 부담되는 편(3점)', '매우 부담됨(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 '오히려 악화되었음(1점)', '별다른 변화 없음(2점)', '대체로 나아짐(3점)', '매우 좋아짐(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

다음으로는 보건의료 및 건강관리 서비스 영역의 세부 서비스 영역을 살펴보았다. 우선 민간서비스로 ①건강관리 서비스, ②운동처방 서비스가 있으며, 정부 제공 서비스로는 ③고운맘카드등 산전후 건강관리사업, ④보건소 건강증진 방문 보건 서비스, 지역사회통합 건강증진 서비스, ⑤임산부 및 영유아 영양플러스 서비스, ⑥보건소 금연

클리닉, ⑦인공 임신 중절 예방과 관련한 마더세이프 전문상담센터로 구분하였다.

보건의료 및 건강관리 서비스 세부 영역 중에는 ‘임산부 및 영유아 영양플러스 서비스’, ‘산전후 건강관리사업(고운맘카드)’, ‘보건소 건강증진 방문 보건 서비스, 지역사회통합 건강증진 서비스’의 서비스 이용률이 높게 나타났다. 서비스 이용비용은 타 사회서비스 영역에 비해 전반적으로 적은 액수였는데, 최대 지출 비용이 26,000원(건강관리 서비스)으로 대부분 약 10,000원 가량의 비용을 지불하고 있는 것으로 나타났다.

보건의료 및 건강관리 서비스의 세부 서비스별 이용비용의 부담정도에 대해 질문한 결과, 모든 세부 서비스 영역에서 1점대의 응답률을 보여 부담 정도는 낮은 것으로 나타났다. 이는 타 서비스 영역에 비해 서비스 지출액이 상대적으로 낮은 수준에 따른 결과라 할 수 있을 것이다. 서비스 이용으로 인한 일상생활의 변화에 대해서는 3점대로 나타나 전반적으로 삶의 질 개선 정도는 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-1-12〉 보건 및 건강관리 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	건강관리 서비스	24.3	51	26,372.5 (48,734.78)	1.8 (0.78)	3.4 (0.57)
	운동처방 서비스	9.5	20	14,110.0 (18,771.48)	1.5 (0.69)	3.3 (0.79)
정부 제공 서비스	산전후 건강관리사업(고운맘카드)	32.4	68	8,970.6 (25,282.86)	1.2 (0.58)	3.9 (0.26)
	보건소 건강증진 방문 보건 서비스/ 지역사회통합 건강증진사업	27.6	58	13,275.9 (22,273.26)	1.7 (0.83)	3.6 (0.53)
	임산부 및 영유아 영양플러스 서비스	33.8	71	549.3 (3,702.47)	1.2 (0.62)	3.9 (0.46)
	보건소 금연클리닉	7.6	16	19,875.0 (27,560.54)	1.6 (0.73)	3.4 (0.62)

주: 1) 중복응답 문항으로, 보건의료 및 건강관리 서비스 영역의 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 보건의료 및 건강관리 서비스를 이용하고 있다고 응답한 210가구 중 18.0%가 장건강관리 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 ‘전혀 부담되지 않음(1점)’, ‘별로 부담되지 않음(2점)’, ‘대체로 부담되는 편(3점)’, ‘매우 부담됨(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 ‘오히려 악화되었음(1점)’, ‘별다른 변화 없음(2점)’, ‘대체로 나아짐(3점)’, ‘매우 좋아짐(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

다음으로는 교육, 정보제공 및 역량개발서비스의 세부 서비스에 대한 이용 현황을 살펴보았다. 세부영역으로는 민간 서비스로 ①아동 학습지원 서비스, ②장애아동 특수 교육, ③성인 평생교육 및 사회교육, ④부모교육, ⑤교육관련 상담, 평가 및 정보제공, ⑥노후설계지원 서비스, ⑦세무관련 서비스, ⑧법률지원 서비스, ⑨진학 및 진로상담으로 구분하였으며, 정부제공 서비스로는 ⑩아동 인지능력 향상 서비스 바우처 사업, ⑪유아학비 지원, 만 3~4세 누리과정 교육비, 다문화 교육비 지원 등을 의미하는 유치원 이용, ⑫국립특수학교 및 특수학급 지원, ⑬여성장애인 교육 지원 서비스, ⑭가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률지원 서비스, ⑮중장기복무 제대 군인 법률 구조 지원 서비스 등이다.

교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 영역에서 이용률이 가장 높은 세부 서비스는 ‘유치원 이용’이었으며, 다음으로는 ‘아동학습지원 서비스’, ‘아동인지능력향상서비스(바우처)’로 나타나 아동 교육 관련 서비스의 이용비율이 상대적으로 높음을 알 수 있다. 월평균 서비스 지출액은 전문서비스인 ‘법률지원 서비스’와 ‘세무관련 서비스’가 100,000원 이상으로 가장 지출액이 큰 것으로 나타났으며, 다음으로는 ‘유치원 이용(99,525원)’이었다. 이용 빈도가 낮긴 하나 ‘부모교육’은 무료로 이용하고 있는 것으로 제시되었다.

다음으로는 서비스 이용에 따른 경제상황 대비 부담 정도에 대한 질문에 대부분의 세부 서비스 영역 이용자의 경우 2.0점 이하로 부담되지 않는다고 응답했으나, 서비스 지출액이 100,000원 이상의 높은 수준으로 파악되었던 ‘세무관련 서비스’, ‘법률지원 서비스’는 각각 3.0점, 2.3점으로 타 서비스에 비해 부담 정도가 높은 것으로 나타났다. 이용후 삶의 질 개선 정도에 대해서는 ‘유치원 이용’이 3.6점으로 일상생활의 변화에 대해 가장 긍정적으로 응답한 데 반해 ‘장애아동 특수 교육’과 ‘진학 및 진로상담’ 영역의 경우는 2.7점으로 변화 정도를 낮게 평가하였다.

〈표 3-1-13〉 교육, 정보제공 및 역량개발서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	아동학습지원 서비스	15.6	34	16,735.3 (18482.27)	1.9 (0.73)	3.3 (0.68)
	장애아동 특수 교육	1.4	3	26666.7 (30,550.50)	1.7 (0.58)	2.7 (1.15)
	성인 평생교육 및 사회교육	6.9	15	23,000.0 (25898.15)	1.6 (0.74)	3.3 (0.72)
	부모교육	0.9	2	— —	2.5 (2.12)	3.5 (0.71)
	교육관련 상담, 평가 및 정보제공	5.5	12	31,250.0 (23560.85)	1.8 (0.58)	3.1 (0.79)
	노후설계지원 서비스	2.3	5	34,000.0 (15165.75)	2.0 —	3.2 (1.10)
	세무관련 서비스	0.9	2	100,000.0 —	3.0 —	3.0 —
	법률지원 서비스	1.8	4	111,250.0 (64598.12)	2.3 (0.96)	2.8 (0.96)
	진학 및 진로상담	1.4	3	6,666.7 (11547.01)	1.3 (0.58)	2.7 (0.58)
정부 제공 서비스	아동인지능력향상서비스	7.3	16	27,937.5 (21680.92)	2.0 (0.73)	3.3 (0.70)
	유치원 이용	55.0	120	99,525.8 (67626.29)	2.0 (0.97)	3.6 (0.53)
	국립특수학교 및 특수학급 지원	0.9	2	15,000.0 (21213.20)	1.5 (0.71)	3.0 —

주: 1) 중복응답 문항으로, 교육 및 정보제공서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함.
즉, 교육 및 정보제공서비스를 이용하고 있다고 응답한 196가구 중 15.6 %가 아동학습지원 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않음(1점)', '별로 부담되지 않음(2점)', '대체로 부담되는 편(3점)', '매우 부담됨(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 '오히려 악화되었음(1점)', '별다른 변화 없음(2점)', '대체로 나아짐(3점)', '매우 좋아짐(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

직업훈련, 취업훈련 및 기타 고용지원 서비스를 포괄하는 고용지원 서비스 영역은 민간 서비스로 ①구직·일자리 알선, ②간병관련 일자리 지원, ③가사지원 관련 일자리 지원, ④자영업자 창업지원, ⑤직업기능 교육 및 훈련, ⑥근로교육고취 및 근로관련 심리 상담·사회적 지원으로 구분하였으며, 정부가 제공하는 서비스로는 ⑦노인일자리사업, 공공근로 및 자활근로 등을 포함하는 정부일자리사업, ⑧대한노인회에서 운영하는

취업지원센터 이용, ⑨장애인 행정보우미 지원 및 장애인 복지일자리 지원, ⑩시각장애인 안마사 파견 사업, ⑪중증 장애인 직업재활지원, ⑫경력단절 여성의 취업지원을 위한 여성새로일하기센터 이용, ⑬제대군인 직업교육훈련 바우처, ⑭출소자를 위한 직업훈련 서비스로 구분하였다.

우선 고용지원 서비스의 세부 서비스별 이용률을 살펴보면, ‘구직·일자리 알선’서비스를 가장 많이 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로는 ‘직업 기능 교육 및 훈련’, ‘정부일자리사업’, ‘여성새로일하기센터’ 순이었다. 서비스 이용 비용을 지불하지 않는 무료서비스로 ‘간병관련 일자리 지원’, ‘가사지원 관련 일자리 지원’, ‘장애인 행정보우미 지원 및 장애인 복지일자리 지원’ 등이 제시되었으며, ‘여성새로일하기센터’와 ‘자영업자 창업지원’의 경우 서비스 이용을 위해 한 달 평균 60,000원 이상의 비용을 지출하고 있는 것으로 보고되었다.

고용지원 서비스의 세부 서비스 별 경제상황 대비 부담정도를 질문한 결과, 대부분의 서비스가 1점대로 부담 정도를 낮게 평가하였으나, ‘시각장애인 안마사 파견’의 경우 4.0점으로 부담정도가 큰 것으로 나타났다. 서비스 이용으로 인한 일상생활의 변화에 대해서는 대부분 3점 이상의 긍정적인 응답이어서 효과적인 삶의 질 개선 효과를 확인한 것으로 평가할 수 있었으나, ‘자영업자 창업지원(2.5점)’, ‘구직·일자리 알선(2.8점)’서비스 이용자의 경우 상대적으로 낮은 점수를 부여하였다는 점에서 차이를 보인다.

〈표 3-1-14〉 고용지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	구직·일자리 알선	51.7	30	29,733.3 (53,749.70)	1.7 (0.64)	2.8 (0.82)
	간병관련 일자리 지원	1.7	1	— —	1.0 —	3.0 —
	가사지원 관련 일자리 지원	3.4	2	— —	1.5 (0.71)	3.5 (0.71)
	자영업자 창업지원	3.4	2	60,000.0 (56,568.54)	2.5 (0.71)	2.5 (0.71)
	직업기능 교육 및 훈련	17.2	10	38,000.0 (46,856.76)	1.4 (0.52)	3.4 (0.70)
	근로교육고취 및 근로관련 심리 상담·사회적 지원	3.4	2	25,000.0 (7,071.07)	2.5 (0.71)	4.0 —
정부 제공 서비스	정부일자리사업	15.5	9	4,444.4 (13,333.33)	1.8 (1.30)	3.3 (0.50)
	장애인 행정도우미 지원 및 장애인 복지일자리 지원	1.7	1	— —	1.0 —	3.0 —
	시각장애인 안마사 파견사업	1.7	1	12,000.0 —	4.0 —	3.0 —
	여성 새로일하기 센터	13.8	8	68,750.0 (35,228.84)	2.4 (0.74)	3.1 (0.35)

주: 1) 중복응답 문항으로, 고용지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 고용지원 서비스를 이용하고 있다고 응답한 58가구 중 51.7%가 구직·일자리 알선 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않음(1점)', '별로 부담되지 않음(2점)', '대체로 부담되는 편(3점)', '매우 부담됨(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 '오히려 악화되었음(1점)', '별다른 변화 없음(2점)', '대체로 나아짐(3점)', '매우 좋아짐(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

주거보호등 주거와 관련한 지원 서비스를 포괄하는 주거지원 서비스의 세부 영역은 9개 서비스로 구분되었다. 민간지원 서비스로 ①대규모 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원, ②20명 이내의 소규모 그룹홈과 같은 공동생활가정의 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원, ③일시보호시설이나 쉼터 등을 포함하는 일시보호 서비스, ④주거비 지원, ⑤도배, 장판 교체 등 집수리 서비스로 구분되며, 정부 제공 서비스는 ⑥장애인 생활시설 실비 입소 이용료 지원, ⑦보호가 필요한 아동을 위한 그룹홈 거주, ⑧폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스, ⑨주택 바우처로 구분된다.

주거지원 서비스 영역의 세부 서비스 이용률은 이요을 경험한 가구의 수가 적으나, ‘주택바우처’가 가장 높았으며, ‘일시보호’, ‘주거비 지원’, ‘집수리 서비스’의 이용률도 10% 가량으로 비슷한 수준이었다. 서비스 지출액은 ‘일시보호’서비스가 약 130,000 원으로 가장 많았다.

다음으로 주거지원 서비스 이용자를 대상으로 서비스 이용에 대한 주관적 의견을 질문하였다. 경제상황 대비 부담 정도는 ‘주거비 지원’, ‘일시보호’의 경우 각각 3.3점, 3.0점으로 부담정도가 높았으며, 이는 ‘집수리서비스’, ‘주택바우처’가 1점대인 것과 비교할 때 높은 수치이다. 서비스 이용으로 인한 일상생활의 변화는 모든 세부 영역에서 3점 이상으로 긍정적인 개선 효과를 보고하였다.

〈표 3-1-15〉 주거보호 및 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	일시보호	15.0	3	136,666.7 (70,945.99)	3.0 —	3.0 —
	주거비 지원	15.0	3	46,666.7 (40,414.52)	3.3 (1.15)	4.0 —
	집수리 서비스	10.0	2	— —	1.0 —	4.0 —
정부 제공 서비스	주택바우처	60.0	12	61,000.0 (35,830.41)	1.9 (0.90)	3.9 (0.29)

주: 1) 중복응답 문항으로, 주거지원서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 주거지원서비스를 이용하고 있다고 응답한 20가구 중 15.0%가 일시보호 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 ‘전혀 부담되지 않음(1점)’, ‘별로 부담되지 않음(2점)’, ‘대체로 부담되는 편(3점)’, ‘매우 부담됨(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 ‘오히려 악화되었음(1점)’, ‘별다른 변화 없음(2점)’, ‘대체로 나아짐(3점)’, ‘매우 좋아짐(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

문화 및 여가 서비스의 경우 민간 제공 서비스로 ①문화·예술 서비스, ②체육·스포츠 서비스, ③여행·관광 서비스로 구분하였으며, 정부제공 서비스로는 문화체육관광광부에 운영하는 ④어르신 문화프로그램 이용, ⑤여행바우처, ⑥문화바우처, ⑦스포츠바우처로 구분하였다.

세부 서비스 중에는 ‘체육·스포츠 서비스’, ‘문화바우처’, ‘문화·예술 서비스’의 이용률이 높았으며, 월평균 지출액은 민간 서비스 영역에서 높게 나타났는데, ‘여행·관광 서비스’가 약 44,000원으로 가장 지출액이 컸다. 정부서비스의 경우 ‘어르신 문화프로그램 이용’, ‘여행바우처’는 무료로 이용하고 있는 것으로 나타났으며, ‘문화바우처’는 약 5,900원, ‘스포츠바우처’는 약 18,500원의 이용료를 지불하고 있는 것으로 나타나 차이를 보였다.

경제상황 대비 부담정도는 전 영역에서 낮은 수준으로 나타나 부담 정도는 크지 않은 것을 확인해 볼 수 있었으며, 이용 후 삶의 질 개선 정도는 3.0~3.6점으로 긍정적인 변화를 느낀 것으로 보고되었다.

〈표 3-1-16〉 문화 및 여가 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	문화/예술 서비스	19.4	21	29,904.8 (25,212.90)	1.8 (0.70)	3.4 (0.68)
	체육/스포츠 서비스	45.4	49	28,673.5 (23,577.34)	2.1 (1.01)	3.3 (0.58)
	여행/관광 서비스	7.4	8	44,875.0 (55,382.92)	1.9 (0.64)	3.6 (0.52)
정부 제공 서비스	어르신 문화프로그램 이용	0.9	1	— —	1.0 —	3.0 —
	여행바우처	4.6	5	— —	1.0 —	3.2 (1.30)
	문화바우처	31.5	34	5,929.4 (15,292.51)	1.4 (0.60)	3.3 (0.58)
	스포츠바우처	9.3	10	18,500.0 (17,167.48)	1.9 (0.74)	3.6 (0.52)

주: 1) 중복응답 문항으로, 문화 및 여가 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 문화 및 여가 서비스를 이용하고 있다고 응답한 108가구 중 19.4%가 문화/예술 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 ‘전혀 부담되지 않음(1점)’, ‘별로 부담되지 않음(2점)’, ‘대체로 부담되는 편(3점)’, ‘매우 부담됨(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 ‘오히려 악화되었음(1점)’, ‘별다른 변화 없음(2점)’, ‘대체로 나아짐(3점)’, ‘매우 좋아짐(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

다음으로는 지역사회서비스 및 기타 서비스 영역의 세부 서비스 이용 현황에 대해 살펴보았다. 지역사회서비스 및 기타 서비스 세부 영역으로는 민간 서비스로서 ①자원 봉사자 양성 및 참여, ②사회복지관 이용이 있으며, 정부제공 서비스는 ③지역사회 중심의 아동통합 서비스를 지원하는 드림스타트, ④아동 방과후 돌봄 등 기타 다양한 프로그램을 제공하는 지역아동센터 이용, ⑤건강가정지원센터 이용, ⑥청소년 수련시설, 청소년 문화의 집 등에서 운영되는 청소년 방과후 아카데미 이용, ⑦다문화가족 지원센터 이용, ⑧여성장애인들을 대상으로 상담, 법률지원, 의료서비스 연계 등이 이루어지는 여성장애인 어울림센터 이용, ⑨학대노인을 대상으로 법률지원 및 보호, 상담 서비스를 제공하는 노인보호 전문기관 이용, ⑩노인복지관, 경로당 등의 노인여가복지시설 이용 등으로 구분하였다.

지역사회서비스 및 기타 서비스 세부 영역 중 가장 이용 빈도가 높은 서비스는 ‘사회복지관’ 이용이었으며, ‘노인여가복지시설’ 이용도 높은 이용률을 보였다. 서비스 지출액은 전 영역에서 30,000원 미만으로 낮은 액수였으며, ‘드림스타트’와 ‘건강가정지원센터’, ‘다문화가족 지원센터’ 이용자는 무료로 이용하는 것으로 나타났다. 청소년을 대상으로 운영되는 ‘방과후 아카데미 이용’이 월평균 약 28,000원을 지출하는 것으로 나타나 지역사회서비스 및 기타 서비스의 세부 서비스 영역 중 가장 지출비용이 많았다.

지역사회서비스 및 기타 서비스 세부 서비스의 경우 경제상황 대비 부담정도는 전반적으로 1점대의 낮은 수준이었으며, 이용 후 삶의 질 개선정도도 3점 이상으로 긍정적으로 보고하고 있었다.

〈표 3-1-17〉 지역사회 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	자원봉사자 양성 및 참여	11.5	13	24,615.4 (29,044.62)	1.5 (0.66)	3.1 (0.49)
	사회복지관	40.7	46	22,717.4 (26,249.79)	1.6 (0.98)	3.7 (0.53)
정부 제공 서비스	드림스타트	1.8	2	— —	1.0 —	4.0 —
	지역아동센터 이용	9.7	11	13,272.7 (11,037.13)	1.3 (0.47)	3.4 (0.92)
	건강가정지원센터	0.9	1	— —	1.0 —	3.0 —
	방과후아카데미 이용	7.1	8	28,250.0 (32,679.18)	1.9 (1.00)	3.1 (0.64)
	다문화가족 지원센터	1.8	2	— —	1.0 —	3.0 (1.41)
	노인여가복지시설	26.5	30	5,733.3 (11,843.62)	1.4 (0.56)	3.7 (0.52)

주: 1) 중복응답 문항으로, 지역사회 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 기타 항목은 제외함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 '전혀 부담되지 않음(1점)', '별로 부담되지 않음(2점)', '대체로 부담되는 편(3점)', '매우 부담됨(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 '오히려 악화되었음(1점)', '별다른 변화 없음(2점)', '대체로 나아짐(3점)', '매우 좋아짐(4점)'의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

마지막으로 환경 부문의 세부 사회서비스 이용 현황을 살펴보기 위해 세부 사회서비스를 민간 영역의 ①청소 및 환경정비 서비스, ②방역 서비스, ③숲 가꾸기, 텃밭운영 등 환경 가꾸기, ④무더위 쉼터 등 냉난방 지원 서비스로 구분하였으며, 정부 제공 서비스로 ⑤사회복지시설 재생에너지 보급 사업, ⑥저소득층 에너지 효율 개선사업, ⑦주택 옥내 급수관 개량 지원으로 구분하였다.

우선 세부 서비스 이용률을 살펴보면, 전반적인 서비스 이용 빈도가 낮으며, 정부제공 서비스를 이용한 가구는 없는 것으로 나타났다. 민간이 제공하는 '냉난방 지원 서비스', '청소 및 환경정비 서비스', '방역 서비스', '환경 가꾸기' 서비스의 이용 비율은 유사한 수준으로 제시되었다. 서비스 지출액도 무료(방역 서비스, 환경가꾸기)이거나 약 2,600원(청소 및 환경정비 서비스) 가량의 적은 비용으로 이용하고 있는 것으로 나타

났다. 냉난방 지원 서비스는 월평균 45,000원을 지출하는 것으로 나타나 상대적으로 이용비용이 높았다.

환경 영역의 세부 서비스의 경제상황 대비 부담정도는 1~2점대로 나타나 부담 정도는 낮은 것으로 파악되었다. 서비스 이용으로 인한 일상생활 변화에 대해서는 대부분 긍정적으로 평가하였으나, ‘냉난방 지원 서비스’의 경우 2.8점으로 상대적으로 개선 정도가 낮은 것으로 보고되었다.

〈표 3-1-18〉 환경 서비스 영역 세부 사회서비스 이용 현황

(단위: %, 가구, 원)

		이용률 ¹⁾		월평균 서비스 지출액 (원)	경제상황 대비 부담정도 ²⁾	삶의 질 개선정도 ³⁾
		비율	가구 수			
민간 서비스	청소 및 환경정비 서비스	25.0	3	2,666.7 (4618.80)	1.7 (0.58)	3.3 (0.58)
	방역 서비스	25.0	3	— —	1.0 —	3.0 —
	환경가꾸기	16.7	2	— —	1.0 —	4.0 —
	냉난방 지원 서비스	33.3	4	45,000.0 (42031.73)	2.0 (0.82)	2.8 (0.50)

주: 1) 환경영역의 서비스를 이용하고 있다고 응답한 가구 중 세부 서비스 이용 비중을 산출함. 즉, 환경서비스를 이용하고 있다고 응답한 12가구 중 25.0%가 청소 및 환경정비 서비스를 이용하고 있다는 것을 의미함.

2) 해당 서비스 이용으로 지출한 비용이 가구의 경제적 상황을 고려할 때 어느 정도 부담되었는지에 대해 ‘전혀 부담되지 않음(1점)’, ‘별로 부담되지 않음(2점)’, ‘대체로 부담되는 편(3점)’, ‘매우 부담됨(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 부담 정도가 높은 것을 의미함.

3) 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 ‘오히려 악화되었음(1점)’, ‘별다른 변화 없음(2점)’, ‘대체로 나아짐(3점)’, ‘매우 좋아짐(4점)’의 리커트 척도에 대한 응답임. 점수가 높을수록 삶의 질 개선 정도가 높은 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

제2절 사회서비스 영역별 욕구 현황

1. 가구특성별 욕구 현황

사회서비스 이용 현황에 이어 사회서비스 욕구를 파악하기 위해 11개의 사회서비스를 영역별로 구분하여 향후 1년 이내에 이용을 고려하고 있거나 이용 희망 의사가 있는 서비스 영역에 대해 질문하였다. 희망 비율이 가장 높은 서비스 영역으로는 문화 및 여가 서비스(29.6%)였으며, 보건의료 및 건강관리 서비스(23.4%), 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(21.6%), 아동 보육 및 보호서비스(19.4%) 순이었다.

서비스 희망비율 대비 이용비율의 차이를 확인하기 위해 앞에서 살펴본 이용비율을 <표 3-2-1>에 함께 제시하였다. 서비스 영역별 희망 비율에 비해 이용 비율은 상당히 낮은 수준인 것을 파악할 수 있었는데, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 제외한 10개의 영역에서 모두 서비스 희망 비율은 이용 비율에 비해 높게 나타났다. 문화 및 여가 서비스의 경우 서비스 이용비율은 2.7%에 불과했으나 희망 비율은 29.6%로 희망 비율과 이용 비율의 격차가 26.9%p로 나타나 차이가 가장 큰 영역으로 밝혀졌다. 보건의료 및 건강관리 서비스의 경우 이용 비율은 5.2%였으나, 23.4%의 응답자가 서비스 이용을 희망하고 있어 18.2%p의 격차를 보였으며, 고용지원 서비스 영역의 경우도 이용 비율(1.4%)에 비해 희망 비율이 약 15배가량 높은 15.0%로 나타났다. 반면 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스는 이용 비율이 타 서비스 영역에 비해 높은 수준인 22.4%였으나, 이용 희망 비율은 0.8%p 적은 21.6%로 나타나 차이를 보였다.

평균 이용 서비스 개수 역시 1.4개의 서비스 이용을 희망하고 있는 것으로 제시하였으나, 실제 서비스 이용은 0.7개의 서비스를 이용하고 있어 약 0.7개의 서비스 이용 격차를 보였다.

〈표 3-2-1〉 사회서비스 이용희망 비율

(단위: %, 가구)

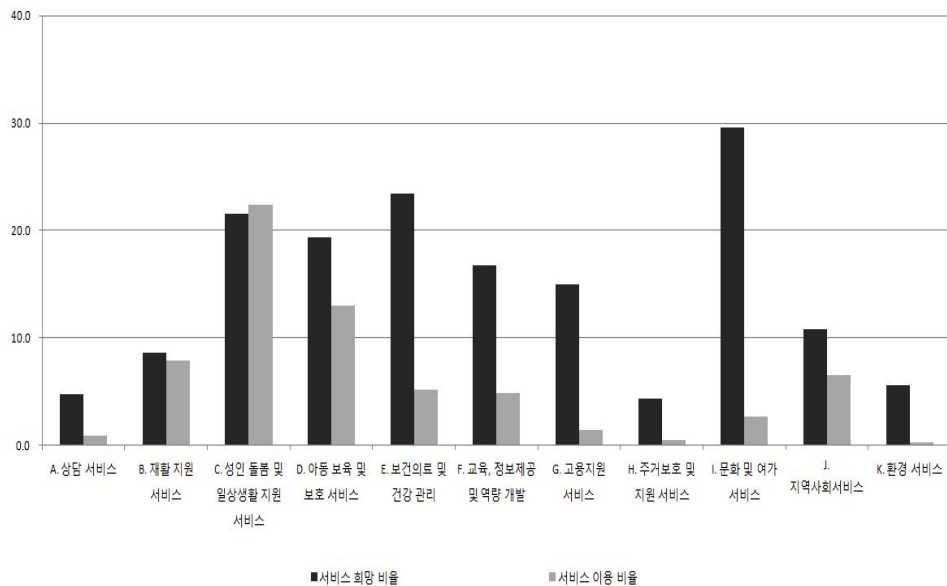
	서비스 희망 비율	서비스 이용 비율 ¹⁾
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	4.8	0.9
B. 재활 지원 서비스	8.6	7.9
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	21.6	22.4
D. 아동 보육 및 보호 서비스	19.4	13.0
E. 보건의료 및 건강 관리	23.4	5.2
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	16.8	4.9
G. 고용지원 서비스	15.0	1.4
H. 주거보호 및 지원 서비스	4.3	0.5
I. 문화 및 여가 서비스	29.6	2.7
J. 지역사회서비스	10.8	6.5
K. 환경 서비스	5.6	0.3
평균 이용 및 희망서비스 개수 ¹⁾	1.6 (0.95)	0.7 (0.83)
계(가구 수)	4,038	

주: 1) 본 수요조사는 2012년 9월 기준 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스 및 기타 서비스투자사업)를 전체 표본의 30%로 할당하였으므로 이용률 해석 시 유의해야함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) 복수의 서비스 선택이 가능함.

[그림 3-2-1] 사회서비스 희망 비율과 이용 비율 비교



다음은 생애주기로 구분하여 사회서비스 희망 비율의 차이가 있는지 살펴보았다. 전반적으로 생애주기와 무관하게 문화 및 여가 서비스 이용에 대한 욕구가 높은 것으로 나타났으며, 생애주기 후반기에 근접할수록 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 욕구가 높았다. 보건의료 및 건강관리 서비스의 경우 ‘미혼가구’나 ‘첫 자녀 출생전’에 높았던 욕구가 생애주기 중반에 이르러서는 점차 낮아졌으며, 다시 생애주기 후반기에 증가하는 경향을 보였다. 고용지원 서비스는 ‘미혼가구’에서 높게 나타나며, 이후 낮은 수준을 유지하다가 생애주기 후반에 이르러 다시 높아지는 추이를 보여 청년 및 중장년층의 서비스 욕구가 공통적으로 높은 영역이라 할 수 있겠다.

주기별로 살펴보면, ‘미혼가구’의 경우 문화 및 여가 서비스에 대한 욕구가 39.6% 가장 높았으며, 고용지원 서비스(29.6%), 보건의료 및 건강관리(23.2%)의 순이었다. ‘첫 자녀 출생 전’의 시기에는 ‘미혼가구’와 마찬가지로 문화 및 여가 서비스에 대한 욕구가 가장 높았으며(49.1%), 보건의료 및 건강관리 서비스(33.9%), 아동 보육 및 보호 서비스(19.6%)가 높은 욕구 영역이었다. 고용지원 서비스에 대한 욕구는 ‘미혼가구’에 비해 현저히 낮았다. 다음으로 ‘첫 자녀 출생이후 초등학교 입학전’에는 절대적으로 아동 보육 및 보호서비스에 대한 희망 비율이 높으며(68.9%), 문화 및 여가 서비스에 대한 욕구가 제일 적은 시기로 나타났다(17.5%). 그 밖에 이 시기에는 아동과 관련한 교육, 정보제공 및 역량개발서비스의 욕구가 25.0%로 높았다. ‘첫 자녀 초등학교 재학기’에는 아동 보육 및 보호서비스가 49.0%로 가장 욕구가 높았으며, 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(34.9%), 문화 및 여가 서비스(30.4%) 순이었으며, ‘첫 자녀 중고등학교 재학기’에는 문화 및 여가 서비스가 36.8%로 다시 가장 높은 욕구를 보였고, 교육 및 정보제공에 대한 욕구가 다음으로 높았다(26.8%). ‘첫자녀 대학 교육기’에는 문화 및 여가 서비스 욕구가 39.4%로 가장 높았다. 이 시기는 보건의료 및 건강관리 서비스, 고용지원 서비스에 대한 욕구가 표출되는 시기로서 보건의료 및 건강관리 서비스 희망률은 31.2%, 고용지원 서비스에 대한 욕구는 27.9%로 나타나 높은 수준이었다. ‘성인자녀 동거기’에는 앞서 살펴본 ‘첫자녀 대학 교육기’와 마찬가지로 문화 및 여가 서비스(32.2%), 보건의료 및 건강관리 서비스(31.1%), 고용지원 서비스(18.4%)에 대한 욕구가 높으며, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 욕구가 높아지는 시기이다(25.8%). 마지막으로 ‘노인 가구’는 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 욕구가 51.4%로 절대적으로 높은 수치를 기록하였으며, 보건의료 및 건강관리 서비스

(34.2%), 문화 및 여가 서비스(20.1%), 고용지원 서비스(13.0%)의 욕구가 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-2-2〉 생애주기별 사회서비스 희망 비율

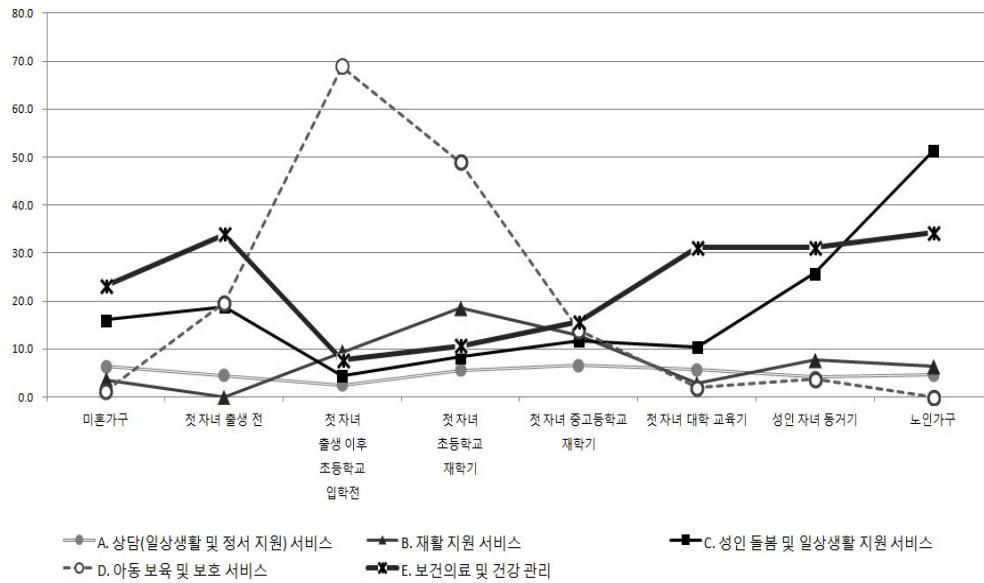
(단위: %, 가구)

	미혼가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	첫 자녀 초등학교 재학기	첫 자녀 중등학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	6.4	4.5	2.5	5.6	6.7	5.7	4.1	4.6
B. 재할 지원 서비스	3.6	—	9.4	18.6	12.8	2.8	7.7	6.4
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	16.1	18.8	4.5	8.3	11.7	10.5	25.8	51.4
D. 아동 보육 및 보호 서비스	1.4	19.6	68.9	49.0	14.0	2.0	3.7	0.1
E. 보건의료 및 건강 관리	23.2	33.9	7.7	10.7	15.7	31.2	31.1	34.2
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	5.7	11.6	25.0	34.9	26.8	15.9	10.0	5.3
G. 고용지원 서비스	29.6	8.0	5.7	7.9	12.8	27.9	18.4	13.0
H. 주거보호 및 지원 서비스	5.4	6.3	1.8	3.7	4.2	6.1	4.1	5.1
I. 문화 및 여가 서비스	39.6	49.1	17.5	30.4	36.8	39.4	32.2	20.1
J. 지역사회서비스	4.3	6.3	7.6	16.1	13.6	11.8	13.2	8.9
K. 환경 서비스	3.2	5.4	2.4	5.8	6.3	5.4	6.9	6.9
평균 희망서비스 개수 ¹⁾	1.4 (1.39)	1.6 (1.63)	1.5 (1.53)	1.9 (1.91)	1.6 (1.61)	1.6 (1.59)	1.6 (1.57)	1.6 (1.56)
계(가구 수)	280	112	595	484	522	459	729	846

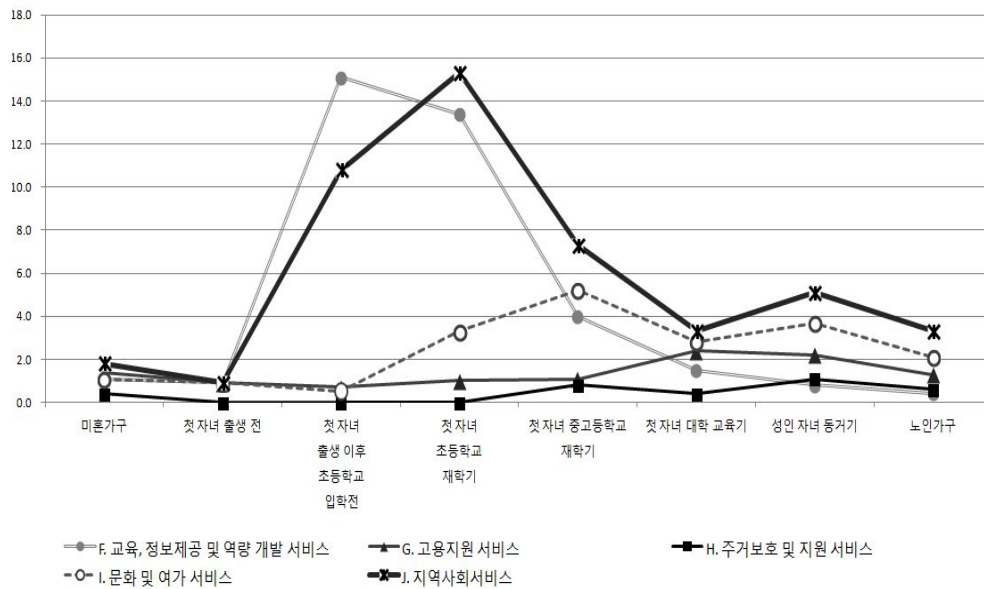
주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) 복수의 서비스 선택이 가능함.

[그림 3-2-2] 생애주기별 사회서비스 희망 비율(상당, 재활, 성인돌봄, 아동보육, 보건의료 영역)



[그림 3-2-3] 생애주기별 사회서비스 희망 비율(교육, 고용, 주거, 문화, 지역사회서비스 영역)



희망 사회서비스 항목에 대해 가구유형별로 구분하여 살펴본 결과는 <표 3-2-3> 과 같다. 우선 ‘조부모+부모+자녀’로 구성된 가구의 경우, 아동 보육 및 보호서비스(34.7%), 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(30.5%), 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(24.0%)의 이용 희망 비율이 높은 반면 환경 서비스(1.8%), 고용지원 서비스(7.2%), 주거보호 및 지원 서비스(7.2%)에 대한 욕구는 상대적으로 낮은 편이었다. ‘부부+자녀’로 구성된 가구의 경우 문화 및 여가 서비스(32.6%)의 욕구가 가장 높았으며, 아동 보육 및 보호서비스(28.8%), 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(23.3%), 보건의료 및 건강관리 서비스(20.0%) 순으로 높은 욕구를 보유하고 있는 것으로 제시되었다. ‘한부모+자녀’ 가구의 경우 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스에 대한 욕구가 47.5%로 가장 높았으며, 문화 및 여가 서비스(24.9%), 재활지원 서비스(18.6%)의 욕구도 상대적으로 높은 편이었다. ‘조부모+손자녀’로 구성된 가구의 경우는 재활지원 서비스에 대한 욕구가 33.3%로 가장 높았고, 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스는 29.2%, 보건의료 및 건강관리 서비스 25.0%로 제시되어 높은 수준이었으며, ‘부부’가구의 경우 보건의료 및 건강관리 서비스에 대한 욕구가 43.4%로 가장 높았으며, 문화 및 여가 서비스(31.8%), 성인 돌봄 서비스(25.4%) 순으로 높은 욕구 분포를 보였다. ‘1인가구’의 경우는 1인가구의 절반이상의 응답자가 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(51.6%)의 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 보건의료 및 건강관리서비스(23.6%), 문화 및 여가 서비스(23.3%) 순으로 높았다.

희망 사회서비스 개수는 노인, 아동 등 돌봄이 필요한 가구원이 거주하는 ‘조부모+부모+자녀’ 유형에서 1.9개로 가장 높게 나타났으며, ‘한부모+자녀’, ‘조부모+손자녀’가 1.8개로 나타나 욕구가 높은 것으로 파악되었다.

<표 3-2-3> 가구유형별 사회서비스 희망 비율

(단위: %, 가구)

	조부모 +부모 +자녀	부부 +자녀	한부모 +자녀	조부모 +손자녀	부부	1인가구
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	9.6	4.3	7.2	4.2	5.7	4.2
B. 재활 지원 서비스	19.2	8.6	18.6	33.3	5.4	4.7
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	30.5	7.7	47.5	29.2	25.4	51.6
D. 아동 보육 및 보호 서비스	34.7	28.8	11.8	12.5	4.1	0.6
E. 보건의료 및 건강 관리	18.0	20.0	13.1	25.0	43.4	23.6

	조부모 +부모 +자녀	부부 +자녀	한부모 +자녀	조부모 +손자녀	부부	1인가구
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	24.0	23.3	10.0	8.3	8.0	3.9
G. 고용지원 서비스	7.2	14.9	17.2	12.5	16.8	15.4
H. 주거보호 및 지원 서비스	7.2	3.2	8.6	8.3	5.0	5.2
I. 문화 및 여가 서비스	17.4	32.6	24.9	20.8	31.8	23.3
J. 지역사회서비스	19.2	11.5	11.8	20.8	10.9	6.1
K. 환경 서비스	1.8	5.3	10.0	8.3	7.3	4.7
평균 이용서비스 개수 ¹⁾	1.9 (1.14)	1.6 (1.00)	1.8 (1.25)	1.8 (1.05)	1.6 (0.83)	1.4 (0.67)
계(가구 수)	167	2,323	221	24	560	709

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) 복수의 서비스 선택이 가능함.

마지막으로 가구 특성별로 사회서비스 욕구 차이를 분석하기 위해 돌봄가구원 존재 여부에 따라 ‘12세 미만 아동 가구원이 있는 가구’, ‘65세 이상 노인 가구원이 있는 가구’, ‘장애가 있는 가구원이 있는 가구’로 구분하였다. 우선 12세 미만 아동 가구원이 있는 가구의 경우는 아동돌봄에 대한 서비스 욕구가 있는 비율이 58.0%로 가장 높게 나타났으며 다음으로는 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(28.5%), 문화 및 여가 서비스(23.8%) 순으로 높았다. ‘65세 이상 노인 가구원이 있는 가구’는 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스에 대한 욕구가 55.8%로 가장 높았으며, 보건의료 및 건강관리 서비스(29.8%), 지역사회서비스 및 기타 서비스(15.2%), 문화 및 여가 서비스(15.1%)의 욕구가 높게 나타났다. ‘장애가 있는 가구원이 있는 가구’의 경우는 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(64.7%)이 절대적으로 높은 욕구를 지닌 것으로 나타났으며, 재활지원 서비스(34.6%), 문화 및 여가 서비스(16.2%), 아동 보육 및 보호서비스(16.0%)의 욕구가 높은 것으로 밝혀졌다.

다음으로는 맞벌이 가구와 국민기초생활보장제도 수급가구의 서비스 욕구에 대해 분석하였는데, ‘맞벌이 가구’는 문화 및 여가 서비스에 대한 욕구가 34.9%로 가장 높았으며, 보건의료 및 건강관리 서비스(24.9%), 교육, 정보제공 및 역량개발서비스(20.4%), 아동 보육 및 보호서비스(20.2%)에 대한 욕구가 높은 수준이었다. 한편 ‘국민기초생활보장제도 수급가구’는 성인돌봄에 대한 욕구가 있는 가구가 전체 수급가구 중 82.3%를 차지하여 상당히 높은 욕구를 지니고 있음을 알 수 있었다. 다음으로는 재활지원 서비스(17.3%), 문화 및 여가 서비스(12.4%), 보건의료 및 건강관리 서비스

(11.6%)의 순으로 나타났다.

〈표 3-2-4〉 가구특성별 사회서비스 이용 희망 비율

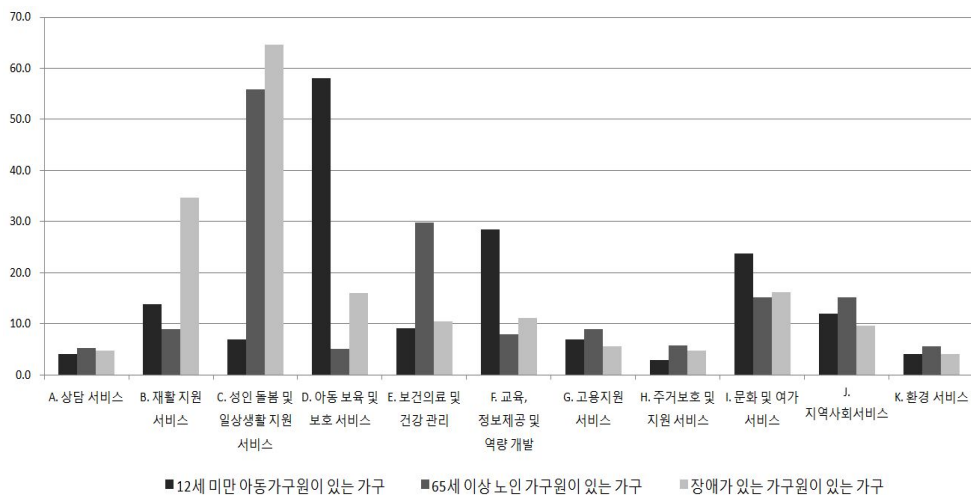
(단위: %, 가구)

	돌봄가구원 존재 여부			맞벌이 가구	국민기초생활보장제도 수급가구
	12세 미만 아동가구원이 있는 가구	65세 이상 노인 가구원이 있는 가구	장애가 있는 가구원이 있는 가구		
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	4.0	5.3	4.7	4.4	2.5
B. 재활 지원 서비스	13.9	8.9	34.6	5.5	17.3
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	7.0	55.8	64.7	7.6	82.3
D. 아동 보호 및 보호 서비스	58.0	5.1	16.0	20.2	8.0
E. 보건의료 및 건강 관리	9.1	29.8	10.4	24.9	11.6
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	28.5	7.9	11.2	20.4	5.1
G. 고용지원 서비스	6.9	9.0	5.5	14.9	5.1
H. 주거보호 및 지원 서비스	2.9	5.8	4.7	3.7	6.9
I. 문화 및 여가 서비스	23.8	15.1	16.2	34.9	12.4
J. 지역사회서비스	11.9	15.2	9.6	13.4	8.0
K. 환경 서비스	4.0	5.5	4.1	5.5	4.0
평균 이용서비스 개수 ¹⁾	1.7 (1.17)	1.6 (0.90)	1.8 (1.24)	1.6 (0.88)	1.6 (1.03)
계(가구 수)	1,237	722	850	1,444	525

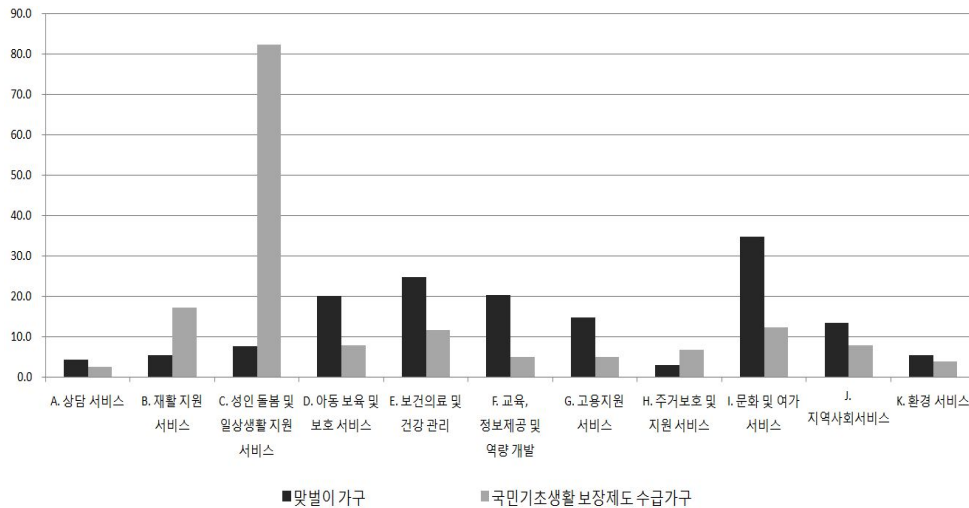
주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) 복수의 서비스 선택이 가능함.

[그림 3-2-4] 가구특성별 사회서비스 이용 희망 비율(돌봄가구원 존재 여부)



[그림 3-2-5] 가구특성별 사회서비스 이용 희망 비율(맞벌이 가구 및 국민기초생활 보장제도 수급가구)



2. 서비스 유형 및 세부서비스별 욕구 현황

가. 11개 서비스 영역별 욕구 현황

다음으로는 서비스 영역별 욕구를 보유한 가구의 경제적 특성을 분석하였다. 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스에 대한 욕구를 보유한 가구는 전체 응답가구 대비 4.8%인 195가구로 나타났으며, 이 중 1/3은 월평균 400만원 이상의 소득을 가지고 있는 것으로 나타났다. 평균 소득액은 325.5만원으로 분석되었다. 주관적인 경제상태는 2.53점으로 보통 이하의 약간 어려운 상태인 것으로 나타났으며, 2/3의 가구가 사회경제적 지위를 ‘중(중상+중중+중하)’으로 답하였다. 사회경제적 지위가 ‘상(상중+상하)’에 해당된다고 응답한 가구도 약 3%로 나타났다.

재활지원 서비스에 대한 이용희망 의사가 있는 가구는 전체 응답 가구 중 8.6%인 347가구로 이들 가구의 경제적 특성을 분석한 결과, 월평균 소득은 100만원 이상 200만원 미만인 경우가 29.7%로 가장 많았으며 다음으로는 200만원 이상 300만원 미만 이 22.2%로 나타났다. 주관적 경제상태는 2.16점으로 약간 어려움이 있는 상태인 것으로 확인되었고, 사회경제적 지위는 ‘중하’라고 응답한 비율이 26.8%로 가장 많았으며 ‘하(하상+하중+하하)’라고 응답한 비율이 전체의 50%를 상회하는 높은 수준이었다.

한편 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스 욕구를 보유한 가구의 경제적 특성을 살펴본 결과, 욕구를 보유하고 있는 가구는 873가구로 전체 응답가구의 21.6%를 차지하였다. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스 욕구 보유 가구 역시 이용 가구와 유사한 경제적 상황에 처해 있는 것으로 나타났는데, 50%를 상회하는 응답자가 100만원 미만의 소득이 있는 것으로 확인되었으며, 평균 소득 역시 152.4만원으로 낮은 수준이었다. 주관적 경제상태도 2.06점으로 상대적으로 낮은 수준이며, 약 70%에 육박하는 이용자가 본인의 사회경제적 지위를 ‘하(하상+하중+하하)’라고 판단하였다.

아동 보육 및 보호 서비스를 이용하고자 하는 욕구를 보유한 가구의 경제적 특성을 확인한 결과, 서비스 희망 가구는 총 응답가구의 19.4%인 783가구로 이들 가구의 월평균 소득은 365.0만원으로 나타났다. 이는 현재 아동 보육 및 보호 서비스를 이용하고 있는 가구의 특성과 유사한 경향을 띤다. 주관적 경제상태는 2.62점으로 보통에 근접한 수준이었으며, 사회경제적 지위 역시 약 80%가 ‘중(중상+중중+중하)’이라고 응답하였다.

보건의료 및 건강관리 서비스에 대한 욕구가 있는 가구는 총 944가구로서 전체 가구 대비 23.4%에 해당된다. 이들 가구의 경제적 상황은 현재 이용하고 있는 가구에 비해 여유로운 편인 것으로 파악되었다. 우선 월평균 소득은 346.3만원으로 이용가구에 비해 약 50만원 가량 높은 수준인 것으로 나타났으며, 2/3 가량은 월평균 소득이 300만원 이상(300만원 이상 400만원 미만+400만원 이상)이라고 보고하여 소득 수준이 높은 수준임을 짐작해볼 수 있다. 주관적인 경제상태에 대한 판단은 2.72점으로 보통(3점)에 상대적으로 가까운 편이며, 사회경제적 지위는 약 70%의 응답가구가 ‘중(중상+중중+중하)’이라고 답하였다.

교육, 정보제공 및 역량개발서비스에 대한 서비스 희망비율은 전체 응답 가구 대비 16.8%인 678가구로 확인되었으며, 이들 가구의 경제적인 특성은 서비스 이용가구의 특성과 유사한 경향을 보였다. 평균 월소득은 332.7만원으로 전체의 90% 이상이 월평균 소득 200만원 이상인 것으로 나타났다. 주관적 경제상태는 2.51점이었으며, 사회경제적 지위에 대한 의견은 ‘중중(27.0%)’, ‘중하(31.1%)’, ‘하상(22.4%)’이라고 응답한 비율이 전체의 90%에 육박하였다.

고용 및 취업서비스 이용을 희망하는 가구는 전체 응답가구의 15%인 607가구이며, 희망 가구원 역시 607명으로 동일했다. 월평균 400만원 이상의 소득이 있다고 응답한

가구가 전체의 39.0%로 가장 많았으며, 평균 소득액은 329.6만원이었다. 주관적 경제상태는 2.59점이며, 사회경제적 지위는 전체의 38.2%가 '중하'라고 응답했으며, 다음으로는 '중중(24.1%)', '하상(15.0%)' 순이었다. 대부분 중간 이하의 사회경제적 지위에 놓여있다고 평가하는 것을 확인할 수 있다.

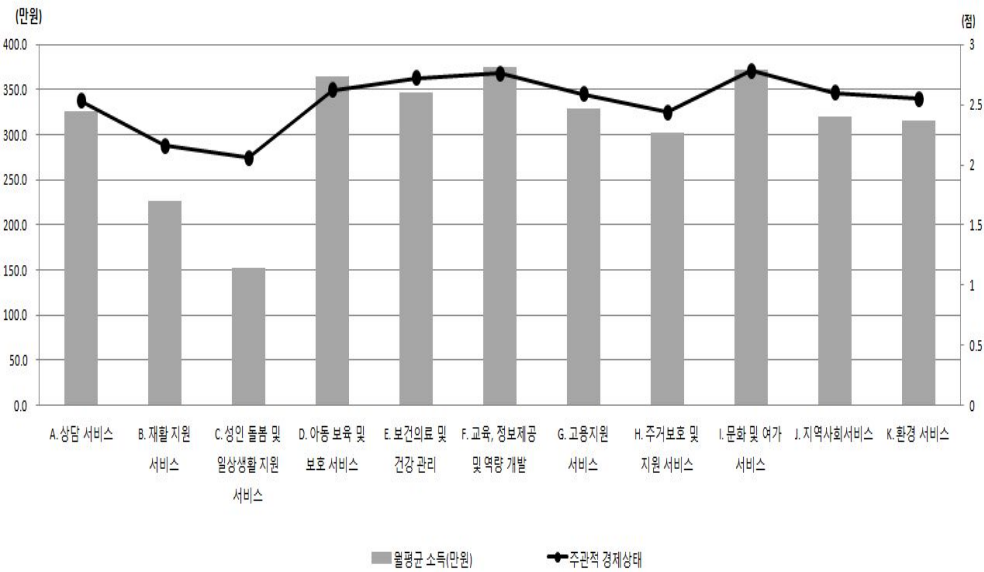
주거보호 및 지원 서비스에 대한 욕구를 가지고 있는 가구는 전체 응답자의 4.3%인 175가구로 나타났으며, 월평균 소득은 302.2만원으로 주거보호 및 지원 서비스를 현재 이용하고 있는 가구(148.7만원)에 비해 경제적 수준이 높은 것으로 확인되었다. 월평균 100만원 미만의 소득이 있는 가구의 비율도 20.6%로 높은 편에 속하나, 400만원 이상의 월평균 소득이 있다는 응답자의 비율이 34.3%로 높은 수준이었다. 주관적 경제상태는 2.44점으로 보통에는 미치지 못하는 어려운 편이라고 응답하였으며, 사회경제적 지위는 응답자의 절반 가량이 '중(중상+중중+중하)'라고 판단한 것으로 나타났다.

문화 및 여가서비스 욕구를 보유한 가구의 경제적 특성으로 월평균 소득은 372.6만원으로 이용가구에 비해 높은 수준이었으며, 100만원 미만의 월평균 소득을 보유한 가구의 비율이 이용가구(18.5%)에 비해 낮은 4.6%로 나타나 차이를 보였다. 주관적 경제상태는 2.78점이었고, 사회경제적 지위는 '중하'라고 응답한 비율이 35.0%로 가장 높았으며, '중(중상+중중+중하)'에 해당된다고 답한 응답가구가 전체의 2/3을 넘는 높은 수치였다.

지역사회서비스 및 기타 서비스에 대한 욕구를 가진 가구는 전체 응답 가구의 10.8%인 438가구로서 월평균 소득 분포는 지역사회서비스 및 기타 서비스 이용 가구와 큰 차이를 발견하기 어려웠다. 전 소득구간에서 10% 이상의 이용 의향을 보였으며, 상대적으로 소득수준이 높은 구간에서 서비스 이용희망 의사가 높음이 확인되었다. 주관적 경제상태는 2.49점이었으며, 사회경제적 지위는 '중하'라고 응답한 비율이 28.7%로 가장 높았으며, 다음으로는 '중중(27.9%)', '하상(18.7%)' 순이었다.

환경서비스에 대한 욕구를 보유하고 있는 가구는 전체 응답자의 5.6%인 225가구로 나타났다. 월평균 소득은 315.1만원이며, 400만원 이상이라고 응답한 가구 비율이 33.8%로 가장 높았다. 주관적 경제상태는 보통에 미치지 못하는 약간의 어려운 편인 상태인 것으로 확인되었으며, 사회경제적 지위는 '중하'라고 응답한 가구가 31.6%로 가장 많았다.

[그림 3-2-6] 서비스 영역별 욕구 보유 가구의 경제적 특성



〈표 3-2-5〉 서비스 영역별 욕구 보유 가구의 경제적 특성

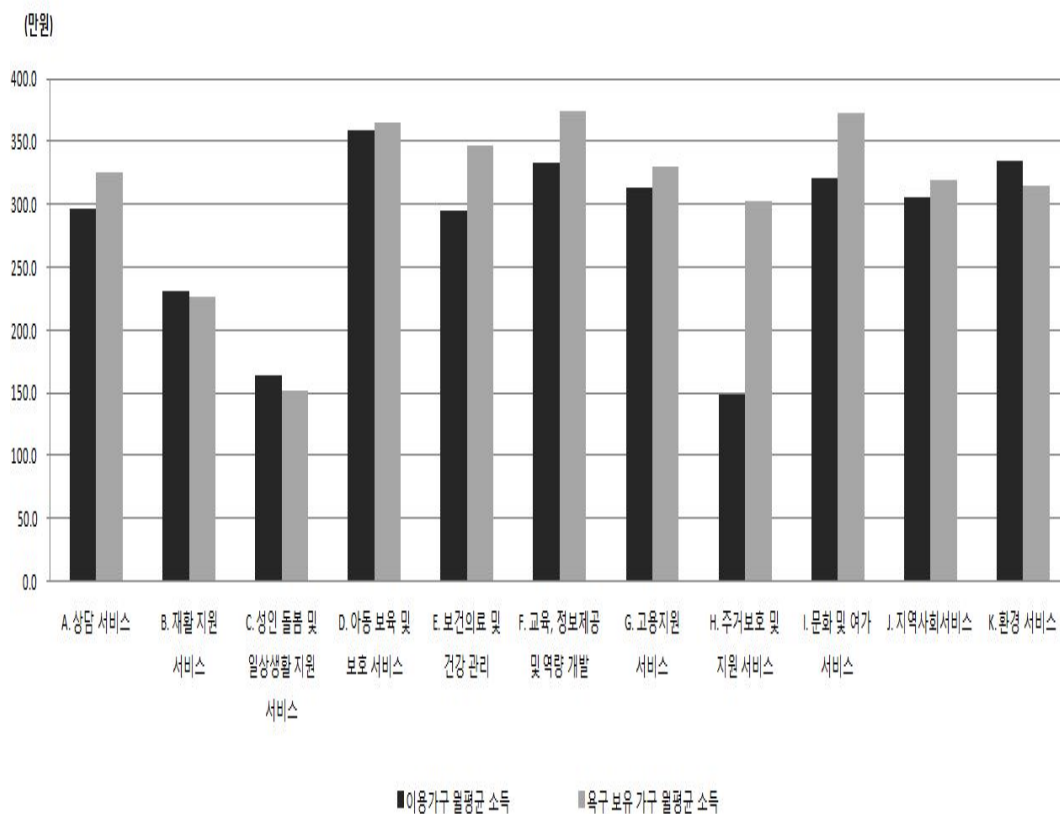
(단위: %, 만원)

		상담 (일상생활 및 정서지원) 서비스 (N=195)	재활 지원 서비스 (N=347)	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 (N=873)	아동 보육 및 보호서비스 (N=783)	보건의료 및 건강관리 서비스 (N=944)	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 (N=678)	고용지원 서비스 (N=607)	주거보호 및 지원 서비스 (N=175)	문화 및 여가 서비스 (N=1,197)	지역사회 서비스 (N=438)	환경 서비스 (N=225)
월평균 소득	100만원 미만	6.7	17.6	50.7	1.7	9.5	1.5	6.3	20.6	4.6	10.5	9.8
	100만원 이상 200만원 미만	17.4	29.7	21.5	9.3	15.0	8.6	17.0	15.4	11.3	11.0	20.4
	200만원 이상 300만원 미만	19.0	22.2	11.5	26.7	16.2	19.5	17.8	15.4	20.2	20.8	18.2
	300만원 이상 400만원 미만	21.0	18.4	6.9	33.2	20.3	24.5	19.9	14.3	22.1	23.3	17.8
	400만원 이상	35.9	12.1	9.4	29.1	38.9	46.0	39.0	34.3	41.9	34.5	33.8
	평균 월소득(만원)	325.5 (171.73)	226.9 (141.84)	152.4 (146.07)	365.0 (670.75)	346.3 (532.21)	374.7 (165.15)	329.6 (163.89)	302.2 (202.72)	372.6 (556.14)	320.0 (167.57)	315.1 (187.22)
주관적 경제상태	주관적 경제상태 ¹⁾	2.53 (0.68)	2.16 (0.78)	2.06 (0.84)	2.62 (0.74)	2.72 (0.75)	2.76 (0.71)	2.59 (0.67)	2.44 (0.81)	2.78 (0.72)	2.60 (0.79)	2.55 (0.82)
사회경제 적 지위	상상	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	상중	0.5	0.6	0.3	0.3	1.4	0.9	0.3	2.3	1.3	1.4	1.3
	상하	3.1	1.4	0.2	1.3	2.8	1.3	3.1	4.0	2.4	2.3	2.2
	중상	6.2	2.3	1.6	5.0	6.8	8.8	4.4	4.0	9.1	8.0	4.0
	중중	25.1	17.3	10.3	24.3	26.4	29.1	24.1	19.4	29.7	22.1	23.1
	중하	28.7	26.8	21.6	37.4	35.5	36.0	38.2	27.4	35.0	33.3	31.6
	하상	20.0	15.6	17.2	20.1	11.0	12.1	15.0	13.7	10.4	17.1	12.9
	하중	10.3	14.4	16.3	6.9	8.8	8.1	9.4	14.9	7.7	8.4	11.6
	하하	6.2	21.6	32.4	4.9	7.4	3.7	5.4	14.3	4.3	7.3	13.3

주: 1) 주관적 경제상태는 현재 가구의 경제상태에 대한 주관적인 판단을 질문한 문항으로 '매우 어렵다', '어려운 편이다', '보통이다', '여유로운 편이다', '매우 여유롭다'를 1~5점 척도로 파악하였음. 점수가 높을수록 경제적으로 여유로운 상태임을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

[그림 3-2-7] 서비스 영역별 이용 가구 및 욕구 보유 가구의 경제적 특성 비교



나. 세부 서비스별 욕구 현황

표출된 욕구의 내용에 대해 보다 구체적으로 확인하기 위해 세부 서비스 별 욕구 현황에 대해 분석하였다. 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스의 세부 서비스별 필요도에 대해 질문한 결과는 다음 <표 3-2-6> 과 같다. 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 이용을 희망한다고 응답한 응답자 가운데 41.5%는 ‘전문 상담 서비스’가 필요하다고 답하여 가장 필요도가 높은 영역이었으며, ‘정신건강증진센터(26.7%)’, ‘가족상담 서비스(20.0%)’의 필요 정도도 높은 것으로 나타났다.

다음으로 세부 서비스의 욕구가 있는 가구 중 현재 해당 서비스를 이용하고 있는 가구의 비율을 확인한 결과, 필요도에 비해 이용률은 현저히 낮음이 확인되었다. ‘전문 상담 서비스’의 경우 욕구가 있다고 응답한 가구는 41.5%인데 반해 3.6%의 가구만이 현재 이용하고 있는 것으로 나타나 그 격차가 약 38%p로 보고되었으며, ‘위기가정 문제 관련 지원 상담서비스’, ‘폭력·학대관련 상담서비스’, ‘Wee프로젝트 이용’, ‘청소년 게임중독 치료 서비스’는 필요도는 있었으나, 현재 서비스 이용자는 전무한 것으로 밝혀졌다.

다음으로는 해당 서비스 이용을 위해 서비스 이용료 지불 의사 보유 비율을 살펴보았다. 서비스 이용료 지불에 대한 동의는 전반적으로 낮은 수준이었는데, 이용의향이 가장 높았던 ‘정신건강증진센터’의 경우 25.0%만이 이용료를 지불하겠다고 응답하였으며, ‘전문상담 서비스’는 30.9%, ‘청소년 게임중독 치료 서비스’는 33.3%만이 이용료를 지불하겠다는 의사를 표명하였다. 반면 ‘위기가정 문제 관련 지원 상담서비스’의 경우 가장 높은 66.7%의 욕구 보유자가 이용료 지불 의사가 있는 것으로 나타났다.

지불가능 비용은 최소 15,000원(사례관리 서비스)에서 최대 67,000원(가족상담 서비스)사이에 분포되어 있었다.

〈표 3-2-6〉 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	전문 상담 서비스	41.5	3.6	30.9	40,800.0 (30,127.51)
	사례관리서비스	2.1	2.1	50.0	15,000.0 (7,071.07)
	돌봄가족원 지원서비스	8.7	1.0	35.3	56,666.7 (36,696.96)
	가족상담서비스	20.0	0.5	35.9	67,142.9 (55,943.46)
	위기가정 문제 관련 지원 상담서비스	1.5	—	66.7	35,000.0 (21,213.20)
	폭력/학대관련 상담서비스	4.1	—	—	—
정부 제공 서비스	정신건강증진센터	26.7	1.0	25.0	73,846.2 (44,821.58)
	알콜 및 약물중독, 게임중독 상담센터	4.1	0.5	50.0	57,500.0 (29,860.79)
	Wee프로젝트 이용	2.6	—	—	—
	청소년 게임중독 치료 서비스	6.2	—	33.3	45,000.0 (40,414.52)
	아동 청소년 심리지원서비스	12.8	0.5	48.0	37,083.3 (14,841.33)

주: 1) 필요도는 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스 이용을 희망한다고 응답한 195 가구를 대상으로 각 세부서비스별

필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

재활지원 서비스 영역의 세부 서비스별 욕구 현황을 분석한 결과, 세부 서비스 필요도는 ‘발달재활 서비스(37.2%)’, ‘신체적 재활 서비스(28.2%)’, ‘언어발달 서비스(17.3%)’, ‘언어치료(14.4%)’ 순으로 나타났다. 한편 욕구가 있는 응답자 중 실제 서비스 이용 여부에 대해 질문한 결과 ‘언어치료’와 ‘언어발달 서비스’의 경우 욕구와 실제 이용간의 격차가 가장 작은 영역으로 나타났는데, ‘언어발달 서비스’의 경우 서비스 욕구가 있는 대상자의 비율과 이용자의 비율이 17.3%로 동일하게 분석되었으며, ‘언어

치료 서비스'의 경우 14.4%의 응답자가 욕구가 있다고 응답하였고, 10.4%의 이용자가 서비스를 실제 이용하고 있는 것으로 나타나 욕구대비 이용률이 높은 수준임을 확인해 볼 수 있었다.

재활지원 서비스 세부 영역의 서비스 이용에 따른 비용 지불에 대해서는 동의하는 정도가 낮았는데, '장애진단·판정 서비스'와 '알콜·약물중독 치료 및 재활'의 경우는 지불의사가 전혀 없는 것으로 밝혀졌다. '사회심리재활 서비스'는 22.2%의 응답자가 지불의사를 표시하였으며, '지역사회중심 재활사업'은 25.0%의 응답자만이 지불의사가 있는 것으로 나타났다. 지불의사가 상대적으로 높은 영역은 '발달재활 서비스(50.4%)', '음악·놀이·미술 등 특수 심리치료(48.7%)', '언어치료(46.0%)'로서 앞서 <표 3-2-14>에서 살펴본 바와 같이 비용부담을 느끼고 있는 치료 영역의 서비스로 제시되었다. 이는 현재 서비스 비용 부담은 있으나 일정 부분의 지불 의사는 보유하고 있는 영역으로서 비용 부담을 낮출 수 있는 적정 수준의 서비스 비용에 대한 정부지원이나 이용자 합의 등이 필요하다고 할 수 있다. 세부 서비스별 지불 가능 비용 편차는 적은 것으로 보이는데, '수화 서비스(약 20,000원)'를 제외한 나머지 영역에서 약 40,000원~60,000원 정도의 비용을 지불할 의사가 있는 것으로 분석되었다.

<표 3-2-7> 재활지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	장애진단·판정 서비스	2.3	0.3	—	—
	신체적 재활 서비스	28.2	11.8	30.6	44,000.0 (31,111.59)
	직업재활 서비스	4.6	0.3	31.3	41,000.0 (10,246.95)
	사회심리재활 서비스	7.8	2.0	22.2	58,333.3 (70,828.43)
	음악·놀이·미술 등 특수 심리치료	11.2	5.2	48.7	48,157.9 (29,259.88)
	언어치료	14.4	10.4	46.0	45,000.0 (26,713.97)
	알콜·약물중독 치료 및 재활	0.9	—	—	—
	수화서비스	2.3	0.6	37.5	20,000.0 (17,320.51)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
정부 제공 서비스	발달재활 서비스	37.2	34.6	50.4	53,815.4 (48,124.80)
	지역사회중심 재활사업	1.2	—	25.0	50,000.0 —
	언어발달 서비스 ⁶⁾	17.3	17.3	38.3	42,652.2 (37,670.35)

주: 1) 필요도는 재활서비스 이용을 희망한다고 응답한 347명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

6) 청각장애부모를 둔 자녀를 대상으로 제공되는 서비스임.

다음은 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 세부 서비스별 욕구 현황을 파악한 결과이다. 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스에서 서비스 필요도는 ‘노인돌봄종합서비스(26.8%)’, ‘장애인활동지원서비스(26.6%)’, ‘가사간병방문서비스(26.3%)’ 영역에서 가장 높게 나타났으며, 이들 세 서비스의 이용률 또한 각각 23.8%, 24.1%, 19.7%로 욕구에 근접하는 높은 수준이었다. 그러나 이 수치는 앞서 설명했던 대로 표집단계에서 해당 서비스의 이용자를 전체 표본의 30%로 할당했으므로 해석에 유의할 필요가 있다. 그 밖에 ‘일상생활지원서비스(10.1%)’, ‘식사제공서비스(10.0%)’도 높은 수준의 필요도를 보였으나, 이용률의 측면에서 보면 앞서 표본으로 할당된 3개의 세부 서비스를 제외하고는 욕구 대비 이용률이 낮은 수준에 머물러 있음을 확인할 수 있다.

성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스의 세부 서비스 영역별 비용 지불 의사는 몇 개의 서비스를 제외한 대부분의 영역에서 전반적으로 낮은 수준이었다. ‘복지용품 급여·보장구 지급’ 서비스가 88.2%로 지불의사가 가장 높았으며, ‘산후조리서비스’, ‘산모신생아도우미서비스’의 경우도 47.4%로 절반 이상의 욕구 보유자가 이용비용을 지급할 의사를 표명하였다. 반면 ‘독거노인 응급안전 돌보미’, ‘국가유공자 재가복지지원 서비스’, ‘장애대학생 도우미 지원’은 지불 의사가 전무하였으며, ‘가사간병방문서비스’와

‘일상생활지원서비스’는 10% 미만의 낮은 지불 의사가 있는 서비스 영역임이 밝혀졌다. 지불 가능 비용은 ‘산모신생아도우미서비스’가 약 295,000원으로 가장 높았으며, ‘장기요양보험’서비스가 약 225,000원, ‘주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호’가 약 144,000원으로 상대적으로 지불 가능 수준이 높았다. 희망 서비스 이용 시간은 ‘장기요양보험’이 월평균 221.6시간으로 가장 높았으며, ‘장애인활동지원서비스(127.4시간)’, ‘산모신생아도우미(102.9시간)’ 순이었다.

〈표 3-2-8〉 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호	3.4	0.1	21.9	144,705.9 (111,361.89)
	방문요양	3.7	0.3	16.2	41,428.6 (15,735.92)
	방문목욕	4.2	0.7	20.0	15,000.0 (8,366.60)
	복지용품 급여/ 보장구 지급	1.7	0.1	88.2	36,666.7 (11,547.01)
	산후조리서비스(일반)	1.9	—	47.4	466,666.7 (534,745.16)
	활동보조서비스(일반)	2.2	0.5	19.3	63,666.7 (56,356.01)
	일상생활지원서비스	10.1	1.8	8.0	40,294.1 (44,104.65)
	식사제공서비스	10.0	2.1	17.5	45,714.3 (19,880.60)
정부 제공 서비스	노인돌봄종합서비스	26.8	23.8	17.5	47,250.5 (41,770.93)
	노인돌봄기본서비스	9.3	0.6	18.5	72,000.0 (47,839.02)
	장애인활동지원서비스	26.6	24.1	31.5	60,738.4 (41,274.29)
	산모신생아도우미서비스	2.2	0.2	47.4	295,000.0 (645,067.05)
	가사간병방문서비스	26.3	19.7	6.5	48,873.3 (57,026.42)
	장기요양보험	1.8	0.2	37.5	225,000.0 (160,468.07)
	독거노인 응급안전 돌보미	3.1	—	—	—
	취약농가 인력지원	0.9	—	25.0	(65,000.0 (49,497.47)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
	국가유공자 재가복지지원 서비스	0.3	0.1	—	—

주: 1) 필요도는 성인돌봄서비스 이용을 희망한다고 응답한 873명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

다음은 아동 보육 및 보호서비스 영역의 세부 서비스 욕구 현황을 분석한 결과이다. 아동돌봄 영역 중에서는 ‘어린이집 이용(보육료 지원 등)’이 34.7%로 욕구가 가장 높았으며, ‘시설 아이돌봄 서비스(0~5세)’는 23.0%, ‘초등돌봄교실’이 12.0%로 나타나 시설(어린이집, 유치원, 학교 등)에서 운영되는 영유아 돌봄서비스와 관련한 욕구가 높은 것을 확인할 수 있었다.

욕구 대비 이용률을 살펴보면, 대부분의 영역에서 필요도의 절반가량의 낮은 수치를 기록하였는데 ‘시설 아이돌봄 서비스(0~5세)’와 ‘어린이집 이용(보육료 지원 등)’은 욕구 대비 이용률의 격차가 약 11%p로 높은 영역이었다. ‘초등돌봄교실’은 약 7%p 차이가 나타났다. ‘아동·청소년 보호 및 자립지원 서비스’, ‘학교부적응, 위기청소년 지원’, ‘장애아가족 양육지원’ 서비스의 경우 욕구는 존재하였으나, 이용 경험자는 본 조사에서 발견할 수 없었다.

아동 보육 및 보호서비스 이용에 따른 비용 지불 의사는 타 서비스 영역에 비해 높게 나타났다. 대부분의 영역에서 해당 서비스 욕구가 있는 대상자의 절반가량이 서비스 비용을 지불할 의사가 있음을 표명하였는데, 단순 돌봄서비스 영역 보다는 ‘학교부적응, 위기청소년 지원(80.0%)’, ‘장애아동 돌봄(77.4%)’, ‘장애아가족 양육지원(60.0%)’ 등 특수한 상황에 놓인 아동을 대상으로 하는 돌봄 서비스 욕구가 있는 대상자의 경우 지불 의사가 상대적으로 높게 나타났다. 또한 ‘초등돌봄교실(64.9%)’, ‘청소년 공부방 및 방과후 프로그램(60.4%)’, ‘방과후학교 자유수강권(58.7%)’ 등 초등학생

을 위한 방과후 돌봄 및 교육 프로그램에 대한 서비스 비용 지불 의사도 상대적으로 높다는 특징을 보였다.

지불 가능 비용은 ‘재가 아이돌봄 서비스(0~5세)’가 월평균 약 137,000원으로 지불 액수가 가장 많았으며, 대부분의 영역에서 50,000원 이상의 비용을 지불할 의사가 있는 것으로 파악되었다.

〈표 3-2-9〉 아동 보육 및 보호 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	재가 아이돌봄 서비스(0~5세)	8.3	1.3	47.7	137,205.9 (173,586.02)
	시설 아이돌봄 서비스(0~5세)	23.0	12.4	50.6	81,532.6 (55,914.66)
	재가 아동돌봄 서비스(6~12세)	5.0	0.3	46.2	58,095.2 (39,575.12)
	방과후 아동돌봄 서비스(6~12세)	9.5	1.7	55.6	54,687.5 (36,277.10)
	장애아동 돌봄	4.0	1.7	77.4	55,542.9 (31,797.21)
	청소년 공부방 및 방과후 프로그램	6.8	0.4	60.4	51,428.6 (41,507.31)
	아동·청소년 보호 및 자립지원 서비스	0.6	—	20.0	46,250.0 (40,285.44)
	학교부적응, 위기청소년 지원	0.6	—	80.0	50,000.0 —
정부 제공 서비스	방과후 어린이집 이용	6.5	2.0	43.1	60,517.2 (31,688.91)
	어린이집 이용(보육료 지원 등)	34.7	23.4	48.9	67,395.7 (35,375.75)
	아이돌보미 서비스	3.4	3.4	55.6	78,750.0 (80,795.05)
	장애아가족 양육지원	0.6	—	60.0	35,000.0 (21,213.20)
	초등돌봄교실	12.0	5.1	64.9	42,939.4 (38,642.54)
	방과후학교 자유수강권	8.0	1.5	58.7	55,000.0 (48,020.83)
	아동입양 관련 서비스	—	—	—	— —

주: 1) 필요도는 아동 보육 및 보호 서비스 이용을 희망한다고 응답한 783명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스

이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

- 3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.
- 4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.
- 5) 괄호 안은 표준편차임.

보건의료 및 건강관리 서비스 영역의 세부 서비스 욕구 현황을 살펴본 결과, 필요도와 이용률의 격차가 타 서비스 영역에 비해 높은 특징을 지니고 있음이 확인되었다. 특히 ‘건강관리 서비스’나 ‘운동처방 서비스’는 욕구가 있는 대상자 비율이 상당히 높음에도 불구하고 이용 경험은 매우 낮은 2.6%, 0.8%로 나타나 욕구대비 이용 격차가 30배 이상인 것으로 밝혀졌다. 또한 보건소에서 운영하는 ‘건강증진 방문 보건 서비스·지역사회통합 건강증진사업’, ‘금연클리닉’ 서비스 역시 서비스 필요도는 10% 이상으로 제시되었으나, 이용률은 각각 3.9%, 0.7%인 것으로 나타나 서비스 이용의 장애요인을 파악하는 것이 무엇보다 중요할 것으로 사료된다.

서비스 비용을 지불할 의사를 보유한 비율은 ‘운동처방 서비스’가 72.2%로 가장 높았다. 임신부와 관련한 서비스인 ‘산전후 건강관리사업(고운맘카드)’, ‘임산부 및 영유아 영양플러스 서비스’ 영역에서도 서비스 비용을 지불하겠다고 응답한 비율이 전체 욕구 보유자의 절반가량을 차지하였다. 지불 가능한 평균 비용은 약 30,000원~40,000원 수준으로 나타났다.

〈표 3-2-10〉 보건의료 및 건강관리 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	건강관리 서비스	64.1	2.6	29.9	31,033.1 (18,388.37)
	운동처방 서비스	48.0	0.8	72.2	29,277.8 (25,796.01)
정부 제공 서비스	산전후 건강관리사업(고운맘카드)	3.1	0.1	44.8	46,923.1 (76,961.53)
	보건소 건강증진 방문 보건 서비스 / 지역사회통합 건강증진사업	19.3	3.9	22.5	27,390.2 (14,983.12)
	임산부 및 영유아 영양플러스 서비스	3.7	0.5	45.7	46,562.5 (47,844.15)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
	보건소 금연클리닉	12.5	0.7	23.7	30,964.3 (16,127.92)
	마더세이프 전문상담센터	—	—	—	—

주: 1) 필요도는 보건의료 및 건강관리 서비스 이용을 희망한다고 응답한 944명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

다음은 교육, 정보제공 및 역량개발서비스 영역의 세부 서비스 욕구 현황을 파악하였다. 본 영역에서 가장 필요도가 높은 서비스는 ‘아동 학습지원 서비스’로서 29.5%의 응답자가 욕구가 있다고 답하였으며, 다음으로는 ‘성인 평생교육 및 사회교육(22.6%)’, ‘유치원 이용(17.6%)’, ‘부모교육(14.9%)’, ‘노후설계지원 서비스(13.9%)’ 순으로 높게 나타났다. 반면 이용률은 ‘유치원 이용’을 제외한 전 영역에서 상당히 낮게 나타났는데, 특히 ‘노후설계지원 서비스’, ‘교육관련 상담, 평가 및 정보제공’ 서비스는 필요도는 10% 이상으로 높은 수준이었으나 이용 경험자는 없었으며, 전문적인 ‘세무’나 ‘법률’ 관련 서비스 역시 8.6%, 6.6%의 응답자가 서비스 욕구를 가졌으나 이용 경험은 확인되지 않았다.

교육, 정보제공 및 역량개발서비스 세부 서비스 비용에 대한 지불 의사는 영역별로 상이하게 나타났다. 우선 ‘유치원 이용’ 서비스는 욕구 보유자의 2/3이상인 72.3%가 비용 지불 의사를 표명하였으며, ‘국립특수학교 및 특수학급 지원’ 서비스 역시 절반가량의 이용자가 비용을 지불할 의사가 있는 것으로 나타났다. ‘유치원 이용’의 경우 세부 영역 중 제일 많은 약 78,000원의 월평균 비용을 지불할 의사가 있는 것으로 분석되었다. 반면 ‘가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률지원 서비스’, ‘부모교육’, ‘진학 및 진로상담’ 서비스는 20% 미만의 낮은 지불의사를 가지고 있었으며, 지불액수도 상대적으로 낮은 10,000~28,000원으로 나타나 차이를 보였다.

〈표 3-2-11〉 교육, 정보제공 및 역량개발서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비	이용률	서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	아동학습지원 서비스	29.5	6.5	44.5	41,651.7 (28,814.89)
	장애아동 특수 교육	3.0	9.5	38.1	47,500.0 (26,592.16)
	성인 평생교육 및 사회교육	22.6	3.3	46.4	38,380.3 (33,303.52)
	부모교육	14.9	1.0	16.8	21,176.5 (13,639.26)
	교육관련 상담, 평가 및 정보제공	10.2	—	33.3	46,434.8 (30,504.58)
	노후설계지원 서비스	13.9	—	21.3	44,500.0 (34,713.11)
	세무관련서비스	8.6	—	34.5	44,000.0 (47,506.23)
	법률지원서비스	6.6	—	26.7	38,333.3 (31,285.59)
	진학 및 진로상담	9.7	3.0	18.2	28,333.3 (14,668.04)
정부 제공 서비스	아동인지능력향상서비스	7.7	9.6	42.3	35,727.3 (13,843.28)
	유치원 이용	17.6	9.0	72.3	78,814.0 (51,978.84)
	국립특수학교 및 특수학급 지원	0.6	—	50.0	50,000.0 —
	여성장애인 교육 지원 서비스	0.9	—	33.3	33,000.0 (24,041.63)
	가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률지원 서비스	0.9	—	16.7	10,000.0 —
	중장기 복무 제대군인 법률·구조 지원 서비스	—	—	—	— —

주: 1) 필요도는 교육 및 정보제공 서비스 이용을 희망한다고 응답한 678명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

교육 서비스에 이어 고용지원 서비스의 세부 서비스별 필요도와 이용률을 중심으로 욕구 현황을 살펴보았다. 세부 영역 중 ‘구직·일자리 알선’에 대한 욕구가 54.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 ‘직업 기능 교육 및 훈련(28.2%)’, ‘자영업자 창업지원(24.7%)’ 서비스의 욕구가 높았다. 서비스 이용률은 욕구 대비 현저히 낮은 수준으로 분석되었는데, 대부분의 영역에서 서비스 욕구가 있는 응답자의 1%미만이 서비스를 이용하고 있었다. 가장 서비스 욕구가 높았던 ‘구직·일자리 알선’서비스의 경우 필요도 대비 이용률의 차이가 약 52%p로서 욕구가 있는 응답자의 1/50만이 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타나는 등 거의 전 영역에서 욕구 대비 이용 비율이 낮은 수준에 머물렀다. ‘자영업자 창업지원’ 서비스는 욕구가 적지 않음에도 불구하고(24.7%) 이용 경험자가 없는 것으로 분석되었다.

한편 고용지원 서비스의 세부 서비스별 서비스 이용에 따른 비용 지불 의사가 있는 응답자의 비중은 타 영역에 비해 낮은 편이었다. 대부분의 영역에서 욕구 보유자의 1/3가량만이 서비스 비용을 지불할 의사가 있다는 의견을 제시하였는데, 특히 ‘정부 일자리사업(4.0%)’, ‘시각장애인 안마사 파견사업(4.0%)’, ‘장애인행정도우미 지원 및 장애인 복지일자리 지원(10.0%)’ 서비스는 10% 이하의 낮은 지불의사를 가지고 있었다. 지불 가능 비용은 타 서비스 영역과 비교해서 낮은 수준은 아니었으며, ‘자영업자 창업지원’서비스의 경우 응답자간 편차가 크나 약 640,000원의 비용을 지불할 의사가 있는 것으로 분석되었으며, ‘간병관련 일자리 지원’ 서비스는 평균 76,000원, ‘직업기능 교육 및 훈련서비스’는 약 71,000원의 비용을 지불할 수 있다고 답하였다.

〈표 3-2-12〉 고용지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	구직·일자리 알선	54.2	0.7	14.3	37,446.8 (29,979.56)
	간병관련 일자리 지원	1.5	0.2	33.3	76,666.7 (40,414.52)
	가사지원 관련 일자리 지원	5.9	0.2	25.0	30,000.0 (10,000.00)
	자영업자 창업지원	24.7	—	24.0	639,027.8 (3320,428.94)
	직업기능 교육 및 훈련	28.2	0.5	36.3	71,129.0 (55,724.88)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
	근로교육고취 및 근로관련 심리 상담·사회적 지원	4.3	0.2	30.8	55,625.0 (59,966.51)
정부 제공 서비스	정부일자리사업	16.6	0.5	4.0	27,500.0 (5,000.00)
	대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용	1.5	—	22.2	35,000.0 (21,213.20)
	장애인 행정도우미 지원 및 장애인 복지일자리 지원	1.6	0.2	10.0	30,000.0 —
	시각장애인 안마사 파견사업	0.8	0.2	4.0	60,000.0 (56,568.54)
	중증장애인 직업재활지원	—	—	—	— —
	여성 새로일하기 센터	13.3	0.2	16.0	56,923.1 (23,939.03)
	제대군인 직업교육 훈련 바우처	—	—	—	— —
	출소자를 위한 직업훈련 서비스	—	—	—	— —

주: 1) 필요도는 고용 지원 서비스 이용을 희망한다고 응답한 607명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

주거보호 및 지원 서비스의 세부 영역별 욕구를 살펴보면, ‘주거비 지원’에 대한 욕구가 64.6%로 가장 높았으며, ‘주택바우처’, ‘대규모 생활시설 거주’에 대한 욕구도 각각 21.7%, 13.7%로 높은 수준이었다. 반면 대부분의 영역에서 서비스 이용 경험은 찾아볼 수 없었으며, ‘주택바우처’의 경우 욕구 보유자의 1/4가량인 5.1%의 이용자가 있는 것으로 나타나 욕구대비 이용률이 낮은 영역 중 하나로 꼽힌다.

주거보호 및 지원 서비스 영역의 경우 ‘주거’라는 서비스의 특성상 서비스 지불 의사 보유 비율과 지불가능 비용이 타 영역에 비해 높은 편이었다. ‘보호가 필요한아동을 위한 그룹홈 거주’, ‘주택바우처’ 서비스의 경우 각각 80.0%, 50.0%가 비용을 지불할 의사가 있다고 응답하였으며, 지불 가능 비용 역시 응답자간 편차는 크지만 상대적으로

높은 액수를 제시한 것으로 확인되었다.

〈표 3-2-13〉 주거보호 및 지원 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	대규모 생활시설 거주	13.7	—	37.5	32,777.8 (14,813.66)
	소규모 생활시설 거주	3.4	—	33.3	75,000.0 (35,355.34)
	일시보호	6.3	1.7	27.3	36,666.7 (11,547.01)
	주거비 지원	64.6	—	24.8	3,640,000.0 (1,085,1614.32)
정부 제공 서비스	장애인 생활시설 살비 입소 이용료 지원	3.4	—	33.3	100,000.0 —
	보호가 필요한 이동을 위한 그룹홈 거주	2.9	—	80.0	52,500.0 (34,034.30)
	폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스	3.4	—	16.7	50,000.0 —
	주택바우처	21.7	5.1	50.0	80,000.0 (40,551.75)

주: 1) 필요도는 주거 지원 서비스 이용을 희망한다고 응답한 175명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

다음은 문화 및 여가 서비스 영역의 세부 서비스별 욕구 현황을 제시하였다. 세부 서비스 중 ‘체육·스포츠 서비스’가 37.4%로 가장 높았으며, ‘여행·관광 서비스(35.6%)’, ‘문화·예술 서비스(31.7%)’등이 서비스에 대한 욕구가 상대적으로 높은 영역으로 확인되었다. 이용률의 경우는 타 영역과 마찬가지로 전반적으로 2%대 미만의 낮은 수준이었는데, 욕구대비 이용 격차는 많게는 60배까지 나타나는 등 서비스별 욕구충족률이 낮음을 확인해볼 수 있었다.

문화 및 여가 서비스 세부 영역의 경우 절반가량의 응답자가 서비스 비용을 지불할 의사가 있음을 밝혔다. 특히 민간에서 제공하는 ‘문화예술 서비스’, ‘체육·스포츠 서비스’, ‘여행·관광 서비스’의 경우 상대적으로 지불 의사가 높았으며, 노인들을 대상으로 운영하는 ‘어르신 문화프로그램 이용’의 경우는 가장 낮은 19.6%의 지불의사를 기록하였다. 월평균 지불 액수는 20,000~50,000원 가량으로 집계되었다.

〈표 3-2-14〉 문화 및 여가 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	문화/예술 서비스	31.7	0.7	51.8	31,548.2 (19,678.90)
	체육/스포츠 서비스	37.4	2.7	52.0	35,433.5 (36,170.05)
	여행/관광 서비스	35.6	0.6	51.4	49,986.3 (65,971.18)
정부 제공 서비스	어르신 문화프로그램 이용	3.8	0.1	19.6	27,777.8 (30,322.34)
	여행바우처	16.8	0.3	43.8	40,806.8 (30,573.77)
	문화바우처	13.5	2.1	32.3	25,326.9 (16,534.84)
	스포츠바우처	7.6	0.8	58.2	27,264.2 (17,556.67)

주: 1) 필요도는 문화 및 여가 서비스 이용을 희망한다고 응답한 1,197명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.

4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.

5) 괄호 안은 표준편차임.

다음은 지역사회서비스 및 기타 서비스 영역의 세부 서비스 욕구에 대해 살펴본 결과이다. ‘사회복지관’에 대한 욕구가 38.4%로 가장 높게 나타났으며, 노인복지관이나 경로당을 포함하는 ‘노인여가복지시설’에 대한 욕구도 17.6%로 높은 수준이었다. ‘자

원봉사자 양성 및 참여'에 대한 욕구 역시 13.9%로 높았다. 반면 서비스 이용률은 '사회복지관(7.8%)', '노인여가복지시설(5.7%)'이 가장 이용률이 높은 서비스로 분석되었으나, 여전히 욕구와 대비해서는 1/3에 미치지 못하는 낮은 수치인 것을 확인할 수 있었다.

한편 서비스 비용에 대한 지불 의사는 세부 서비스별 편차를 보였다. '여성장애인 어울림센터(66.7%)', '방과후아카데미 이용(58.1%)', '다문화가족 지원센터(50.0%)', '드림스타트(50.0%)'의 경우 서비스 지불 의사가 높은 서비스에 속하였지만, '자원봉사자 양성 및 참여(18.0%)', '노인보호 전문기관(18.2%)', '노인여가복지시설(23.4%)' 등은 20% 내외의 낮은 지불의사를 가진 것으로 분석되었다. 지불 가능 비용은 '다문화가족 지원 센터'가 약 50,000원으로 높은 수준임을 제외한다면, 10,000~30,000원 가량을 적절한 지불 비용으로 보고하였다.

〈표 3-2-15〉 지역사회 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	자원봉사자 양성 및 참여	13.9	0.7	18.0	35,909.1 (32,925.54)
	사회복지관	38.4	7.8	44.6	27,400.0 (22,260.13)
정부 제공 서비스	드림스타트	1.8	0.2	50.0	17,500.0 (5,000.00)
	지역아동센터 이용	7.5	1.4	45.5	32,666.7 (15,337.47)
	건강가정지원센터	10.5	0.2	28.3	36,153.8 (24,929.39)
	방과후아카데미 이용	9.8	1.4	58.1	29,800.0 (27,706.80)
	다문화가족 지원센터	0.5	0.2	50.0	50,000.0 —
	여성장애인 어울림센터	1.4	1.4	66.7	42,500.0 (15,000.00)
	노인보호 전문기관	2.5	2.5	18.2	20,000.0 (14,142.14)
	노인여가복지시설	17.6	5.7	23.4	16,944.4 (12,383.44)

주: 1) 필요도는 지역사회서비스 이용을 희망한다고 응답한 438명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.

- 2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.
- 3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.
- 4) 지불가능비용이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.
- 5) 괄호 안은 표준편차임.를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.

마지막으로 환경 영역의 세부 서비스 별 욕구를 살펴보았다. 환경 영역의 서비스 욕구는 ‘냉난방 지원 서비스(27.3%)’를 제외하고는 낮은 수치인 것으로 나타났으며, ‘냉난방 지원 서비스’의 이용률은 서비스 욕구를 100% 충족하는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 아직 환경 영역이 사회서비스로 인식되기 어려운 초기 정책 설계 단계이므로, 서비스에 대한 인식과 경험, 욕구가 충분히 표출되기 어려운 데 따른 것으로 생각해 볼 수 있다.

‘환경 가꾸기’의 경우 서비스 비용을 지불할 의사가 100%인 것으로 나타났으나, 이를 제외한 두 영역(청소 및 환경정비 서비스, 방역 서비스)에서는 서비스 비용 지불에 대한 의사가 없는 것으로 나타났다.

〈표 3-2-16〉 환경 서비스 영역 세부 사회서비스 욕구 현황

(단위: %, 원)

		욕구 대비 이용률		서비스 지불 의사	
		필요도 ¹⁾	이용률 ²⁾	서비스 지불 의사 보유 비율 ³⁾	지불 가능 비용 ⁴⁾
민간 서비스	청소 및 환경정비 서비스	9.1	9.1	—	—
	방역 서비스	9.1	9.1	—	—
정부 제공 서비스	환경가꾸기	9.1	9.1	100.0	50,000.0 —
	냉난방 지원 서비스	27.3	27.3	33.3	100,000.0 —
	사회복지시설 재생에너지 보급 사업	—	—	—	— —
	저소득층 에너지 효율 개선사업	—	—	—	— —
	주택 옥내 급수관 개량지원	—	—	—	— —

- 주: 1) 필요도는 환경 서비스 이용을 희망한다고 응답한 225명을 대상으로 각 세부서비스별 필요여부를 질문하였으며, 중복응답이 가능함.
- 2) 이용률은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 해당 서비스를 이용하고 있는 가구로서, 앞서 살펴본 서비스 이용현황의 이용률과 상이할 수 있음. 현재 서비스를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임.
- 3) 서비스 지불 의사 보유 비율은 해당서비스가 필요하다고 응답한 가구 중 서비스 이용을 위해 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구의 비율을 의미함.
- 4) 지불가능비율이란 해당서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구에서 월평균 지불할 수 있는 비용의 평균임.
- 5) 괄호 안은 표준편차임.를 이용하고 있지만 향후 서비스 이용을 희망하지 않는 경우는 욕구현황의 이용률에 포함되지 않기 때문임. 제3절 사회서비스 정책 관련 의견

제3절 사회서비스 정책 관련 의견

1. 사회서비스 필요도 및 정책인지도

개인적인 서비스 욕구와 별도로 국가 차원에서 우리 사회 전체의 편의를 향상시키고 삶의 질과 행복 증진을 위해 서비스 제공이 필요한 것인지 질문한 결과, 11개 영역에서 공통적으로 65% 이상의 응답자가 국가 차원 서비스 제공의 필요성에 공감하였다. 가장 공감 비율이 높은 서비스 영역으로는 ‘보건의료 및 건강관리(78.8%)’ 서비스였으며, ‘문화 및 여가 서비스(78.7%)’, ‘교육 및 정보제공(76.3%)’ 순으로 높게 나타났다. 반면 ‘상담(일상생활 및 정서지원) 서비스(67.4%)’, ‘주거보호 및 지원 서비스(68.9%)’, ‘아동 보육 및 보호 서비스(69.7%)’의 경우 상대적으로 사회적 범위로 확장될 필요성이 낮은 영역으로 파악되었다.

〈표 3-3-1〉 사회전체의 편의 및 삶의 질 향상을 위해 사회서비스 영역별 필요도

(단위: %)

	서비스 필요도
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	67.4
B. 재활 지원 서비스	70.0
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	75.5
D. 아동 보육 및 보호 서비스	69.7
E. 보건의료 및 건강 관리	78.8
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	76.3
G. 고용지원 서비스	75.5
H. 주거보호 및 지원 서비스	68.9
I. 문화 및 여가 서비스	78.7
J. 지역사회서비스	73.9
K. 환경 서비스	73.8

주: 1) 전체 응답자는 4,038 가구임.

다음으로는 사회서비스에 대한 정책인지도를 서비스 이용경험 여부, 가구 생애주기 및 가구 특성 등에 따라 구분하여 그 차이를 비교분석 하였다. 전체 응답자 4,038명 중 사회서비스에 대해 인지하고 있는 비율은 87.1%로 나타나 사회서비스 인지도는 높은 수준임을 확인할 수 있었다. 그러나 서비스에 대한 세부적인 내용에 대해 구체적으로 알고 있다고 응답한 비율(‘정부에서 사회서비스 제공을 한다는 점과 주요 사회서비스 내용을 대략적으로 알고 있음’+‘정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알고, 바람직한 정책추진이라고 생각함’+‘정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알지만 불필요한 정책추진이라고 생각함’)은 전체 응답자의 약 40%인 것으로 나타나 인지하고 있는 집단의 절반은 대략적인 정보만을 확보하고 있는 것으로 나타났다.

또한 사회서비스 내용에 대한 구체적인 인지 여부와 관계없이 정부 제공 사회서비스 정책 추진에 대해서는 긍정적인 의견을 표시하였는데, 바람직한 정책추진이라는 응답 비율이 26.9%(정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 모르지만 바람직한 정책추진이라 생각함 + 정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알고, 바람직한 정책추진이라고 생각함)로 불필요한 정책추진이라고 답한 1.7%에 비해 약 20배가량 높게 나타났다.

다음으로는 11개 영역의 사회서비스 중 1개의 세부 서비스라도 이용해 본 경험에 있는 집단과 그렇지 않은 집단을 구분하여 인지도의 차이를 살펴본 결과, 사회서비스

이용자 집단의 경우 서비스에 대한 인지도가 비이용자 집단에 비해 약 0.5%p 높은 것으로 나타났으나, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다. 그러나 한 개 이상의 사회서비스를 이용하고 있음에도 불구하고 사회서비스에 대해 인지하지 못하는 집단이 12.7%나 존재한다는 점은 여전히 사회서비스 정책의 범위나 내용에 대한 국민적 공감 이 부족하다는 점을 보여주는 결과라 할 수 있다. 한편 사회서비스의 구체적인 내용에 대한 인지도 서비스 이용자 집단에서 높게 나타났으나, 약 3%p 차이에 불과했으며, 정책추진의 바람직함에 대한 의견 역시 이용자 집단에서 근소한 차이로 높게 나타났으나 그 차이는 미미한 수준이었다.

〈표 3-3-2〉 사회서비스 이용여부에 따른 정책 인지도 차이(이용자 vs 비이용자)

(단위: %,명)

	전체	사회서비스 이용자	사회서비스 비이용자
서비스 인지 못함	13.0	12.7	13.2
서비스에 대해 인지함	87.1	87.4	86.9
정부에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적 사항은 전혀 알지 못함	29.3	27.6	30.8
정부에서 사회서비스 제공을 한다는 점과 주요 사회서비스 내용을 대략적으로 알고 있음	29.2	32.4	26.5
정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 모르지만 바람직한 정책추진이라 생각함	18.0	17.8	18.1
정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 모르지만 불필요한 정책추진이라 생각함	1.4	1.4	1.4
정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알고, 바람직한 정책추진이라고 생각함	8.9	8.1	9.6
정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알지만 불필요한 정책추진이라고 생각함	0.3	0.1	0.5
계	100.0 (4,038)	100.0 (1,894)	100.0 (2,144)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

사회서비스 이용 집단과 이용하지 않는 집단의 서비스 인지도 차이에 대해 보다 구체적으로 확인하기 위해 표본 집단의 성격에 따라 응답자를 구분하여 인지도 차이를 살펴보았다. 표본 집단은 총 4개의 집단으로 분류하였는데, 앞서 언급했던 대로 우선 사회서비스전자바우처 이용자로서 표본의 30%로 할당된 서비스 이용자 중 설문조사에서 사회서비스 이용 경험이 있다고 응답한 ①전자바우처 표본&서비스 이용자 집단,

두 번째로는 사회서비스전자바우처 서비스 이용자로서 표본에 할당되었으나 설문조사에서 사회서비스 이용한 경험이 없다고 응답한 ②전자바우처 표본&서비스 비이용자 집단, 세 번째로는 사회서비스 전자바우처 표본에 포함되지 않은 일반 표본 집단 중 설문조사에서 사회서비스 이용경험이 있다고 응답한 ③일반표본&서비스 이용자 집단, 마지막으로 사회서비스 전자바우처 표본에 포함되지 않은 일반 표본 집단이면서 사회서비스 이용경험이 없는 ④일반표본&서비스 비이용자 집단으로 구분하였다.

분석 결과, 전자바우처 표본으로 포함된 집단의 경우 일반표본에 포함된 집단에 비해 서비스를 인지하고 있다고 응답한 비율이 높게 나타났다. 그러나 전자바우처 표본으로 할당된 집단에서도 사회서비스에 대해 인지하고 있지 못한 비중이 12.2%(5.1% + 7.1%)로 높은 수준이었다. 일반표본에서도 서비스 이용 여부와 관계없이 상대적으로 인지도가 낮음을 확인할 수 있었는데, 특히 일반표본 중 서비스를 실제 이용하고 있는 18.3%가 서비스를 인지하고 있지 못하는 것으로 나타났다. 사회서비스를 실제 이용함에도 불구하고 인지하지 못하고 있는 집단에 대해서 정책 체감도 향상을 위한 다양한 접근이 필요해 보인다.

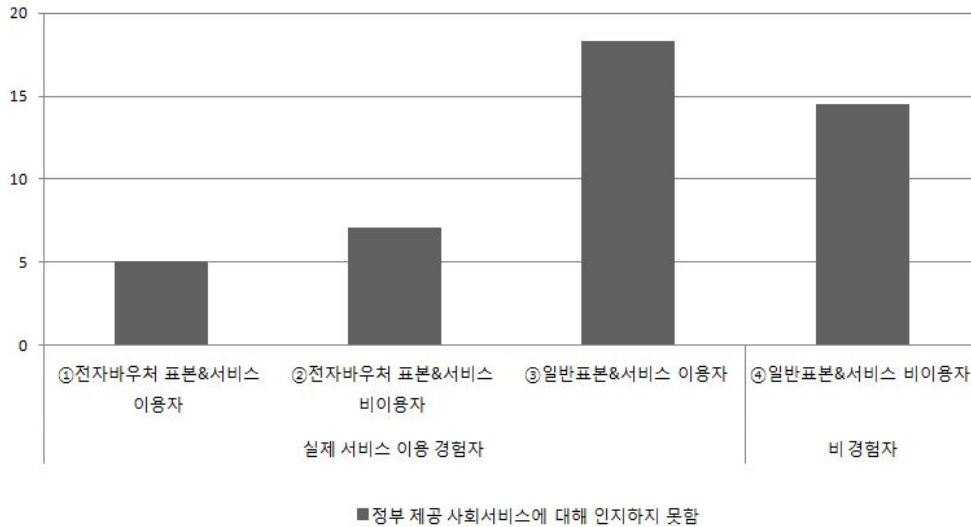
〈표 3-3-3〉 사회서비스 이용여부에 따른 정책 인지도 차이(바우처 표본 vs 일반표본)

(단위: %,명)

	실제 서비스 이용 경험자			비 경험자
	①전자바우처 표본&서비스 이용자	②전자바우처 표본&서비스 비이용자	③일반표본 &서비스 이용자	④일반표본 &서비스 비이용자
정부 제공 사회서비스에 대해 인지하지 못함	5.1	7.1	18.3	14.5
정부 제공 사회서비스에 대해 인지함	94.9	92.9	81.7	85.5
계	100.0 (800)	100.0 (438)	100.0 (1,094)	100.0 (1,706)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

[그림 3-3-1] 사회서비스 이용여부에 따른 정책 인지도 차이(바우처 표본 vs 일반표본)



다음으로는 사회서비스에 대해 인지하고 있다고 답한 응답자를 대상으로 서비스 인지 경로에 대해 질문하였다. 인지 경로는 크게 네 갈래로 구분되었는데, ‘주변 이웃이나 친지 등의 입소문(30.4%)’, ‘신문, TV, 라디오, 인터넷 등의 언론매체(26.0%)’, ‘공공기관(주민자치센터, 읍면사무소, 시군구청 등)의 안내(23.6%)’, ‘사회서비스제공기관: 사회복지관, 노인복지관 등(17.4%)’의 경로로 서비스에 대한 정보를 획득한 것으로 나타났다.

실제 서비스를 이용하고 있는 서비스 이용자와 비이용자를 구분하여 서비스 인지 경로의 차이가 있는지 확인한 결과, 실제 서비스 이용자의 경우 비이용자에 비해 ‘공공기관(주민자치센터, 읍면사무소, 시군구청 등)의 안내’를 통한 접근이 28.1%로 약 10%p 높은 것으로 나타나 차이를 보였다. 서비스 비이용자의 경우에는 ‘주변 이웃이나 친지 등의 입소문’에 의한 정보 획득이 32.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘신문, TV, 라디오, 인터넷 등의 언론매체(29.5%)’등의 활용도 비이용자 집단에 비해 상대적으로 높았다. ‘전단지, 현수막, 포스터 등 인쇄 홍보물’을 통한 정보 수집 비율은 상대적으로 낮은 수준에 머물렀다.

〈표 3-3-4〉 사회서비스 인지 경로 차이(이용자 vs 비이용자)

(단위: %,명)

	전체	사회서비스 이용자	사회서비스 비이용자
공공기관(주민자치센터, 읍면사무소, 시군구청 등)의 안내로	23.6	28.1	19.6
사회서비스제공기관(사회복지관, 노인복지관 등)을 통해	17.4	18.6	16.3
주변 이웃이나 친지 등의 입소문을 통해	30.4	28.3	32.2
전단지, 현수막, 포스터 등 인쇄 홍보물을 통해	2.6	3.0	2.4
신문, TV, 라디오, 인터넷 등의 언론매체를 통해	26.0	22.0	29.5
기타	0.1	0.1	0.1
계	100.0 (3,514)	100.0 (1,653)	100.0 (1,861)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

다음으로 가구 생애주기에 따른 서비스 정보에 대한 인지 경로의 차이를 살펴본 결과 가구 특성에 따라 구별되는 큰 차이는 없었으나, ‘12세 미만 돌봄 가구원’, ‘65세 이상 돌봄 가구원’, ‘맞벌이 가구’의 경우는 주로 주변 이웃이나 친지에게 정보를 얻는 것으로 나타났으며, ‘장애인 돌봄 가구원’이 있는 경우는 공공기관을 통한 정보수집 비율이 높은 것을 확인해볼 수 있었다.

〈표 3-3-5〉 사회서비스 이용 경로 차이(가구 특성별)

(단위: %,명)

	돌봄 가구원 존재 여부			맞벌이 가구	수급자 가구
	12세 미만 돌봄 가구원	65세 이상 돌봄 가구원	장애인 돌봄 가구원		
공공기관(주민자치센터, 읍면사무소, 시군구청 등)의 안내로	26.8	26.0	30.5	22.1	27.4
사회서비스제공기관(사회복지관, 노인복지관 등)을 통해	20.0	15.2	14.3	18.8	12.4
주변 이웃이나 친지 등의 입소문을 통해	30.8	28.8	26.6	33.0	24.1
전단지, 현수막, 포스터 등 인쇄 홍보물을 통해	2.0	2.1	4.7	2.1	6.4
신문, TV, 라디오, 인터넷 등의 언론매체를 통해	20.3	27.9	23.8	23.9	29.7
기타	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0
계	100.0 (1,116)	100.0 (612)	100.0 (722)	100.0 (1,262)	100.0 (435)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2. 사회서비스 비용 부담 및 재원 마련, 제공 주체에 대한 의견

정부에서 제공하는 사회서비스 이용을 위한 비용 부담에 관한 의견을 질문한 결과를 <표 3-3-6>에 제시하였다. 전체 응답자의 70% 이상이 국가와 이용자가 ‘분담’해야 함을 주장하였는데, 분담 비율에 있어 약 60%의 응답자는 ‘국가와 이용자가 분담하되 국가가 더 많이 부담’해야 한다고 주장하였으며, 11.8%의 응답자는 ‘국가와 이용자가 분담하되 이용자가 더 많이 부담’해야 한다고 답하였다. ‘국가와 이용자가 반반 부담’해야 한다고 응답한 비율은 0.8%에 그쳤다. ‘전액 국가 부담’이라고 응답한 비율은 26.5%였으며 ‘서비스 이용자가 전액 책임’져야 한다고 응답한 비율은 0.2%로 매우 작았다.

가구 생애주기별 서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견 차이를 확인한 결과, ‘노인 가구’의 경우 서비스 비용에 대한 전액 국가 부담을 주장한 비율이 30.6%로 가장 높았으며, 전반적으로 서비스 욕구가 높았던 학령기 자녀를 둔 가구의 경우(‘첫 자녀 출생 전’, ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전’, ‘첫 자녀 초등학교 재학기’, ‘첫자녀 중고등학교 재학기’)에도 국가가 전액 부담해야한다는 비율이 높았다. 반면 ‘미혼가구’의 경우 응답자의 21.8%만이 전액 국가부담을 주장하였으며, ‘국가와 이용자가 분담하되, 이용자가 더 많이 부담’해야 한다는 의견에 대한 동의 정도가 타 주기에 비해 높게 나타났다.

<표 3-3-6> 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견(생애주기별)

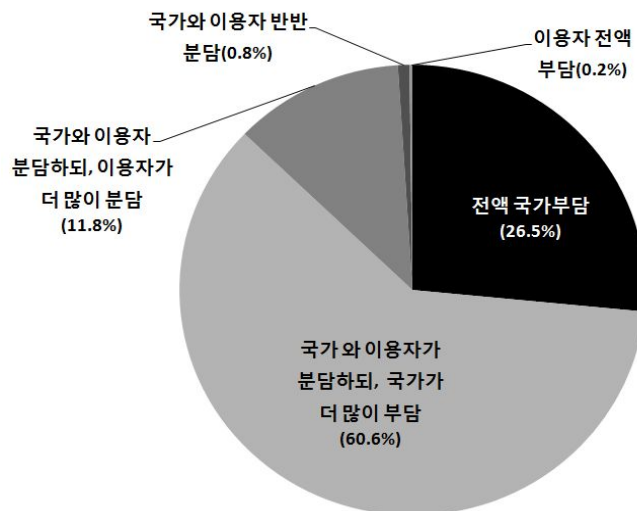
(단위: %,명)

	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학 전	첫 자녀 초등 학교 재학 기	첫 자녀 중고 등학 교 재학 기	첫 자녀 대학 교육 기	성인 자녀 동거 기	노인 가구
서비스비용 전액 국가부담	26.5	21.8	28.6	28.9	27.7	28.0	22.2	22.1	30.6
국가와 이용자가 분담하되, 국가가 더 많이 부담	60.6	63.2	58.0	60.8	62.2	57.5	63.0	64.9	56.0
국가와 이용자가 분담하되, 이용자가 더 많이 부담	11.8	15.0	12.5	9.0	9.1	13.2	12.9	12.3	12.3
국가와 이용자 반반 부담	0.8	—	0.9	0.8	0.8	0.4	1.7	0.7	0.9

	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학 전	첫 자녀 초등 학교 재학 기	첫 자녀 중고 등학 교 재학 기	첫 자녀 대학 교육 기	성인 자녀 동거 기	노인 가구
서비스 이용자가 전액 책임	0.2	—	—	0.2	0.2	1.0	0.2	—	0.1
기타	—	—	—	0.2	—	—	—	—	—
계	100.0 (4027)	100.0 (280)	100.0 (112)	100.0 (595)	100.0 (484)	100.0 (522)	100.0 (459)	100.0 (729)	100.0 (846)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

[그림 3-3-2] 사회서비스 이용료 부담 주체에 대한 의견(전체)



사회서비스를 이용하는 국민에게 부담을 주지 않고 사회서비스를 제공하기 위해서 추가적인 재원 마련이 필요한 현실에서, 추가적인 세금 부담에 대한 의견을 질문하였다. 응답자의 2/3는 추가적인 세금 부담의 필요성에 대해 동의하였는데, ‘반드시 필요’하다고 응답한 비율은 12.9%, ‘어느 정도 필요’하다고 응답한 비율은 54.3%로 필요 정도에 대한 차이는 있으나 동의 정도가 높은 것으로 파악되었다. 그러나 ‘절대 필요하지 않음’이라고 답한 응답자가 14.8%, ‘그다지 필요하지 않음’이라고 답한 응답자도 18.0%로 나타남에 따라 추가적인 세금 부담 정책이 실제 실시된다면, 필요 정도가 낮

다고 응답한 이들 집단에 대해 정책적 동의를 구하기 위한 사전 노력이 필요할 것으로 판단된다.

다음으로 가구생애주기에 따라 살펴보면 생애주기 후반으로 갈수록 세금 부담에 대한 동의 정도(‘어느 정도 필요함’+‘반드시 필요함’)가 높은 특징을 보인다. ‘미혼가구’, ‘첫 자녀 출생전’에서는 각각 61.9%, 61.7%가 세금 부담이 필요하다고 답하였으나, 이 수치는 점차 증가하여 ‘성인자녀 동거기’, ‘노인 가구’의 경우 71.7%, 70.6%로 높게 나타났다.

〈표 3-3-7〉 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견(생애주기별)

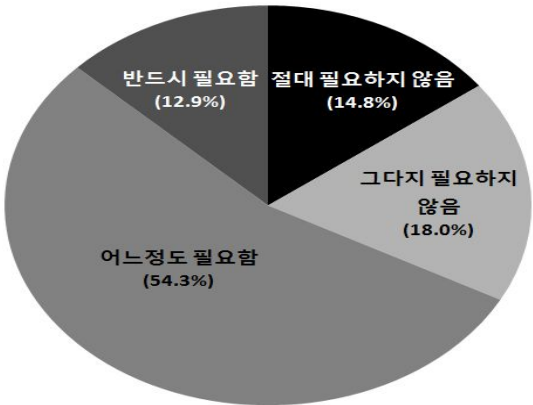
(단위: %,명)

	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학전	첫 자녀 초등 학교 재학기	첫 자녀 중고등 학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
절대 필요하지 않음	14.8	15.4	18.8	19.2	15.3	17.0	13.5	12.6	12.1
그다지 필요하지 않음	18.0	21.8	19.6	16.8	20.2	19.2	17.9	15.6	17.4
어느 정도 필요함	54.3	54.3	49.1	49.1	52.1	50.8	56.0	57.2	58.9
반드시 필요함	12.9	7.6	12.5	15.0	12.4	13.0	12.6	14.5	11.7
평 균 ²⁾	2.65	2.56	2.55	2.60	2.62	2.60	2.68	2.74	2.70
(표준편차)	(0.88)	(0.85)	(0.94)	(0.96)	(0.89)	(0.92)	(0.86)	(0.86)	(0.83)
계	100.0 (4,027)	100.0 (280)	100.0 (112)	100.0 (595)	100.0 (484)	100.0 (522)	100.0 (459)	100.0 (729)	100.0 (846)

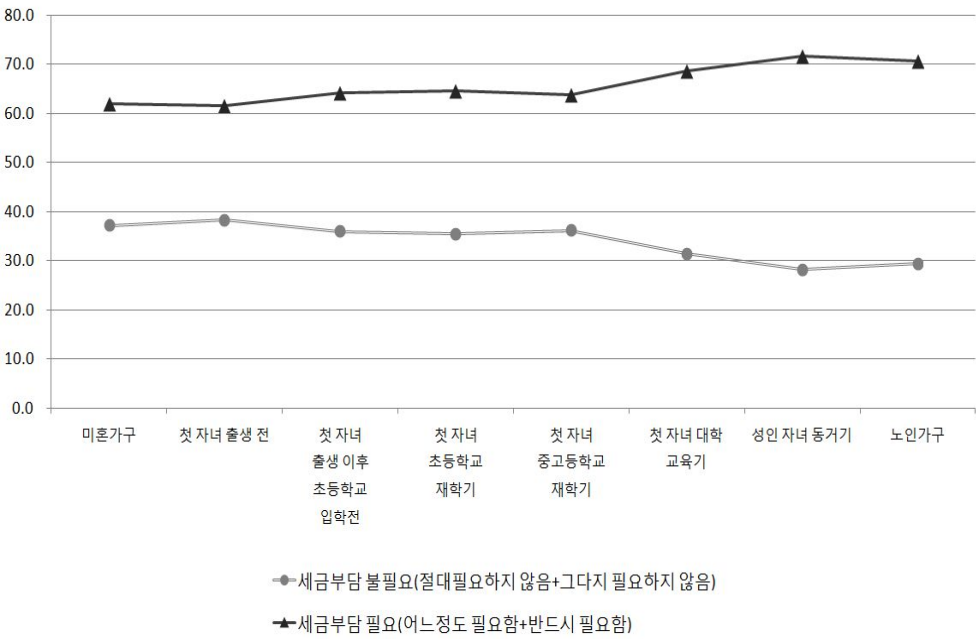
주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 정부에서 사회서비스를 이용하는 국민에게 부담을 주지 않고 사회서비스를 제공하기 위해서는 추가적인 재원 마련이 필요함에 따라 추가적 세금 부담에 대한 응답자의 의견을 ‘절대 필요하지 않음~반드시 필요함(1~4점)’으로 질문하였으며, 가구유형간 점수 차이는 통계적으로 유의미하지 않음.

[그림 3-3-3] 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견(전체)



[그림 3-3-4] 사회서비스 제공을 위한 추가적인 세금 부담에 대한 의견(생애주기별)



다음으로는 정부가 사회서비스 제공을 위해 막대한 재원이 필요함에 따라 정부예산의 효율적 사용을 위해 이용료를 이용자의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 방안
에 대한 동의 정도를 질문한 결과이다.⁸⁾ 전체적으로 91.9%의 응답자가 대체로 동의하
거나 전적으로 동의한다는 의사를 표명하여 동의 정도가 높은 것으로 파악되었다.

생애주기별 차이를 살펴보면, 생애주기에 관계없이 전반적으로 약 90% 가량의 응답
자가 소득수준에 따른 차등적 이용료 부담에 대해 동의하는 것으로 나타났는데, 특히
‘첫 자녀 출생 전’, ‘첫 자녀 출생이후 초등학교 입학전’, ‘첫 자녀 중고등학교 재학기’
의 주기에서는 ‘전적으로 동의’한다고 응답한 비율이 40% 이상으로 높은 수준이었다.

〈표 3-3-8〉 서비스 이용료 차등지급에 관한 의견(생애주기별)

(단위: %,명)

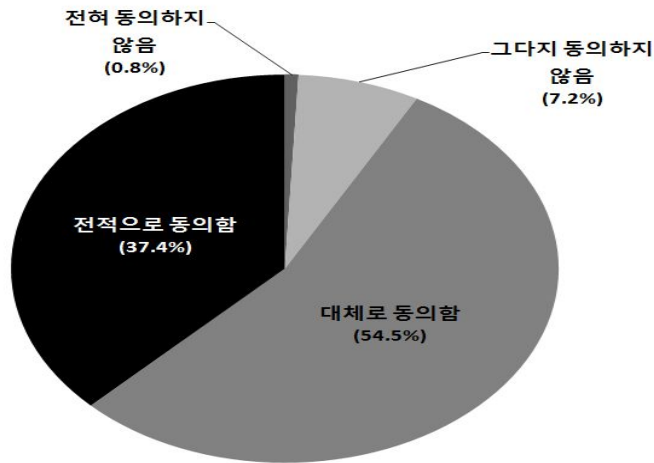
	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학전	첫 자녀 초등 학교 재학기	첫 자녀 중고등 학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
전혀 동의하지 않음	0.8	1.1	1.8	0.5	0.6	1.5	1.1	0.8	0.6
그다지 동의하지 않음	7.2	7.1	8.9	6.7	7.4	7.1	8.7	6.2	7.3
대체로 동의함	54.5	56.4	48.2	48.6	56.4	48.9	54.9	56.7	59.2
전적으로 동의함	37.4	35.4	41.1	44.2	35.5	42.5	35.3	36.5	32.9
평균 ²⁾	3.29	3.26	3.29	3.36	3.27	3.32	3.24	3.29	3.24
(표준편차)	(0.63)	(0.63)	(0.70)	(0.63)	(0.62)	(0.67)	(0.65)	(0.61)	(0.61)
계	100.0 (4,027)	100.0 (280)	100.0 (112)	100.0 (595)	100.0 (484)	100.0 (522)	100.0 (459)	100.0 (729)	100.0 (846)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 사회서비스를 제공하기 위한 정부 예산의 효율적 사용을 위한 서비스 이용료를 이용자의 소득수준에 따라 차등
적으로 부담하는 것에 대한 의견으로 ‘전혀 동의하지 않음 ~ 전적으로 동의함(1~4점)’으로 질문하였으며, 가구
유형간 점수 차이는 통계적으로 유의미하지 않음.

8) 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 방안이란, 동일한 사회서비스 이용료에 대해 소득수준이 높은 이용
자는 더 많은 비용을 지불하고 소득수준이 낮은 이용자는 상대적으로 덜 지불하는 방법임.

[그림 3-3-5] 사회서비스 이용료 차등지급에 대한 의견(전체)



마지막으로 서비스 제공 주체에 대한 의견을 사회서비스 영역별로 구분하여 질문하였다. 우리 사회 전체의 편의를 향상시키고 삶의 질과 행복 증진을 위해 해당 영역의 서비스가 필요할 때, ‘정부가 전담하여 제공’하는 방안과 ‘정부와 민간이 분담하여 제공’하는 방안에 대한 선호 정도를 확인하였다. 분석 결과, 대부분의 영역에서 ‘정부가 전담’해서 제공해야한다는 의견이 응답자의 절반 이상을 차지하여 정부 제공 서비스에 대한 적절성을 더욱 높게 평가하고 있는 것을 확인할 수 있었다.

서비스 제공 주체에 대한 선호는 영역별 차이가 있었는데, ‘상담(일상생활 및 정서지원) 서비스(69.4%)’, ‘고용지원 서비스(68.7%)’, ‘환경 서비스(65.2%)’, ‘지역사회서비스 및 기타 서비스(64.9%)’, ‘보건의료 및 건강관리 서비스(61.6%)’, ‘성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스(60.4%)’의 경우 응답자의 60% 이상이 ‘정부가 전담’하여 서비스를 제공해야할 필요성이 높은 영역으로 나타났다. ‘재활지원 서비스(58.5%)’, ‘교육, 정보제공 및 역량개발서비스(55.7%)’, ‘아동 보육 및 보호서비스(54.1%)’, ‘주거보호 및 지원 서비스(52.2%)’는 ‘정부 전담 제공’과 ‘정부와 민간의 분담 제공’에 대한 의견이 각각 절반을 차지하며 대비되었다. 한편 ‘문화 및 여가 서비스’의 경우 정부와 민간이 분담하여 제공해야한다는 의견이 절반 이상을 차지하여 타 영역에 비해 민간 분담 필요성을 상대적으로 높게 평가하였다.

〈표 3-3-9〉 사회서비스 영역별 서비스 제공 주체에 대한 의견

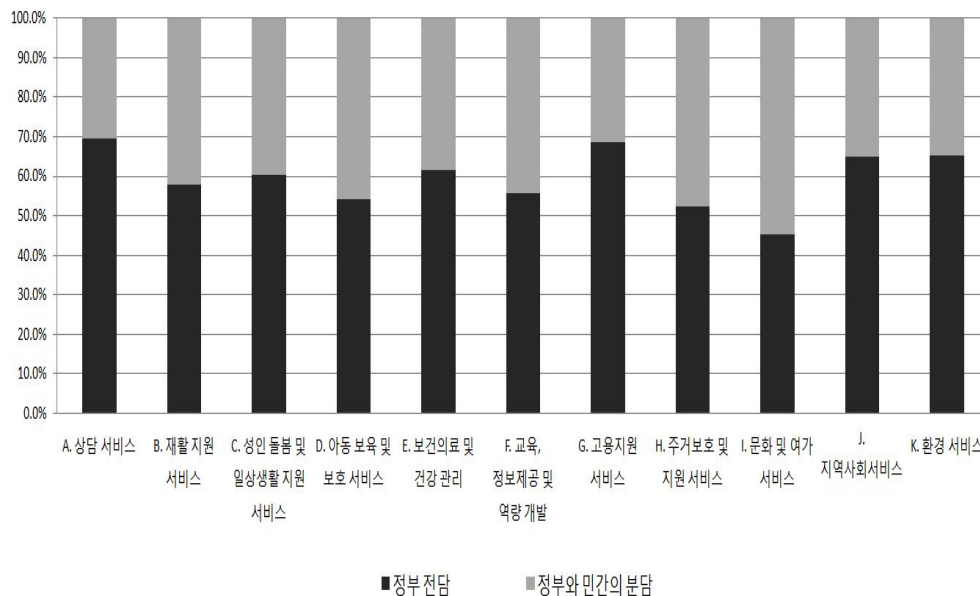
(단위: %, 명)

	상담 서비스	재활 서비스	성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스	아동보육 및 보호서비스	보건의료 및 건강관리 서비스	교육, 정보제공 및 역량개발 서비스
정부가 전담하여 제공	69.4	58.5	60.4	54.1	61.6	55.7
정부와 민간이 분담하여 제공	30.6	42.5	39.6	45.9	38.4	44.3
계	100.0 (2,723)	100.0 (2,827)	100.0 (3,048)	100.0 (2,815)	100.0 (3,181)	100.0 (3,082)
	고용지원 서비스	주거 서비스	문화 및 여가 서비스	지역사회 서비스	환경 서비스	
정부가 전담하여 제공	68.7	52.2	45.4	64.9	65.2	
정부와 민간이 분담하여 제공	31.3	47.8	54.6	35.1	34.8	
계	100.0 (3,049)	100.0 (2,784)	100.0 (3,177)	100.0 (2,986)	100.0 (2,981)	

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 해당서비스가 우리사회 전체의 편의를 위해 필요하다고 응답한 응답자에 한해 질문함.

[그림 3-3-6] 사회서비스 영역별 서비스 제공 주체에 대한 의견



제4절 사회서비스 이용과 일상생활의 변화

사회서비스 이용과 관련하여 ‘서비스 내용’, ‘서비스 품질’, ‘서비스 제공자 및 기관의 전문성’, ‘서비스 제공자 및 기관의 친절도’, ‘서비스 제공량’, ‘서비스 본인부담금’, ‘서비스 제공기관에 대한 주변 평판 및 인지도’ 등 7가지 세부 항목에 대해 각 항목별 서비스 이용 고려 시 어느 정도 중요한지에 대해 질문하였다. 우선 7가지 세부 항목의 중요도는 3.6~3.8점으로 나타나 항목 간 큰 차이를 발견하기 어려웠으나, ‘서비스 내용’과 ‘서비스 품질’ 영역에서 3.8점으로 가장 높게 나타났으며, ‘서비스 제공자 및 기관의 친절도’, ‘서비스 제공기관에 대한 주변 평판 및 인지도’ 영역은 3.6점으로 가장 낮은 수준이었다. 세부 항목에 대한 서비스 중요도의 차이는 생애주기에 따른 차이를 발견하기 어려웠다.

〈표 3-4-1〉 서비스 이용시 고려 정도(생애주기별)

(단위: %, 명)

	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학전	첫 자녀 초등 학교 재학기	첫 자녀 중고등 학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
사회서비스 내용	3.8 (0.44)	3.8 (0.36)	3.8 (0.40)	3.8 (0.44)	3.8 (0.43)	3.8 (0.47)	3.7 (0.46)	3.8 (0.44)	3.8 (0.43)
사회서비스 품질	3.8 (0.45)	3.9 (0.33)	3.8 (0.39)	3.7 (0.48)	3.8 (0.43)	3.7 (0.47)	3.7 (0.47)	3.7 (0.46)	3.8 (0.42)
사회서비스 제공자 및 기관의 전문성	3.7 (0.49)	3.8 (0.44)	3.7 (0.50)	3.7 (0.50)	3.7 (0.51)	3.7 (0.51)	3.7 (0.51)	3.7 (0.48)	3.7 (0.46)
사회서비스 제공자 및 기관의 친절도	3.6 (0.52)	3.6 (0.49)	3.6 (0.50)	3.6 (0.52)	3.6 (0.51)	3.6 (0.52)	3.6 (0.53)	3.6 (0.51)	3.6 (0.52)
사회서비스 제공량	3.6 (0.53)	3.6 (0.52)	3.6 (0.54)	3.6 (0.53)	3.7 (0.49)	3.6 (0.55)	3.6 (0.52)	3.6 (0.52)	3.6 (0.56)
사회서비스 본인부담금	3.7 (0.49)	3.8 (0.43)	3.6 (0.59)	3.7 (0.48)	3.7 (0.48)	3.7 (0.49)	3.7 (0.51)	3.7 (0.46)	3.7 (0.51)
사회서비스 제공기관에 대한 주변 평판 인지도	3.6 (0.53)	3.7 (0.48)	3.6 (0.48)	3.6 (0.51)	3.6 (0.51)	3.6 (0.54)	3.5 (0.54)	3.6 (0.52)	3.6 (0.55)
계	100.0 (4,027)	100.0 (280)	100.0 (112)	100.0 (595)	100.0 (484)	100.0 (522)	100.0 (459)	100.0 (729)	100.0 (846)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 정부가 제공하는 사회서비스 이용을 고려할 경우 각각의 항목별로 중요하다고 생각하는 정도에 대해 ‘전혀 중요하지 않음 ~ 매우 중요함(1~4점)’으로 질문하였음.

다음으로는 ‘사회서비스 이용’과 ‘삶의 질’의 관계에 대한 의견을 질문하였다. 응답자의 약 90%가량이 사회서비스 이용과 삶의 질이 유의한 관계(‘어느 정도 상관있음’+ ‘밀접한 관계가 있음’)가 있다고 답하였으며, ‘밀접한 관계’가 있을 것이라고 응답한 비율도 약 20%로 나타났다.

한편 실제 사회서비스 이용 경험이 있는 이용자와 비이용자 집단을 구분하여 분석한 결과, 사회서비스 이용자 집단의 경우 사회서비스와 삶의 질 관계를 보다 밀접하게 인식하고 있었다. ‘밀접한 관계’가 있다고 응답한 비율이 이용자 집단에서는 23.2%로 나타나 비이용자 집단에 비해 약 7%p 높은 수준이었다.

〈표 3-4-2〉 서비스 이용과 삶의 질의 관계에 대한 의견(이용자 vs 비이용자)

(단위: %,명)

	전체	이용자	비이용자
전혀 상관없음	0.6	0.3	0.9
대체로 상관없음	10.8	9.0	12.4
어느 정도 상관있음	68.8	67.5	70.1
밀접한 관계가 있음	19.7	23.2	16.6
평균 ²⁾ *** (표준편차)	3.08 (0.57)	3.14 (0.56)	3.02 (0.57)
계	100.0 (4,038)	100.0 (2,144)	100.0 (1,894)

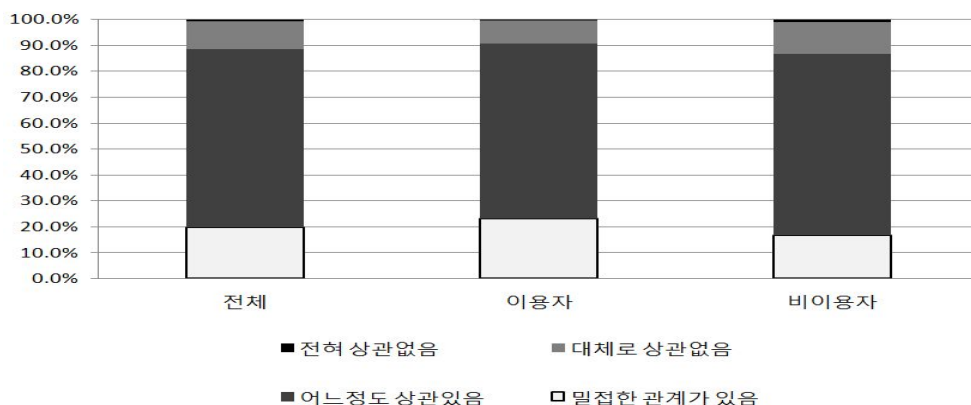
주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 서비스 이용이 가족의 삶의 질과 어느 정도 관계가 있을 것이라고 생각하는지에 대한 질문에 ‘전혀 상관없음 ~ 밀접한 관계가 있음(1~4점)’으로 질문함.

3) 본 수요조사는 2012년 9월 기준 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사업)를 전체 표본의 30%로 할당하였으므로 이용률 해석 시 유의해야함.

4) ***p < .001

[그림 3-4-1] 서비스 이용과 삶의 질의 관계에 대한 의견 비교



‘사회서비스 이용’과 ‘삶의 질’의 관계에 대해 생애주기에 따른 의견 차이를 살펴본 결과, 전반적으로 80%이상의 응답자가 상관관계가 있다(‘어느 정도 상관있음’+‘밀접한 관계가 있음’)고 밝혔다. ‘첫 자녀 출생 전’, ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전’, ‘첫 자녀 중고등학교 재학기’에 놓인 가구의 경우 ‘밀접한 관계’가 있다고 긍정적으로 판단한 비율이 높았다.

〈표 3-4-3〉 서비스 이용과 삶의 질의 관계에 대한 의견(생애주기별)

(단위: %,명)

	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학전	첫 자녀 초등 학교 재학기	첫 자녀 중고등 학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
전혀 상관없음	1.1	2.7	0.2	0.8	0.8	0.2	0.5	0.7
대체로 상관있음	13.2	17.0	8.6	10.1	10.9	12.6	8.1	12.4
어느 정도 상관있음	72.9	63.4	63.5	64.9	69.3	70.6	71.9	70.3
밀접한 관계가 있음	12.9	17.0	27.7	24.2	19.0	16.6	19.5	16.5
평균 ²⁾	2.98	2.95	3.19	3.12	3.07	3.03	3.10	3.03
(표준편차)	(0.55)	(0.67)	(0.58)	(0.60)	(0.57)	(0.55)	(0.54)	(0.56)
계	100.0 (280)	100.0 (112)	100.0 (595)	100.0 (484)	100.0 (522)	100.0 (459)	100.0 (729)	100.0 (846)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 서비스 이용이 가족의 삶의 질과 어느 정도 관계가 있을 것이라고 생각하는지에 대한 질문에 ‘전혀 상관없음 ~ 밀접한 관계가 있음(1~4점)’으로 질문함.

마지막으로 서비스 이용이 삶의 질을 어느 정도 개선할 수 있을 것이라 판단하는지에 대한 의견을 질문하였다. 전체 응답자의 약 80%('다소 개선될 것임'+ '상당히 개선될 것임')가 개선에 대한 기대를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 22.3%는 '변화가 없을 것'이라고 판단하였다.

삶의 질 개선에 대한 의견을 실제 사회서비스 이용자와 비이용자로 구분하여 질문한 결과 이용자 집단의 경우 81.5%의 응답자가 개선에 대한 긍정적인 기대를 표명하였으나, 비이용자의 경우 이보다 약 10%p 낮은 72.2%의 응답자만이 삶의 질 개선에 대한 기대를 보이는 것으로 나타나 차이를 보였다. 반면 서비스 비이용자의 경우 26.4%가 서비스 이용으로 인한 '변화가 없을 것'이며, 1.3%는 '나빠질 것('매우 나빠질 것임'+ '다소 나빠질 것임')'이라고 답하여 이용자 집단에 비해 부정적이거나 기대 정도나 낮음을 확인할 수 있었다.

〈표 3-4-4〉 삶의 질 개선에 대한 기대 정도(이용자 vs 비이용자)

(단위: %,명)

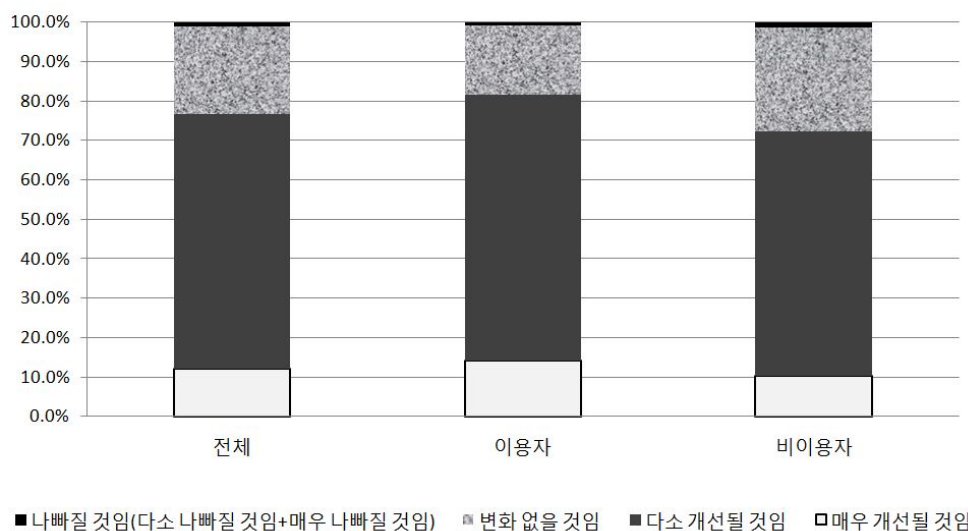
	전체	이용자	비이용자
매우 나빠질 것임	0.1	0.1	0.1
다소 나빠질 것임	1.0	0.8	1.2
변화 없을 것임	22.3	17.6	26.4
다소 개선될 것임	64.5	67.4	61.8
상당히 개선될 것임	12.1	14.1	10.4
평균 ²⁾ *** (표준편차)	3.88 (0.62)	3.95 (0.59)	3.81 (0.63)
계	100.0 (4,038)	100.0 (2,144)	100.0 (1,894)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 서비스 이용으로 가족의 삶의 질이 어느정도 달라질 것이라고 기대하는지에 대한 질문에 '매우 나빠질 것임 ~ 상당히 개선될 것임'을 '1~5점'으로 답함.

3) 본 수요조사는 2012년 9월 기준 사회서비스전자바우처 이용자(노인돌봄, 장애인활동지원, 가사간병, 산모신생아, 지역사회서비스투자사업)를 전체 표본의 30%로 할당하였으므로 이용률 해석 시 유의해야함.

[그림 3-4-2] 삶의 질 개선에 대한 기대 정도 비교



한편 가구 생애주기에 따라 비교분석한 결과 대부분의 주기에서 70% 이상의 긍정적인 개선에 대한 의견을 제시하였는데, 특히 ‘첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전’, ‘첫 자녀 초등학교 재학기’, ‘첫 자녀 중고등학교 재학기’에 놓인 응답자의 경우 긍정적으로 평가한 비율이 높았다. 반면 ‘변화가 없을 것’이라는 소극적인 입장은 ‘첫 자녀 대학교육기’, ‘노인 가구’에서 높게 나타났으며, ‘나빠질 것’이라는 부정적인 판단은 ‘노인 가구’에서 높았다.

〈표 3-4-5〉 서비스 이용으로 삶의 질 개선에 대한 기대 정도(생애주기별)

(단위: %, 명)

	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	첫 자녀 초등학교 재학기	첫 자녀 중고등학교 재학기	첫 자녀 대학교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
매우 나빠질 것임	0.1	—	—	—	—	—	—	—	0.4
다소 나빠질 것임	1.0	0.7	6.3	1.0	1.0	0.8	1.1	0.7	0.8
변화 없을 것임	22.3	27.5	18.8	18.3	18.0	21.8	30.1	21.4	23.2
다소 개선될 것임	64.5	62.1	65.2	65.5	65.1	65.7	59.7	66.3	64.1
상당히 개선될 것임	12.2	9.6	9.8	15.1	15.9	11.5	9.2	11.7	11.6

	전체	미혼 가구	첫 자녀 출생 전	첫 자녀 출생 이후 초등 학교 입학전	첫 자녀 초등 학교 재학기	첫 자녀 중고등 학교 재학기	첫 자녀 대학 교육기	성인 자녀 동거기	노인 가구
평균 ²⁾ (표준편차)	3.88 (0.62)	3.81 (0.60)	3.79 (0.70)	3.95 (0.61)	3.96 (0.62)	3.88 (0.61)	3.77 (0.62)	3.89 (0.59)	3.86 (0.63)
계	100.0 (4,027)	100.0 (280)	100.0 (112)	100.0 (595)	100.0 (484)	100.0 (522)	100.0 (459)	100.0 (729)	100.0 (846)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

2) 서비스 이용으로 가족의 삶의 질이 어느정도 달라질 것이라고 기대하는지에 대한 질문에 ‘매우 나빠질 것임 ~ 상당히 개선될 것임’을 ‘1~5점’으로 답함.

제5절 주요 사회서비스 사업의 수요 예측 전망 예시

1. 분석 개요

본 장의 목적은 유망사회서비스 수요 실태조사를 통하여 4개 유망사회서비스에 대한 수요를 예측하고, 이를 통해 향후 사회서비스 관련 정책 수립을 위한 기초 자료를 제시하는 것이다. 이를 위해 기존 서비스 이용 추이를 통한 분석을 실시하였다. 수요추정 결과는 향후 서비스 유형별 정책 및 사업 계획 수립의 근거자료로 활용될 수 있을 것이다. 수요 추정 분석 대상 서비스별 대상 인구집단은 다음과 같다.

〈표 3-5-1〉 유망사회서비스 유형별 수요 추정 대상 인구집단

서비스 종류	대상층
노인돌봄 종합서비스	65세 이상 장기요양등급 외 판정자 A, B 중 전국 가구 월평균소득 150% 이하 노인 가구
아동청소년 심리지원서비스 (舊문제행동아동조기개입서비스)	18세 이하 전국 가구 월평균 소득 100% 이하이면서 정신건강 우려자
산모신생아 도우미서비스	출산 가정이면서 전국 가구 월평균 소득 50% 이하
아이돌봄서비스	만 12세 이하 자녀를 둔 취업부모 중 맞벌이 가구, 취업 한부모 가구, 장애부모 가구, 다자녀 가구, 기타 양육부담 가구

본 연구에서는 Bass 모델을 적용하여 신규 수요를 예측하였다. Bass 모델은 서비스 유형별 과거 이용자 자료를 이용하여 분석을 실시하였다.

2. 유망사회서비스 유형별 수요 예측 과정

Bass의 확산 모델을 이용한 혁신의 확산 예측은 외부 영향의 계수 p , 내부 영향의 계수 q , 그리고 시장의 잠재성인 m 의 세 가지 모수 추정을 필요로 한다. p 는 혁신계수로서 대중매체의 광고효과와 같이 이전의 채택과는 독립적인 영향을 뜻하며, q 는 모방계수로서 구매자간 상호작용(구전효과)과 같이 모방이나 학습에 받는 영향이다. p 는 보통 초기 확산에 영향을 미치며, q 는 초기 이후의 확산에 영향을 미친다. m 은 궁극적 채택자의 잠재적인 수(potential number of ultimate adopters)로, 본 조사에서는 포화시점의 서비스 가입자 수를 말한다. 만약 데이터를 이용할 수 없을 경우, 모수 평가는 연구자의 판단이나 유사 제품(서비스)의 확산을 이용한다.

$$S(T) = pm + (q-p)Y(T-1) - q/m [Y(T-1)]^2$$

p : 혁신계수(Innovation Coefficient)

q : 모방계수(Imitation Coefficient)

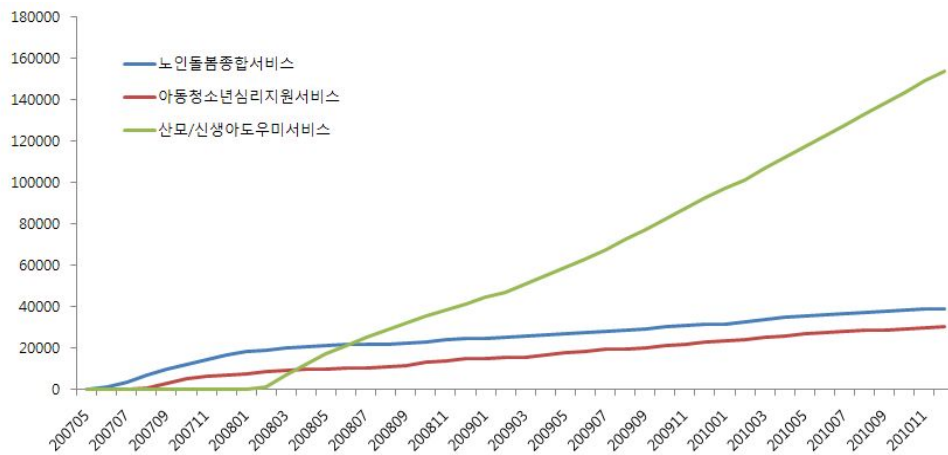
m : 궁극적으로 가입하게 될 잠재시장 규모

$S(T)$: t 시점의 당해년도 가입자 수

$Y(T-1)$: $T-1$ 시점까지의 누적 가입자 수

조사 대상 유망사회서비스의 최초 서비스 개시 이후 2010년 12월까지의 과거 이용 자료를 분석한 결과, 대부분의 서비스에서 이용자 수의 증가폭이 비교적 완만한 것으로 나타났으나, 산모신생아 도우미서비스의 경우 자녀를 여러 명 출산하지 않는 한 재이용이 이루어지지 않는 서비스이기 때문에 매월 신규 이용자가 발생하므로 다른 서비스들에 비해 누적 이용자 수가 많은 것으로 파악되었다. 각 서비스 누적 이용자 수 분포는 아래 표와 같다.

[그림 3-5-1] 유망사회서비스 이용자 변화 추이



〈표 3-5-2〉 유망사회서비스 이용자 변화 추이

년월	노인돌봄 종합서비스	산모신생아 도우미서비스	아동청소년 심리지원서비스	아이돌봄서비스
2007	5	462	-	-
	6	1,582	-	-
	7	3,881	-	-
	8	6,828	-	513
	9	9,690	-	2,856
	10	12,398	-	5,295
	11	14,682	-	6,588
	12	16,788	-	7,321
2008	1	18,205	-	7,856
	2	19,159	1,600	8,563
	3	19,996	6,803	9,272
	4	20,833	12,098	9,648
	5	21,493	17,256	10,042
	6	21,856	21,548	10,239
	7	21,952	25,561	10,403
	8	22,132	29,022	10,777
	9	22,622	32,317	11,610
	10	23,308	35,613	13,135
	11	23,973	38,383	13,843
	12	24,483	41,311	14,880
2009	1	25,003	44,867	15,306
	2	25,316	47,166	15,508
	3	25,769	50,927	15,622
	4	26,341	55,053	16,840
	5	26,862	58,905	18,024
	6	27,425	63,221	18,740

년월	노인돌봄 종합서비스	산모신생아 도우미서비스	아동청소년 심리지원서비스	아이돌봄서비스
	7	28,150	67,731	19,362
	8	28,815	72,443	19,887
	9	29,566	77,491	20,441
	10	30,310	82,469	21,116
	11	30,872	87,632	21,876
	12	31,391	92,516	22,927
2010	1	31,782	97,238	23,851
	2	32,634	101,398	24,216
	3	33,893	106,964	25,259
	4	35,002	112,007	26,099
	5	35,719	117,105	26,885
	6	36,359	122,325	27,601
	7	37,019	127,366	28,119
	8	37,484	132,988	28,612

자료: 한국보건복지정보개발원 내부자료를 재구성(2010. 12월 기준)

본 연구에서는 전술한 바와 같이 Bass 모형의 모방 계수를 산출하기 위하여 유망사회서비스 유형별 이용자 변화 추이 자료를 이용하여 확산 계수를 추정하였다. 추정 방법은 시점별 이용자 수의 증가에 대한 기울기를 비선형 회귀식으로 추정하여 표준화된 계수를 도출하여 사용하였다. 본 과정은 SPSS를 이용하였으며, 비선형회귀식과 데이터셋 구성은 다음과 같다.

－ 회귀식

$$N(t) = m * \{ (1 - \text{EXP} [-(p+q)*t]) / (1 + (q/p) * \text{EXP} [-(p+q)*t]) \}$$

－ 데이터셋 구성*

- 설명변수 : t (time index: 1, 2, ...,)
- 종속변수: n (누적 이용자 수)

[그림 3-5-2] Bass 모형 적용을 위한 SPSS 프로그램의 data-set 예시

t	n
1	462
2	1582
3	3881
4	6828
5	9690
6	12386
7	14682
8	16788
9	18205
10	19159
11	19996
12	20833
13	21493
14	21856
15	21962
16	22132
17	22622
18	23308
19	23973
20	24483

본 연구의 수요 예측은 Bass 모형을 통해 예측된 수요 전망치에 실제 서비스 이용 경험자 및 잠재 이요용자에 대한 조사를 통해 향후 지속 의향 정도를 반영함으로써 더욱 정교해 질 수 있도록 설계하였다. 본 조사의 경우 향후 지속 의향 정도를 본 Bass 모형에 적용하기 위하여 매출 잠재력 모형(models of sales potential)을 활용하였으며, 매출 잠재력 모형은 다음과 같이 3가지 방법이 있다.

첫째는 고객에게 구매 의도나 구매 확률을 직접 물어본 다음 이를 매출 잠재력으로 변환시키는 방법이며, 둘째는 신상품과 경쟁상품들에 대한 고객의 선호를 측정한 다음 고객이 이 가운데 가장 선호하는 상품을 반드시 선택할 것이라고 가정하여 신상품을 선택할 확률을 추정하는 방법이다. 셋째는 로짓 모형(logit model)인데, 이것은 고객의 선호와 선택확률(choice probability)간의 관계를 계량적으로 모형화한 것이다. 이 모형의 특징은 이용자가 가장 선호하는 상품이라도 고객이 반드시 구매하지는 않는다는 점을 고려하고 있다. 앞서 두 가지 방법은 비교적 단순하므로 제품 생산 초기 단계에 적합한 반면, 세 번째 방법은 비교적 많은 자료를 필요로 하므로 출시를 앞둔 시점에 적합하다.

매출 잠재력 모형의 구매 확률 척도로써 본 조사에서는 향후 이용의향을 ‘반드시 이용할 것이다’, ‘대체로 이용할 의향이 있는 편이다’, ‘보통이다’, ‘대체로 이용할 의향이 없다’, ‘전혀 이용할 의향이 없다’의 5점 척도로 질문하였다. 그러나 실제로 이러한 구매(이용)확률척도로 측정하더라도 이를 그대로 사용할 수는 없고 의향과 구매(이용)간의 특정한 관계를 이용하여 실제 이용확률로 변환하여야 한다.

이용자의 향후 지속 이용의향에 대한 조사 결과에 Jamieson & Bass, Urban & Hauser, Gruber, A의 가중치를 통해 이용의향치에 대한 가중치를 적용하였다. 이러한 가중방법은 매출 잠재력에 대한 모형으로, 고객에게 구매의도나 구매 확률을 물어본 다음 이를 실제 매출(이용)로 이어지는 잠재력으로 변환시키는 방법이다. 이러한 모형에는 위와 같이 3가지 모형이 있으며, 각각의 가중치 차이는 다음과 같다.

〈표 3-5-3〉 이용의향에 대한 매출(이용) 잠재력 모형 가중치

이용의향	매출(이용) 잠재력 가중치		
	Jamieson & Bass	Urban & Hauser	Gruber. A
반드시 이용할 것이다	1.0	0.9	0.8
대체로 이용할 의향이 있는 편이다	0.8	0.4	0.3
보통이다	0.5	0.1	0.3
대체로 이용할 의향이 없다	0.3	0.0	0.0
전혀 이용할 의향이 없다	0.0	0.0	0.0

위 3가지 모형 중 일반적으로 Jamieson & Bass의 가중치를 많이 사용하므로, 본 수요예측 결과에서 3가지 모형의 수요예측치를 모두 제시하되, Jamieson & Bass 모형에 근거하여 최종 수요 예측치를 제시하였다. 한편, 이용 잠재층의 서비스 수요를 파악하기 위하여 서비스 비경험자 조사 결과의 이용의향 조사결과를 활용하여 위와 같은 방식으로 잠재 수요를 추정하였으며, 최종적으로 이용 경험자의 수요 예측 결과를 실수요에 대한 예측치로 보고, 실수요 예측치와 이용 잠재층의 잠재 수용예측 결과를 합산하여 본 연구의 유망사회서비스 유형별 수요를 도출하였다.

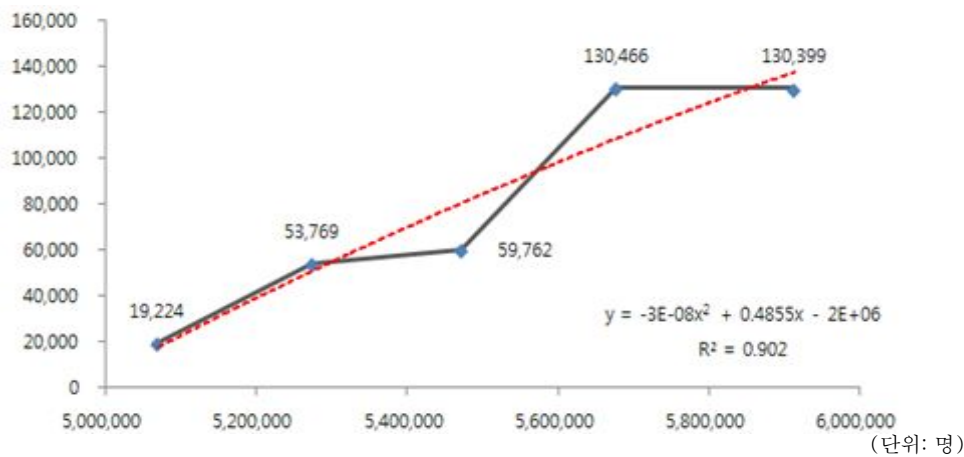
3. 유망사회 서비스 유형별 수요 추정

가. 노인돌봄 종합서비스

1) 모집단 추정

노인돌봄 종합서비스 제공대상자는 65세 이상 장기요양등급 외 판정자 A,B 중 전국 가구 평균 소득 150% 이하 노인가구이다. 서비스 제공 모집단 규모 추정을 위해 다음과 같은 방법을 이용하였다. 즉, 서비스 제공 대상 65세 이상 노인수를 「장래인구추계(통계청)」 자료를 통해 파악하였다. 이어 65세 이상 장기요양등급 외 판정자는 2008년부터 2012년까지의 실제 대상자를 이용하여 2차 방정식을 산출하여 2020년까지의 연도별 규모를 추정하였다. 3번째 단계로 2010년 「유망사회서비스 수요실태조사(2011)」 보고서 자료를 이용하여, 전국가구 월평균 소득 150% 이하 노인가구 비율 96.1%를 일괄 적용하여 각 연도별 노인돌봄 종합서비스 모집단 규모를 추정하였다.

[그림 3-5-3] 노인돌봄 종합서비스 모집단 규모 추정



〈표 3-5-4〉 노인돌봄 종합서비스 모집단 규모 추정

(단위: 명)

연도	장래추계인구 65세 이상	65세 이상 장기요양 등급 외 판정자 A, B 추정	모집단 추정 (소득 150% 이하 비율 96.1% 적용)
2008년	5,068,754	19,224	18,474
2009년	5,272,813	53,769	51,672
2010년	5,470,496	59,762	57,431
2011년	5,676,193	130,466	125,378
2012년	5,912,062	130,399	125,313
2013년	6,162,280	171,549	164,859
2014년	6,412,464	202,648	194,745
2015년	6,653,943	231,535	222,505
2016년	6,897,006	259,572	249,448
2017년	7,156,170	288,397	277,150
2018년	7,437,375	318,517	306,094
2019년	7,760,744	351,775	338,056
2020년	8,132,783	388,366	373,220

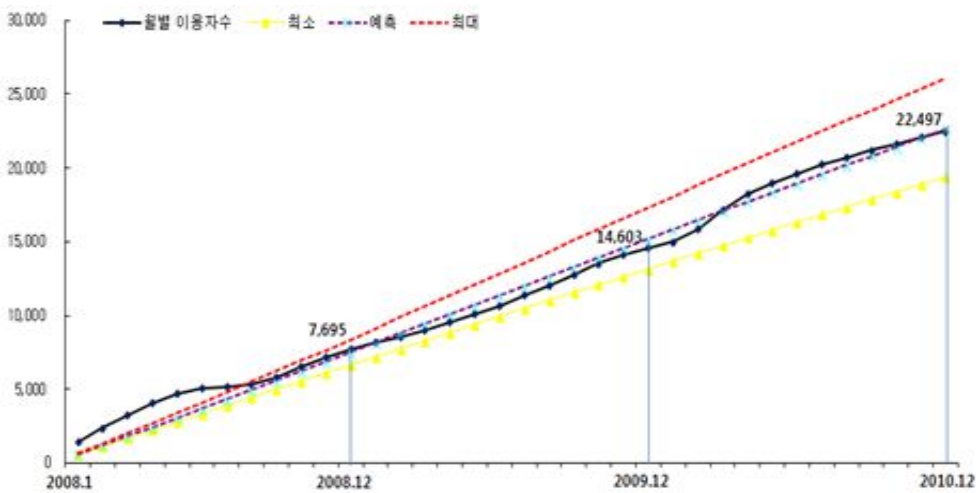
2) 수요 예측

가) Bass 모형을 이용한 신규 이용자 수요 예측

2008년부터 2010년까지 신규 이용자 추이 데이터를 기본으로 Bass 모형을 통해 향후 신규 수요를 예측하기 위해, 잠재시장 규모(M) 값을 2010년 추정 모집단 인구

57,431명을 입력하여, 혁신계수(p) 0.011, 모방계수(q) 0.017를 산출하였다. 더불어 95% 구간기준으로 최소와 최대 예측을 위해 각각의 혁신계수(p)와 모방계수를 산출하였다. 본 모형의 설명력은 98.7%(R²=.987)로 신뢰성이 매우 높은 것으로 파악되었다.

[그림 3-5-4] 신규 이용 추이 분석 및 회귀식 적용 결과: 노인돌봄 종합서비스
(단위: 명)



<표 3-5-5> Bass 모형 산출결과: 노인돌봄 종합서비스

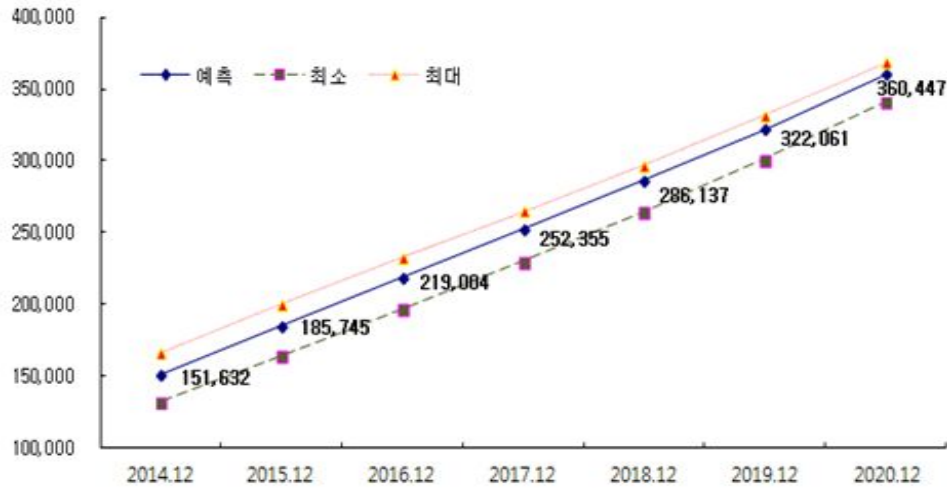
		Estimate	Std. Error	95% Confidence	
				Lower Bound	Upper Bound
Parameter	p	.011	.000	.010	.011
	q	.017	.003	.011	.024

R² = .987

Bass 모형을 통해 추정된 예측치를 살펴보면, 신규 누적 이용자 수는 내년 2014년 12월에 15만 2천명, 2020년에는 36만명이 될 것으로 예측되었다. 한편 2020년에는 최소 34만 1천명에서 최대 36만 8천명까지 이를 것으로 추정된다.

[그림 3-5-5] Bass 모형 적용결과 연도별 신규 수요 예측치: 노인돌봄 종합서비스

(단위: 명)



〈표 3-5-6〉 각 연도별 신규 이용자 누적 예측치

(단위: 명)

년도	이용자 누적	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2008.12	7,695	7,498	6,643	8,397
2009.12	14,603	15,187	13,165	17,337
2010.12	22,497	22,652	19,388	26,062
2011.12		64,457	54,942	73,962
2012.12		77,576	66,328	88,078
2013.12		116,589	100,542	130,363
2014.12		151,632	132,371	166,666
2015.12		185,745	164,475	200,744
2016.12		219,004	196,838	233,083
2017.12		252,355	230,151	265,044
2018.12		286,137	264,557	297,240
2019.12		322,061	301,487	331,601
2020.12		360,447	341,138	368,527

〈표 3-5-7〉 각 연도별 신규 이용자 예측치

(단위: 명)

년도	신규 이용자	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2008.12	7,695	7,498	6,643	8,397
2009.12	6,908	7,688	6,522	8,941
2010.12	7,894	7,465	6,224	8,725
2011.12		41,805	35,554	47,900
2012.12		13,119	11,386	14,116
2013.12		39,014	34,215	42,286
2014.12		35,043	31,829	36,303
2015.12		34,113	32,104	34,078
2016.12		33,259	32,363	32,338
2017.12		33,351	33,313	31,962
2018.12		33,782	34,406	32,195
2019.12		35,924	36,930	34,362
2020.12		38,385	39,651	36,926

2010년 노인돌봄 종합서비스 신규 누적 이용자 2만2천명은 모집단 추정치 대비 이용자 구성비가 39.4%였으나, 2014년에는 77.9%, 2020년에는 96.6%까지 높아질 것으로 분석되었다. 즉, 2020년에는 노인돌봄 종합서비스를 한 번이라도 이용한 사람이 모집단(65세 이상 장기요양 A,B 판정자 중 월평균 가구소득 150% 이하)의 96.6%가 될 것으로 예측되었다.

〈표 3-5-8〉 모집단 대비 서비스 이용자 구성비

(단위: 명)

연도	장래추계인구 65세 이상	65세 이상 장기요양 등급 외 판정자 A, B 추정	모집단 추정 (소득 150% 이하 비율 96.1% 적용)	신규 이용자 누적 예측치	이용자 구성비
2008	5,068,754	19,224	18,474	7,498	40.6%
2009	5,272,813	53,769	51,672	15,187	29.4%
2010	5,470,496	59,762	57,431	22,652	39.4%
2011	5,676,193	130,466	125,378	64,457	51.4%
2012	5,912,062	130,399	125,313	77,576	61.9%
2013	6,162,280	171,549	164,859	116,589	70.7%
2014	6,412,464	202,648	194,745	151,632	77.9%
2015	6,653,943	231,535	222,505	185,745	83.5%
2016	6,897,006	259,572	249,448	219,004	87.8%
2017	7,156,170	288,397	277,150	252,355	91.1%
2018	7,437,375	318,517	306,094	286,137	93.5%
2019	7,760,744	351,775	338,056	322,061	95.3%
2020	8,132,783	388,366	373,220	360,447	96.6%

나) 조사결과를 활용한 이용자 수요 예측

① 모집단 추정

앞서 Bass 모형을 통해 산출된 수요 예측치는 매년 증가되는 신규 이용자를 의미하며, 당해연도 노인돌봄 종합서비스 이용자를 의미하지는 않는다. 이용자 수요 예측을 하기 위해 아래와 같이 이용자와 잠재 이용자의 규모를 예측하였다. 즉 이용자 수 규모 예측치는 Bass 모형의 결과를 활용하였으며, 잠재 이용자 수 규모 예측치는 모집단 규모에서 이용자 수 규모 예측치를 제외한 값을 이용하였다.

〈표 3-5-9〉 이용자 및 잠재 이용자 모집단 규모 추정

(단위: 명)

연도	모집단 추정 (소득 150% 이하 비율 96.1% 적용)	이용자 수 규모 예측치	잠재 이용자 수 규모 예측치
2013.12	164,859	116,589	48,269
2014.12	194,745	151,632	43,113
2015.12	222,505	185,745	36,760
2016.12	249,448	219,004	30,444
2017.12	277,150	252,355	24,795
2018.12	306,094	286,137	19,957
2019.12	338,056	322,061	15,994
2020.12	373,220	360,447	12,773

② 수요 예측

2011년 「유망사회서비스 수요실태조사」 에서 실시한 노인돌봄 종합서비스 이용자 및 비용자의 조사결과를 활용하여 실수요 예측을 실시하였다. 즉 이용자 및 비이용자의 이용의향을 반영하여 실수요 예측의 정확성을 기하고자 하였다. 노인돌봄 종합서비스 이용자의 향후 지속 이용의향은 ‘반드시 이용할 것이다’가 72.1%로 상당히 높게 나타났다으며, ‘대체로 이용할 의향이 있는 편이다’가 26.0%, 그 외 ‘보통이다’ 1.9%로 나타났다.

한편 노인돌봄 종합서비스를 이용해 보지 않은 잠재층의 경우 이용자와는 달리 ‘반드시 이용할 것이다’가 38.5%로 나타났으며, ‘대체로 이용할 의향이 있는 편이다’ 57.7%, ‘보통이다’ 3.8%로 파악되었다. 이러한 결과를 Jamieson & Bass 모형에 근

거하여 가중치를 적용할 경우 최대 수요로 나타나며, Gruber.A의 모형에 근거하여 가중치를 적용할 경우를 최소 수요, Urban & Hauser 모형에 근거할 경우 최대와 최소 사이의 수요를 보여준다. 각각의 가중치 결과를 제시하면 다음과 같다. 즉 서비스 이용자의 실수요 및 이용 잠재층의 최대 총 수요 예측치는, 2014년 17만 6천 여명이며, 2020년에는 34만 4천 여명까지 증가할 것으로 예측되었다.

〈표 3-5-10〉 서비스 이용자 실수요 및 이용 잠재층의 총 수요 예측치 전체

(단위: 명)

구분	서비스 이용자의 실수요 및 이용 잠재층의 총수요 예측치		
	최대수요 (Jamieson & Bass)	중간수요 (Urban & Hauser)	최소수요 (Gruber.A)
2013.12	148,280	116,036	100,648
2014.12	176,398	139,492	121,243
2015.12	202,655	161,551	140,637
2016.12	228,152	182,987	159,485
2017.12	254,291	204,879	178,721
2018.12	281,509	227,569	198,640
2019.12	311,442	252,384	220,403
2020.12	344,272	279,486	244,154

〈표 3-5-11〉 서비스 이용자 실수요 및 이용 잠재층의 개별 수요 예측치

(단위: 명)

예측 시점	이용자 수요 예측			잠재 수요 예측		
	최대수요 (Jamieson & Bass)	중간수요 (Urban & Hauser)	최소수요 (Gruber.A)	최대수요 (Jamieson & Bass)	중간수요 (Urban & Hauser)	최소수요 (Gruber.A)
2013.12	107,901	88,003	76,945	40,379	28,033	23,704
2014.12	140,333	114,453	100,071	36,065	25,038	21,172
2015.12	171,903	140,202	122,584	30,751	21,349	18,052
2016.12	202,684	165,306	144,534	25,468	17,681	14,950
2017.12	233,550	190,479	166,545	20,742	14,400	12,176
2018.12	264,814	215,978	188,839	16,695	11,591	9,801
2019.12	298,062	243,094	212,548	13,380	9,289	7,854
2020.12	333,586	272,068	237,881	10,685	7,418	6,273

나. 산모신생아 도우미 서비스

1) 모집단 추정

산모신생아 도우미서비스 제공 대상자는 전국 월평균 가구소득 50% 이하의 출산가정이다. 서비스 제공 모집단 규모 추정을 위해 다음과 같은 방법을 이용하였다.

첫 번째 단계로 서비스 제공 대상 0세 인구수를 「장래인구추계(통계청)」 자료를 통해 파악하였다. 다음으로 「유망사회서비스 수요실태조사(2011)」』 보고서 자료를 이용하여, 전국가구 월평균 소득 50% 이하 비율 14.3%를 일괄 적용하여 모집단 규모를 추정하였다. 전체적으로 산모신생아 도우미 서비스 제공 대상자 모집단 규모는 매년 비슷한 규모인 것으로 파악되었다.

〈표 3-5-12〉 산모신생아 도우미 서비스 모집단 규모 추정

연도	장래추계인구 0세	(단위: 명)
		모집단 추정 (소득 50% 이하 비율 14.3% 적용)
2008년	489,504	69,999
2009년	455,458	65,130
2010년	448,853	64,186
2011년	483,662	69,164
2012년	455,708	65,166
2013년	455,854	65,187
2014년	455,129	65,083
2015년	453,515	64,853
2016년	454,328	64,969
2017년	455,378	65,119
2018년	453,729	64,883
2019년	452,158	64,659
2020년	450,824	64,468

2) Bass 모형을 이용한 신규 이용자 수요 예측

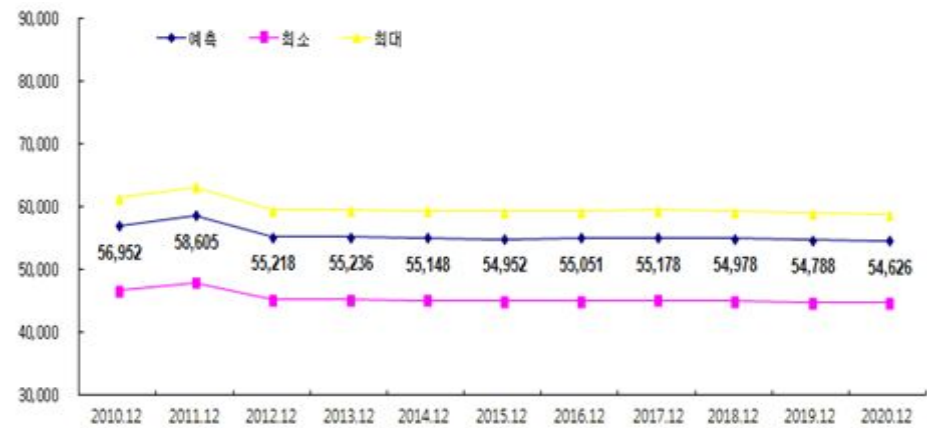
Bass 모형을 통해 향후 신규 수요를 예측하기 위해, 잠재시장 규모(M) 값을 2010년 추정 모집단 인구 64,186명을 입력하여, 혁신계수(p) 0.047, 모방계수(q) 0.290를 산출하였다. 더불어 95% 구간기준으로 최소와 최대 예측을 위해 각각의 혁신계수(p)와 모방계수(q)를 산출하였다. 본 모형의 설명력은 98.9%(R2=.989)로 신뢰성이 매우 높은 것으로 분석되었다.

〈표 3-5-13〉 Bass 모형 산출결과: 산모신생아 도우미서비스

		Estimate	Std. Error	95% Confidence	
				Lower Bound	Upper Bound
Parameter	p	0.047	0.006	0.034	0.061
	q	0.290	0.031	0.220	0.360

$R^2=.989$

[그림 3-5-6] 신규 이용 추이 분석 및 회귀식 적용 결과: 산모신생아 도우미서비스



Bass 모형을 통해 추정된 예측치를 살펴보면, 신규 이용자 수는 2014년 12월에 5만 5천명, 2020년에는 5만 4천명이 될 것으로 예측되었다. 한편 2020년에는 최대 5만 8천명까지 이를 것으로 추정된다. 산모신생아 도우미 서비스는 신생아 출산가구를 대상으로 하기 때문에 출산율에 큰 변화가 있지 않는 이상 매년 비슷한 규모가 이용할 것으로 분석되었다.

〈표 3-5-14〉 각 연도별 신규 이용자 예측치

(단위: 명)

연도	신규 이용자	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2010.12	61,296	56,952	46,653	61,436
2011.12		58,605	48,008	63,220
2012.12		55,218	45,233	59,566
2013.12		55,236	45,248	59,585
2014.12		55,148	45,176	59,491
2015.12		54,952	45,015	59,280

연도	신규 이용자	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2016.12		55,051	45,096	59,386
2017.12		55,178	45,200	59,523
2018.12		54,978	45,037	59,308
2019.12		54,788	44,881	59,102
2020.12		54,626	44,748	58,928

다. 아동청소년 심리지원서비스

1) 모집단 추정

아동청소년 심리지원서비스 제공 대상자는 18세 이하 전구 월평균 가구소득 100% 이하 가구이다. 서비스 제공 모집단 규모를 추정하기 위해 다음과 같은 방법을 이용하였다. 첫 번째 단계로 서비스 제공 대상 18세 인구수를 『장래인구추계(통계청)』 자료를 통해 파악하였다. 다음으로 2010년 『유망사회서비스 수요실태조사(2011)』 보고서 자료를 이용하여, 전국가구 월평균 소득 100% 이하 비율 56.8%를 일괄 적용하였다. 마지막으로 2010년 교과부에서 실시한 초등학교 1,4학년, 중학교 1학년, 고등학교 1학년을 대상으로 실시한 정신건강 선별검사에서 정서나 행동상의 문제 경향이 의심되는 학생의 비율 12.9%를 일괄 적용하여 최종 모집단을 선정하였다.

〈표 3-5-15〉 아동청소년 심리지원서비스 모집단 규모 추정

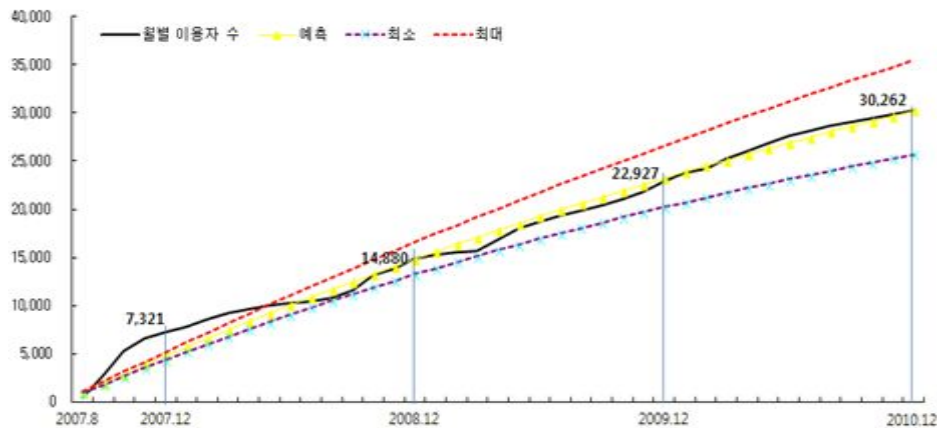
(단위: 명)

연도	장래추계인구 18세 이하	전국 월평균 가구소득 100% 이하 (56.8% 적용)	모집단 추정 (정신건강우려 아동 비율 12.9% 적용)
2008년	11,186,835	6,358,597	820,259
2009년	10,996,084	6,250,174	806,272
2010년	10,762,865	6,117,612	789,172
2011년	10,538,438	5,990,048	772,716
2012년	10,275,816	5,840,774	753,460
2013년	10,019,349	5,694,998	734,655
2014년	9,772,418	5,554,642	716,549
2015년	9,538,235	5,421,533	699,378
2016년	9,325,137	5,300,408	683,753
2017년	9,135,617	5,192,685	669,856
2018년	8,963,165	5,094,663	657,212
2019년	8,802,674	5,003,440	645,444
2020년	8,658,911	4,921,725	634,903

2) Bass 모델을 이용한 신규 이용자 수요 예측

2008년부터 2012년까지 신규 이용자 추이 데이터를 기본으로 Bass 모델을 통해 향후 신규 수요를 예측하기 위해, 잠재시장 규모(M) 값을 2010년 추정 모집단 인구 789,712명을 입력하여, 혁신계수(p) 0.001, 모방계수(q) -0.015를 산출하였다. 더불어 95% 구간기준으로 최소와 최대 예측을 위해 각각의 혁신계수(p)와 모방계수(q)를 산출하였다. 본 모형의 설명력은 98.3%(R²=.989)로 신뢰성이 매우 높은 것으로 분석되었다.

[그림 3-5-7] 신규 이용 추이 분석 및 회귀식 적용 결과: 아동청소년 심리지원서비스

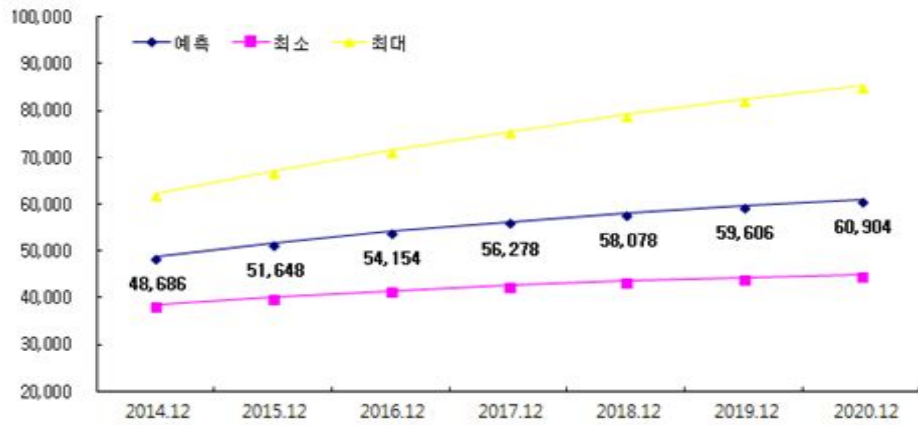


〈표 3-5-16〉 Bass 모형 산출결과: 아동청소년 심리지원서비스

		Estimate	Std. Error	95% Confidence	
				Lower Bound	Upper Bound
Parameter	p	.001	.000	.001	.001
	q	-.015	.002	-.020	-.010
R ² =.983					

Bass 모형을 통해 추정된 예측치를 살펴보면, 신규 누적 이용자 수는 2014년 4만 8천명, 2020년에는 6만명이 이용할 것으로 예측되었다. 한편 2020년에는 최소 4만 4천명에서 최대 8만 5천명까지 이를 것으로 추정된다.

[그림 3-5-8] Bass 모형 적용결과 연도별 신규 수요 예측치: 아동청소년 심리지원서비스



〈표 3-5-17〉 각 연도별 신규 이용자 누적 예측치

(단위: 명)

년도	이용자 누적	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2008.12	14,880	14,846	13,247	16,562
2009.12	22,927	23,225	20,206	26,594
2010.12	30,262	30,227	25,695	35,469
2011.12		36,095	30,038	43,340
2012.12		41,027	33,484	50,336
2013.12		45,181	36,223	56,567
2014.12		48,686	38,405	62,127
2015.12		51,648	40,144	67,096
2016.12		54,154	41,532	71,544
2017.12		56,278	42,641	75,529
2018.12		58,078	43,528	79,105
2019.12		59,606	44,237	82,317
2020.12		60,904	44,804	85,205

〈표 3-5-18〉 각 연도별 신규 이용자 신규 예측치

(단위: 명)

년도	신규 이용자	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2008.12	14,880	14,846	13,247	16,562
2009.12	8,047	8,379	6,960	10,033
2010.12	7,335	7,001	5,489	8,875
2011.12		5,868	4,343	7,871
2012.12		4,932	3,446	6,996
2013.12		4,154	2,739	6,231
2014.12		3,505	2,181	5,560

년도	신규 이용자	예측	95% 신뢰구간	
			최소	최대
2015.12		2,962	1,739	4,969
2016.12		2,507	1,388	4,448
2017.12		2,123	1,109	3,986
2018.12		1,801	887	3,576
2019.12		1,528	709	3,212
2020.12		1,298	567	2,887

2010년 아동청소년 심리지원서비스 신규 누적 이용자는 모집단 추정치 대비 이용자 구성비가 1.8%였으나, 2014년에는 6.8%, 2020년에는 9.6%까지 높아질 것으로 분석되었다. 즉 2020년에는 아동청소년 심리지원서비스를 한 번이라도 이용한 사람이 모집단(18세 이하 가구 소득 100% 이하이면서 정신건강우려자)의 9.6%가 될 것으로 예측되었다.

〈표 3-5-19〉 모집단 대비 서비스 이용률

(단위: 명)

연도	장래추계인구 18세 이하	전국 월평균 가구 소득 100% 이하 (56.8% 적용)	모집단 추정 (정신건강우려 아동 비율 12.9% 적용)	신규 이용자 누적 예측치	이용자 구성비
2008	11,186,835	6,358,597	820,259	14,846	1.8%
2009	10,996,084	6,250,174	806,272	23,225	2.9%
2010	10,762,865	6,117,612	789,172	30,227	3.8%
2011	10,538,438	5,990,048	772,716	36,095	4.7%
2012	10,275,816	5,840,774	753,460	41,027	5.4%
2013	10,019,349	5,694,998	734,655	45,181	6.1%
2014	9,772,418	5,554,642	716,549	48,686	6.8%
2015	9,538,235	5,421,533	699,378	51,648	7.4%
2016	9,325,137	5,300,408	683,753	54,154	7.9%
2017	9,135,617	5,192,685	669,856	56,278	8.4%
2018	8,963,165	5,094,663	657,212	58,078	8.8%
2019	8,802,674	5,003,440	645,444	59,606	9.2%
2020	8,658,911	4,921,725	634,903	60,904	9.6%



제4장

사회서비스 욕구 다양성 및 이용 의향에 관한 실증적 접근

제1절 가구특성에 따른 스트레스와 사회서비스 욕구에 관한 분석:
가구 생애주기와 가구유형을 중심으로

제2절 사회서비스의 만족도 및 이용의향에 관한 분석

4

사회서비스 욕구 다양성 및 이용 의향에 관한 실증적 접근 < <

제1절 가구특성에 따른 스트레스와 사회서비스 욕구 : 가구생애주기와 가구유형을 중심으로

1. 분석 목적과 방법

가. 분석목적

사람들은 살아가면서 다양한 생활사건을 경험하고 연관된 스트레스를 느끼게 된다. 국민들이 경험하는 스트레스는 개인, 가족, 친구, 등의 사적 차원에서 해결되기도 하지만 사적차원의 해결이 어려운 경우 국민의 삶의 질을 저해하는 요소로 작용한다. 경제 위기와 더불어 저출산·고령화로 대표되는 최근의 급변하는 사회경제적 환경은 실업, 실직, 가족 부양부담, 등 잠재적 위험 요인들의 증가로 연결되었다. 잠재적 위험요인의 증가는 국민들의 삶의 질을 저해할 수 있는 생활사건 경험이나 스트레스의 증가로 연결된다. 잠재적 위험요인들은 국민 누구나 경험할 가능성이 있다는 점에서 국가적 차원의 개입이 요구되고, 이러한 필요성으로 인해서 우리나라에서도 사회서비스에 대한 관심이 대두되었다.

우리나라의 사회서비스는 기존의 전통적 사회복지 체계 내에서는 사각지역으로 있었지만 사회변화에 따라 국민의 욕구가 증가하여 국가적 차원의 개입이 필요한 부분에 대한 서비스 발굴 및 공급에 초점을 두었다. 사각지역 파악을 통해서 새로운 사회서비스 영역을 확충해나가기 위해서는 우리나라 국민들이 경험하는 스트레스의 정도는 어떠한고, 이러한 스트레스에 적응하기 위해서 국민들이 사회서비스에 대한 욕구가 어느 정도 있는지에 대한 경험적 자료가 필요하다.

국민들이 경험하는 스트레스 수준과 사회서비스 욕구 정도는 가구 특성에 따라서 다양할 것으로 예상된다. 예를 들어, 노인부양을 하는 가구와 부부만으로 구성된 가구가 경험하는 생활사건이나 스트레스는 상당한 차이가 있고, 이로 인한 사회서비스에 대한

육구도 차이가 있을 것으로 예상된다. 즉, 가구의 형태에 따라서 스트레스 경험이나 이로 인한 사회서비스 욕구가 다를 것이다. 또한 미혼가구, 혼인은 하였지만 아이가 없는 가구, 아이가 유치원 다니는 가구, 초등학교 다니는 가구, 중고등학교 다니는 가구, 등 가구의 생애주기에 따라서도 생활사건 경험 및 스트레스가 차이가 있을 수 있다. 즉, 가구생애주기에 따라서도 사회서비스 욕구가 차이가 있을 수 있다고 예상된다. 가구생애주기 및 가구특성에 따른 스트레스 및 사회서비스 욕구의 차이에 대한 실증적 이해가 전제되어야만 욕구에 부합하는 서비스 제공이 가능하다. 하지만 아직까지 가구특성에 따라서 스트레스나 사회서비스 욕구가 차이가 있는지, 있다면 얼마나 있는지에 대한 실증연구는 부족하여 이에 대한 연구가 필요한 상황이다. 이러한 점을 고려해서 본 연구에서는 다음과 같은 연구 질문들에 대한 답을 통해서 가구특성별, 즉, 가구생애주기 및 가구유형스트레스 및 사회서비스 욕구의 유사점과 차이점을 파악해 보고자 한다.

첫째, 가구특성에 따라서 스트레스 수준이 차이가 있는가?

둘째, 가구특성에 따라서 사회서비스 욕구 수준이 차이가 있는가?

셋째, 가구특성에 따라서 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 관계의 크기가 차이가 있는가?

나. 분석방법

분석은 SPSS를 통해 기술통계 및 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석의 결과에 따라 AMOS를 이용한 확인적 요인분석을 실시하여 스트레스와 사회서비스 욕구의 측정모형을 구축하였다. 첫 번째와 두 번째 연구 질문에 답하기 위해서 스트레스와 사회서비스 욕구 측정모형에 대한 다중집단분석을 시행하였다. 즉, 다중집단분석을 통해서 각각 가구특성(즉, 가구생애주기 및 가구유형) 별로 스트레스와 사회서비스 욕구 수준이 차이가 있는지에 대해서 검증하고, 있다면 어떻게 있는지에 대해서 알아보기 위해서 집단 간 차이에 대한 유의도 검증을 실시하였다. 세 번째 연구 질문을 해결하기 위해 스트레스와 사회서비스 욕구 측정모형을 바탕으로 스트레스 수준과 사회서비스 욕구 간의 관계에 대한 구조모형을 형성하고, 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 관계가 가구특성(즉, 가구생애주기 및 가구유형)에 따라서 차이가 있는지를 검증하고, 있다면 어떻게 있는지를 집단 간 차이에 대한 유의도 검증을 통해서 분석하였다. 모형적합도는 카이 스퀘어, RMSEA(Root Mean Square Errors of Approximation),

IFI(Incremental Fit Index), 등을 사용하였는데 RMSEA가 .08미만이고 IFI가 .90이상인 경우 모형이 적합한 것으로 판단하였다.

2. 생활사건 경험 및 스트레스

가. 생활사건 경험 및 스트레스의 측정

본 연구에서 생활사건 경험 및 스트레스는 건강문제, 가족갈등 및 불화, 결혼생활, 자녀 양육, 죽음, 경제적 상황 및 직장문제, 취미 및 친교활동, 주거환경 변화, 사건사고, 등 총 9가지 영역으로 '0 = 해당사항 없음 또는 전혀 심각하지 않음' 부터 '10 = 매우 심각한 수준이었음'의 Likert scale로 측정되었다. 각 영역 별 생활사건 경험 및 스트레스의 세부항목 측정은 〈표 4-1-1〉에 정리되어 있다.

구체적으로 건강문제 관련 스트레스는 '심한 질병이나 부상,' '시력, 청력, 치아상태의 갑작스러운 변화,' '알코올 및 약물중독'의 세 가지 항목으로 측정되었다. 가족갈등 및 불화 관련 스트레스는 '가족이 함께하는 시간, 대화 줄어 듦,' '배우자 이외 가족과의 갈등이나 불화,' '시가(처가)나 친정(본가)과의 갈등이나 불화,' '기타 친인척(형제자매)과 심한 갈등이나 불화,' '부모(시부모, 처부모)의 재혼이나 이혼,' '부모-자녀관계의 갈등이나 불화'의 6가지 항목으로 측정되었다. 결혼생활관련 스트레스는 '부부간의 성격차이로 인한 불화나 갈등,' '배우자의 가정 불성실성이나 외도,' '별거나 이혼,' '성생활의 불만,' '가사노동의 부담,' 및 '가사 결정권이나 경제권이 줄어듦,' 등의 총 6문항으로 측정되었다. 자녀양육 관련 스트레스는 '자녀의 가출 및 탈선,' '자녀의 출가(군입대, 유학, 결혼),' '자녀의 주요 시험 실패(입학 및 취업 등),' '자녀 진로 걱정(학업, 취업, 결혼, 등)' 등의 총 4문항으로 측정되었다. 죽음관련 스트레스는 '부모(시부모, 처부모)의 죽음,' '배우자의 죽음,' '자녀의 죽음,' '가까운 친인척이나 친구의 죽음' 등의 총 4문항으로 측정되었다. 경제적 상황 및 직장관련 스트레스는 '본인 또는 배우자의 직장 상사나 동료와의 불화,' '본인 또는 배우자의 해고(실직, 부당해고),' '본인 또는 배우자의 정년퇴직(명예퇴직 포함),' '본인 또는 배우자의 사업 실패 또는 장기 실직,' '금전상의 큰 손실을 봄(빚보증, 사기, 투자실패, 등),' '자녀 교육비 부담,' '실수입의 현저한 감소,' '주택관련 문제(전세 값 인상), 등의 총 8개 문항으로 측정되었다. 취

미 및 친교활동 관련 스트레스는 ‘여행이나 휴가의 취소,’ ‘취미생활이나 클럽(모임) 활동 중단,’ ‘신앙생활의 중단 또는 전환’의 3 문항으로 측정되었다. 주거 환경 변화 관련 스트레스는 ‘열악한 주거지로 이사,’ ‘이웃과의 갈등(층간소음 등)’의 두 문항으로 측정되었다. 사건사고 관련 스트레스는 ‘협박을 당함,’ ‘법적 소송의 제가,’ ‘교통사고(피해나 가해),’ ‘도둑, 강도의 침입 또는 화재사고,’ ‘본인 또는 가족원의 수감(유치장, 교도소, 등)’ 등의 총 5 문항으로 측정되었다.

〈표 4-1-1〉 생활사건 경험 및 스트레스 수준

			(단위: 점)	
영역	문항		요인평균 ¹⁾	영역평균 ²⁾
건강문제	1	심한 질병이나 부상	2.6 (3.20)	1.76 (2.01)
	2	시력, 청력, 치아상태의 갑작스러운 변화	2.2 (3.03)	
	3	알콜 중독, 약물 중독	0.4 (1.33)	
가족갈등 및 불화	4	가족이 함께하는 시간, 대화 줄어듦	2.4 (2.60)	1.39 (1.45)
	5	배우자 이외 가족원과의 갈등, 불화	1.4 (2.15)	
	6	시가(처가)나 친정(본가)과 갈등, 불화	1.7 (2.44)	
	7	기타 친인척(형제자매)과 심한 갈등, 불화	1.3 (2.06)	
	8	부모(시부모, 처부모)의 재혼이나 이혼	0.4 (1.24)	
	9	부모-자녀관계의 갈등, 불화	1.3 (2.13)	
결혼생활	10	부부간의 성격차이로 인한 불화, 갈등	1.7 (2.37)	1.17 (1.33)
	11	배우자의 가정 불성실이나 외도	0.6 (1.56)	
	12	별거, 이혼	0.2 (1.17)	
	13	성생활의 불만	0.8 (1.75)	
	14	가사노동의 부담	2.5 (2.88)	
	15	가사 결정권이나 경제권이 줄어듦	1.1 (2.09)	
자녀 양육	16	자녀의 가출 및 탈선	.2 (1.05)	.95 (1.50)
	17	자녀의 출가(군입대, 유학, 결혼)	0.5 (1.62)	
	18	자녀의 주요 시험 실패(입학, 취업 등)	0.9 (2.23)	

영역	문항		요인평균 ¹⁾	영역평균 ²⁾
	19	자녀 진로 걱정(학업, 취업, 결혼 등)	2.2 (3.28)	
죽음	20	부모(시부모, 처부모)의 죽음	0.6 (1.81)	.52 (1.04)
	21	배우자의 죽음	0.2 (1.13)	
	22	자녀의 죽음	0.1 (.87)	
	23	가까운 친인척이나 친구의 죽음	1.2 (2.42)	
	24	본인 또는 배우자의 직장 상사, 동료와 불화	1.9 (2.56)	
경제적 상황 및 직장문제	25	본인 또는 배우자의 해고(실직, 부당해고)	0.6 (1.67)	1.69 (1.42)
	26	본인 또는 배우자의 정년퇴직(명예퇴직 포함)	0.5 (1.62)	
	27	본인 또는 배우자의 사업 실패 또는 장기 실직	0.6 (1.78)	
	28	금전상의 큰 손실을 봄(빚보증, 사기, 투자실패 등)	0.8 (2.03)	
	29	자녀 교육비 부담	3.5 (3.61)	
	30	실수입의 현저한 감소	3.0 (3.34)	
	31	주택관련 문제(전세값 인상)	2.7 (3.49)	
	취미 및 친교활동	32	여행이나 휴가의 취소	
33		취미생활이나 클럽(모임)활동 중단	1.4 (2.26)	
34		신앙생활의 중단 또는 전환	0.6 (1.58)	
주거 환경 변화	35	열악한 주거지로 이사	0.8 (2.02)	.99 (1.70)
	36	이웃과의 갈등(충간소음 등)	1.2 (2.11)	
사건 사고	37	협박을 당함	0.1 (.72)	.18 (.63)
	38	법적 소송의 제기	0.2 (.86)	
	39	교통사고(피해나 가해)	0.4 (1.42)	
	40	도둑, 강도의 침입 또는 화재사고	0.2 (.95)	
	41	본인 또는 가족원의 수감(유치장, 교도소 등)	0.1 (.63)	
전체			1.1(.84)	

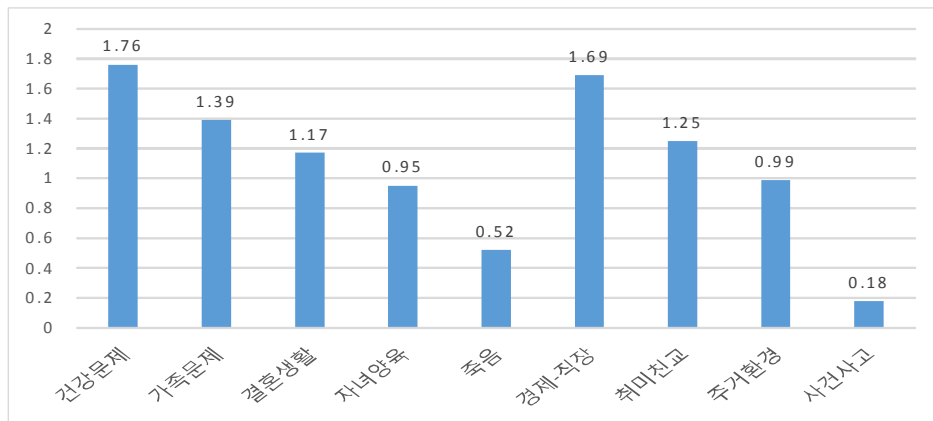
주: 1) 괄호() 안은 표준편차이며, 개별 생활사건 요인별로 경험이 없거나 스트레스가 없는 경우를 0점, 해당 사건에 대한 스트레스가 가장 높은 경우를 10점으로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 스트레스의 수준이 심각한 것을 의미함.

2) 괄호() 안은 표준편차이며, 영역별 평균 점수를 산출한 것임.

자료: 「2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사」 결과

아래 [그림 4-1-1] 은 총 9개 영역의 스트레스의 평균수준을 정리한 것이다. 각 영역별 스트레스의 수준의 평균을 살펴보면, 건강문제 관련 스트레스가 1.76으로 가장 높았고, 경제 및 직장 관련 스트레스가 1.69로 두 번째로 높았다. 이는 건강이나 경제 및 직장 문제로 스트레스를 받는 국민들이 다수이고, 특히 현대 사회의 거의 모든 사람들에게 건강이나 경제 문제는 중요한 이슈이기 때문인 것으로 해석된다. 그 다음으로 가족문제 스트레스, 취미친교 관련 스트레스, 결혼생활 스트레스, 주거환경 스트레스, 자녀양육 스트레스의 순으로 보고되었다. 죽음관련 스트레스 수준이 0.52로 나타났고 사건이나 사고 관련 스트레스가 0.18로 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 사건이나 사망관련 스트레스는 당사자에게는 강도가 커서 스트레스가 높지만, 사건이나 사망의 발생빈도가 다른 스트레스의 빈도에 비해서 낮아서 경험자 수가 많지 않아서 상대적으로 낮게 나타난 것으로 해석된다.

[그림 4-1-1] 각 영역별 스트레스 수준



나. 생활사건 경험 및 스트레스의 탐색적 요인분석

총 9개 영역의 스트레스는 서로 독립적으로 발생하는 것이 아니라 생활 속에서 동시에 복합적으로 발생할 수 있는 것이고, 9개 영역 간에도 서로 상대적 연관성이 높은 영역들이 있다. 따라서 본 분석에서는 각 영역별 스트레스의 평균수준을 산출한 다음에 9개의 영역에 대한 탐색적 요인분석을 실시하여 스트레스의 요인구조를 파악하였다.

요인분석 결과 9개 영역의 총 3개의 상위요인으로 구분되었다.

자녀양육스트레스, 결혼생활스트레스, 가족스트레스가 하나의 요인(가정생활 스트레스로 명명함)으로 구분되었고, 취미친교스트레스, 주거환경스트레스, 경제·직장 스트레스가 하나의 요인(관계·환경 스트레스로 명명함)을 형성하였으며, 죽음스트레스, 건강문제스트레스, 사건사고스트레스가 하나의 요인(건강·사고 스트레스로 명명함)로 구분되었다. 〈표 4-1-2〉는 9개 스트레스 영역에 대한 탐색적 요인분석 결과를 정리한 것이다. 제 1 요인인 가정생활 스트레스는 전체 변량의 약 34.85%를 설명하였고, 제 2 요인인 관계·환경 스트레스는 전체 변량의 약 13.00%를 설명하였으며, 제 3 요인인 건강사고 스트레스는 전체 변량의 약 12.04%를 설명하여 세 요인이 전체 변량의 약 59.89%를 설명하였다. 경제·직장 스트레스의 경우 요인적재량이 가정생활스트레스(0.519)와 관계·환경 스트레스(0.587)로 분할되는 경향을 보인다. 이는 경제·직장 스트레스 항목에서 경제적 스트레스는 가족 스트레스와 관련되고, 직장관련 스트레스는 관계관련 스트레스와 연결되기 때문에 나타나는 현상으로 이해된다.

〈표 4-1-2〉 스트레스의 탐색적 요인분석

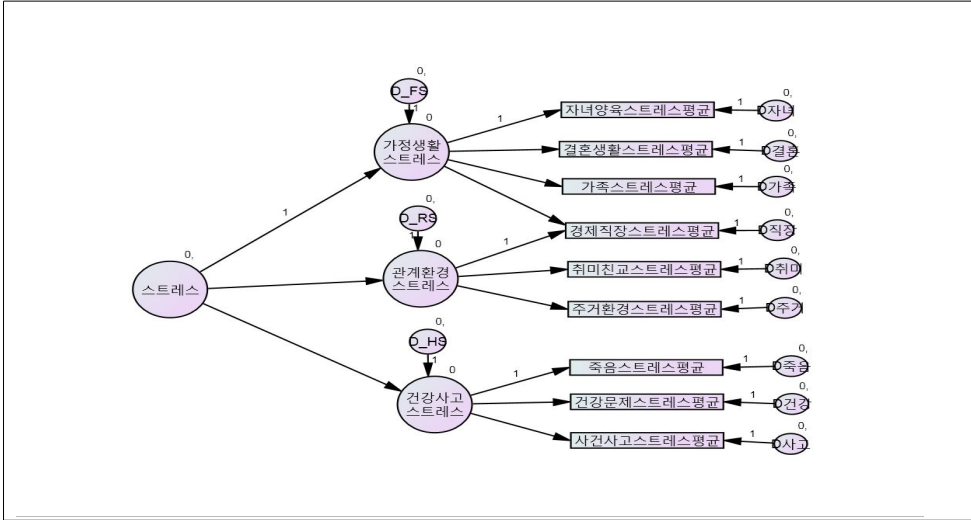
스트레스 영역	요인구조		
	가정생활스트레스	관계환경스트레스	건강사고스트레스
자녀양육 스트레스	.763	-.133	.112
결혼생활 스트레스	.746	.315	.073
가족 스트레스	.743	.282	.185
취미친교 스트레스	.100	.831	-.002
주거환경 스트레스	.104	.788	.180
경제직장 스트레스	.519	.587	.121
죽음 스트레스	.146	.076	.734
건강문제 스트레스	.098	-.057	.637
사건사고 스트레스	.054	.311	.618

다. 생활사건 경험 및 스트레스의 확인적 요인분석: 스트레스 측정모형

탐색적 요인분석의 결과를 바탕으로 스트레스 요인구조에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서 도출된 가정생활 스트레스, 관계·환경 스트레스, 건강사고 스트레스의 세 가지 요인은 전체 스트레스의 하위영역이므로 2단계 확인적 요인분석(2nd order confirmatory factor analysis)를 실시하였다. [그림 4-1-2]는

탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 한 확인적 요인분석 구조를 보여주고, 이 구조가 2 단계 확인적 요인분석의 모형으로 투입되었다.

[그림 4-1-2] 스트레스의 확인적 요인분석 모형



확인적 요인분석 결과 $\chi^2(df)=384.054$, $p < 0.001$ 로 유의하게 나타났지만, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)가 0.062이고, CFI와 IFI가 각각 0.953 및 0.954로 나타나 전체적으로 모형은 적합한 것으로 나타났다⁹⁾. <표 4-1-3>은 스트레스의 확인적 요인분석 결과를 정리한 것이다.

<표 4-1-3> 스트레스의 확인적 요인분석 결과

		B	S.E	C.R	Std.b.
가정생활 스트레스	← 스트레스	1			0.750
관계환경 스트레스	← 스트레스	0.908	0.075	12.070	0.707***
건강사고 스트레스	← 스트레스	0.778	0.058	13.454	0.713***
자녀양육 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	1			0.442

9) 본 분석에서는 탐색적 요인분석 결과에 따라서 경제·직장 스트레스를 가정생활 스트레스와 관계·환경 스트레스로 분할하였다. 경제·직장 스트레스를 분할하지 않고 관계·환경 스트레스에만 적재한 결과 모형 적합도가 $\chi^2(24)=613.3$, IFI=0.924, CFI=0.924로 모형적합도가 유의미하게 떨어지는 것으로 나타나 분할 모형이 더 적합한 모형임을 보여주었다.

		B	S.E	C.R	Std.b.
결혼생활 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	1.556	0.062	25.035	0.774***
가족 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	1.729	0.069	25.092	0.792***
경제직장 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	0.777	0.049	15.742	0.364***
경제직장 스트레스 평균	← 관계환경 스트레스	1			0.451
취미친교 스트레스 평균	← 관계환경 스트레스	1.918	0.099	19.409	0.690***
주거환경 스트레스 평균	← 관계환경 스트레스	1.852	0.096	19.368	0.697***
죽음 스트레스 평균	← 건강사고 스트레스	1			0.524
건강문제 스트레스 평균	← 건강사고 스트레스	1.074	0.089	12.132	0.290***
사건사고 스트레스 평균	← 건강사고 스트레스	0.641	0.038	16.713	0.555***

$X^2(df)=384.054(23)$, $p < .001$; $RMSEA=0.062$, $CFI=0.953$, $IFI=0.954$

먼저 가정생활 스트레스, 관계·환경 스트레스, 건강사고 스트레스 등의 3개의 하위 요인구조에 대해서 살펴보면 다음과 같다. 가정생활 스트레스는 자녀양육 스트레스, 결혼생활 스트레스, 가족 스트레스, 경제·직장 스트레스의 4개의 항목으로 구성된다. 표준화 요인계수(즉, 요인적재량)를 살펴보면, 가족스트레스가 0.792, 결혼생활스트레스가 0.774로 나타나 상대적으로 적재량이 높게 나타났고, 자녀양육 스트레스가 0.442, 경제·직장 스트레스가 0.364로 나타났다. 관계·환경 스트레스는 주거환경스트레스가 0.697, 취미친교스트레스가 0.690으로 적재량이 상대적으로 높게 나타났고, 경제·직장 스트레스가 0.451의 적재량을 나타내었다. 건강사고 스트레스는 사건사고 스트레스의 표준화 요인계수가 0.555, 죽음스트레스의 표준화 요인계수가 0.524, 건강문제 스트레스의 표준화 요인계수가 0.290의 순으로 나타났다.

상위요인구조에서는 스트레스 잠재요인에 대한 적재량이 가정생활스트레스가 가장 높고(표준화 요인계수 = 0.750), 건강사고 스트레스가 그 다음이었고(표준화 요인계수 = 0.713), 관계·환경 스트레스가 그 다음을 이었다(표준화 요인계수 = 0.707). 2단계 확인적 요인분석 결과 생활사건 경험 및 스트레스는 크게 가정생활 스트레스, 관계·환경 스트레스, 건강사고 스트레스로 구성되는데, 요인적재량을 볼 때 전체 스트레스를 구성하는 영향력이 거의 비슷한 것으로 나타났다. 2단계 확인적 요인분석 모형이 적합하였으므로 본 분석에서는 2단계 확인적 요인분석에서 도출된 요인구조를 스트레스 변수의 측정모형으로 분석에 사용한다.

3. 사회서비스 욕구

가. 사회서비스 욕구의 측정

본 분석에서 사회서비스 욕구는 사회서비스의 필요도와 향후 사회서비스 이용의향의 두 가지로 측정되었다. 사회서비스 필요도는 각각의 사회서비스에 대해서 필요하다고 응답한 서비스의 수의 합으로 측정되었다. 아래 〈표 4-1-4〉는 사회서비스 필요도의 분포와 평균을 정리한 것이다.

사회서비스의 이용의향은 해당 사회서비스를 향후에 이용할 의향이 어느 정도 인지를 1-5까지의 Likert scale로 측정하였다. 아래 표 〈4-1-5〉는 사회서비스 이용의향의 분포와 평균을 정리한 것이다. 분석을 위해서 사회서비스 필요도는 각각의 사회서비스 영역에 대한 필요한 서비스의 개수의 합으로 변수를 구성하고, 사회서비스 이용의향은 각 서비스 영역별 이용의향 평균의 합으로 변수를 구성하였다.

〈표 4-1-4〉 사회서비스 필요도

(단위: 점)

서비스 영역	서비스필요도		서비스필요도 ¹⁾
	최소	최대	평균
상담서비스 (정신건강 및 정서적 지원)	0.00	3.00	0.63 (.30)
재활서비스	0.00	5.00	0.11 (.40)
성인 돌봄서비스 (성인돌봄 및 일상생활지원)	0.00	10.00	0.29 (.68)
아동 돌봄서비스 (보육 및 보호)	0.00	7.00	0.24 (.55)
보건의료 및 건강관리서비스	0.00	5.00	0.35 (.71)
교육 및 정보제공서비스 (교육 및 정보제공, 역량개발)	0.00	6.00	0.25 (.64)
고용 지원서비스 (직업훈련, 취업지원, 기타 고용지원)	0.00	6.00	0.23 (.63)
주거 지원서비스 (주거보호, 주거 관련 지원 서비스)	0.00	3.00	0.05 (.26)
문화서비스 (문화 및 여가)	0.00	7.00	0.43 (.79)
지역사회서비스 (지역사회서비스투자사업, 종합사회서비스 시설이용 및 지역사회자원개발)	0.00	4.00	0.13 (.42)

서비스 영역	서비스필요도		서비스필요도 ¹⁾ 평균
	최소	최대	
환경 부문 사회서비스	0.00	5.00	0.08 (.35)

주: 1) 괄호 안은 표준편차이며, 향후 해당 사회서비스 필요한 수의 합을 산출함. 숫자가 높을수록 해당 서비스가 필요한 정도가 높은 것으로 해석할 수 있음.

〈표 4-1-6〉은 사회서비스 필요도와 사회서비스 이용의향의 평균 및 분포를 정리한 것이다. 사회서비스 필요도 관련해서는 조사 참여자들은 평균적으로 약 2개 남짓한 사회서비스가 필요하다고 응답하였다. 이용의향 평균 합은 0에서 44까지의 분포를 나타내었는데, 평균은 6.95로 나타났다.

개념적으로 서비스 필요도와 이용의향이 사회서비스 욕구를 나타내지만, 조작적으로 횡수 변수인 사회서비스 필요 개수와 인지적 반응으로 응답한 이용의향은 특성이나 분포 면에서 합이나 평균을 통한 하나의 변수로 사용하는 것은 한계가 있다. 따라서 본 분석에서는 표준화 한 변수를 분석에 사용하였다. 표준화 한 두 변수의 분포 및 평균도 〈표 4-1-6〉에 정리되어 있다.

〈표 4-1-5〉 사회서비스 영역별 향후 이용의향

(단위: 점)

서비스 영역	향후 의향 정도		향후 이용의향 ¹⁾ 평균
	최소	최대	
상담서비스 (정신건강 및 정서적 지원)	1.00	5.00	4.1 (.63)
재활서비스	1.00	5.00	4.6 (.64)
성인 돌봄서비스 (성인돌봄 및 일상생활지원)	1.00	5.00	4.6 (.58)
아동 돌봄서비스 (보육 및 보호)	1.00	5.00	4.5 (.61)
보건의료 및 건강관리서비스	1.00	5.00	4.3 (.53)
교육 및 정보제공서비스 (교육 및 정보제공, 역량개발)	1.00	5.00	4.3 (.62)
고용 지원서비스 (직업훈련, 취업지원, 기타 고용지원)	1.00	5.00	4.2 (.63)
주거 지원서비스 (주거보호, 주거 관련 지원 서비스)	2.00	5.00	4.3 (.67)
문화서비스 (문화 및 여가)	1.00	5.00	4.2 (.55)

서비스 영역	향후 의향 정도		향후 이용의향 ¹⁾ 평균
	최소	최대	
지역사회서비스 (지역사회서비스투자사업, 종합사회서비스 시설이용 및 지역사회자원개발)	2.00	5.00	4.3 (.60)
환경 부문 사회서비스	2.00	5.00	4.2 (.60)

주: 1) 괄호 안은 표준편차이며, 향후 해당 사회서비스를 이용할 의향이 어느 정도 있는지 '1=전혀 이용 의향 없음', '2=별로 이용 의향 없음', '3=보통', '4=대체로 이용 의향 있음', '5=반드시 이용'으로 점수화하여 평균을 산출하였으며, 점수가 높을수록 향후 이용할 의향이 있는 것으로 해석할 수 있음.

〈표 4-1-6〉 사회서비스 욕구

사회서비스 욕구	사회서비스 욕구		사회서비스 욕구 ¹⁾ 평균
	최소	최대	
사회서비스 필요도	0.00	22.00	2.23 (1.85)
표준화 사회서비스 필요도(z-scored)	-1.20	10.69	0.00 (1.00)
사회서비스 이용의향	0.00	44.00	6.95 (4.27)
표준화 사회서비스 이용의향(z-scored)	-1.63	8.68	0.00 (1.00)

주: 1) 괄호 안은 표준편차이며, 평균의 숫자가 높을수록 사회서비스 욕구가 높은 것으로 해석할 수 있음.

나. 사회서비스 욕구의 탐색적 요인분석

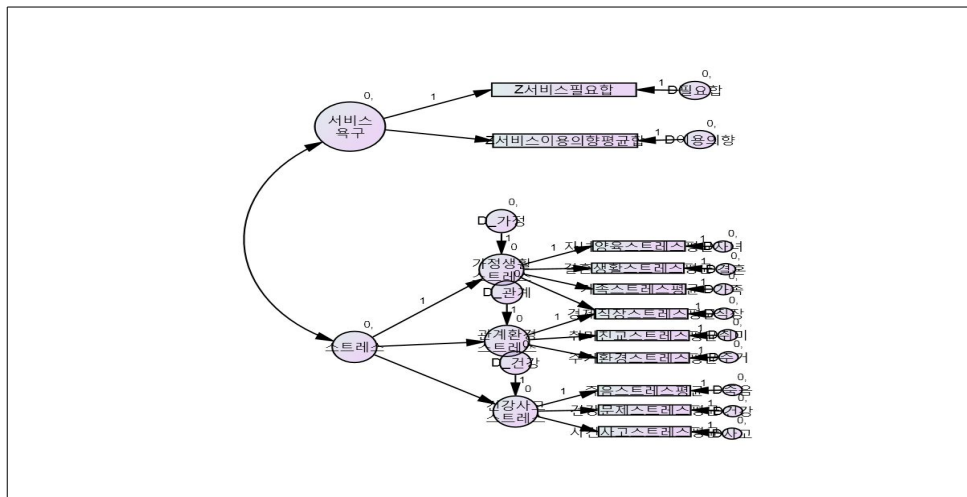
분석을 위해서는 표준화 한 사회서비스 필요도와 사회서비스 이용의향 변수를 사용하였다. 탐색적 요인분석 결과 사회서비스 필요도와 사회서비스 이용의향은 하나의 요인구조를 형성하는 것으로 나타났고, 요인적재량은 각각 .942로 나타났으며, 두 요인은 전체 변량의 약 88.65%를 설명하였다. 탐색적 요인분석 결과는 사회서비스 필요도와 사회서비스 이용의향이 하나의 요인으로 사회서비스 욕구를 나타낸다는 것을 보여준다.

다. 사회서비스 욕구의 확인적 요인분석: 사회서비스 욕구의 측정모형

탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 사회서비스 욕구요인의 요인구조에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 사회서비스 욕구의 구성 변수가 필요도와 이용의향의 두 개로 제한되어 있으므로, 확인적 요인분석에서는 모형이 적합한 것으로 밝혀진 스트레스 요인구

조를 포함해서 통합적 측정모형 분석을 실시하였다. [그림 4-1-3] 이 탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 한 통합적 측정모형 분석의 모형이다. 확인적 요인분석 결과 $\chi^2(df)=500.207(39)$, $p < 0.001$ 로 유의하게 나타났지만, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)가 0.054이고, CFI와 IFI가 모두 0.960으로 나타나 전체적으로 모형은 적합한 것으로 나타났다¹⁰⁾. <표 4-1-7> 은 사회서비스 욕구의 확인적 요인 분석 결과를 정리한 것이다. 서비스 필요도의 사회서비스 욕구 잠재변수의 표준화 요인계수는 0.960이었고, 사회서비스 이용의향의 표준화 요인계수는 0.806으로 나타났다. 결론적으로 사회서비스 욕구는 사회서비스 필요도와 사회서비스 이용의향정도로 모형화 될 수 있고, 본 분석에서는 측정모형 분석결과를 향후 구조모형 분석에서 사용한다.

[그림 4-1-3] 사회서비스 욕구의 확인적 요인분석



10) 본 분석에서는 탐색적 요인분석 결과에 따라서 경제·직장 스트레스를 가정생활 스트레스와 관계·환경 스트레스로 분할하였다. 경제·직장 스트레스를 분할하지 않고 관계·환경 스트레스에만 적재한 결과 모형 적합도가 $\chi^2(df)=613.3(24)$, IFI=0.924, CFI=0.924로 모형적합도가 유의미하게 떨어지는 것으로 나타나 분할모형이 더 적합한 모형임을 보여주었다.

〈표 4-1-7〉 사회서비스 욕구의 확인적 요인분석 결과

		b	S.E	C.R	Std.b.
가정생활 스트레스	← 스트레스	1			0.744
관계환경 스트레스	← 스트레스	0.940	0.077	12.283	0.724***
건강사고 스트레스	← 스트레스	0.770	0.057	13.626	0.700***
자녀양육 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	1			0.400
결혼생활 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	1.563	0.063	24.946	0.774***
가족 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	1.739	0.070	25.005	0.793***
경제직장 스트레스 평균	← 가정생활 스트레스	0.775	0.050	15.522	0.361***
경제직장 스트레스 평균	← 관계환경 스트레스	1			0.450
취미친교 스트레스 평균	← 관계환경 스트레스	1.920	0.100	19.266	0.690***
주거환경 스트레스 평균	← 관계환경 스트레스	1.854	0.096	19.227	0.697***
죽음 스트레스 평균	← 건강사고 스트레스	1			0.522
건강문제 스트레스 평균	← 건강사고 스트레스	1.073	0.089	12.054	0.288***
사건사고 스트레스 평균	← 건강사고 스트레스	0.646	0.039	16.586	0.558***
Z 서비스 필요 합	← 서비스 욕구	1			0.960
Z 서비스 이용의향 평균 합	← 서비스 욕구	0.839	0.064	13.052	0.806***

$\chi^2(df)=500.207(39)$, $p < 0.001$, RMSEA=0.054, CFI=0.096, IFI=0.960

4. 가구특성에 따른 스트레스 및 사회서비스 욕구 수준

가. 가구특성: 가구생애주기 및 가구유형

본 연구에서 가구특성은 가구 생애주기와 가구유형으로 나누어서 조사되었다. 가구 생애주기는 (1) 미혼가구, (2) 자녀 출생 전 가구, (3) 첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학 전 가구, (4) 첫 자녀 초등학교 재학 가구, (5) 첫 자녀 중고등학교 재학 가구, (6) 첫 자녀 대학 교육 가구, (7) 비경제활동 자녀 동거기, (8) 경제활동자녀 동거기, (9) 노인 단독가구, (10) 기타 (이혼 단독가구)로 조사되었다. 가구유형은 (1) 조부모+부모+자녀 가구, (2) 부부+자녀(조카) 가구, (3) 한부모+자녀 가구, (4) 부부(부부+부부의 형제자매) 가구, (5) 1인 가구, (6) 기타 가구로 조사되었다.

〈표 4-1-8〉은 가구 생애주기 및 가구유형 별 가구 수와 퍼센트를 정리한 것이다. 가구 생애주기에서는 노인(단독)가구가 846가구로 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 초등학교 입학 전 가구가 595 가구로 그 다음을 나타내었다. 가구유형에서는 부부+자녀(조카) 가구가 2,323가구로 전체의 57.5%를 차지하였다. 가구생애주거나 가구유

형에 따라서 생활사건 및 스트레스 경험에 다를 것으로 예상되어 본 분석에서는 가구 생애주기 및 가구유형에 따라서 스트레스 수준이 차이가 있는지를 구조방정식의 다중 집단분석을 이용하여 검증한다.

〈표 4-1-8〉 가구특성: 가구생애주기별 및 가구유형별

특성	가구수	%
전 체	4,038	100.0
가구생애주기		
미혼가구	280	6.9
첫 자녀 출생 전	112	2.8
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	595	14.7
첫 자녀 초등학교 재학기	484	12.0
첫 자녀 중고등학교 재학기	522	12.9
첫 자녀 대학 교육기	459	11.4
비경제활동 자녀 동거기	147	3.6
경제활동자녀 동거 및 비동거기	582	14.4
노인(단독)가구	846	21.0
기타(이혼 단독가구 등)	11	0.3
가구유형		
(한)조부모+부모+자녀	167	4.1
부부+자녀(조카)	2,323	57.5
한부모+자녀	221	5.5
(한)조부모+손자녀	24	0.6
부부(부부+부부의 형제자매)	560	13.9
1인 가구	709	17.6
기타	34	0.8

나. 가구특성별 스트레스 수준 차이: 가구생애주기 및 가구유형¹¹⁾

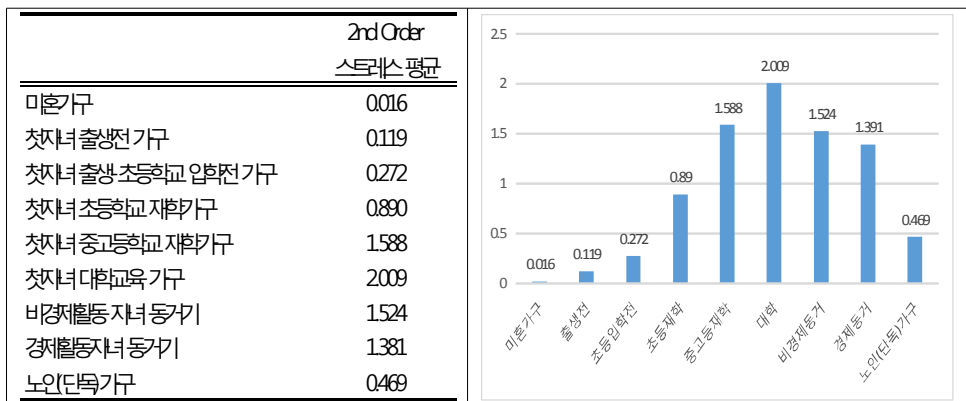
1) 가구 생애주기별 스트레스 수준 차이

[그림 4-1-4] 는 가구 생애주기별 스트레스 평균을 정리한 것이다. 도표에 보이는 것처럼 첫 자녀가 대학교육기에 있는 가구가 2.009로 가장 높은 스트레스 수준을 타나 내었고, 첫 자녀가 중고등학교 재학기에 있는 가구가 1.588로 그 다음 높은 수준의 스

11) 가구주기와 가구유형에서 가구 수가 100 가구 미만인 범주는 구조방정식을 이용한 집단 간 분석에서 제외함.

트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 또한 첫 자녀가 비경제활동을 하면서 동거하고 있는 경우가 1.524, 경제활동 자녀가 동거하는 가구가 1.391의 스트레스를 경험하고 있어서 다른 유형의 가구에 비해 상대적으로 높은 수준의 스트레스를 보고하였다. 초등학교 재학 전 가구의 스트레스 수준은 0.890으로 나타나 중고등이나 대학 재학기 가구보다는 상대적으로 낮았다. 노인(단독)가구의 경우 스트레스 수준이 0.469로 첫 자녀 출생 전 가구의 0.119나 미혼가구의 0.016보다는 상대적으로 높았지만, 학생교육기나 자녀 동거기 보다는 상대적으로 낮은 수준의 스트레스를 나타내었다.

[그림 4-1-4] 가구 생애주기별 스트레스 수준의 평균



이러한 가구생애주기별 스트레스의 수준차이가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해서 구조방정식의 다중집단분석을 실시하여 가구생애주기에 따른 평균차이의 통계적 유의도 검증을 하였다. 분석결과는 <표 4-1-9>에 정리되어 있다. 표의 숫자는 집단 간 스트레스 수준차이의 정도를 의미하며(Critical Ratio for Difference: CRD), 유의도(p)는 집단 간 스트레스 수준의 차이가 통계적으로 유의미한 정도를 나타낸다.

예를 들어, [그림 4-1-4]에서 정리된 것처럼 미혼가구의 스트레스 수준은 0.016으로 나머지 가구 생애주기에 비해 상대적으로 낮았다. <표 4-1-9>에 정리된 다중집단 분석 결과도 미혼가구의 스트레스 수준이 나머지 모든 가구 생애주기와 통계적으로 유의미한 차이가 있다는 것을 보여주므로, 미혼가구의 스트레스 수준이 모든 나머지 생애주기에 비해서 통계적으로 유의미하게 낮다고 결론 내릴 수 있다. 비슷한 맥락에서 첫 자녀 출생 전 가구는 미혼가구에 비해서는 스트레스 수준이 유의미하게 높았지만

나머지 가구 생애주기에 비해서는 유의미하게 낮다는 것을 보여준다. 첫 자녀 출생 전에서 초등학교 입학 전 가구의 스트레스 정도는 미혼가구나 첫 자녀 출생 전 가구보다는 높았지만, 나머지 가구보다는 유의미하게 낮았다. 첫 자녀 초등학교 재학 가구의 스트레스 수준은 미혼가구, 첫 자녀 출생 전 가구, 첫 자녀 출생-초등학교 입학 전 가구보다는 높았지만 나머지 가구보다는 낮았다. 첫 자녀 중고등학교 재학 가구의 스트레스 수준은 미혼가구, 첫 자녀 출생 전 가구, 첫 자녀 출생-초등학교 재학 가구, 경제활동 자녀동거기, 노인 단독가구 보다는 높았고, 자녀 대학교육기 가구보다는 낮았지만, 비경제활동 자녀 동거기와는 유의미한 차이가 없었다.

결론적으로 <표 4-1-9> 를 보면 첫 자녀 중고등학교 재학 가구와 비경제활동 자녀 동거기 가구 간에만 스트레스 수준이 비슷하고 (즉, 통계적으로 유의미한 차이가 없고), 나머지 가구 생애주기 간에는 모두 유의미한 차이가 있었다.

<표 4-1-9> 가구생애주기별 스트레스 평균 차이의 통계적 유의도 검증

가구생애주기 특성	1	2	3	4	5	6	7	8
미혼가구	0							
첫 자녀 출생 전	3.180**	0						
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	9.497**	3.692**	0					
첫 자녀 초등학교 재학기	18.546**	13.622**	11.527**	0				
첫 자녀 중고등학교 재학기	23.913**	20.168**	18.654**	8.667**	0			
첫 자녀 대학 교육기	23.307**	20.751**	19.460**	11.469**	3.914**	0		
비경제활동 자녀 동거기	9.218**	8.435**	7.563**	3.725**	-0.365	-2.631**	0	
경제활동자녀 동거기	19.096**	16.169**	14.609**	5.760**	-2.133*	-5.644**	-0.798	0
노인(단독)가구	13.984**	7.767**	4.784**	-7.432**	-15.354**	-16.901**	-6.331**	-11.679**

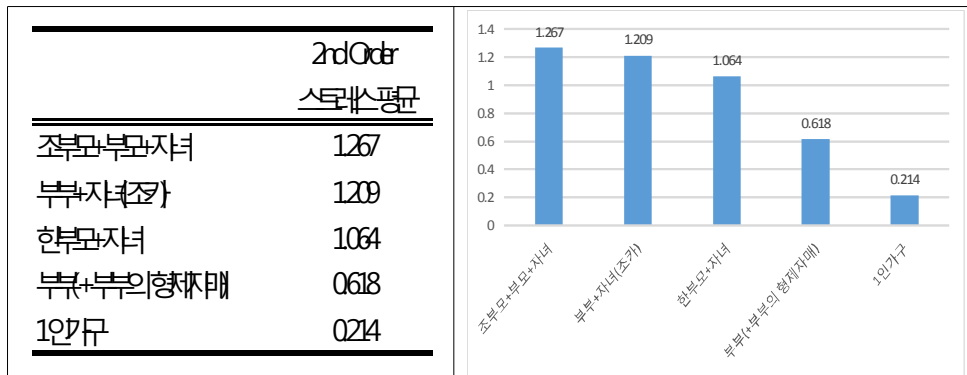
주: * <.05, ** <.01, *** <.001

2) 가구 유형별 스트레스 수준 차이

[그림 4-1-5] 는 가구유형별 스트레스 평균을 정리한 것이다. 그래프에 보이는 것처럼 조부모+부모+자녀 가구유형이 1.267로 가장 높은 스트레스 수준을 나타내었고, 부부+자녀(조카) 가구가 1.209로 그 다음 수준으로 높은 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 한부모+자녀 가구유형은 1.064로 중간 정도의 스트레스 수준을 나타내었다. 부부(부부형제 자매)가구유형은 0.618로 앞의 세 유형의 가구보다는 낮은 수준의 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났고, 1인가구는 0.214로 가장 낮은 스트

레스 수준을 나타내었다.

[그림 4-1-5] 가구유형별 스트레스 수준의 평균



이러한 가구유형별 스트레스의 수준차이가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해 서 구조방정식의 다중집단분석을 실시하여 가구유형에 따른 평균차이의 통계적 유의도 검증을 하였다. 분석결과는 〈표 4-1-10〉에 정리되어 있다. 가구주기별 스트레스 유의도 검증에서 설명한 것처럼, 표의 숫자는 집단 간 스트레스 수준차이의 정도를 의미하며(Critical Ratio for Difference: CRD), 유의도(p)는 집단 간 스트레스 수준의 차이가 통계적으로 유의미한 정도를 나타낸다.

조부모+부모+자녀 가구유형은 부부+자녀 가구유형이나 한부모+자녀 가구유형 보다 높은 수준의 스트레스를 나타내었지만, 이들의 차이는 통계적으로 유의미한 정도는 아닌 것으로 나타났다. 이들 세 가구유형 간의 스트레스 수준은 통계적으로 유의미하지 않게 유사한 것으로 나타났으나, 이들 세 가구유형의 스트레스 수준은 부부가구유형이나 1인 가구 유형보다는 통계적으로 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 또한 부부가구유형의 스트레스 수준은 1인 가구 스트레스 수준보다 통계적으로 유의미하게 높은 것을 나타났다. 결론적으로 조부모, 부모, 자녀 등의 세대 간 혼합으로 구성된 가구 유형일수록 스트레스 수준이 높았으며 부부 또는 1인 가구처럼 단일세대로 구성된 가구 유형일수록 스트레스 수준이 낮았다. 부부가구와 1인 가구의 차이는 아마도 가구원 수가 많을수록 스트레스 수준이 높고, 가구원 수가 작을수록 스트레스 수준이 낮다는 것으로 해석된다.

〈표 4-1-10〉 가구유형별 스트레스 평균 차이의 통계적 유의도 검증

가구유형별 특성	1	2	3	4
조부모+부모+자녀	0			
부부+자녀(조카)	-0.417	0		
한부모+자녀	-1.203	-1.395	0	
부부(+부부의 형제자매)	-4.485***	-10.416***	-4.072***	0
1인가구	-7.604***	-26.002***	-8.399***	-7.704***

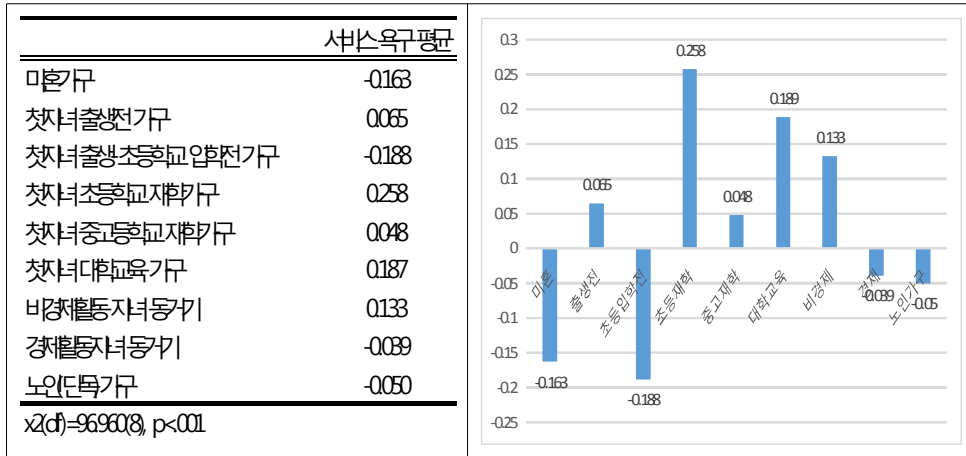
주: * <.05, ** <.01, *** <.001

나. 가구특성별 사회서비스 욕구 수준 차이: 가구생애주기 및 가구유형

1) 가구 생애주기별 사회서비스 욕구 수준 차이

[그림 4-1-6] 은 가구 생애주기별 사회서비스 욕구 평균을 정리한 것이다. 첫 자녀가 초등학교 재학 가구는 사회서비스 욕구 수준이 0.258로 나타나 가장 높은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었고, 첫 자녀가 대학 교육기에 있는 가구의 사회서비스 욕구 수준은 0.189로 두 번째로 높은 사회서비스 욕구 수준을 나타내었다. 그 다음으로 첫 자녀 대학 교육기 가구, 첫 자녀 출생 전 가구, 첫 자녀 중고등학교 재학가구가 평균보다 높은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었다. 이에 비해 첫 자녀가 초등학교 입학 전에 있는 가구의 경우는 -0.188로 전체 가구 생애주기 중에서 가장 낮은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었고, 미혼가구의 경우는 -0.163으로 두 번째로 낮은 사회서비스 욕구 수준을 나타내었다. 또한 노인가구와 경제활동 자녀동거기의 가구가 평균보다 낮은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었다.

[그림 4-1-6] 가구 생애주기별 사회서비스 욕구 수준의 평균



이러한 가구생애주기별 사회서비스 욕구의 수준차이가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해서 구조방정식의 다중집단분석을 실시하여 가구생애주기에 따른 평균차이의 통계적 유의도 검증을 하였다. 분석결과는 <표 4-1-11>에 정리되어 있다. 앞에서 설명한 바처럼 표의 숫자는 집단 간 사회서비스 욕구 수준차이의 정도를 의미하며 (CRD), 유의도(p)는 집단 간 사회서비스 욕구 수준의 차이가 통계적으로 유의미한 정도를 나타낸다.

[그림 4-1-6]에서 나타난 것처럼 미혼가구의 사회서비스 욕구 수준은 -0.163으로, 이는 <표 4-1-11>에 정리된 것처럼 초등학교 입학 전 가구와는 통계적으로 유의미한 차이가 없지만, 나머지 가구 생애주기의 사회서비스 욕구 수준 보다는 통계적으로 유의미하게 낮았다. 첫 자녀 출생 전 가구의 사회서비스 욕구 수준은 미혼가구와 초등학교 입학 전 가구 보다는 유의미하게 높았으나 첫 자녀 초등학교 재학 가구보다는 유의미하게 낮았다. 첫 자녀 출생 전 가구의 사회서비스 욕구수준은 이들을 제외한 나머지 가구 생애주기와는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 또한 첫 자녀 초등학교 입학 전 가구의 사회서비스 욕구 수준은 미혼가구와는 차이가 없었지만, 나머지 가구 생애주기 보다는 통계적으로 유의미하게 낮은 수준인 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 가구 생애주기에 따라서 사회서비스 욕구가 유사한 경우도 있지만, 대부분의 경우는 차이가 있다는 것을 보여준다.

〈표 4-1-11〉 가구생애주기별 사회서비스 욕구 평균 차이의 통계적 유의도 검증

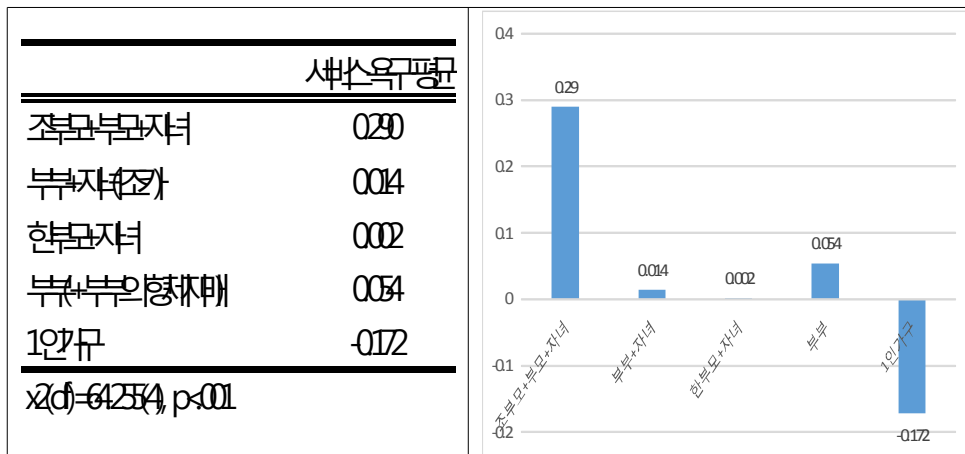
가구생애주기 특성	1	2	3	4	5	6	7	8
미혼가구	0							
첫 자녀 출생 전	2.514**	0						
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	-0.448	-2.747**	0					
첫 자녀 초등학교 재학기	6.385***	1.959*	6.573***	0				
첫 자녀 중고등학교 재학기	3.710***	-0.179	3.994***	-3.041**	0			
첫 자녀 대학 교육기	5.798***	1.283	6.004***	-0.994	2.175*	0		
비경제활동 자녀 동거기	3.724***	0.625	3.958***	-1.421	1.028	-0.644	0	
경제활동자녀 동거기	2.200*	-1.119	2.541**	-4.325***	-1.449	-3.565***	-2.098*	0
노인(단독)가구	2.420*	-1.327	2.796**	-5.083***	-1.944	-4.349***	-2.437*	-0.232

주: * <.05, ** <.01, *** <.001

2) 가구 유형별 사회서비스 욕구 수준 차이

[그림 4-1-7] 는 가구유형별 사회서비스 욕구 평균을 정리한 것이다. 그래프에 보이는 것처럼 조부모+부모+자녀 가구유형이 0.290으로 가장 높은 사회서비스 욕구 수준을 나타내었고, 부부+자녀가 0.054로 그 다음 수준으로 높은 사회서비스 욕구를 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 부부+자녀 가구유형은 0.014로 중간 정도의 사회서비스 욕구 수준을 나타내었다. 1인 가구유형은 -0.172로 전체 가구유형 중에서 가장 낮은 수준의 사회서비스 욕구를 보여주었고, 한부모+자녀 가구유형은 0.002로 그 다음으로 낮은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었다.

[그림 4-1-7] 가구 생애주기별 사회서비스 욕구 수준의 평균



이러한 가구유형별 사회서비스 욕구의 수준차이가 통계적으로 유의미한지를 검증하기 위해서 구조방정식의 다중집단분석을 실시하여 가구유형에 따른 평균차이의 통계적 유의도 검증을 하였다. 분석결과는 〈표 4-1-12〉에 정리되어 있다. 전술한 것처럼, 표의 숫자는 집단 간 사회서비스 욕구 수준차이의 정도를 의미하며(CRD), 유의도(p)는 집단 간 사회서비스 욕구 수준의 차이가 통계적으로 유의미한 정도를 나타낸다.

조부모+부모+자녀 가구유형의 경우 나머지 네 가구유형 보다 통계적으로 유의미하게 높은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었다. 부부+자녀 가구, 한부모+자녀 가구, 부부가구의 세 가지 유형 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타나 사회서비스 욕구 수준이 유사한 것으로 이해된다. 마지막으로 1인 가구의 경우는 다른 나머지 네 가지 가구유형 보다 통계적으로 유의미하게 낮은 수준의 사회서비스 욕구를 나타내었다. 앞에서 스트레스 수준의 가구유형별 차이에서도 나타난 것처럼, 이러한 결과는 조부모, 부모, 자녀 등의 세대가 혼합되어 있는 가구들이 그렇지 않는 가구보다 사회서비스 욕구가 높다는 것을 의미하고, 또한 가구 구성원의 수가 많을수록 사회서비스 욕구수준이 높을 수 있다는 점을 시사한다.

〈표 4-1-12〉 가구유형별 사회서비스 욕구 평균 차이의 통계적 유의도 검증

가구유형별 특성	1	2	3	4
조부모+부모+자녀	0			
부부+자녀(조카)	-3.065**	0		
한부모+자녀	-2.185*	0.459	0	
부부(+부부의 형제자매)	-2.510*	0.942	0.081	0
1인가구	-5.084***	-5.549***	-2.99**	-5.179***

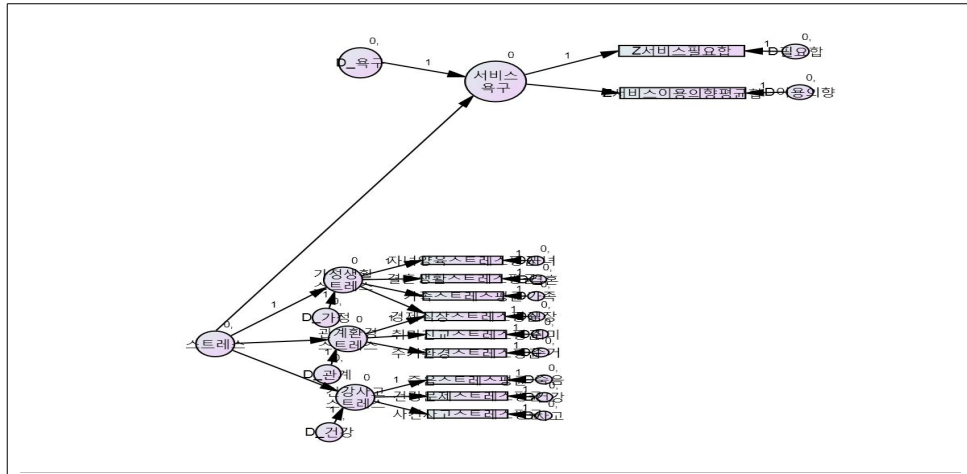
주: * <.05, ** <.01, *** <.001

5. 가구특성에 따른 스트레스와 사회서비스 욕구 수준

가. 스트레스와 사회서비스 욕구수준의 관계

스트레스 수준과 사회서비스 욕구의 관계를 살펴보기 위해서 앞에서 도출된 측정모형을 이용하여 형성된 구조모형을 분석하였다. 형성된 구조모형은 [그림 4-1-8] 이다.

[그림 4-1-8] 분석모형



구조모형을 분석한 결과, 모형적합도는 $\chi^2(df)=500.207(39)$, $p < .001$, RMSEA=.054, IFI=.960, CFI=.960, TLI=.944로 나타나 모형은 적합하다고 판단된다. 분석의 초점인 스트레스와 사회서비스 욕구와의 관계는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다 ($b=0.205$, $p < .001$). 예상한 바처럼 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구도 증가하는 것으로 나타났다.

스트레스와 사회서비스 욕구의 관계가 가구특성별로 차이가 있는지를 검증하기 위해서 스트레스 수준 잠재변수와 사회서비스 욕구 수준 잠재변수 간의 경로에 대해서 다중집단분석을 실시하였다. 먼저 가구생애주기별과 경로가 차이가 있는지를 검증하고, 이어서 가구유형별로 경로가 차이가 있는지를 분석하였다.

나. 가구생애주기별 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 관계의 차이

가구생애주기별 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 관계에 대한 다중집단분석 결과는 <표 4-1-13>에 정리되어 있다. 전체 가구를 대상으로 한 분석에서는 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구도 높은 것으로 나타났지만, 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 간의 관계는 가구주기에 따라서 다르게 나타났다. 즉 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 경로 크기를 9개 가구주기 간 비교를 한 결과 가구주기에 따라서 경로 효과의

크기가 반드시 같지는 않다는 것을 보여주었다($\chi^2(df=38.623(8), p < 0.001)$).

구체적으로 미혼가구($b=-0.027, p>.10$), 첫 자녀 중고등학교 재학가구($b=-0.066, p>.10$)에서는 스트레스 수준과 사회서비스 욕구 수준 간에는 유의미한 관계가 나타나지 않았다. 나머지 가구들에서는 유의수준 0.10 수준에서 모두 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구수준도 높은 것으로 나타났다. 경로의 크기는 첫 자녀 초등학교 재학가구가 가장 컸고($b=0.334, p < .001$), 비경제활동자녀 동거기 가구($b=0.325, p < .001$), 첫 자녀 대학교육기 가구($b=0.239, p < .001$), 노인 가구($b=0.205, p < .001$), 첫 자녀 초등학교 입학 전 가구($b=0.150, p < .01$), 경제활동자녀 동거기 가구($b=0.108, p < .05$) 순으로 나타났다.

〈표 4-1-13〉 가구생애주기별 스트레스와 서비스 욕구의 관계

가구생애주기 특성	스트레스-서비스욕구 경로계수(SE)	표준화 계수
미혼가구	-0.520(1.001)	-0.027
첫 자녀 출생 전	3.011(1.789)	0.266†
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	1.114(0.422)	0.150**
첫 자녀 초등학교 재학기	1.231(0.314)	0.334***
첫 자녀 중고등학교 재학기	-0.066(0.092)	-0.028
첫 자녀 대학 교육기	0.432(0.118)	0.239***
비경제활동 자녀 동거기	0.445(0.156)	0.325**
경제활동자녀 동거기	0.146(0.074)	0.108*
노인(단독)가구	0.422(0.096)	0.205***

주: † <.10, * <.05, ** <.01, *** <.001 $X^2(df)=38.623(8), p < .001$

〈표 4-1-13〉에 정리된 것처럼 가구 생애주기에 따라서 스트레스와 서비스 욕구간의 관계가 다르게 나타났다. 경로의 크기가 어느 가구주기 간에 통계적으로 유의미하게 차이가 나는지 살펴보기 위해서 CRD(Critical Ratio for Difference)의 유의도를 살펴보았다.

집단 간 경로차이 크기와 차이 유의도는 〈표 4-1-14〉에 정리하였다. 차이검증 결과를 몇 가지 살펴보면 다음과 같다. 미혼가구의 스트레스와 서비스 욕구간의 경로크기는 첫 자녀 출생에서 초등학교 입학 전 가구, 중고등 재학가구, 대학교육기 가구, 비경제-경제활동 자녀 동거기 가구, 노인(단독)가구와 유의하게 차이나지는 않았지만, 첫 자녀 출생 전 가구($CRD=1.722, p < .10$)와 초등학교 재학가구($CRD=1.699, p < .10$)에

비해서는 경로크기가 작았다. 즉 스트레스가 있을 때 사회서비스를 찾을 확률이 미혼 가구가 자녀출생 전 가구나 초등재학 가구에 비해서 낮다는 것을 의미한다. 초등학교 입학 전 가구의 경로크기는 중고등학교 재학 가구의 경로크기보다 유의미하게 크게 나타났다(CRD=-2.730, $p < .01$), 이는 스트레스가 있을 때 사회서비스를 이용하고자 하는 욕구가 자녀중고등학교 재학기의 가구보다는 초등학교 입학 전 가구에서 더 크게 나타난다는 것을 의미한다. 첫 자녀 초등학교 재학기의 가구는 첫 자녀 중고등 재학 가구, 대학교육기, 비경제-경제활동자녀 동거기, 노인 가구에 비해서 경로의 크기가 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 스트레스가 있을 때 사회서비스를 찾을 확률이 다른 가구주기에 비해서 첫 자녀가 초등학교 재학하고 있을 때가 상대적으로 높을 수 있다는 것을 보여준다.

〈표 4-1-14〉 가구생애주기별 스트레스와 서비스 욕구 관계 크기의 차이검증

가구생애주기 특성	1	2	3	4	5	6	7	8
미혼가구	0							
첫 자녀 출생 전	1.722†	0						
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	1.505	-1.03	0					
첫 자녀 초등학교 재학기	1.630†	-0.98	0.222	0				
첫 자녀 중고등학교 재학기	0.452	-1.72†	-2.73**	-3.97***	0			
첫 자녀 대학 교육기	0.945	-1.44	-1.56	-2.38*	3.34	0		
비경제활동 자녀 동거기	0.953	-1.43	-1.49	-2.24*	2.823**	0.055	0	
경제활동자녀 동거기	0.664	-1.6	-2.26*	-3.36**	1.970†	-2.06*	-1.73†	0
노인(단독)가구	0.937	-1.44	-1.6	-2.46*	3.672*	-0.07	-0.13	2.275

주: † <.10, * <.05, ** <.01, *** <.001

다. 가구유형별 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 관계의 차이

가구유형별 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 관계에 대한 다중집단분석 결과는 〈표 4-1-15〉에 정리되어 있다. 전체 가구를 대상으로 한 분석에서는 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구도 높은 것으로 나타났지만, 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 간의 관계는 가구유형에 따라서 약간씩 다르게 나타났다. 즉 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 경로 크기를 9개 가구유형 간에 비교를 한 결과 가구유형에 따라서 경로 효과의 크기가 반드시 같지는 않다는 것을 보여주었다($\chi^2(df)=11.683(4)$, $p < .05$).

예를 들어, 조부모+부모+자녀 가구($b=0.229$, $p < .05$), 부부+자녀(조카)가구($b=0.191$, $p < .001$), 한부모+자녀 가구($b=0.159$, $p < .05$), 부부가구($b=0.180$, $p < .001$) 등의 가구유형에서는 전체 가구 대상의 분석에서와 동일하게 스트레스 수준이 높으면 사회서비스 욕구도 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 하지만 1인 가구에서는 스트레스 수준과 사회서비스 욕구 수준은 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다($b=0.032$, $p > .10$). 이러한 결과는 스트레스 수준과 사회서비스 욕구와의 관계가 가구 유형에 따라서 서로 다를 수 있다는 것을 보여준다.

〈표 4-1-15〉 가구유형별 스트레스와 서비스 욕구의 관계

가구유형별 특성	스트레스-서비스욕구 경로계수(SE)	표준화 계수
조부모+부모+자녀	1.123(0.467)	0.229*
부부+자녀(조카)	0.412(0.066)	0.191***
한부모+자녀	0.241(0.131)	0.159†
부부(+부부의 형제자매)	0.412(0.115)	0.180***
1인가구	0.042(0.083)	0.032

주: † $< .10$, * $< .05$, ** $< .01$, *** $< .001$ $X^2(df)=11.683(4)$, $p < .05$

관계 경로의 크기가 어느 가구유형 간에 통계적으로 유의미하게 차이가 나는지 살펴 보기 위해서 CRD(Critical Ratio for Difference)의 유의도를 살펴보았다. 집단 간 경로차이 크기와 차이 유의도는 〈표 4-1-16〉에 정리되어 있다.

〈표 4-1-16〉 가구유형별 스트레스와 서비스 욕구 관계 크기의 차이검증

가구유형별 특성	1	2	3	4
조부모+부모+자녀	0			
부부+자녀(조카)	-1.507	0		
한부모+자녀	-1.817†	-1.161	0	
부부(+부부의 형제자매)	-1.479	-0.004	0.977	0
1인가구	-2.279*	-3.482***	-1.286	-2.611**

주: † $< .10$, * $< .05$, ** $< .01$, *** $< .001$

조부모+부모+자녀 가구유형의 스트레스와 서비스 욕구간의 경로크기는 한부모+자녀 가구($CRD=-1.817$, $p < .10$)나 1인 가구($CRD=-2.279$, $p < .05$)에 비해서 상대적으로 큰 것으로 나타났지만, 부부+자녀 가구($CRD=-1.507$, $p > .10$)나 부부가구

(CRD=-1.479, $p > .10$)와는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 부부+자녀(조카) 가구유형의 스트레스와 서비스 욕구 간의 경로크기는 한부모+자녀 가구(CRD=-1.161, $p > .10$)나 부부가구(CRD=-0.004, $p > .10$)와는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났지만, 1인 가구(CRD=-3.482, $p < .01$)에 비해서는 유의미하게 큰 것으로 나타났다. 한부모+자녀 가구의 경우 경로의 크기가 부부가구(CRD=0.977, $p > .10$)나 1인 가구(CRD=-1.286, $p > .10$)와 유의미하게 차이가 나지 않았다. 부부가구의 경우 스트레스와 사회서비스 욕구의 관계가 1인 가구(CRD=-2.611, $p < .01$)에 비해서 유의미하게 큰 것으로 나타났다.

6. 결론 및 함의

사람들의 스트레스 자체가 반드시 사회서비스 사용으로 연결되는 것이 아니고, 스트레스가 높은 사람들이 서비스를 이용하려는 욕구가 있을 때 사회서비스 이용이 현실화된다. 따라서 스트레스 수준과 사회서비스 욕구를 통합적으로 고려한 사회서비스 정책적 대안이 필요하다. 또한 스트레스 수준이나 사회서비스 욕구는 가구의 생애주기나 가구 유형에 따라서 다를 수 있으므로 스트레스와 욕구에 기초한 사회서비스 정책을 고려할 때 반드시 가구 생애주기나 가구유형을 통합적으로 고려할 필요가 있다. 하지만 지금까지는 스트레스와 사회서비스 욕구의 관계를 가구 생애주기나 유형 등의 가구 특성 변수와 함께 통합적으로 고찰한 실증연구는 거의 없다. 이러한 한계를 고려해서 본 연구는 스트레스와 사회서비스 수준을 가구 생애주기 및 가구 유형별로 살펴보고 스트레스와 사회서비스 욕구의 관계가 가구 생애주기나 가구 유형에 따라서 다른지를 실증적으로 검증하였다. 이 부분에서는 본 연구의 주요 결과를 정리하고, 이를 바탕으로 향후 사회서비스 정책의 방향에 대한 함의를 논의한다.

가. 분석결과 정리

구조방정식의 2단계 확인적 요인분석을 통해서 도출한 스트레스 측정모형과 함께 사회서비스 욕구의 측정모형을 도출하고, 이를 바탕으로 구조모형을 형성하여 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 관계를 살펴보았다. 예상한 것처럼 전체 가구를 대상으로

한 분석에서는 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구도 높은 것으로 나타났다. 하지만 이러한 관계는 가구 생애주기나 가구유형 등의 가구특성 변수에 따라서 차이가 있었다. 이를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

1) 가구생애주기별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구 관계

〈표 4-1-17〉은 가구생애주기별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구와의 관계의 크기에 대한 주요 분석 결과를 정리한 것이다.

스트레스 측정모형에 대한 가구 생애주기별 다중집단분석 결과, 가구 생애주기에 따라서 스트레스의 수준은 서로 다를 수 있다는 점을 알 수 있었다. 가구 생애주기에 따른 스트레스 수준을 높은 순서대로 정리하면 다음과 같다. 〈표 4-1-17〉에 정리된 것처럼, ① 첫 자녀 대학교육기 가구의 스트레스 수준이 가장 높았고, ② 첫 자녀 중고등학교 재학가구, ③ 비경제활동자녀동거기, ④ 경제활동자녀 동거기, ⑤ 첫 자녀 초등학교 재학가구, ⑥ 노인(단독)가구, ⑦ 첫 자녀 출생-초등학교 입학 전 가구, ⑧ 첫 자녀 출생 전 가구, ⑨ 미혼가구의 순으로 나타났다.

사회서비스 욕구 측정모형에 대한 분석 결과도 생애주기별로 사회서비스 욕구 수준이 다를 수 있음을 시사한다. 즉, ① 첫 자녀 초등학교 재학가구의 사회서비스 욕구가 가장 높았고, ② 첫 자녀 대학교육 가구, ③ 비 경제활동 자녀 동거기, ④ 첫 자녀 출생 전 가구, ⑤ 첫 자녀 중고등학교 재학가구, ⑥ 경제활동자녀동거기, ⑦ 노인(단독)가구, ⑧ 미혼가구, ⑨ 첫 자녀 출생-초등학교 입학 전 가구의 순으로 나타났다.

스트레스와 욕구의 관계에 있어서도 가구 생애주기별 차이가 발견되었다. 즉, 미혼가구와 첫 자녀 중고등학교 재학가구에서는 스트레스와 욕구의 관계가 유의미하지 않았지만, 나머지 가구에서는 전체 분석과 유사하게 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구 수준도 높다는 것을 보여주었다.

종합하면, 연구결과는 가구 생애주기에 따라서 스트레스와 사회서비스 욕구 수준 뿐 아니라 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 관계의 크기도 가구 생애주기별로 차이가 있다는 것을 보여준다. 이러한 결과들은 사회서비스 정책을 고려할 때 스트레스와 사회서비스 욕구에 대한 국민 전체적인 이해와 더불어 가구생애주기별 특성을 이해할 필요가 있다는 점을 시사한다. 즉, 사회서비스 공급에 대한 정책을 구상함에 있어서 가구 생애주기 맞춤형 사회서비스 공급 방안에 대한 고민이 필요하다고 판단된다.

〈표 4-1-17〉 가구생애주기별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구의 관계

가구생애주기 특성	스트레스		사회서비스 욕구		스트레스-욕구 관계 표준화계수 (유의도)
	크기수준	순위	크기수준	순위	
미혼가구	0.016	9	-0.163	8	-0.027
첫 자녀 출생 전	0.119	8	0.065	4	0.266†
첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학전	0.272	7	-0.188	9	0.150**
첫 자녀 초등학교 재학기	0.890	5	0.258	1	0.334***
첫 자녀 중고등학교 재학기	1.588	2	0.048	5	-0.028
첫 자녀 대학 교육기	2.009	1	0.187	2	0.239***
비경제활동 자녀 동거기	1.524	3	0.133	3	0.325**
경제활동자녀 동거기	1.381	4	-0.039	6	0.108*
노인(단독)가구	0.469	6	-0.050	7	0.205***

주: † <.10, * <.05, ** <.01, *** <.001

2) 가구유형별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구 관계

〈표 4-1-18〉은 가구생애주기별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구와의 관계의 크기에 대한 주요 분석 결과를 정리한 것이다.

분석결과 가구 유형에 따라 스트레스 수준이 서로 다를 수 있음을 알 수 있었다. 가구유형 별로 스트레스 수준을 높은 순서대로 정리하면 다음과 같다. 〈표 4-18〉에 정리된 것처럼, ① 조부모+부모+자녀 가구의 스트레스 수준이 가장 높았고, ② 부부+자녀 가구의 스트레스 수준이 두 번째로 높았으며, 그 다음으로 ③ 한부모+자녀 가구, ④ 부부가구, ⑤ 1인 가구의 순으로 나타났다.

사회서비스 욕구 측정모형에 대한 분석 결과도 가구유형별로 사회서비스 욕구 수준이 다를 수 있음을 시사한다. 즉, ① 조부모+부모+자녀 가구의 사회서비스 욕구가 가장 높았고, ② 부부 가구의 사회서비스 욕구가 그 다음으로 높았으며, 그 다음으로 ③ 부부+자녀 가구, ④ 한부모+자녀 가구, ⑤ 1인 가구의 순으로 나타났다.

스트레스와 욕구의 관계에 있어서도 가구 유형별 차이가 발견되었다. 즉, 1인 가구에서는 스트레스와 욕구의 관계가 유의미하지 않았지만, 나머지 가구유형에서는 전체 분석과 유사하게 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구 수준도 높다는 것을 보여주었다.

결론적으로, 연구결과는 가구유형에 따라서 생활사건 경험이나 사회서비스 욕구 수준 뿐 아니라 스트레스와 사회서비스 욕구 간의 관계의 크기도 차이가 있다는 점을 보

여준다. 가구 생애주기 결과와 유사한 맥락에서 이러한 결과들은 사회서비스 정책을 고려할 때 스트레스와 사회서비스 욕구에 대한 국민 전체적인 이해에 더하여 가구유형별 스트레스와 사회서비스 욕구의 특성을 이해할 필요가 있다는 점을 보여준다. 따라서 국민의 스트레스와 사회서비스 욕구를 바탕으로 사회서비스 공급정책을 구상할 때, 가구유형 맞춤형 사회서비스 공급 방안에 대한 고민이 필요하다.

〈표 4-1-18〉 가구유형별 스트레스, 사회서비스 욕구, 스트레스와 욕구 관계

가구유형별 특성	스트레스		사회서비스 욕구		스트레스-욕구 관계
	크기수준	순위	크기수준	순위	표준화계수 (유의도)
조부모+부모+자녀	1.267	1	0.290	1	0.229*
부부+자녀(조카)	1.209	2	0.014	3	0.191***
한부모+자녀	1.064	3	0.002	4	0.159†
부부(+부부의 형제자매)	0.618	4	0.054	2	0.180***
1인가구	0.214	5	-0.172	5	0.032

주: † <.10, * <.05, ** <.01, *** <.001

나. 합의

본 연구결과를 통해서 논의할 수 있는 사회서비스 정책적 합의는 다음과 같다. 첫째, 우리나라 전체 가구에 대한 분석결과는 스트레스 수준이 높을수록 사회서비스 욕구가 크다는 것이다. 이 결과는 사회서비스 정책을 구상할 때는 국민의 스트레스 수준 및 사회서비스 욕구를 고려해서 공급 수준을 판단할 필요가 있다는 점을 시사한다. 둘째, 연구결과들은 가구생애주기 및 유형 등의 가구특성에 따라서 생활사건 경험이나 사회서비스 욕구 수준의 차이는 물론, 스트레스와 사회서비스 욕구의 관계의 크기도 차이가 있다는 점을 보여주었다. 이러한 결과는 효과적인 사회서비스 공급을 위해서는 가구생애주기나 유형 등의 가구특성을 고려할 필요가 있다는 점을 시사한다.

이러한 가구특성 맞춤형 서비스 공급에 대한 전반적인 합의에도 불구하고, 세부 연구결과들은 가구특성 맞춤형 사회서비스 공급에서 세심하게 고려해야 할 점이 있음을 동시에 보여준다. 첫째, 연구결과가 보여주는 것은 가구생애주기별로 스트레스 수준의 순위와 사회서비스 욕구 수준의 순위는 반드시 동일하지는 않았다는 점이다. 나아가 가구생애주기에 따라서 스트레스 수준과 사회서비스 욕구와의 관계도 반드시 동일하

지는 않았다. 이러한 결과는 가구생애주기별로 스트레스와 욕구를 파악해서 정책을 구상하는 것은 스트레스와 서비스 욕구의 관계 크기가 가구생애주기별로 다를 수 있기 때문에 한계가 있을 수 있다는 점을 시사한다. 즉, 특정 가구생애주기에서는 스트레스 수준이 반드시 욕구로 연결되지 않을 수 있어서 스트레스 수준이나 욕구만으로 가구생애주기별 맞춤형 서비스를 형성하는 것은 실효를 거두는데 한계가 있을 수 있다고 판단된다. 예를 들어, 첫 자녀 중고등학교 재학가구의 경우는 예상대로 스트레스 수준은 2번째로 높았고 사회서비스 욕구수준은 5번째로 높았지만, 스트레스 수준과 사회서비스 욕구와의 관계는 통계적으로 유의하지 않았다. 아마도 가구 생애주기 특성상 청소년 양육이라는 스트레스의 특성이 제공되는 사회서비스로 해결되는 데는 한계가 있기 때문일 것으로 추정된다. 본 연구로 왜 이러한 현상이 나타났는지를 완전히 설명하는 것은 한계가 있지만, 아마도 첫 자녀 중·고등재학 가구를 위해서는 현재 제공되는 정부의 사회서비스 이외에 이들 가구의 스트레스 맞춤형 사회서비스에 대한 개발이 필요할 지도 모른다.

둘째, 가구유형별 스트레스 수준과 사회서비스 욕구수준은 대체로 유사하였다. 즉 ① 조부모+부모+자녀 가구의 스트레스와 욕구가 가장 높았고, ② 부부+자녀 가구, 한 부모+자녀 가구, 부부가구의 스트레스와 욕구수준은 약간씩 차이가 있었지만 통계적으로 유의하지 않게 유사한 정도였으며, ③ 1인가구의 스트레스와 욕구 수준이 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 스트레스와 욕구의 관계에 있어서도 1인 가구에서만 유의하지 않았고, 나머지 네 가지 가구유형에서는 통계적으로 유의한 관계를 나타내었다. 이러한 결과는 가구유형에 따라서 스트레스나 사회서비스 욕구가 다를 수 있으므로, 정부에서 가구의 스트레스와 서비스 욕구를 바탕으로 사회서비스 정책을 고려할 때 가구유형별 맞춤형 서비스 정책에 대한 고려는 효과적 일 수 있다는 점을 시사한다.

결론적으로 거시적으로는 스트레스와 사회서비스 욕구를 바탕으로 사회서비스 공급에 대해서 고려할 때, 가구생애주기와 가구유형 맞춤형 서비스가 효과적일 수 있다. 하지만 구체적 정책 형성을 위해서는 가구생애주기와 가구유형 맞춤형 공급 전략에 약간의 차이를 고려해야 한다. 즉, 가구유형 별 스트레스, 사회서비스 욕구, 및 스트레스와 욕구의 관계크기는 안정적으로 나타났지만 가구생애주기별 스트레스, 사회서비스 욕구 및 이들의 관계는 반드시 안정적이지는 않았다. 사회서비스 공급전략을 구상할 때 이러한 가구유형과 가구생애주기 간의 유사성과 상이성이 충분히 고려될 필요가 있다.

제2절 사회서비스의 만족도 및 이용의향에 관한 분석

1. 서비스 만족도 및 이용의향에 관한 이론적 검토

가. 사회서비스의 품질과 서비스 만족도

1) 서비스의 속성과 고객만족

사회서비스 품질관리란 사회서비스를 어떻게 만들고 전달하며 그 결과를 어떻게 평가하여 최종 목표수준 대비 성과 및 만족도 증진에 기여할 수 있을가에 대한 구체적인 해답을 찾는 활동이며 노력을 의미한다(Lofler, 1995; Fatout and Rose, 1995).

일반적으로 서비스는 서비스의 무형성, 이질성, 비분리성이라는 특성을 갖는 것으로 설명된다. 서비스는 유형재와 같이 사람의 감각으로 식별할 수 없는 무형재의 특성을 가지고 있으며, 서비스는 사람에 의한 구매행위기 때문에 구매시점마다 그 질이 달라지는 또는 구매자마다 달라지는 이질성을 특성으로 한다. 또한 서비스는 생산과 소비가 동시에 진행되기 때문에 따로 분리할 수 없는 비분리성을 갖고 있다. 이러한 서비스의 특성은 서비스 질을 정의하는 작업을 어렵게 만들고 있으며 나아가 서비스 질을 측정하는 것이 쉽지 않다. 이에 Lewis(1989)는 서비스 품질에 대한 명확한 정의나 측정을 위한 명확한 기법은 없다고 지적한다.

사회서비스도 서비스라는 재화가 갖는 본질적 특성을 갖고 있음은 당연하다. 이로 인해 사회서비스 제공기관은 일반 재화나 제품을 생산하는 과정보다는 더욱 큰 서비스의 질 관리상의 어려움에 처해 있다. 사회서비스는 서비스를 생산하고 소비하는 과정이 동시에 일어나고 그러한 과정에서 클라이언트의 참여와 평가가 필요하다는 것이 인정되기 때문에 질 관리의 문제가 쉽지 않다.

이에 최근 들어 사회복지 현장에서 서비스 질 관리를 위한 수단으로 자주 사용되는 것이 이용자 만족도(클라이언트 만족도)이다. 이용자 만족도가 서비스 질을 평가하는 지표로서의 유용성에 대한 논쟁이 있기 하지만 서비스 질을 객관적으로 측정하기 어려운 현실을 고려하여 이용자 만족도가 흔히 사용되고 있다. 이에 서비스 품질 관리의 핵심적 요소는 클라이언트 만족도이며 서비스 이용자의 관점에서 서비스의 질을 평가할 수 있는 유일한 방법이 만족도 조사라는 견해도 제기되고 있다(황성철, 2009:249).

이용자 만족도라는 개념과 측정은 경영학의 마케팅 분야에서 개발되어 1990년대부터 행정을 비롯한 공공서비스 분야로 확대적용되어 사회복지 분야에서도 이를 적극 활용하기 시작한 것이다. 경영학에서는 서비스 품질을 측정하기 위한 다양한 이론적·실천적 시도가 1980년대부터 시도되어 왔으며 특히 경영학의 마케팅 분야에서는 ‘고객만족(customer satisfaction)’이란 개념으로 접근하고 있다. 전통적인 마케팅이 제품이나 서비스의 관리에 대한 부분을 주목하고 있는 반면 현대 마케팅의 이념은 고객지향, 고객만족을 통한 기업의 이익확보에 근거하고 있다. 고객만족은 기업활동의 이념이 되는 것에 머무르지 않고 기업 활동의 결과를 평가하는 척도이기도 하다. 따라서 고객만족에 관한 연구는 마케팅에 있어서 중요한 연구테마 중 하나이다(김영신, 2008:7).

기업의 마케팅 활동에서 서비스의 비중은 더욱 커지고 서비스 품질에 대한 관심이 높아지면서 고객만족은 기업활동의 전략적 목표가 되었다고 할 수 있을 만큼 중요성이 증가하고 있다. 고객에게 서비스를 제공함으로써 만족이 형성되기 때문에 고객만족에 있어서 서비스 역할과 그 관리가 다른 전략 수단이나 요인보다 중요하게 다뤄지고 있다(김영신, 2008:9).

만족도 연구는 고객이 경험하는 서비스 질의 중요성이 강조되면서 1980년대부터 서비스 질에 대한 연구로 초점을 두었다. 1980년대 미국의 산업구조가 서비스업 위주로 변화하면서 서비스 산업의 급속한 확대와 더불어 마케팅 분야에서 ‘서비스 질’에 대한 관심이 증가되면서 서비스 질에 대한 평가의 문제가 주요한 학술적 관심으로 등장하였다. 민간서비스 산업 분야에서 서비스 질을 평가하기 위한 척도가 개발되어 널리 활용되기 시작하면서 서비스 질에 대한 평가연구들이 상당히 진행되었다. 그에 따라 과거 양적 중심의 성과평가에서 질적 중심의 성과평가로 평가의 중점이 변화하고 있으며 일례로 경영학에서 개발된 총체적 질관리(Total Quality Management: 이하 ‘TQM’)의 사회복지영역에서의 적용가능성에 대한 논의가 진행되는 등 사회복지서비스 영역에서도 서비스 질에 대한 관심이 높아지고 있다.

서비스 품질 관리에 있어서 핵심은 바로 고객만족의 측정이라고 할 수 있으며, 이하에서는 사회서비스 이용자들의 서비스 만족도와 이용의향을 분석하기에 앞서 고객만족에 대한 이론적 내용들을 검토하였다.

2) 고객만족(서비스 만족)의 개념

만족도를 측정하기 위해서는 우선 만족이란 무엇인지를 명확하게 할 필요가 있다. 고객만족의 개념은 마케팅 사고 및 실무에 있어 중심적 위치에 자리잡고 있으며 최근 들어 고객만족을 다양한 관점에서 보려는 시도가 활발히 이루어지고 있으나 90년대에 이르기까지 학자들 간에 고객만족 개념에 대한 뚜렷한 합의가 이루어지지 않고 있다. 합의된 개념적 정의의 부재는 고객만족의 척도에 대한 다양한 조작적 정의로 연결되어 측정방법 또한 연구자들 간에 불일치된 견해를 보이고 있다(손영화, 2005:31).

고객만족을 이해하는 관점으로는 고객이 소비 후에 가지는 재화에 대한 전체적인 태도라고 보는 견해, 고객이 지각한 품질의 판단으로 간주하는 견해, 그리고 이용 경험에 의한 정서적·감정적 개념으로 보는 견해가 있다(김영신, 2008 :48~52). 만족을 태도라고 보는 시각은 태도가 만족의 특징이지만 만족 자체가 태도로 설명하기 어렵다는 한계가 있다. 즉 만족은 제품이나 서비스의 개별 거래의 일시적 소비라고 하는 경험을 수반하는 개념이지만 태도는 소비 전후를 포함한 또는 소비와 관련 없이도 형성되는 종합적이며 비교적 영속적인 속성을 갖는다는 점에서 다른 개념이라고 할 수 있다. 다음으로 만족을 품질에 대한 이용자의 판단으로 보는 견해에서는 이용자가 사전에 갖고 있던 기대와 소비 경험 후를 비교하여 품질에 대한 우수 및 열등의 평가를 내리는 평가 과정에 초점을 두어 이해한다. 최근 사회복지학계에서도 많이 사용되고 있는 SERVQUAL 혹은 SERVPERF와 같은 품질 평가지표는 이러한 견해를 반영한 것이다. SERVQUAL 지표를 제시한 Parasuraman, Zeithaml, Berry(1988)는 서비스의 지각 품질은 서비스에 대한 전체적인 우수함 혹은 탁월함에 대한 이용자의 판단이라고 설명하고 있다.

한편 만족을 이용자의 감정적 반응으로 보는 견해에서는 이용자의 서비스에 대한 이전의 기대와 일치하는지 여부에 대한 인지적 과정의 결과로 형성되는 것이 만족이라고 본다. Westbrook과 Reilly(1983)는 이용자 만족은 제품이나 서비스의 구매행동 및 시장에서 발생하는 전반적인 행동과 관련된 경험에 관한 정서적 반응이라고 규정한다. Test와 Wilton(1998)은 소비 이전의 기대와 제품에 대해 소비 이후에 인지된 실제 성과 간의 인지적 차이에 대한 소비자의 평가로 만족을 규정한다.

이와 같이 선행연구들에서 나타난 소비자 만족의 정의들은 만족의 초점을 어디에 두는가에 따라 다양하게 규정되고 있다. 만족은 결국은 이용자의 심리적 속성과 관련되

어 있기 때문에 다양한 속성에 의해 영향을 받는다는 점에서 이용자 만족을 종합적인 개념으로 이해하는 것이 타당하다. 고객만족은 순수한 정서적 혹은 인지적 개념이라기 보다는 정서적 요소와 만족상태에 대한 소비자의 판단인 인지적 요소가 결합된 만족에 대한 판단으로 보는 것이 최근의 일반적인 견해이다(Oliver, 1997; Fornell et al., 1996; 이두희·김준환, 1995).

이상의 논의를 종합해 보면 만족은 이용자가 서비스에 대해 사전에 갖고 있던 기대와 실제 이용 경험의 결과로서 형성되며 이용자의 인지적·정서적 평가과정을 거친다고 할 수 있다.

3) 만족의 판단 기준

앞서 언급하였듯이 이용자 만족이 인지적·정서적 평가과정을 거친다고 하면 그러한 평가과정에 영향을 미치는 요인이 무엇인지가 중요한 관심이 된다. 즉 만족을 평가하는 기준이 무엇인지를 두고 다양한 견해들이 제시되어 왔다. 만족이 기대와 성과 간의 불일치라고 한다면 성과와 기대 간의 비교 판단 기준이 필요하며 이러한 비교판단 기준으로 다양한 관점들이 있다.

성과가 기대보다 높으면 만족이 형성되고 반대의 경우에는 불만족이 발생한다고 설명하는 고객만족의 불일치(disconfirmation) 패러다임은 기대를 무엇으로 측정할 것인가, 성과만을 측정할 경우에 기대와의 비교는 무엇을 가지고 할 것인가 등의 문제가 제기된다. 이에 판단의 기준으로 다속성 태도 모델(Fishbein, 1967), 공정성 모델(Walster, Walster & Bershei, 1978), 규범 모델(Woodruff, Cadotte, Jenkins, 1983) 등 다양한 기준이 제시되고 있으나 본 절에서는 모델들에 대한 자세한 설명은 생략하고 개별 모델의 특징만 간략히 언급하고자 한다. 다속성 태도 모델과 규범 모델은 기대와 경험에 의한 가치를 비교하여 만족이 발생하는 것으로 설명하고 있다는 점에서 이용자의 심리적인 과정에 초점을 맞추고 있어 다양한 변인을 고려해야 한다는 점에서 경험적 연구에 적용하는 것에 한계가 있다.

반면 공정성 모델은 개인은 교환(서비스 구매 및 이용)에 있어 투입과 비교한 성과를 최대화하려는 행동을 하며, 만족은 이용자의 투입과 산출의 비율이 공정하다고 느끼는 경우에 발생한다고 설명한다. 공정성 모델은 투입과 산출의 비율에 대한 평가를 통해서 만족을 설명함으로써 판단의 기준을 구체화하였다는 점에 의의가 있다.

나. 서비스 성과 기준으로서 서비스 만족도와 서비스 이용 의향

사회서비스의 성과를 무엇으로 볼 것인지에 대한 이론적 시각은 다양하다. 일반적으로 서비스 질이 높고 클라이언트의 만족도가 높으면 이후의 소비행위는 우호적으로 형성되고 종국적으로 기업의 성과가 향상된다는 것이 공통된 견해이다(Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1996). 사회서비스를 비롯한 서비스는 무형성, 이질성, 비분리성의 속성으로 인해 서비스를 이용하는 이용자의 서비스 전반에 대한 주관적 판단이 강하게 작용한다. 정서적·인지적 판단이 작용하는 이용자 만족도는 서비스 질과 서비스 성과를 매개하는 역할을 하고 있다는 점에서(Oliver, 1993) 서비스 질, 서비스 만족도, 서비스 성과의 관계를 살펴볼 필요가 있다.

1) 서비스 질

질(quality)은 구체적인 사물(thing)이 아닌 현상을 추상화한, 특정한 구성체로서 하나의 개념(concept)이다. 상품의 경우 질은 명확하다. 목표를 얼마나 달성했는가에 의해서 예컨대, 베어링 생산에 있어 1/1000 인치의 오차 안에서 생산하도록 하는 것이라면 이러한 목표에 부합하는지를 점검하면 되는 것이다. 따라서 기준이 비록 주관적이라 해도 질의 측정은 객관적인 것이며, 일반적으로 산출, 투입의 용어로 정의된다(Osborne, 1992).

휴먼서비스에서 질은 성과의 함수로서 중요한 의미를 갖는다. 일반적으로 사회서비스에서 질은 서비스의 사용자의 경험을 기반으로 한 평가를 요구한다. 휴먼서비스와 같은 주관적 평가가 질과 관련된 영역의 경우에는 질은 서비스 경험과정에서의 우수성(excellence of experience)을 의미하기도 한다. 이러한 개념은 특정한 산출물보다는 생산의 과정에 초점을 둔 개념이다.

사회서비스의 경우 질의 두 가지 측면(산출물, 생산과정)이 모두 중요하다. 즉, 설정한 목표(욕구 수준)에 부합해야 하고 욕구에 부합하는 서비스를 제공하는 과정에서 서비스는 친절하고 우호적인 방식으로 전달되어야 한다.

Osborne(1992)은 질의 평가 방식을 크게 두 가지 차원으로 제시하고 있다. 첫째, 품질 보증(quality assurance)으로서 생산되는 서비스의 질이 저하되는 가능성을 최소화하는 것이다. 대표적인 방식이 총체적 품질관리(total quality management) 접

근방식이며 실제의 서비스 질보다는 좋은 서비스를 생산하는 조직의 능력(과정)에 초점을 두고 있는 것이다. 둘째, 품질 통제(quality control)로서 일단 생산된 실제 서비스의 질을 평가하는 것이다. Osborne(1992)은 사회서비스의 경우 두 가지 접근 모두 서비스 질 향상에 있어서 필수적이라는 점을 강조하고 있다.

Donabedian(1997)은 서비스 질의 두 가지 요소로서 기술적 성과(technical performance)와 상호작용적 관계(interpersonal relationship)를 제시하고 있다. 기술적 성과는 서비스의 제공으로 인한 실질적 서비스의 결과를 의미하며, 상호작용적 관계는 바로 서비스의 무형성, 이질성, 비분리성으로 인한 서비스 과정에 초점을 둔 요소로 볼 수 있다. Donabedian(1997)은 특히 사회서비스에 있어서 상호관계가 질을 좌우하는 결정적 요인이라는 점을 강조하고 있다. 이용자에게 정보를 제공하고 이용자는 서비스의 수단에 대한 적절한 선호를 밝히는 커뮤니케이션의 과정을 통해 형성된 상호관계는 기술적 성과를 작동하게 하고 성공여부를 결정짓는 중요한 수단이라는 점에서 상호과정의 질을 중요하게 언급하고 있다.

이상의 논의를 종합하면 서비스 질의 본래적 의미를 고려한다면 사회서비스의 질은 서비스 제공을 통해 나타난 실질적 결과물(산출, 결과 등)의 측면과 서비스 제공과정을 통해 형성되는 제공자와 클라이언트의 관계 측면으로 구성된다고 할 수 있다. 그러나 많은 경우 서비스 제공되는 프로세스에 대한 정보를 얻기가 어렵고 개별 이용자마다 선호와 기대가 다양하기 때문에 제공과정에 대한 모니터링은 사회서비스 영역에서 쉽지 않다.

2) 서비스 질과 서비스 만족도의 관계

앞서 언급하였듯이 최근 사회복지 분야에서 사회서비스가 확대되면서 사회서비스의 질에 대한 관심이 높아지고 있으며, 이러한 관심은 서비스 질에 대한 이론적·실증적 연구로 이어지고 있다. 최근까지의 서비스 질에 대한 사회복지 분야의 국내의 연구들은 주로 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 탐색적 차원에서 규명하는 연구, 서비스 질을 측정하는 척도를 개발하는 연구, 국외에서 개발된 표준화된 척도(SERVQUAL, SERVPERF)를 적용하여 서비스 질의 구성요인들을 분석하는 연구들이 진행되어 왔다. 표준화된 척도들은 서비스 질의 구성요인들에 대한 평가지표로서의 성격을 갖고 있으며 서비스 질과 서비스 만족을 개념적으로 구분하고 있으나 실질적으로는 동일한

개념으로 보고 있다(조윤식, 20003:291).

사실 서비스 질과 서비스 만족을 어떻게 이해할 것인지에 대해서는 연구자의 시각에 따른 차이가 있다. 서비스 질과 서비스 만족을 서로 다른 개념으로 보는 견해와 서비스 질과 서비스 만족을 동일한 개념으로 보는 견해가 그것이다. 양자를 서로 다른 것으로 보는 관점에서는 서비스 질은 기대와 관련한 지각판단에 대한 것이며, 서비스 만족도는 서비스의 사용결과로 발생하는 감정적인 측면에서의 평가로 본다. 서비스 질은 장기적 관점에서 형성된 이용자의 서비스에 대한 태도이며 서비스 만족도는 특정한 서비스 접점(encounter)의 상황에 기초하여 판단하는 이용자의 일시적 판단이라는 점에서 구분된다(Bitner, 1990; Bolton & Drew, 1991; Cronin & Taylor, 1994).

반면 서비스 질과 서비스 만족도를 동일한 것으로 보는 견해에서는 단기적 관점에서는 인지적 개념인 서비스 질과 감정적인 개념을 포함하는 서비스 만족도와 분리될 수 있지만, 장기적 관점에서 보면 서비스 만족도가 이용자의 서비스 제공기관에 대한 선호도를 증가시켜 서비스 질과 개념상으로 일치하거나 중복되는 개념을 가지는 것으로 설명한다(Dabholkar, 1995:이기영·임혁, 2008:182 재인용). Chase와 Bowen(1991)은 서비스 질의 핵심은 서비스 만족도로서 서비스 만족도는 서비스 질을 이용자의 관점에서 조작적으로 정의하여 측정가능한 형태로 설정한 개념으로 보고 있다.

이와 같이 여전히 두 개념 간의 관계에 대해 학자들 사이에 의견 차이가 존재하고 있다. 양자의 개념에 대한 시각 차이는 두 개념이 서로 밀접한 관련이 있어 공통부분이 존재하는 개념으로 볼 수 있기 때문이다(Schneider & White, 1997).

3) 서비스 만족도

서비스 만족도를 어떻게 이해하는가에 따라 사회서비스의 성과지표로서 서비스 만족도가 유영한 것인지에 대한 견해도 갈리고 있다. 만족도 조사는 주관적 차원의 평가로서 서비스의 객관적 성과와 유의미한 상관관계가 나타나지 않는다는 점에서 성과지표로서 만족도 조사에 대해 부정적인 입장을 취하는 시각이 있다(한인섭, 2009; Stipak, 1979). 반면 성과지표로서 서비스 만족도의 유용성을 긍정하는 견해가 있다, Martin과 Kettler(1996)는 이용자 만족도가 휴먼서비스 프로그램의 산출(output)과 결과(outcome) 등 다양한 차원의 성과평가에 활용가능하다는 점을 강조한다.

사회복지 영역에서도 만족도 조사가 널리 활용되면서 만족도와 프로그램이나 서비

스 성과의 관계에 대한 논의가 지속되고 있다. 정신건강 분야의 서비스 만족에 관한 국외의 선행연구들은 만족도가 서비스 성과와 높은 상관관계가 있다는 점을 제시하고 있다(Conte, Plutchik, Buckley, Spence & Karasu, 1989; Lwbow, 1983; Harkness & Hensley, 1991). Lebow(1983)는 만족도 조사가 단점이 있지만 제한점을 고려하여 활용한다면 유용한 성과평가 도구라는 점을 강조하고 있다. 사회복지 실천현장에서 사용가능한 서비스 만족도 척도를 개발한 McMurtry와 Hudson(2000)은 서비스 만족도는 서비스 질을 평가하는 방법 중의 하나이면서 서비스 효과성을 보여주는 핵심적인 지표라는 것을 제시하고 있다.

전반적으로 서비스 만족도는 다양한 성과지표 중의 하나로 인정하는 견해가 다수이며 성과지표로 인정하는 견해들 또한 만족도 지표를 성과지표로 어느 정도까지 인정할 것인지에 대해서는 의견차이가 존재한다(신창환, 2011).

4) 서비스 만족 경험 후 태도 및 행동

만족·불만족을 경험한 고객은 사용한 제품이나 서비스 또는 제품이나 서비스를 제공한 기업이나 제공자에 대해 일정한 태도를 갖게 되고 태도는 이후의 구매 의도나 타인에 대한 추천, 불평 등의 행동을 보인다. 이러한 점에 주목하여 경영학에서의 고객만족 연구는 고객만족이 가져오는 성과에 관심을 갖고 고객들이 만족한 이후에 어떠한 행동을 보이는 지를 분석하는 연구가 진행되어 왔다. 즉, 만족 경험 후 고객의 반응이나 행동(구전, 추천, 재구매, 재이용, 불평 등)에 관한 연구를 중심으로 연구의 초점이 맞추어져 왔다. 고객만족·불만족에 관한 설명력이 실증된 변수는 불평행동, 구전, 재구매 행동 등이 있으며 이와 같은 만족 이후의 행동 및 태도에 관한 연구가 진행되어 왔다(이유재, 1990).

경영학 분야의 선행연구들에선 서비스의 질이 만족도에 영향을 미치고 만족도는 다시 이용자의 행동 및 태도(재이용의사)에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Parasurman, Zeithmal, Berry, 1988; Cronin & Talor, 1992; Zeithmal, Berry & Parasurman, 1996).

Oliver(1980)는 기대와 지각의 불일치에 대한 평가가 고객만족으로 연결되고 고객만족이 고객의 태도에 영향을 미치며, 고객의 태도는 서비스 재구매 의도에 영향을 미친다고 설명한다. 서비스 이용 후의 과정을 ‘만족 → 태도 → 의도’라는 과정으로 도식화

하여 서비스의 구체적 성과에 대한 관심을 불러일으켰다는 점에서 Oliver의 연구는 의미를 갖고 있다. Boulding, Kalra, Staelin과 Zeithmal (1993)은 서비스 질이 서비스 만족도로 이어지고 만족도는 재이용의사를 포함한 서비스 성과로 연계된다는 역동적 과정 모형(dynamic process model)을 제시하고 있다.

사회복지 분야에서도 이용자 만족 이후의 이용자들의 행동 및 태도에 대한 연구가 진행되어 왔다. 보건의료 서비스 영역에서 서비스 만족도와 재이용의사에 대한 관심이 증가하면서 만족도와 재이용의사를 측정한 연구들이 국외에서 지속적으로 진행되어 왔다(Harris, Swindle, Mungani&Tierney, 1999; Kurz, Burroughs&Waterman, 2003; Otani&Harris, 2004; 김인·신학진, 2009 재이용). Raidenbach와 Sandiffer-Smallwood(1990)는 전체적인 서비스의 질, 만족도, 추천의사 간의 관계를 분석한 연구에서 서비스의 인식정도가 만족도와 양의 상관관계를 가지고 있으며, 만족도가 높은 이용자가 타인에게 서비스를 추천할 의사도 높다는 결과를 제시하고 있다.

국내에서도 최근 서비스 만족도와 이용자의 행동의 관계에 대한 연구가 조우현 외(2000)는 의료서비스 이용자들을 대상으로 한 연구에서 서비스 이용자가 인지하는 서비스의 질은 만족도와 서비스 가치, 재이용의사와 강한 양의 상관관계가 있음을 보여주고 있다. 방문요양서비스 이용자를 대상으로 한 권진희·한은정·강임옥(2010)의 연구에서는 서비스에 대한 이용자들의 인지가 만족도와 서비스 재이용의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이외에서도 다수의 연구들에서 서비스 만족도는 이용자의 재구매 의사에 영향을 미친다는 공통적인 결과들이 제시되고 있다(조홍수이동수, 2008; 이기영·임혁, 2008; 김인·신학진, 2009).

다. 서비스 이용에 영향을 미치는 요인

사회서비스 이용에 영향을 미치는 요인은 다양한 차원에서 논의될 수 있다. 서비스 이용자의 개인적 특성, 제공되는 서비스의 특성, 제공기관의 조직적 특성 등이 서비스 이용여부에 영향을 미칠 수 있다. 하지만 이러한 다양한 차원들에 대한 종합적 접근을 통해 서비스 이용에 영향을 미치는 요인을 다룬 이론이나 모델은 거의 찾아보기 힘들다. 따라서 이와 관련된 실증적 분석연구도 거의 진행되지 못하였다.

Andersen과 Newman은 개인의 행동을 유형화하여 개인들의 의료서비스를 이용

하는 요인들을 설명하는 모델을 제시하였다. 행동주의 모델을 기초로 하여 의료서비스에 영향을 미치는 요인을 분석하여 요인들을 제시하였다. Andersen과 Newman 모델은 개인이 가지고 있는 일련의 특성과 조건이 그가 이용하는 의료서비스의 양과 형태를 결정한다고 가정하고, 이 요인들을 소인요인, 가능성요인 및 욕구요인으로 분류하였다. 이 요인들이 복잡한 상호작용을 거쳐 개인이 이용하는 보건의료서비스의 양과 형태를 결정한다고 설명한다(김은영·남은숙·채영란·이혜경, 2008).

Andersen과 Newman 모델은 미국에서 70년대 노인을 대상으로 의료서비스이용 연구에 지배적으로 사용되었다. 또한 이 모델은 점차 노인을 위한 전문보호시설 등을 포함한 다양한 유형의 이용의사에까지 확장되어 적용되었다. 이 모델의 개념체계는 보건의료나 장기요양보호서비스 이용의 행동을 분석하는데 가장 유용하지만, 이후 연구들에서 재가복지서비스 및 사회복지서비스 이용 행동을 분석하는데 유용하게 사용되었다(Kempen and Suurmeijer, 1991; Geerlings, Pot, Twisk and Deeg, 2005; 이기영, 2010; 이동영·박종두, 2011; 정순돌·김성원, 2013 재인용).

소인요인(predisposing characteristics)은 서비스를 이용함과 관련된 개인적 특성을 의미한다. 소인요인은 서비스 이용 이전 단계부터 개인에게 존재하는 특성들로 인구학적 특성(성별과 연령 등), 사회구조적 특성(개인이 속한 사회에서의 지위를 나타내주는 직업과 교육수준 등), 태도와 신념에 관한 변수들이 포함된다(Andersen and Newman, 1973). 가능성요인(enabling characteristics)은 개인의 서비스 이용능력에 관련된 요인을 의미한다. 가능성요인에 해당하는 변수는 소득, 건강보험의 영역, 자원 접근 가능성, 돌봄을 제공받을 수 있는 자원이 있는지 여부 등이 해당된다(Andersen and Newman, 1973). 욕구요인(need characteristics)은 의료서비스를 이용하는데 가장 중요한 요인이다. 개인이나 가족에 의해 인지된 필요성 요인에 덧붙여, 모델 안에 의료적 평가가 포함된다. 이는 공적인 체계에서 개인이 서비스를 이용하게 되면, 그 이후에는 서비스의 질과 내용이 의사결정요인의 부분이 된다는 것이다(Andersen and Newman, 1973; 정순돌·김성원, 2013 재인용).

앞서 언급하였듯이 Andersen과 Newman 모델은 애초 개인들의 의료서비스 이용을 예측하기 위한 모델로 제시되었으나, 이후 노인보호시설·재가복지서비스 및 사회복지서비스 이용 행동을 분석하는 데까지 확대되어 적용되고 있다. 따라서 서비스 이용의사와 관련된 분석에 있어 유용한 분석틀이라고 할 수 있으며 본 절에서도 이 모델

을 활용하여 사회서비스 이용의향을 분석하였다.

2. 서비스 만족도 및 이용의향에 관한 실증적 분석

가. 서비스 이용경험가구의 서비스 만족도와 서비스 이용의향

1) 분석모형

경영학의 마케팅 분야에서 소비자의 행동을 분석한 연구들에 의하면 ‘서비스 질 → 서비스 만족도 → 서비스 이용 후 태도 및 행동변화’의 인과관계를 보이는 것으로 나타나고 있다. 이러한 일반 재화(상품, 서비스)시장에서의 소비자 행동이 본 연구의 분석 대상인 사회서비스 시장에서도 나타나고 있는지를 분석하였다. 즉 서비스 질은 서비스 만족도에 영향을 미치고, 서비스 만족도는 서비스의 재이용, 구전효과, 불평행동 등의 이용자의 행동에 영향을 미치는지를 사회서비스 이용자들을 대상으로 분석하였다.

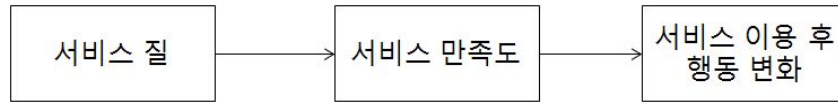
관련 이론적 내용의 검토에서 살펴보았듯이 서비스 질, 서비스 만족의 개념 자체에 대한 연구자들 간의 공통된 합의가 이루어지지 못한 상태이다. 서비스 질을 무엇으로 볼 것인지, 서비스 만족은 무엇을 의미하는 것인지, 서비스 질과 서비스 만족은 동일한 개념인지 혹은 다른 개념인지 등에 대해서 연구자들마다 서로 다른 시각을 취하고 있어 연구마다 서로 다른 서비스 질과 서비스 만족의 개념을 사용하고 있다.

하지만 서비스 질, 서비스 만족도 및 서비스 이용 후 행동 및 태도변화 간의 관계에 대해서는 공통된 의견을 보이고 있다. 즉 서비스 질은 서비스 만족도에 영향을 미치고, 이는 서비스 이용 후 태도 및 행동변화에 영향을 미치는 인과관계에 대해 다수의 연구들이 유사한 분석결과를 제시하고 있다.

이에 본 절에서도 다음과 같은 모형을 사회서비스에 적용하여 이용자들의 사회서비스 이용 행동을 분석하였다.

2) 변수의 설정 및 측정

[그림 4-2-1] 서비스 이용 행동의 인과관계 모형



① 서비스 질

사회서비스의 질은 일반적으로 공급자 중심의 질과 이용자 중심의 질로 구분되는데 서비스 관련 주체인 제공자, 이용자, 공공(정부)의 입장에 따라 각기 다르게 정의된다. Donabedian(1980)은 서비스의 질을 제공자 입장과 이용자 입장으로 나누어 정의하고 있으며, 제공자의 지식기술제공능력이 전자의 측면과 관련된 서비스 질이라면 제공 받는 서비스에 대한 대상자의 느낌이 후자의 측면과 관련된 서비스 질이라고 구분하고 있다. 서비스 질은 또한 과정적 측면과 결과적 측면으로 나누어 살펴볼 수 있다. 서비스가 제공되는 과정에 초점을 둔 품질과 서비스가 제공된 이후의 이용자에게 발생한 결과에 둔 측면의 품질로 구분된다. 따라서 서비스 질을 파악하기 위해서는 서비스 제공되는 과정과 서비스 제공결과라는 측면을 모두 측정할 필요가 있다. 서비스 제공과정의 품질은 서비스 제공기관(제공자)의 전문성과 친절성, 제공되는 서비스의 양(서비스 이용기간, 이용회수, 이용시간 등), 서비스 가격(본인부담금 등) 측면으로 구성된다.

서비스 결과 측면에서의 품질은 서비스를 이용하고 있거나 이용한 이후 이용자의 욕구나 문제를 해결하는 데 서비스가 얼마나 영향을 미쳤는지를 의미하는 것이다. 구체적으로 이용자의 태도 및 행동의 변화 정도, 서비스 이용을 통한 삶의 질 향상 정도, 삶의 만족도의 변화 정도 등을 통해서 품질 결과를 파악한다.

본 연구에서 서비스 질의 과정적 측면은 서비스의 양과 가격을 통해 측정하였다. 서비스의 양과 가격은 본 연구의 특성 상 서비스에 따라 다양하기 때문에 서비스 이용자들의 주관적 평가를 활용한 설문문항을 통해 파악하였다. 서비스 양에 대한 측정은 공급량의 적정성 판단(4점 척도) 문항을 사용하였으며, 서비스 가격에 대한 측정은 경제상황 대비 부담 정도(4점 척도) 문항을 투입하였다. 앞서 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 이론적 검토에서 언급한 공정성 이론(equity theory)에 의하면 서비스 이용자는 투입 대비 산출이라는 측면에서 서비스에 대한 만족도를 결정한다. 공정성

이론의 측면에서 보면 서비스 가격과 서비스 양은 서비스를 이용하기 위한 투입과 서비스의 산출물에 대응된다고 볼 수 있다.

다음으로 서비스 결과라는 측면에서의 서비스 질은 ‘서비스 이용 후 삶의 질 개선 정도’(4점 척도) 문항을 활용하였다. 개별 프로그램이나 서비스의 이용자들을 대상으로 한 연구에서는 서비스 결과를 관련 서비스에서 활용하는 지표를 통해 측정하는 것이 가능하다. 예컨대, 우울증 프로그램의 경우 결과 측면에서의 서비스 질은 서비스 이용 후 우울척도 조사를 통해 가능하다. 하지만 본 연구에서와 같이 다양한 사회서비스를 전체적으로 분석하는 연구에서는 서비스 결과를 공통적인 지표로 측정하는 것은 현실적으로 불가능하다. 따라서 일반적으로 서비스 이용 후 삶의 질 혹은 삶의 만족도 변화 척도를 통해 결과 측면에서의 서비스 질을 파악하는 경향이 있다. 이에 본 연구에서도 개별 서비스 이용자들의 결과 품질에 대한 주관적 평가 척도를 사용하였다.

② 서비스 만족도

서비스 만족에 대한 개념 정의도 다양하듯이 서비스 만족도를 측정하는 방식과 만족도 척도의 종류도 다양하다. 서비스 만족도는 서비스 전반에 대한 만족도를 파악하는 ‘전반적 만족도’와 서비스의 특성을 반영하는 세부 항목별로 서비스 만족도를 측정하는 ‘항목별 만족도’가 있다. 전반적 만족도는 ‘해당 서비스 전반을 고려한 전체적인 만족도를 파악하는 것으로 1~2개의 문항으로 구성된다. 항목별 만족도는 서비스 내용, 서비스 가격, 서비스 양, 서비스 제공자의 전문성, 서비스 제공자의 친절성 등의 세부 항목별로 만족도를 각각 측정하는 방식이다.

본 연구에서는 단일 문항으로 서비스의 전반적 만족도를 ‘서비스 이용 만족도’(5점 척도)로 측정하였다.

③ 서비스 이용 후 행동변화

소비자 행동론에서 제시하는 서비스 이용 후 고객의 행동 및 태도 변화로는 일반적으로 서비스 재구매(재이용), 서비스 이용중단, 서비스 구전, 서비스 불평 등이 제시되고 있다. 본 연구에서는 ‘서비스 향후 이용의향’(5점 척도)으로 서비스 재이용 의사를 파악하였다. 향후 이용의향 문항은 설문 응답자 중에서 서비스 이용자들을 1차적으로 선택하여 이들이 응답한 문항을 분석하였기 때문에 서비스 재이용의사를 파악한 문항

이라고 할 수 있다.

3) 서비스 질, 서비스 만족도 및 서비스 이용의향 간의 관계 분석

서비스 질 → 서비스 만족도 → 서비스 이용 후 행동변화의 인과모형에 따라 본 절에서는 이들의 인과관계를 검증하기 위하여 경로분석(path analysis) 방법을 활용하였다. 경로분석은 구조방정식모델링(AMOS 프로그램)을 활용하였으며, 서비스 질을 구성하는 하위 항목으로 서비스 경제상황 대비 부담 정도, 공급량에 대한 적정성 판단, 서비스 이용 후 삶의 질 개선 정도를 설정하였다. 따라서 서비스 질 변인은 세 개의 관측변인으로 구성되는 잠재변수로 설정하였으며 서비스 만족도와 서비스 향후 이용의향은 관측변수로 투입되었다.

서비스 영역별로 서비스 이용경험이 있는 가구를 선정하여 세 변수 간의 인과 경로를 분석하였다. 설문은 총 11개의 서비스 영역별로 구분되었으나 구조모형 분석을 위해서는 일정한 사례수($N \geq 200$)가 요구된다. 이하에서는 응답자 수 및 서비스 내용을 고려하여 재활서비스, 성인 돌봄서비스, 아동 돌봄서비스, 보건의료 및 건강관리서비스, 교육 및 정보제공서비스, 지역사회서비스, 고용·주거지원·문화·환경서비스의 7개 영역으로 구분하여 분석하였다. 전통적 사회복지서비스 영역에 해당하는 재활, 돌봄, 보건의료, 지역사회(바우처) 서비스 외에 최근 사회서비스에서 중요성이 부각되고 있는 교육 및 정보제공서비스와 고용·주거 및 기타 서비스 영역으로 구분하였다.

① 재활서비스 이용경험 가구

재활서비스 이용경험 가구를 대상으로 경로모형 분석을 시행한 결과, 모형의 적합도는 $\chi^2 = 12.606(df=5)$, $p=.027$ 이며 절대적합지수 RMSEA=.070, 증분적합지수 CFI=.956, IFI=.958의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 〈표 4-2-1〉과 같이 나타나고 있다.

〈표 4-2-1〉 재활서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
서비스 질 → 서비스 만족도	1.277	.682	.186	6.861(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.694		
공급량 적정성 → 서비스 질	1.046	.537	.158	6.617(***)
경제적 부담정도 → 서비스 질	.677	.307	.159	4.268(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.184	.225	.051	3.618(***)

* p <.05, **p <.01, *** p <.001

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로의 계수는 $\beta=1.277(p <.001)$, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로계수는 $\beta=.184(p <.001)$ 로서 정적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 구조모형에서 표준화 계수는 회귀분석의 베타(β)처럼 거의 유사한 효과크기(effect size)를 갖는다(배병렬, 2007). 서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 표준화 계수($B=.682$)에 비하여 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 미치는 경로계수 값($B=.225$)은 상대적으로 적은 것으로 나타나 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 미치는 영향력은 상대적으로 낮은 것으로 확인되었다. 또한 서비스 질을 구성하는 요인 중 상대적으로 삶의 질 개선 정도가 다른 요인들에 비하여 높은 영향력을 미치는 것으로 확인되었다.

② 성인돌봄서비스 이용경험 가구

성인돌봄서비스 이용경험 가구를 대상으로 경로모형 분석을 시행한 결과, 모형의 적합도는 $\chi^2 = 27.846(df=5)$, $p=.000$ 이며 절대적합지수 RMSEA = .071, 증분적합지수 CFI=.953, IFI=.954 의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 〈표 4-2-2〉와 같이 나타나고 있다.

〈표 4-2-2〉 성인돌봄서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
서비스 질 → 서비스 만족도	1.047	.567	.094	11.093(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.742		
공급량 적정성 → 서비스 질	1.019	.579	.091	11.161(***)

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
경제적 부담정도 → 서비스 질	.672	.345	.084	7.974(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.052	.081	.026	1.988(*)

* p <.05, **p <.01, *** p <.001

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로 값은 $\beta=1.047(p <.001)$, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로 값은 $\beta=.025(p <.05)$ 로 나타나 서비스 질에 대한 평가가 높을수록 서비스 만족도도 높은 것으로 나타났다. 또한 서비스 만족도도 서비스 이용의향에 유의미한 정적 관계를 보이고 있다. 하지만 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 미치는 표준화 경로계수 값($B=.083$)이 0에 가까운 값을 보이고 있어 서비스 만족도가 서비스 이용의향 간의 정적 관계의 크기가 매우 낮은 것을 확인할 수 있었다. 표준화 계수는 표본에 따라 계수의 값이 달라지며 표본들 간의 계수 비교가 불가능한 면이 있다는 점에서 직접적인 비교가 불가능하지만 다른 서비스 영역에 비하여 재활서비스는 서비스 이용의향 정도가 낮은 것으로 나타나고 있다.

성인돌봄서비스의 경우 의용의향 평균 값이 4.6으로서 다른 서비스 영역에 비해 높은 수준이다. 성인돌봄서비스 영역에는 노인장기요양보험제도에서 제공되는 각종 서비스(시설급여, 재가급여:방문요양 및 방문간호, 방문목욕 등), 주간·야간·주야간·단기 보호서비스를 비롯하여 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서비스, 산모신생아도우미지원서비스, 가사간병방문서비스 등 성인을 대상으로 한 주요 바우처 돌봄서비스가 포함되어 있어 이용의향은 상대적으로 높은 수준임에도 서비스 만족도와 서비스 의용의향 사이의 높은 상관관계가 나타나지 않고 있는 특성이 발견된다.

③ 아동돌봄서비스 이용경험 가구

아동돌봄서비스 이용 경험가구의 경로모형은 모형의 적합도가 $\chi^2 = 4.195$ ($df=5$), $p=.552$ 이며 절대적합지수 $RMSEA = .040$, 증분적합지수 $CFI=.966$, $IFI=.989$ 의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 〈표 4-2-3〉과 같이 나타나고 있다.

〈표 4-2-3〉 아동돌봄서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		

서비스 질 → 서비스 만족도	1.056	.639	.105	10.027(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.689		
공급량 적정성 → 서비스 질	1.2	.645	.119	10.05(***)
경제적 부담정도 → 서비스 질	.999	.445	.126	7.899(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.178	.236	.036	4.956(***)

* p <.05, **p <.01, *** p <.001

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로계수가 $\beta=1.056(p <.001)$, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로계수가 $\beta=.178(p <.001)$ 로 각각 나타나 서비스 질과 서비스 만족도 및 서비스 이용의향 간에 유의미한 정적 관계가 나타났다. 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로 계수의 효과크기가 아동돌봄서비스에서도 다른 경로계수의 효과크기에 비하여 낮은 것으로 나타나고 있다는 특징이 있다.

④ 보건의료 및 건강관리서비스 이용경험 가구

보건의료 및 건강관리서비스 이용경험 가구의 경로모형은 모형의 적합도가 $\chi^2 = 5.22$ (df=5), $p=.39$ 이며 절대적합지수 RMSEA =.017, 증분적합지수 CFI=.997, IFI=.997 의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 <표 4-2-4> 와 같이 나타나고 있다.

<표 4-2-4> 보건의료 및 건강관리서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
서비스 질 → 서비스 만족도	1.020	.560	.239	4.262(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.657		
공급량 적정성 → 서비스 질	1.323	.608	.307	4.31(***)
경제적 부담정도 → 서비스 질	.610	.341	.197	3.092(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.459	.545	.095	4.848(***)

* p <.05, **p <.01, *** p <.001

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로의 계수는 $\beta=1.02(p <.001)$, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로계수는 $\beta=.459(p <.001)$ 로서 변수 간 관계는 통계적으로 유의미한 정적 관계가 확인되었다. 표준화 계수를 통한 효

과크기(effect size)를 보면 서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 표준화 계수값이 $B=.560$, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 미치는 표준화 경로계수 값이 $B=.545$ 를 나타내고 있어 효과크기에 있어 두 경로계수가 유사한 값을 보이고 있다. 다른 서비스에 비해 서비스 이용의향에 서비스 만족도가 미치는 영향이 큰 것으로 나타나고 있다. 이는 건강 및 의료서비스에 대한 관심이 높은 현상을 반영한 것으로 이해된다.

⑤ 교육 및 정보제공서비스 이용경험 가구

교육 및 정보제공서비스 이용경험 가구의 경로모형은 모형의 적합도가 $\chi^2 = 10.992(df=5)$, $p=.052$ 이며 절대적합지수 RMSEA =.081, 증분적합지수 CFI=.952, IFI=.955 의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 <표 4-2-5> 와 같이 나타나고 있다.

<표 4-2-5> 교육 및 정보제공서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
서비스 질 → 서비스 만족도	1.005	.637	.16	6.283(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.676		
공급량 적정성 → 서비스 질	1.383	.738	.217	6.367(***)
경제적 부담정도 → 서비스 질	.666	.321	.185	3.601(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.139	.146	.097	1.435(.151)

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로의 계수는 $\beta=1.005(p < .001)$ 로서 서비스 질은 서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로계수는 $\beta=.139(p=.151)$ 로서 통계적으로 유의미한 관계가 확인되지 않았다. 즉 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있으며, 이는 교육 및 정보제공 서비스의 경우 일반적인 사회서비스라고 아직 인식되기 어려운 서비스들(노후설계지원 서비스, 세무관련 서비스, 법률지원 서비스, 진학 및 진로상담 등)이 포함되기 있기

때문인 것으로 추정된다.

서비스 질의 구성요인 간 상대적 영향력의 크기를 보면 공급량 적정성에 대한 판단이 다른 서비스 영역의 결과와는 달리 제일 높은 것으로 나타나고 있다는 점도 특이한 점이다.

⑥ 지역사회서비스 이용경험 가구

지역사회서비스 이용경험 가구의 경로모형은 모형의 적합도가 $\chi^2 = 3.823(df=5)$, $p=.575$ 이며 절대적합지수 RMSEA =.0, 증분적합지수 CFI=.1, IFI=1의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 〈표 4-2-6〉과 같이 나타나고 있다.

〈표 4-2-6〉 지역사회서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
서비스 질 → 서비스 만족도	1.268	.629	.274	4.632(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.663		
공급량 적정성 → 서비스 질	1.005	.497	.225	4.464(***)
경제적 부담정도 → 서비스 질	.685	.333	.202	3.383(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.256	.357	.056	4.581(***)

* p <.05, **p <.01, *** p <.001

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로의 계수는 $\beta=1.268(p <.001)$, 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로계수는 $\beta=.256(p <.001)$ 로서 서비스 질, 서비스 만족도, 서비스 이용의향 간에 통계적으로 유의미한 관계가 확인되었다.

⑦ 기타(고용·주거·문화·환경) 서비스 이용경험 가구

고용·주거·문화·환경서비스 이용경험 가구의 경로모형은 모형의 적합도가 $\chi^2 = 9.737(df=5)$, $p=.083$ 이며 절대적합지수 RMSEA =.074, 증분적합지수 CFI =.979, IFI=.98의 값을 보여 전반적으로 타당한 모형으로 판별되었다. 변수 간 경로계수와 통계적 유의도를 살펴보면 아래 〈표 4-2-7〉과 같이 나타나고 있

다.

〈표 4-2-7〉 고용·주거·문화·환경서비스 경로모형 분석결과

변수 간 경로	경로계수		표준오차	C. R(p)
	비표준화	표준화		
서비스 질 → 서비스 만족도	1.014	.799	.101	10.006(***)
삶의 질 개선 정도 → 서비스 질	1.000	.901		
공급량 적정성 → 서비스 질	.726	.646	.087	8.356(***)
경제적 부담정도 → 서비스 질	.506	.395	.103	4.912(***)
서비스 만족도 → 서비스 이용의향	.195	.305	.053	3.663(***)

* p <.05, **p <.01, *** p <.001

서비스 질이 서비스 만족도에 이르는 경로계수와 서비스 만족도가 서비스 이용의향에 이르는 경로계수의 값이 각각 $\beta=1.014$ (p <.001), $\beta=.256$ (p <.001)로서 역시 서비스 질, 서비스 만족도, 서비스 이용의향 간에 통계적으로 유의미한 관계가 확인되었다. 특히 서비스 질을 구성하는 요인으로서 삶의 질 개선 정도의 효과크기가 .901로 나타나고 있어 고용·주거·문화·환경서비스 영역에 있어 이용경험가구들이 서비스 질을 평가함에 있어 삶의 질 개선 정도를 중요하게 인식하고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 효과크기 또한 높은 것으로 나타나고 있어 전통적인 사회복지서비스 이외의 사회서비스 영역에서 서비스 질과 서비스 만족도의 관계도 주목할 부분이라고 할 수 있다.

나. 서비스 이용여부 결정요인 분석: 서비스 이용경험이 없는 가구를 중심으로

1) 분석모형

Andersen과 Newman 모델은 본래 의료서비스 이용여부 및 이용의 양 결정에 영향을 미치는 요인들을 분석하는 모델이지만, 앞서 언급하였듯이 최근에는 사회복지서비스 이용에 대한 분석모델로서 활용되고 있으며 그 타당성이 다수의 연구들에 의해서 입증되고 있다. 본 절에서도 Andersen과 Newman 모델을 적용하여 사회서비스 이용여부 결정에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다.

Andersen과 Newman 모델은 소인요인(predisposing characteristics), 자원요

인(enabling characteristics), 욕구 요인(need characteristics)이 직접적인 서비스 이용여부를 결정하는 요인이라고 설명하고 있으며 본 절에서도 이러한 분석틀을 적용하였다.

2) 변수의 설정 및 측정

Andersen과 Newman이 제시한 소인요인, 가능성(자원)요인, 욕구요인을 사회서비스 이용여부를 결정하는 예측변인으로 그대로 설정하는 것은 변수의 성격 상 타당하지 않는 부분이 있다. 이에 Andersen과 Newman이 제시한 모델의 기본적 취지에 어긋나지 않는 선에서 일부 변수들은 제외하거나 각각의 요인에 해당된다고 판단되는 변수들은 추가하였다.

① 소인 요인

먼저 소인요인으로서 Andersen과 Newman은 성별, 연령, 교육, 직업 변수들을 제시하고 있으나 성별과 연령 변인들은 연구결과가 상이하게 나타나고 있어 본 연구에서는 예측변인으로 설정하지 않았다. 또한 서비스 이용여부를 분석함에 있어서 서비스 이용경험이 없는 가구단위로 분석하였기 때문에 개인의 인구사회학적 변수인 성별과 연령을 투입하기에 적절치 않은 점도 고려되었다. 선행요인은 서비스 이용 전단계의 개인적 특성을 의미하는 것이라는 점에서 설문문항의 내용을 고려하여 교육과 직업을 반영한 지표라고 볼 수 있는 ‘사회적 지위’(9점 척도)문항을 설정하였다.¹²⁾ 또한 Andersen과 Newman은 인구사회학적 변수 이외에도 개인의 신념체계나 가치관을 소인요인으로 제시하고 있는데 본 절에서는 개인의 신념체계나 가치관을 반영하는 지표로서 ‘현재 전반적인 삶의 질에 대한 만족도’(5점 척도) 문항을 설정하였다.

② 가능성 요인

둘째, 가능성요인은 자원요인이라고도 하며 서비스 이용을 가능하게 하는 서비스 이용자의 자원과 관련된 측면에 해당되는 요인들이다. 소득, 거주지역, 서비스 인지 여부,

12) 설문에서는 1)상상, 2)상중 ~ 8)하중, 9)하하로 총 9단계로 파악하였으며, 본 절의 연구에서는 1을 하하로, 9를 상상으로 역코딩하여 분석하였다.

서비스 비용, 보험의 경우 보험커버리지 등의 요인이 이에 해당된다. 본 절에서는 소득 변인으로 ‘월 평균 총소득’을, 거주지역 변인으로 ‘대도시 여부’¹³⁾ 변수를 투입하였다. 또한 서비스 인지와 관련한 변인으로서는 정부에서 제공하는 사회서비스에 대한 인지 여부를 묻는 문항을 ‘서비스 인지도’¹⁴⁾ 변수로, 서비스 비용부담과 관련하여 정부에서 제공하는 사회서비스에 대한 비용부담에 대한 문항을 ‘비용부담 주체’¹⁵⁾ 변수로 투입하였다. 마지막으로 서비스 접근성이라는 측면에서 응답자가 속한 가구의 경제적 상황에 대한 주관적 판단을 묻는 문항(5점 척도)을 변수로 설정하였다. 지역변수가 물리적 측면에서의 서비스 접근성이라면 현재의 경제적 상황에 대한 주관적 판단은 심리적 측면에서의 서비스 접근성이라고 할 수 있으며 소득수준이 높다 하더라도 경제적 상황에 대한 주관적 판단은 달라질 수 있다는 점에서 ‘경제상태 판단’ 변수를 투입하였다.

③ 욕구요인

욕구요인은 서비스 이용 여부를 결정하는 데 있어 가장 직접적으로 관련된 요인으로 서 개인이나 가구가 인지한 욕구의 상태와 관련된다. 본 절의 연구에서는 아동·노인·장애인과 같은 특수한 욕구를 가진 가구원이 존재하는지 여부에 대한 문항¹⁶⁾과 개별 가구의 스트레스 수준을 파악하는 문항, 그리고 서비스 이용으로 향후 기대되는 삶의 질 개선 정도를 파악하는 문항을 설정하였다.

개별 가구의 스트레스 수준은 한 가구가 살아가면서 경험하게 되는 다양한 가족생활 스트레스 사건을 건강, 가족 갈등, 결혼생활, 자녀양육, 죽음, 경제적 상황 및 직장문제, 취미 및 친교활동, 주거환경변화, 사건사고 등의 8개 영역에 대해 총 41개 문항을 0점(경험하지 않았다 또는 전혀 심각하지 않았다)에서부터 10점(매우 심각하였다)사

13) 설문에서는 거주지 유형을 대도시, 중소도시(도단위 동지역), 농어촌(읍면 지역)으로 구분하여 파악하고 있으며, 본 절에서는 대도시 지역(1)과 대도시 이외 지역(중소도시 및 농어촌)(0)으로 더미 변수화하여 처리하였다.

14) 설문은 정부에서 제공하는 서비스에 대해서 알고 있는지를 파악하는 문항에서 바람직한 정책인지 여부에 대한 응답을 포함시켜 총 7개 응답문항으로 질문하고 있다. 본 절에서는 정부의 사회서비스 제공에 대해 알고 있는지에 대해 인지하고 있음을 1, 모르고 있음을 0으로 더미 변수화하여 처리하였다.

15) 설문에서는 비용부담에 대해 전액부담, 일부부담으로 구분하고, 비용부담주체에 대해서도 국가와 이용자(개인)으로 구분하여 5개 응답문항으로 질문하고 있다. 본 절에서는 국가가 더 많이 부담해야 한다는 의견(0)과 개인(이용자)가 더 많이 부담해야 한다는 의견(1)으로 역시 더미 변수화하여 처리하였다.

16) 아동·노인·장애인 가구원이 가구에 포함되는지 여부에 대한 변수는 개별 서비스 영역의 이용예측 모형에서는 다중공선성 문제를 고려하여 제외하고 분석하였으며, 전체 서비스 이용예측 모형에만 포함시켜 분석하였다.

이의 11점 척도로 파악하고 있다. 가구단위라는 특성을 고려하여 41개 항목의 스트레스 점수를 합산하여 ‘스트레스 수준’ 변수를 투입하였다. 또한 서비스 이용여부 및 이용량에 대한 욕구요인으로서 이용하려는 서비스에 대한 이용자의 평가 수준도 제시되고 있다는 점에서 사회서비스 이용으로 삶의 질이 어느 정도 달라질 것이라고 기대하는지를 파악하는 문항을 활용하여 ‘향후 삶의 질 개선 기대 정도’(5점 척도) 변수를 투입하였다.

④ 서비스 이용량

종속변수로 본 절의 연구에서는 서비스 이용량을 설정하였다. 서비스 이용량을 직접적으로 파악하는 설문문항이 없기 때문에 본 절의 연구에서는 11개 서비스 영역에 포함되는 개별 서비스의 필요여부에 대한 응답항목을 활용하였다. 예컨대 재활서비스의 경우 장애인·판정서비스에서, 신체적 재활서비스, 언어발달지원서비스 등 총 11개의 세부서비스가 제시되어 있는데 개별 세부 서비스에 대한 필요 항목에 대한 합산을 통해 가구별로 향후 서비스 이용량(서비스 이용개수)을 도출하였다.

개별 서비스에 대한 이용량을 서비스 이용시간이나 이용횟수 등으로 파악할 수도 있으나 서비스 내용과 서비스 유형이 다른 상황에서 이용시간이나 이용횟수를 활용하여 서비스 이용량을 측정하는 것은 분석결과의 도출이나 해석에 있어서 한계가 있어 본 절의 연구에서는 서비스 필요에 대한 응답을 활용하였다.

3) 서비스 이용량 영향요인에 대한 실증분석

서비스 이용량을 예측하기 위한 분석을 위해 본 절의 연구에서는 앞서 설명한 개별 요인들을 독립변수로, 필요한 서비스 항목수(이용량)을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 활용하였다. 서비스 이용경험이 없는 가구(N=2144) 전체를 대상으로 하는 회귀분석을 시행한 후, 개별 서비스 영역별로 회귀분석을 시행하였다.

① 전체 가구 대상 이용량 영향요인 분석

전체가구를 대상으로 한 회귀분석 시행 결과 $F=6.828$, $p=.000$ 으로서 회귀모형이 타당한 것으로 나타났다. 요인별로 보면 소인요인에서는 사회적 지위가 서비스 이용량에 통계적으로 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가능성 요인에서는 소득이 이용량에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 욕구요인에서는 아동노인장애인과 같은 특수한 욕구를 가진 가구원이 포함된 경우 사회 서비스에 대한 필요성도 증가하는 것으로 확인되었다. 또한 스트레스 수준도 서비스 이용에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

반면 지역요인($t=1.890$, $p=.059$)과 서비스 이용 후 삶의 질 개선 기대 정도 요인($t=1.953$, $p=.051$)은 $p < .05$ 수준에서는 유의미하지 않았으나 서비스 이용량에 영향을 미칠 가능성이 나타나고 있다. 하지만 이러한 분석결과는 개별 서비스 영역별 결과와는 상이한 것으로 결과의 해석에 유의할 필요가 있다.

이하에서는 개별 서비스 영역별로 회귀분석 결과를 제시하였으며, 제시되지 않은 서비스 영역은 회귀모형의 F 값의 통계적 유의도가 확보되지 않은 것으로 나타난 것이다.

〈표 4-2-8〉 전체 가구 대상 이용량 회귀분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
	B	표준오차	베타	
(상수)	.731	.41		2.146(.032)
소인	.094	.038	.063	2.460(.014)
요인	.094	.063	.035	1.489(.137)
	.000	.000	.045	1.990(.047)
가능성	.154	.082	.041	1.890(.059)
요인	.195	.105	.040	1.857(.063)
	.125	.087	.031	1.445(.149)
	-.056	.073	-.020	-.777(.437)
	.341	.090	.082	3.787(.000)
욕구				
요인	.005	.001	.091	4.189(.000)
	.133	.068	.042	1.953(.051)

(N=2144)

② 아동돌봄서비스 이용량 영향요인 분석

아동돌봄서비스에 대한 회귀분석 시행 결과 $F=2.081$, $p=.034$ 로서 회귀모형이 타당한 것으로 나타났다. 아동돌봄서비스를 대상으로 한 분석에서는 가능성 요인 중 비용부담 주체 변수와 욕구요인 중 삶의 질 개선 기대 변수가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

비용부담을 이용자가 더 해야 한다는 가구가 더 서비스 이용량이 더 높은 것으로 나타나고 있으며 삶의 질 개선에 대한 기대수준이 높을수록 서비스 이용량도 증가하는

것으로 분석되었다. 이러한 분석결과에 아동돌봄에 대한 욕구가 사회적으로 증가하는 상황에서 개인이 비용부담을 하더라도 사회서비스를 이용하겠다는 의사가 반영된 것으로 볼 수 있으며, 서비스 이용이 가구의 삶의 질 향상에 기여할 것으로 기대하는 성향이 반영된 것으로 해석할 수 있다.

〈표 4-2-9〉 아동돌봄서비스 이용량 회귀분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
	B	표준오차	베타	
(상수)	-.096	.769		-.124(.901)
소인	-.028	.078	-.029	-.354(.724)
요인				
현재 삶의 만족도	.195	.129	.118	1.519(.131)
소득	.000	.000	.078	1.060(.291)
지역	.076	.149	.038	.512(.610)
가능성				
요인				
비용부담 주체	.332	.168	.149	1.972(.050)
서비스 인지도	.058	.147	.029	.395(.693)
경제상태 판단	-.156	.126	-.102	-1.237(.218)
욕구				
스트레스 수준	-.001	.002	-.043	-.570(.569)
요인				
삶의 질 개선 기대	.360	.132	.203	2.730(.007)

(N=181)

③ 보건의료 및 건강관리서비스 이용량 영향요인 분석

보건의료 및 건강관리서비스에 대한 회귀분석 시행 결과 $F=2.714$, $p=.004$ 로서 회귀 모형이 타당한 것으로 나타났다. 가능성 요인으로는 소득수준, 지역변수가 욕구요인으로는 스트레스 수준이 서비스 이용량에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 건강관리 서비스의 경우 서비스 접근성이라는 측면에서 농어촌 지역이나 중소도시 지역 거주자보다는 대도시 지역의 거주자들의 서비스 이용욕구가 높은 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-2-10〉 보건의료 및 건강관리서비스 이용량 회귀분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
	B	표준오차	베타	
(상수)	1.244	.228		5.469(.000)
소인				
사회적 지위	.129	.054	.092	2.388(.425)
요인				
현재 삶의 만족도	.037	.041	.037	.906(.365)
소득	.000	.000	.102	2.270(.023)
가능성				
지역	.129	.054	.092	2.388(.017)
요인				
비용부담 주제	.035	.071	.019	.496(.620)
서비스 인지도	.022	.056	.015	.399(.690)
경제상태 판단	-.017	.048	-.017	-.355(.722)
욕구				
스트레스 수준	.002	.001	.093	2.364(.018)
요인				
삶의 질 개선 기대	.016	.045	.014	.354(.723)

(N=703)

④ 교육 및 정보제공서비스 이용량 영향요인 분석

교육 및 정보제공서비스에 대한 회귀분석 시행 결과 $F=6.113$, $p=.000$ 으로서 회귀 모형이 타당한 것으로 나타났다. 앞서 보건의료 서비스 영역에 대한 분석결과와 동일하게 소득 및 지역 변인, 스트레스 수준 변인이 서비스 이용량 결정에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 소득수준이 높을수록, 대도시지역 거주자일수록, 스트레스 수준이 높을수록 교육 관련 서비스 이용량에 대한 욕구가 높은 것으로 확인되었다.

〈표 4-2-11〉 교육 및 정보제공서비스 이용량 회귀분석결과

모 형	비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
	B	표준오차	베타	
(상수)	.508	.374		1.357(.175)
소인				
사회적 지위	-.015	.044	-.021	-.345(.731)
요인				
현재 삶의 만족도	-.023	.065	-.018	-.355(.722)
소득	.001	.000	.250	4.473(.000)
가능성				
지역	.236	.083	.142	2.841(.005)
요인				
비용부담 주제	.170	.118	.070	1.446(.149)
서비스 인지도	-.040	.087	-.023	-.4669(.641)
경제상태 판단	.028	.080	.021	.357(.721)
욕구				
스트레스 수준	.003	.001	.103	2.037(.042)
요인				
삶의 질 개선 기대	.081	.072	.055	1.116(.265)

(N=382)

⑤ 고용지원서비스 이용량 영향요인 분석

고용관련 서비스 영역에 대한 회귀모형의 F 값은 2.067($p=.031$)이며, 고용지원 서

비스의 이용량에 영향을 미치는 요인은 삶의 질 개선 기대 변수만 통계적으로 유의미하게 확인되었다. 고용 상태가 삶의 질과 직결된다는 점에서 향후 서비스 이용을 통한 삶의 질 개선에 대한 기대치가 높을수록 고용지원서비스 욕구가 높다는 점을 볼 수 있다.

〈표 4-2-12〉 고용지원서비스 이용량 회귀분석결과

모 형		비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
		B	표준오차	베타	
	(상수)	.922	.290		3.182(.002)
소인	사회적 지위	-.048	.036	-.079	-1.337(.182)
요인	현재 삶의 만족도	-.030	.059	-.026	-.507(.612)
	소득	.000	.000	.092	1.622(.106)
	지역	-.058	.070	-.038	-.834(.405)
가능성	비용부담 주제	-.046	.095	-.022	-.479(.632)
요인	서비스 인지도	.038	.078	.022	.485(.628)
	경제상태 판단	.028	.071	.023	.397(.692)
욕구	스트레스 수준	.002	.001	.067	1.381(.168)
요인	삶의 질 개선 기대	.164	.058	.128	2.800(.005)

(N=480)

⑥ 주거지원서비스 이용량 영향요인 분석

주거지원서비스 회귀모형의 $F=2.418(p=.016)$ 으로 모형분석은 타당한 것으로 확인되었다. 주거지원서비스의 경우 이용량에 영향을 미치는 요인은 가능성 요인 중 소득 수준 변인만 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 소득수준과 주거상태가 밀접한 관련성이 높을 가능성이 있다는 점에서 소득수준이 낮을수록 주거관련 서비스 이용욕구 수준이 높은 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-2-13〉 주거서비스 이용량 회귀분석결과

모 형		비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
		B	표준오차	베타	
	(상수)	1.744	.482		3.617(.000)
소인	사회적 지위	-.001	.032	-.003	-.029(.977)
요인	현재 삶의 만족도	.034	.073	.056	.460(.647)
	소득	-.001	.000	-.319	-2.213(.029)
가능성	지역	-.025	.094	-.029	-.266(.791)
요인	비용부담 주제	.121	.095	.137	1.276(.205)
	서비스 인지도	-.144	.089	-.159	-1.612(.110)
	경제상태 판단	.025	.084	.037	.295(.768)
욕구	스트레스 수준	.002	.001	.174	1.623(.108)
요인	삶의 질 개선 기대	-.134	.084	-.173	-1.593(.115)

(N=101)

⑦ 환경부문서비스 이용량 영향요인 분석

환경부문 관련 서비스 회귀모형의 타당도는 $F=1.993(p=.044)$ 이며 욕구요인 중 스트레스 수준만 서비스 이용량에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 4-2-14〉 환경부문서비스 이용량 회귀분석결과

모 형		비표준화 계수		표준화 계수	t(p값)
		B	표준오차	베타	
	(상수)	1.561	.424		3.684(.000)
소인	사회적 지위	.063	.053	.128	1.182(.239)
요인	현재 삶의 만족도	-.109	.090	-.111	-1.212(.228)
	소득	.000	.000	-.072	-.689(.492)
가능성	지역	.124	.120	.088	1.027(.306)
요인	비용부담 주제	.005	.147	.003	.032(.975)
	서비스 인지도	-.173	.126	-.115	-1.372(.172)
	경제상태 판단	-.012	.104	-.012	-.114(.909)
욕구	스트레스 수준	.007	.002	.310	3.424(.001)
요인	삶의 질 개선 기대	-.079	.093	-.070	-.850(.397)

(N=151)

3. 소 결

가. 분석결과와 정리 및 논의

본 절에서는 사회서비스 이용의향 및 이용량에 초점을 맞추어 두 가지 분석주제를 설정하였다. 첫째, 사회서비스 이용경험이 있는 가구를 대상으로 서비스 이용경험이 서비스 이용의사에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하였다. 서비스를 이용함으로써 형성된 서비스에 대한 평가가 향후에도 동일한 서비스를 지속적으로 이용할 의향에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하는 것이 첫 번째 분석주제라고 할 수 있다.

첫 번째 분석주제는 경영학의 마케팅 분야에서 개발된 고객만족 이론에서 제시된 소비자 행동모형에 근거하여 이용자 만족도를 중심으로 서비스 질과 서비스 이용의향을 분석하였다. 고객만족 이론에 의하면 서비스에 대한 기대와 실제 성과는 서비스 질에 대한 평가로 이어지고 이는 서비스 만족도에 영향을 미친다. 서비스 만족도는 다시 서비스 구매의도와 같은 소비자 행동에 영향을 미치는 인과관계를 보인다. 이러한 인과관계 모형을 근거로 서비스 질과 서비스 만족도, 서비스 이용의향 간의 경로모형을 설정하여 구조방정식모델링을 활용하여 세 변수 간의 관계를 검증하였다.

둘째, 사회서비스 이용경험이 없는 가구를 대상으로 서비스 이용량에 영향을 미치는 요인들을 분석하는 작업을 진행하였다. 서비스 이용량은 향후 필요하다고 생각하는 서비스의 양(필요하다고 욕구를 표현한 세부 서비스의 수)를 의미하며, 서비스 양에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 확인하는 것이 두 번째 분석주제이다.

서비스 이용량을 예측하는 분석모형은 Andersen과 Newman이 개발한 의료서비스 이용모형을 적용하였다. 소인요인은 서비스 이용 이전단계부터 있었던 개인 및 가족특성에 관련된 인구사회학적 요인과 관련된 것이며, 자원요인은 개인의 서비스 이용을 가능하게 만드는 요인들과 관련된 것으로 소득, 거주지역, 서비스 기관의 유무 등의 요인이 해당된다. 욕구요인은 서비스 이용 여부 결정에 있어 가장 직접적인 원인이 되는 것으로서 건강상태나 질병 등과 같이 서비스를 이용하게 만드는 직접적인 욕구와 관련된 요인이 해당된다. 이들이 제시한 소인요인, 가능성요인, 욕구요인의 하위 요인들을 선정하여 각각의 하위요인들이 서비스 이용량에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하였다.

분석결과를 정리하면 다음과 같다.

첫 번째 분석주제와 관련하여 서비스 질과 서비스 만족도, 서비스 이용의도 간의 관계는 기존의 선행연구들에서 제시하고 있는 즉, 일반적인 재화시장에서 나타나고 있는 ‘서비스 질 → 서비스 만족도 → 서비스 이용의사’의 인과경로가 본 조사에서도 동일

하게 확인되었다.

본 절에서는 서비스 질에 관한 다양한 개념 정의 중에서 과정적 측면의 품질과 결과적 측면의 품질의 구분에 따라 과정적 측면의 품질은 서비스 공급량에 대한 적정성 판단과 서비스 이용에 대한 경제적 부담정도로 파악하였으며, 결과적 측면의 품질은 서비스 이용으로 인한 삶의 질 개선정도로 파악하였다. 서비스 영역에 따라 약간의 차이가 있으나 서비스 질에 가장 큰 효과크기를 보이는 구성요인은 삶의 질 개선 정도였으며, 다음으로 서비스 공급량에 대한 적정성 판단, 서비스 이용에 대한 경제적 부담정도의 순으로 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 분석결과는 사회서비스 이용자들이 과정적 측면의 품질보다는 결과적 측면의 품질에 보다 의미를 두고 있다는 것으로 해석될 수 있다. 또한 서비스 이용과 관련하여 서비스 가격보다는 서비스 이용량에 보다 의미를 두고 있음을 간접적으로 보여주는 것이다. 서비스 질과 서비스 만족도의 관계에 비해 서비스 만족도와 서비스 이용의사의 관계는 모형 내에서 효과크기(size effect)값이 대부분의 서비스 영역에서 낮은 것으로 나타나고 있다. 서비스 질과 서비스 만족도 간의 높은 상관성은 서비스 만족도가 주관적 지표이기는 하나 서비스 질을 반영하는 성과지표로서의 의미를 갖는다는 점을 보여주고 있다.

한편 서비스 만족도가 서비스 이용의사에 미치는 영향력이 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었으나 상대적으로 두 변수 간의 상관성은 그리 높지 않은 것으로 나타나고 있다. 본 설문조사의 분석결과로는 현재 제공되고 있는 사회서비스의 경우 높은 서비스 만족도가 그에 상응하는 서비스 이용의사로 연계되지 못할 가능성이 높다는 것을 보여주고 있다.

이러한 낮은 상관성은 본 설문조사의 설문항목만으로 그 원인을 규명하는데 한계가 있지만 몇 가지 가능성을 추론해 볼 수 있다. 첫째, 응답자들의 성향으로 인한 것이다. 사회복지 영역에서 서비스 만족도 조사의 경우 응답자들이 사회복지사와의 관계, 서비스 이용중단에 대한 우려, 평가의 관대화 경향 등 다양한 요인들이 작용하여 긍정적인 답변을 하는 경향이 있다. 이러한 긍정적인 응답성향으로 인해 만족도 조사결과는 높은 것으로 나타나고 있지만 이용의사와 관련성이 낮다는 것은 구매의사를 결정할 정도의 만족수준은 아닌 것으로 해석할 수 있다. 둘째, 응답자들의 서비스 내용에 대한 지식과 정보의 부족을 제시할 수 있다. 본 실태조사의 설문은 사회서비스를 11개 서비스 영

역으로 구분하고 각 서비스 영역별로 10~20여개의 세부 서비스를 제시하고 응답자들에게 선택하도록 설문이 구성되어 있다. 세부적인 서비스 명칭들은 관련 분야의 전문가나 실무자들이 아니라면 서비스 내용을 파악하기 어렵기 때문에 응답자들이 세부적인 서비스에 대한 지식이 없는 상황에서 응답을 하였다면 이용의사를 명확히 밝히지 못할 가능성이 높다. 이러한 가능성은 두 변수간의 낮은 상관성을 추론할 수 있는 근거가 될 수 있다.

두 번째 분석주제인 필요하다고 평가하는 서비스의 양(필요 서비스 개수)에 대한 영향 요인 분석은 11개 서비스 영역을 하나의 모형으로 분석한 결과와 개별 서비스 영역별로 분석한 결과가 다르게 나타났다. 11개 서비스 영역을 모두 통합하여 분석한 결과 소인요인으로서 사회적 지위, 가능성 요인으로 소득 변인이 서비스 양에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 지위가 높다고 생각할수록, 소득이 높을수록 필요하다고 평가하는 서비스의 수도 증가하는 경향을 보이고 있다. 사회경제적 지위에 대한 자신의 평가가 높아질수록 보다 나은 삶의 질을 위하여 필요하다고 생각하는 사회서비스에 대한 욕구가 더 높게 나타나고 있다는 것을 의미한다. 이와 같은 분석결과는 전통적인 빈곤계층이나 사회적 취약계층을 대상으로 하는 사회복지서비스와는 달리 고용, 주거, 환경, 문화 등과 관련된 사회서비스는 보편적인 서비스로 확대되어야 한다는 점을 보여주고 있다.

욕구요인으로는 가구원에 아동이나 노인, 장애인이 있는 가구일수록, 생활사에 있어 스트레스 수준이 높은 가구일수록 서비스 이용량에 대한 욕구도 높은 것으로 확인되었다. 변수 간의 상대적 영향력 크기 측면에서 본다면 특수한 욕구요인이 다른 소인요인과 가능성 요인보다 큰 것으로 나타나고 있어 서비스 이용여부를 결정하는 가장 직접적인 원인이라는 점이 본 조사에서도 확인되고 있다.

개별 서비스 영역별 회귀분석 결과에서는 서비스 이용량 결정에 영향을 미치는 요인들이 서비스 영역에 따라 조금씩 다르게 나타나고 있으나 대체적으로 가능성 요인인 소득과 지역변인이, 욕구요인으로서 스트레스 수준과 삶의 질 개선 기대 변인이 서비스 이용량에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 특히 보건의료 및 건강관리서비스, 교육 및 정보제공서비스와 같이 전문적인 서비스 제공자와 서비스 인프라가 요구되는 서비스의 경우에는 농어촌지역이나 중소도시 보다는 대도시지역에서 더 이용욕구가 높은 것으로 나타나고 있다.

반면 서비스 인지여부나 비용부담의 주체 변수는 서비스 이용량 결정에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 대부분의 서비스 영역에서 정책인지도나 정책에 대한 의견이 서비스 이용량의 관계에서 유의미한 관계가 확인되지 않았으나 아동돌봄서비스의 경우에는 비용부담의 주체에 대한 의견에 따라 이용량 결정에 차이가 있었다. 즉 이용자가 더 부담해야 한다고 생각하는 집단이 아동돌봄서비스에 대한 욕구가 더 높은 것으로 나타나고 있으며 이는 아동양육이나 돌봄에 대한 부담감이 그 만큼 크기 때문에 개인이 일정 부분을 부담하더라도 서비스를 이용하겠다는 욕구를 표현한 것으로 해석된다.

나. 정책적 제언

본 절의 분석결과를 통해서 향후 사회서비스의 정책적 과제를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 사회서비스에 대한 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 서비스 질의 향상이 요구된다. 이용자들이 체감할 수 있는 서비스의 질은 제공되는 서비스가 직접적인 삶의 질 향상에 도움이 되고 충분한 서비스 공급량이 제공될 때 확보된다. 국민들의 삶과 직접적으로 연관되는 영역에서부터 일정 수준 이상의 서비스 이용시간과 이용기간을 보장해주는 사회서비스 정책이 구현되어야 서비스 질이 확보될 수 있다. 삶의 질을 직접적으로 변화시키고 서비스 공급량이 일정 수준이상 보장되는 사회서비스가 확대될 때 국민들의 복지체감도 또한 향상될 것이다.

서비스 질을 좌우하는 요인으로서 이용자들은 서비스 가격 측면보다는 이용시간이나 이용기간과 같은 서비스 공급량에 보다 의미를 두고 있다는 점에서 사회서비스의 공급량이 전반적으로 확대될 필요성을 보여주고 있다. 여기서 사회서비스 공급량의 확대는 서비스 종류를 확대해야 한다는 것을 의미하는 것이 아니라 현재 제공되고 있는 서비스의 개별 이용자들이 이용하는 서비스 양을 의미하는 것이다. 일반 재화와 달리 무형성, 이질성, 비분리성을 특성으로 하는 사회서비스의 경우 일정 수준 이상의 서비스 공급량이 확보되어야 서비스 질도 담보될 수 있다는 점을 정책 설계시 고려해야 한다.

둘째, 서비스 만족도와 서비스 이용의사와의 관계에 대한 분석에서 보여지듯 현재 제공되고 있는 사회서비스의 경우 높은 서비스 만족도가 그에 상응하는 서비스 이용의사로 연계되지 못할 가능성이 높다. 이러한 분석결과는 현재 진행되고 있는 사회복지

의 시장화 현상과 관련하여 시사하는 바가 크다. 즉, 서비스에 대한 만족도가 높다고 해서 그것이 바로 이용의사로 이어지는 가능성이 낮다는 것은 제공되는 서비스가 시장을 통해서 전달될 때 구매의사로 연결되지 못할 가능성이 크다는 점을 보여준다.

사회서비스의 시장화 전략에 대한 신중한 접근이 필요함을 보여주는 지점이다. 사회서비스의 생산과 소비를 시장화로 추진할 경우 서비스 욕구가 높음에도 불구하고 그것이 시장에서의 소비자 행동으로 나타나지 못할 가능성이 높으며, 이는 다시 사회서비스의 생산을 감소시키는 부정적인 영향을 미칠 가능성이 있다. 따라서 사회서비스의 생산과 소비문제를 어떠한 방식으로 풀어갈 것인지에 대한 정책적 고민이 요구된다.

셋째, 서비스 이용량에 대한 분석결과에서 사회적 지위와 소득수준이 높을수록 서비스 이용욕구가 높게 나타나고 있다는 점에서 사회서비스 확대시 보편적인 서비스 확대 전략이 요구된다. 과거의 빈곤계층이나 사회적 취약계층을 대상으로 한 선별적 복지에서 벗어난 중간 계층들이 이용할 수 있는 그리고 삶의 질에 직접 연관되는 서비스들을 개발해서 제공할 필요성이 있다.

다양한 분야에서 사회서비스 전자바우처 제도가 도입될 당시 정부에서는 사회서비스 확대의 필요성으로 보편적 복지의 확대를 제시하였으나 여전히 사회서비스는 선별적 복지를 통해서 일부 계층에게만 제공되고 있다. 사회적 지위나 소득수준이 높은 계층들이 사회서비스 이용에 대한 욕구가 높다는 점은 사회서비스 확대 필요성의 근거가 될 수 있다는 점에서 중요한 정책적 함의를 갖는다.

넷째, 사회서비스 정책 설계시 다양한 요인들을 고려할 필요가 있다. 서비스 유형(내용)에 따라 서비스 이용량의 결정에 유의미한 영향을 미치는 요인들이 달라지고 있다는 점에서 각각의 서비스가 가지는 특성을 고려한 서비스 설계가 요구된다. 서비스 내용에 따라 어떠한 계층이 이용할 것인지, 욕구가 있는 지역에서 서비스가 제공될 수 있는 서비스 기반이 구비되어 있는지 등에 대한 고려가 필요하다.



제5장

2013년도

사회서비스 공급 실태조사의 설계

- 제1절 사회서비스 산업의 분류 체계
- 제2절 사회서비스 공급 실태조사의 개요

제1절 사회서비스 산업의 분류체계

사회서비스 분야를 하나의 독립된 산업 분야로 구분하는 것은 아직 보편화된 현상은 아니다. 국제표준산업분류체계(ISIC, International Standard Industrial Classification)에서도 사회서비스를 하나의 독립적인 산업군으로 분류하지 않으며, 마찬가지로 한국표준산업분류(KSIC, Korea Standard Industrial Classification)에서도 사회서비스를 'O. 공공행정, 국방 및 사회보장 행정'의 하위범주로서 4분류 체계 내에 교육, 문화 및 관광, 환경, 보건 및 복지, 그리고 기타 사회서비스 관리 행정으로 세분류하여 사회서비스 관리 행정(O_8421)의 형태로 포함하고 있다. 사실 산업의 분류 범위가 국민계정에서 정의한 경제활동에 종사하고 있는 단위와 연동하여 설정되기 때문에, 하나의 독자적인 산업으로 분류되기 위해서는 해당 산업 활동이 국민경제활동에 충분한 정도의 영역을 차지하고 있어야 하며 유사한 성질로 묶일 수 있다는 전제가 가정되어야 한다. 최근 사회서비스에 대한 논의가 활발해지고, 동 분야에 대한 수요와 공급이 활발해지면서 다양한 산업부문에 흩어져 있는 사회서비스를 하나의 독립적 산업군으로 구축하여 정책 대상화하고자 이유도 여기에 있다.

사회서비스의 산업적 분류를 시도한 대표적 사례로 Browning & Singleman(1978)과 Elfring(1988)의 연구를 찾아볼 수 있다(강혜규, 2009에서 재인용). 전자의 경우, 서비스 제공이 담당하는 경제적 기능의 성격, 제공되는 시장의 성격, 그리고 서비스 제공의 주체 등 3가지 기준을 혼합적으로 적용하여 서비스를 유형화함으로써, 생산자서비스(producer services), 유통서비스(distributive services), 개인서비스(personal services) 및 사회서비스(social services)로 구분하였다. 경제적 기능 측면에서 생산자서비스와 유통서비스는 기업 활동을 지원하고 개인서비스와 사회서비스는 가계에 의해 직접 소비되며 가계의 욕구 충족에 기여한다고 보았다. 한편 시장과 서비스의 제공 주체 관점에서 생산자서비스와 유통서비스, 그리고 개인서비스가 시장을 통해 공급되는데 반해, 사회서비스는 주로 비시장 매커니즘을 통해 공급되는 것으로 분류하였다. 이와 같은

4가지 유형의 서비스 구분을 통해 중간투입 서비스의 개발, 삶의 질 제고에 대한 서비스의 기여, 가사서비스의 시장화(marketization) 등의 측면에서 중요한 추세의 파악이 가능하다는 점에서 Browning & Singleman(1978)의 연구는 서비스 구분의 유용성을 인정받았다. Elfring(1988)의 연구는 앞서 서비스 유형화의 분류 틀을 보다 세분화시켜 16개의 단위 서비스산업으로 재분류하고, 사회서비스에 정부(공공행정)서비스, 보건서비스, 교육서비스, 기타 사회서비스 등을 포함하였다(〈표 5-1-1〉 참조).

〈표 5-1-1〉 서비스산업의 분류의 사회서비스산업의 산업적 범위

산업 구분	Browning & Singleman(1978)	Elfring(1988)
생산자 서비스 (producer services)	· 은행 및 기타 금융서비스 · 법률서비스 · 보험 · 부동산 · 엔지니어링 및 건축서비스 · 회계 및 장부 정리 · 기타 사업서비스	· 사업 및 전문직 서비스 · 금융서비스 · 보험서비스 · 부동산서비스
유통서비스 (distributive services)	· 운수 및 보관 · 통신 · 도매 · 소매(요식업 제외)	· 소매 · 도매 · 운수서비스 · 통신
개인서비스 (personal services)	· 가사서비스 · 수리서비스 · 음식점 · 호텔 및 숙박 · 세탁업 · 이발 및 미용 · 여가서비스 · 기타	· 호텔, 바, 레스토랑 · 기타 개인서비스 · 여가, 오락, 문화서비스 · 가사서비스
사회서비스 (social services)	· 의료 및 건강 서비스 · 병원 · 교육 · 복지 및 종교 서비스 · 비영리법인 · 우편서비스 · 정부 · 기타 전문직 및 사회서비스	· 정부서비스 · 건강서비스 · 교육서비스 · 기타 사회서비스

자료: 강혜규 외(2009)에서 재인용.

보건복지부는 최근 사회서비스 관련하여 한국표준산업분류를 기반으로 관련 항목을 선정하여 사회서비스산업 특수 분류(Social Service Industrial Special Code)를 마련, 관련 산업의 정책 수립을 위한 기초 통계 작성의 수단으로 활용하도록 하였다(통계청, 2013.11). IT, 콘텐츠, 스포츠, 관광 등 특수 분류가 신설된 주요 유망 산업과 함께 주요 창조서비스 산업에 포함된 사회서비스의 위상 제고에 필요한 절차로 판단되는 본 결정은 향후 신규 사회서비스의 발굴과 사회서비스의 융복합 및 수요자 중심의 사회서비스 산업 활성화를 지원하기 위한 정책 수요에 부응하기 위해 필요하다는 판단에 따른 것이다.

사회서비스산업 특수 분류는 개정 사회보장기본법의 제 32조, 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제5조 등 관련 법적 근거를 바탕으로 사회보장기본법 상의 사회서비스가 갖는 7대 주요 서비스 영역에 따라 대분류를 구조화하고 있다. 즉, 돌봄, 상담, 재활, 시설의 이용 및 정보제공 등 사회서비스의 제공 유형별로 구성하되 다양한 분야의 사회서비스를 제공하는 사업체를 종합 사회서비스업으로 분류하는 등, 개정 사회보장기본법 상의 사회서비스산업에 속하는 사업을 한국표준산업분류(KSIC 9차 개정)에 부합되도록 8개의 대분류, 15개의 중분류, 그리고 44개의 소분류로 구성하고 있다. 8대 대분류는 〈표 5-1-2〉에, 이에 따른 사회서비스 특수분류와 한국표준산업분류(KSIC, 9차 개정) 연계표는 〈표 5-1-3〉에 제시하였다.

〈표 5-1-2〉 사회서비스산업 특수분류의 대분류 및 해당정의

대분류	정 의
종합 사회서비스업	돌봄·재활·상담 등 사회서비스를 포괄적으로 제공하는 복지시설·협회 등의 산업 활동
돌봄서비스업	의료 관리가 필요한 노인·장애인 요양 보호 및 단순 돌봄 대상자에 대한 가정·비거주·거주 시설보호 산업 활동
상담·재활서비스업	상담서비스와 재활을 위한 의료서비스 또는 발달재활서비스를 제공하는 산업 활동
건강지원 서비스업	재활서비스 외의 의료 등 보건서비스를 제공하는 산업 활동
교육 및 역량 개발 관련 사회서비스업	공교육을 통한 유아·청소년기의 신체·사회적 발달 지원 및 평생교육·직장교육 등을 통한 역량 개발 지원과 관련된 산업 활동
문화·체육 관련 시설 이용 및 지원 사회서비스업	문화·예술·체육 활동 관련 국공립예술단체, 미술관, 박물관 등 관련 단체·시설 및 문화·예술·체육 서비스와 관련된 산업 활동
사회 참여 지원 서비스업	피고용자를 파견하거나 중개·알선 등 고용지원서비스를 제공, 또는 직업재활 등을 통해 사회 참여를 지원하는 산업 활동
사회서비스 관련 행정	보건, 교육, 문화, 환경, 노동 등 사회서비스와 사회보장 관련 관리 기능을 수행하는 기관과 관련된 산업 활동

자료: 보건복지부 내부자료(2013).

〈표 5-1-3〉 사회서비스산업 특수분류 체계 및 한국표준산업분류(KSIC, 9차) 연계표

코드	항목명	KSIC 분류코드	KSIC 분류명	포함 품목
1. 종합 사회서비스업				
1-1	종합사회서비스 제공업			
1-1-1	종합 사회서비스 제공 사회복지시설	87299*	그 외 기타 비거주 복지 서비스업	상담소, 재가장기요양 기관 제외
1-1-2	종합 사회서비스 제공 협회 및 단체	94990*	그 외 기타 협회 및 단체	돌봄, 재활, 상담, 기타 사회공헌 활동
2. 돌봄서비스업				
2-1	요양 및 돌봄서비스업			
2-1-1	노인 요양 복지시설 운영업	87111	노인 요양 복지시설 운영업	
2-1-2	요양병원 운영업	861*	병원	요양병원
2-1-3	개인 간병인 및 유사 서비스업	96993	개인 간병인 및 유사 서비스업	
2-1-4	가정 내 돌봄 서비스 제공업	97000*	가정 내 고용활동	돌봄·간병
2-1-5	고용알선·인력공급을 통한 돌봄서비스 제공업	75110*	고용알선업	돌봄·간호·간병·산후조리
		75120*	인력공급업	인력 공급 및 고용 알선
2-1-6	보육시설 운영업	87210	보육시설 운영업	
2-1-7	재가장기요양기관 운영업	87299*	그 외 기타 비거주 복지 서비스업	재가장기요양기관
2-2	주거보호서비스업			
2-2-1	노인 양로 복지시설 운영업	87112	노인 양로 복지시설 운영업	
2-2-2	아동·청소년 거주 복지시설 운영업	87131*	아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업	아동·청소년 거주 복지시설
2-2-3	한부모·가정폭력 피해자 등 거주 복지시설 운영업	87131*	아동 및 부녀자 거주 복지시설 운영업	한부모·가정폭력·성폭력 피해자 거주 복지시설
2-2-4	장애인 거주 복지시설 운영업	8712	심신장애인 거주 복지시설 운영업	
2-2-9	그 외 거주 복지시설 운영업	87139	그 외 기타 거주 복지시설 운영업	
3. 상담·재활서비스업				
3-1	상담·재활서비스 의료업			
3-1-1	상담서비스 병·의원업	861*	병원	정신과
		862*	의원	
3-1-2	재활서비스 병·의원업	861*	병원	재활치료, 물리치료
		862*	의원	
		86902*	유사의료업	

코드	항목명	KSIC 분류코드	KSIC 분류명	포함 품목
3-2	상담 및 재활서비스업			
3-2-1	상담서비스업	85701*	교육 관련 자문 및 평가업	상담 및 심리검사 관련 기관
		85699*	그 외 기타 분류 안된 교육기관	
		87299*	그 외 기타 비거주 복지 서비스업	
3-2-2	상담 외 심리치료·발달재활서비스업	85701*	교육 관련 자문 및 평가업	놀이·미술·음악·인지· 행동치료 관련 기관
		85699*	그 외 기타 분류 안된 교육기관	
		86902*	유사의료업	
4. 건강지원 서비스업				
4-1	보건의료서비스 제공 병의원			
4-1-1	병원	861*	병원	요양병원, 정신과, 물리 재활치료 관련 병원 제외
4-1-2	의원	862*	의원	정신과, 물리·재활치료 관련 의원 제외
4-2	공공보건 및 기타 보건업			
4-2-1	공중 보건 의료업	863	공중 보건 의료업	
4-2-9	그 외 기타 보건업	869*	그외 기타 보건업	재활·물리치료 심리치료·발달재활 서비스업 제외
5. 교육 및 역량 개발 관련 사회서비스업				
5-1	교육 관련 서비스업			
5-1-1	초등 교육기관	851	초등 교육기관	
5-1-2	중등 교육기관	852	중등 교육기관	
5-1-3	고등 교육기관	853	고등 교육기관	
5-1-4	특수학교, 외국인학교 및 대안학교	854	특수학교, 외국인학교 및 대안학교	
5-2	역량개발 관련 서비스업			
5-2-1	사회교육시설	85630	사회교육시설	
5-2-2	직원훈련기관	85640	직원훈련기관	
5-2-9	그 외 분류안된 역량개발 관련 서비스업	85699*	그 외 기타 분류안된 교육기관	아동·성인 역량 개발
6. 문화·체육 관련 시설 이용의 지원 서비스업				
6-1	문화 관련 사회서비스업			
6-1-1	도서관, 사적지 및 유사 여가 관련 서비스업	902*	도서관, 사적지 및 유사 여가 관련 서비스업	독서실 운영업 제외
6-1-2	창작 및 예술관련	901*	창작 및 예술관련 서비스업	국·공립 공연시설 및

코드	항목명	KSIC 분류코드	KSIC 분류명	포함 품목
	공공서비스업			예술단체
6-2	체육 활동 관련 사회서비스업			
6-2-1	스포츠시설 이용 지원 서비스업	9113*	기타 스포츠시설 운영업	국·공립 시설
6-2-2	체육 공원 이용 지원 서비스업	91292	체육공원 및 유사 공원 운영업	
7. 사회 참여 지원 서비스업				
7-1	고용지원서비스업			
7-1-1	인력공급 및 고용알선업	75110*	고용알선업	돌봄·돌봄·간호·간병·산후조리 외의 인력 공급 및 고용 알선
		75120*	인력공급업	
7-1-2	직업재활 서비스업	87291	직업재활원 운영업	
7-1-3	직업훈련원	85659	기타 기술 및 직업훈련기관	
7-2	사회봉사 등 참여지원업			
7-2-0	사회봉사 참여지원업	94990*	기타 협회 및 단체	자원봉사 단체
8. 사회서비스 관련 행정				
8-1	사회서비스 관리 행정			
8-1-1	교육 행정	84211	교육 행정	
8-1-2	문화 및 관광 행정	84212	문화 및 관광 행정	
8-1-3	환경 행정	84213	환경 행정	
8-1-4	보건 및 복지 행정	84214	보건 및 복지 행정	
8-1-5	노동 행정	84221	노동 행정	
8-1-9	기타 사회서비스 관리 행정	84219	기타 사회서비스 관리 행정	
8-2	사회보장 행정			
8-2-0	사회보장 행정	84500	사회보장행정	

주: 한국표준산업분류(KSIC) 분류코드에서 *가 표시된 항목은 해당 분류 중 일부 항목만 포함된다는 의미임.
 자료: 보건복지부(2013). 내부자료.

제2절 사회서비스 공급 실태조사의 개요

1. 조사의 준비

2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사의 사회서비스 제공기관 및 사업체를 대상으로 한 공급 실태조사를 위해 한국보건사회연구원의 연구진에 의해 조사표가 개발되었다. 본 조사표의 설계는 수요 실태조사와 마찬가지로 사회서비스 정책 수립은 물론, 관련 인프라의 보강과 개발을 위한 기초 통계 구축을 위한 중장기적 자료의 집적·관리를 고려하여 이루어졌다. 특히, 사회서비스 공급 현황을 입체적으로 진단하는 동시에 제공 여건의 동태적 변화를 포착하는 데 착안하여 서비스 제공 현황을 파악하고 고용 실태, 재정 상황 등을 파악하는 데 주안점을 두었다. 다만, 앞서 공급 판도의 시계열적 변화를 포착하기 위해 2009년도 「사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안 연구—사회복지서비스사업체를 중심으로(강혜규 외, 2009)」의 조사범위와 조사항목을 염두에 두고 조사가 준비되었다.

사회서비스 사업체 조사대상은 2012년 1월1일부터 12월31일까지 1년간 사업을 영위하고 사회서비스 활동을 수행하는 종사자 1인 이상의 사업체를 대상으로 하였으며, 기관이나 사업체 대표자 또는 기관사업체 운영 현황에 대해 조사표 내용에 대해 성실하게 응답할 수 있는 사람을 직접 조사에 참여할 수 있도록 하였다. 조사원 교육을 완료한 전문조사원에 의한 면접조사를 원칙으로 하였으나, 사업체 운영 사정상 대면 조사가 불가능한 경우, 조사원이 조사표 기입 방법을 상세히 설명하고 추후 약속된 기일에 조사표를 회수하는 방식을 병행하여 조사를 진행하였다. 조사표 에디팅 과정에서 확인을 요하는 문항을 발견한 경우 응답자와 재차 확인이 가능하도록 연락처를 확보하였다.

2. 조사대상과 표본설계

본 실태조사는 최근 사회서비스 정책의 역동적 변화와 그 영향으로 일상생활에서 나타나고 있는 서비스 욕구를 서비스의 전달과정에서 다양한 형태로 수용하고 있는 광의의 사회서비스 제공 주체들을 포괄하고자 하였다. 그러나 사회서비스 부문에서 주요 서비스 영역으로 자리 잡고 있는 보건의료 및 교육서비스 서비스 영역은 본 조사에서

제외하였고, 관련 실태 파악이 상대적으로 미진한 사회복지서비스 부문을 중심으로 한 유관부문에 초점을 두고 있음을 미리 밝혀 두는 바이다. 앞서의 수요 실태조사와 함께 통계청에서 “2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사-사회서비스 사업체용”로 통계승인을 받았다. 통계청 승인은 보건복지부가 작성기관인 작성주기 2년의 일반조사통계로 2009년, 2011년에 이어 2013년 9월 승인번호 제11778호로 확보한 것이다.

다음 표본설계에서 보다 상세한 설명이 제시되었으나, 본 공급조사의 범위는 한국표준산업분류(KSIC, 9차 개정)를 기준으로 Q영역: 사회복지서비스업 전체와 M영역: 전문 과학 기술 서비스업의 일부, N영역: 사업시설 관리 및 사업 지원 서비스업의 일부, P영역: 교육 서비스업의 일부, S영역: 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인서비스업의 일부 업체를 대상으로 이루어졌다. 전체 표본 중에서 사회서비스 일반 사업체 1,242 표본에 대해서는 연구진이 설계한 조사표를 기초로 사전 훈련된 전문 조사원이 조사대상 사회서비스 기관 또는 사업체를 직접 방문하는 직접 면접조사로 방식으로 실시하였다. 나머지 Q영역: 사회복지서비스업을 수행하는 2,500표본에 대해서는 온라인 조사방법을 활용하였다. 온라인 조사가 지연되면서 조사기간은 9월 16일부터 약 60일간이 소요되었다.

가. 모집단의 구성

모집단 구성은 한국표준산업분류(KSIC, 9차 개정) M영역: 전문 과학 기술 서비스업의 일부, N영역: 사업시설 관리 및 사업 지원 서비스업의 일부, P영역: 교육서비스업의 일부, S영역: 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인서비스업의 일부 등 사회복지서비스업을 제공할 개연성 내지 가능성이 상대적으로 높은 사업체로 구성하였다. 이에 따라, Q영역: 사회복지서비스업의 경우, 보건복지부 소관 사업체 목록을 해당 부서의 협조를 통해 사회복지시설정보시스템으로부터 시설목록을 직접 입수하여 모집단 사업체를 별도로 구성하였다. 대상 사업체는 보건복지부 소관 법령에 근거하여 설치된 시설들로 2012~13년에 발간된 사회복지시설 관리 안내 및 각 사업별 안내를 통해 복지부 소관 사업체를 파악하였고, 관련 서비스의 해당 사업과를 통해 최신 사업체 명부 등을 입수하였다. 노인장기요양시설은 국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지에 게재된 전국장기요양기관 정보를 통해 시설 목록을, 사회서비스 바우처사업 기관은 한국보건복지정보개발원의 사업체 목록을 통해 파악하였다.

〈표 5-2-1〉 사회서비스 공급 실태조사 모집단 구성표

조사영역	사업체 목록	부차 모집단 분류	
Q영역(전체): 사회복지서비스업	사회복지시설정보시스템 보건복지부 사업과 시설목록 전국장기요양기관 홈페이지	생활시설 (아동)(노인) (장애인)(정신보건)	이용시설 (아동)(노인)(장애인) (정신보건)(지역복합서비스) (바우처기관)
		어린이집(보육시설), 노인장기요양시설	
M영역(일부): 전문 과학 기술 서비스업	전국사업체기초통계조사 목록 (통계청)	기타법무관련서비스업 세무사업	
N영역(일부): 사업시설 관리 및 사업 지원 서비스업	전국사업체기초통계조사 목록 (통계청)	고용알선업	
P영역(일부): 교육서비스업	전국사업체기초통계조사 목록 (통계청)	특수학교	
		사회교육시설	
		기타 기술 및 직업훈련학원 교육관련자문및평가업	
S영역(일부): 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인서비스업	전국사업체기초통계조사 목록 (통계청)	기타 시민운동단체	
		개인간병 및 유사서비스업	

나. 표본규모 및 추정 방식

통계청 전국사업체기초통계조사 목록을 사용하는 일반 사업체 조사(KSIC, 9차 개정 중 M, N, P, S의 일부 영역)에서 부차모집단은 기타법무관련 서비스업, 세무사업을 비롯하여, 고용알선업, 특수학교, 사회 교육시설, 기타기술 및 직업훈련학원, 교육관련 자문 및 평가업, 기타 시민운동단체, 개인간병 및 유사서비스업 등 9개 분야로 선정하였다. 산업별 종사자규모 층내에서 종사자수를 1~9명, 10~49명, 50~99명, 100~299명, 그리고 300명 이상으로 정렬 후 계통 추출하였는데, 총 종사자수에 대한 허용오차 $\pm 7\%$ 이내로 하였다. 95% 신뢰구간 하에서 모집단 총계의 목표허용 오차에 대한 표본의 크기에 대한 산출식은 다음과 같다.

$$n = \frac{\sum_{h=1}^L \frac{N_h^2 S_h^2}{a_h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^L N_h S_h^2} \quad 17)$$

〈표 5-2-2〉 통계청 전국사업체기초통계조사 표본의 규모 산정 기준

사업체기초통계 조사 (M, N, P, S 영역)		모집단 수	총 표본 수	전수층	표본층
사업체기초통계 조사 M	기타법무관련서비스업	1,823	101	1	100
	세무사업	8,362	153	2	151
사업체기초통계 조사 N	고용알선업	6,326	235	12	223
사업체기초통계 조사 P	특수학교	154	75	65	10
	사회교육시설	2,061	147	15	132
	기타 기술 및 직업훈련학원	6,307	336	10	326
	교육관련자문및평가업	561	78	9	69
사업체기초통계 조사 S	기타 시민운동단체	1,004	78	76	2
	개인간병 및 유사서비스업	2,409	260	31	229
총합		28,737	1,463	221	1,242

보건복지부 소관시설의 부차모집단 구성은 크게 생활시설군과 이용시설군으로 구분하고, 이용시설 가운데 신규 사업이 크게 확대되고 있어 산업화 가능성이 상대적으로 사업체군을 다시 구분하였는데, 적정 표본의 크기를 확보하기 위하여 사회복지 생활시설 전체 시설의 5%~10%를 할당하고, 이용시설의 경우에는 5%~20%까지 할당하였다. 또한 사회복지 이용시설 중 정신보건서비스 제공시설이나 지역복합서비스 등 사회복지 서비스의 산업화 가능성이 큰 사업체를 선별하여 30% 할당하여 시설 세분류별, 지역별 셀 내의 시설을 정렬 후 계통 추출하였다. 한편, 부차모집단이 여러 세분류로 구성되어 있는 경우 세분류별 고른 추출을 위해 부차모집단에 할당된 표본수를 세분류별로 제곱근비례배분한 값을 참고하여 세분류별로 표본을 할당 배분하였는데, 부차모집단별 최종 표본규모 2,500개소의 구성은 다음 〈표 5-2-3〉 과 같다.¹⁸⁾

17) N_h : 종사자 규모 h의 부모집단 크기 S_h : 종사자규모 h의 모표준편차

$$B = 1.96 * \sqrt{\widehat{Var}(N \overline{y_{st}})} \quad L : \text{상용종사자규모의 수}$$

$$N : \text{모집단 크기} \quad D = \frac{B^2}{1.96^2 N^2} \quad a_h = \frac{N_h S_h}{\sum_{h=1}^L N_h S_h}$$

18) 표본 추정식은 다음과 같음.

$$\text{-표본평균 } \overline{y_{st}} = \sum_{h=1}^L w_h \overline{y_h}$$

$$\text{-표본분산 } \widehat{V}(\overline{y_{st}}) = \sum_{h=1}^L w_h^2 \frac{N_h - n_h}{n_h} \frac{s_h^2}{n_h} \quad \text{여기에서 } s_h^2 = \frac{1}{n_h - 1} \sum_{i=1}^{n_h} (y_{hi} - \overline{y_h})^2$$

$$w_h : \text{층 h에 대한 가중치} \quad N_h : \text{층 h의 부모집단 크기}$$

〈표 5-2-3〉 2013년도 사회서비스 공급 실태조사 Q영역 부차모집단별 최종 표본규모

보건복지부 소관 Q영역: 사회복지서비스업 모집단의 부차 모집단		모집단 사업체 수	최종 표본규모
생활시설(아동)	아동양육시설 외 2개 분류	773	81
생활시설(노인)	양로시설 외 3개 분류	382	47
	노인요양시설 외 1개 분류	4,411	153
생활시설(장애인)	장애유형별 생활시설 외 3개 분류	595	61
생활시설(정신보건 등)	사회복지시설 외 1개 분류	188	31
이용시설(아동)	지역아동센터 외 3개 분류	4,110	193
이용시설(노인)	노인보호전문기관	19	8
	복합노인복지시설	13	6
	재가노인복지시설	1,726	147
이용시설(장애인)	장애인직업활동시설 외 4개 분류	192	10
	장애인주간보호시설 외 1개 분류	1,825	76
	장애인체육시설 외 3개 분류	232	16
	중증장애인자립생활지원센터	26	26
이용시설(정신보건 등)	정신보건센터 외 2개 분류	64	20
이용시설(지역복합서비스)	자활센터	261	81
	종합사회복지관	415	110
	노인복지관	270	84
	장애인복지관	216	75
	정신질환자종합시설	15	15
이용시설(바우처 공급기관)	가사간병방문	283	55
	노인돌봄종합서비스	707	86
	산모신생아도우미	231	49
	장애아동가족지원	1,208	113
	장애인활동지원	845	94
	지역사회서비스투자	1,918	143
보육시설	어린이집	43,579	385
노인장기요양시설	재가 외 1개 분류	23,887	335
전 체		88,391	2,500

3. 조사의 진행

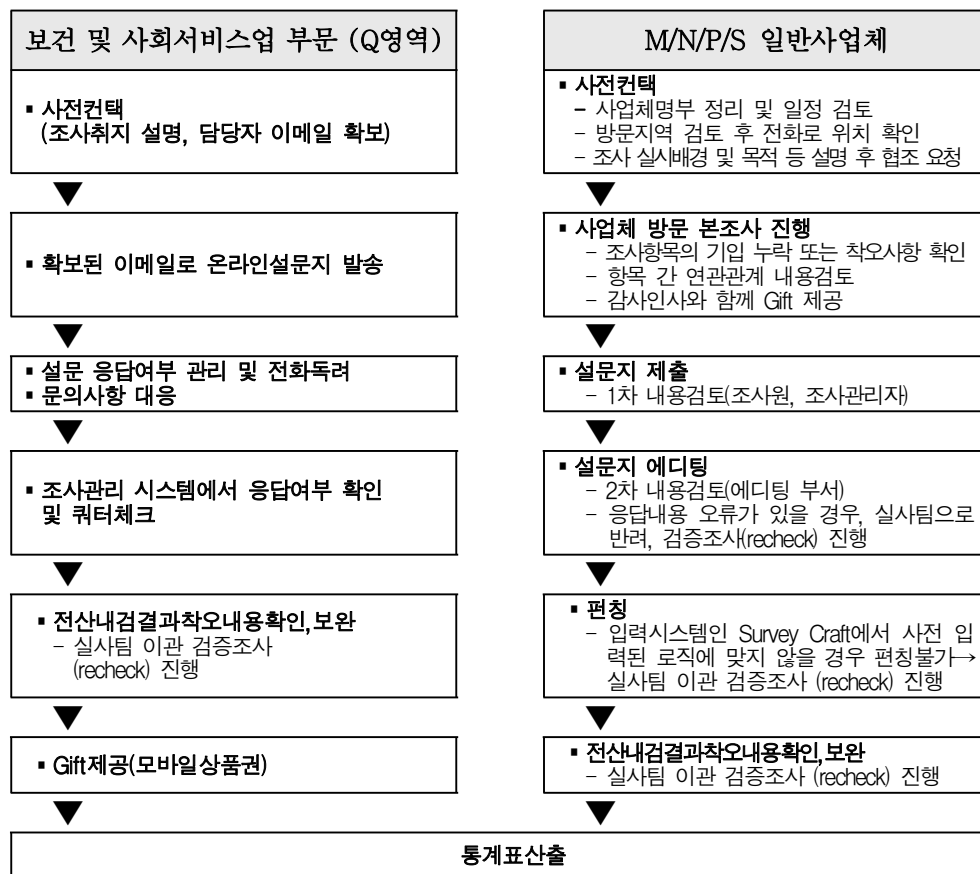
공급 실태조사 중 보건복지부 소관 보건 및 사회복지서비스업 부문(KSIC 한국표준산업대분류 기준 Q영역의 사회복지서비스 시설)에 해당되는 사업체의 경우 자계식 온라인 조사로 진행되었으며, 통계청 전국사업체기초통계조사 목록을 사용하는 일반 사업체

$$\begin{aligned}
 & n_h : \text{층 } h \text{에 대한 표본 크기} & \bar{y}_h : \text{층 } h \text{의 표본평균} \\
 & \text{—표본평균에 대한 허용오차} & \pm t_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\hat{V}(y_{st})} \\
 & \text{—변동계수} & \frac{\sqrt{\hat{V}(y_{st})}}{\bar{y}_{st}} * 100(\%)
 \end{aligned}$$

(KSIC, 9차 개정 중 M, N, P, S의 일부 영역)는 방문면접조사를 실시하였다. 조사는 2013년 8월 29일 ~ 11월 1일까지 진행되었다.

보건 및 사회서비스업 부문 조사(Q영역)는 온라인설문지 발송을 위한 조사대상자의 이메일 주소 확보 및 사전안내를 위해 사전 전화컨택을 진행하였으며, 일반 사업체를 대상으로 하는 공급조사는 현장 방문 조사를 원칙으로 하였다. 일반 사업체 중 사업체 스스로의 편의를 위해 이메일, 팩스 등의 방법으로 조사 응답을 요청할 경우, 면접원은 응답자로 하여금 충분히 응답이 가능하도록 응답요령을 인지시킨 후 조사표를 유치시키고 조사 완료 시점에 재방문, 수거하는 등 유치조사를 일부 병행하였다.

[그림 5-2-1] 공급 부문 조사 진행 과정





제6장

사회서비스사업체의 공급 실태 분석 결과

제1절 사회서비스 사업체 기본 현황

제2절 서비스 제공 대상 및 주요 서비스 내용

제3절 사업체 재정 현황

6

사회서비스 사업체의 공급 실태 분석 결과 < <

제1절 사회서비스 사업체 기본 현황

앞서 본 연구의 목적에서 밝힌 바와 같이 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사에서 공급 조사의 경우, 사회서비스 사업체의 시설운영 현황을 면밀하게 살펴봄으로써 서비스 공급 구조를 입체적으로 조명하고, 공급 지형의 동태적 변화를 포착하여 관련 정책 추진의 근거자료를 확보하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 총 3,394개 사회서비스 사업체의 조사결과가 분석에 포함되었다. 분석대상 사업체는 복지부 소관시설 2,091개소, 통계청 사업체기초통계조사에서 표집한 일반사업체 1,303개소가 포함되었다.

이후 전개되는 사회서비스 공급기관의 상세 분석 과정에서 분석대상 사업체 구분은 3단계 시설 유형화 구분틀을 일관되게 적용하였음을 미리 밝혀 둔다. 즉, 1단계는 조사대상 사업체의 모집단 특성에 따라 보건복지부 소관 시설과 통계청 사업체 기초통계 조사의 유관시설로 구분하였고, 2단계에서 보건복지부 소관시설의 서비스 특성에 따라 생활시설과 이용시설로 구분하였다. 2단계 유형화 구분 틀에 따라서 분석대상 사업체 수를 살펴보면, 생활시설 524개소, 이용시설 1,567개소, 그리고 사업체 기초통계 조사의 유관시설 중 일반 사업체 1,303개소이다.

분석대상 사업체에 대해 세부 시설 유형별 분석이 필요한 경우, 3단계 시설 유형화 틀을 적용하여 보건복지부 소관시설의 경우, 서비스 제공 대상자에 따라 생활시설은 아동, 노인, 장애인, 정신보건서비스 등 4개 시설로 구분하였다. 이용시설의 경우 생활시설에 적용된 대상별 분류 이외에 지역복합서비스 제공기관, 사회서비스전자바우처 사업 수행기관, 보육시설, 노인장기요양시설 등을 추가하여 8개 시설로 구분하여 비교하였다. 마지막으로 일반사업체의 경우, 당초 한국표준산업분류 상의 표본 특성을 고려한 서비스 제공기관 유형화 분류기준에 따라 법무관련 서비스업(M), 세무사업(M), 고용알선업(N), 특수학교 50개소(P), 사회교육시설(P), 교육자문 및 평가업(P), 기술 및 직업훈련학원(P), 시민운동단체(S), 개인간병 및 유사서비스업(S) 등으로 구분하여

사업체 특성별 비교가 가능하도록 하였다. 각 세부 시설 유형별로 분석에 포함된 조사 사업체 수는 다음과 같다. 생활시설은 주요 서비스 대상별로 아동 생활시설 106개소, 노인 생활시설 273개소, 장애인 생활시설 103개소, 정신보건 등 관련 생활시설은 42개소이다. 이용시설은 아동 이용시설 294개소, 노인 이용시설 132개소, 장애인 이용시설 206개소, 정신보건서비스 등 관련 이용시설 22개소, 지역복합서비스 제공시설 214개소, 사회서비스전자바우처 수행 사업체 363개소, 보육시설 234개소와 함께 노인장기요양시설 102개소 등이 포함되었다.

일반 사업체 가운데에서 사회서비스 공급기관의 동태적 변화 포착의 기준 시점으로 활용하고 있는 2009년도 「사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안 연구-사회복지서비스 사업체를 중심으로(강혜규 외, 2009)」의 조사와 달리, 2013년도 공급조사에는 한국표준산업분류 상의 전문과학기술서비스업(M)의 일부 영역이 추가되어, 법무관련 서비스업 68개소, 세무사업 188개소를 분석 대상으로 포함하였다. 그 밖에 고용 알선업 214개소, 특수학교 50개소, 사회교육시설 357개소, 교육자문 및 평가업 51개소 그리고 기술 및 직업훈련학원 130개소가 추가되었으며, 시민운동단체 188개소, 개인 간병 및 유사서비스업 57개소가 등이 분석에 포함되었다.¹⁹⁾ 분석 과정에서 표집이 부적절한 일부 기관과 조사 결과의 응답 내용이 불성실하거나 부적절한 경우 각 문항별 분석에서 제외하였다.²⁰⁾

19) 이후 동 보고서는 “2009년도 공급 실태보고서”로 축약하여 통칭하였음.

20) 조사결과 에디팅 과정에서 입력의 오류 및 문항 간 논리적인 연계를 점검한 바, 조사 전체의 응답은 충실하게 이루어졌으나 문항별로 이상치(극단치)나 문항 간 교차 점검에서 문제가 발견된 경우 각 항목별로 오류로 판단된 사례는 제외하고 분석하였음.

〈표 6-1-1〉 사회서비스 공급실태 분석 대상 사업체 현황 비교(2009 vs 2013)

(단위: 개소, %)

사업체유형		세부 사업체유형 ²⁾	2009년 실태조사		2013년 실태조사	
			사업체 수	비율	사업체 수	비율
복지부 소관시설	생활 시설	생활시설: 아동	110	19.3	106	20.2
		생활시설: 청소년	20	3.5	—	—
		생활시설: 노인	213	37.4	273	52.1
		생활시설: 장애인	83	14.6	103	19.7
		생활시설: 정신보건 등	70	12.3	42	8.0
		생활시설: 가족	73	12.8	—	—
		소 계	569	100.0 (13.7)	524	100.0 (15.4)
	이용 시설	이용시설: 아동	464	15.8	294	18.8
		이용시설: 청소년	178	6.1	—	—
		이용시설: 노인	494	16.8	132	8.4
		이용시설: 가족	40	1.4	—	—
		이용시설: 장애인	231	7.9	206	13.1
		이용시설: 정신보건 등	42	1.4	22	1.4
		이용시설: 지역복합서비스	307	10.5	214	13.7
		이용시설: 바우처	335	11.4	363	23.2
		보육시설	441	15.0	234	14.9
		노인장기요양시설	404	13.8	102	6.5
		소 계	2,936	100.0 (70.7)	1,567	100.0 (46.2)
		통계청 전국 사업체 기초 통계 조사의 유관시설 ²⁾	일반 사업체	M: 법무관련서비스업	—	—
M: 세무사업	—			—	188	14.4
N: 고용알선업	103			16.0	214	16.4
P: 특수학교	84			13.0	50	3.8
P: 사회교육시설	216			33.5	357	27.4
P: 기술및직업훈련학원	—			—	130	10.0
P: 교육자문및평가업	85			13.2	51	3.9
S: 시민운동단체	38			5.9	188	14.4
S: 개인간병및유사서비스업	119			18.4	57	4.4
소 계	645			100.0 (15.5)	1,303	100.0 (38.4)
전체 사업체 수 ¹⁾			4,150	(100.0)	3,394	(100.0)

주: 1) 2009년도는 조사표본 4,290개소 중 조사완료 후 분석에 포함된 사업체의 수, 2013년도의 조사표본 3,742개소 중 조사완료 후 분석에 포함된 사업체의 수입. 한편 각 소계의 괄호 안 비율은 전체 응답사례 수 대비 소계 유형별 시설 분포의 비율임.

2) 세부 사업체유형 구분에 대한 근거는 〈표 5-2-3〉의 “세세분류 (5-digit)”를 참고하기 바람.

3) 통계청 「전국 사업체 기초통계조사」 유관시설의 “일반 사업체”는 한국표준산업분류(제9차 개정)의 M.전문, 과학 및 기술 서비스업, N.사업시설관리 및 사업지원서비스업, P.교육서비스업, S.협회 및 단체, 수리 및 기타 서비스업 영역 중 사회복지서비스 사업 실시 가능성이 있다고 판단되는 사업체들로 구성함(2009년 보고서에서는 “관련시설”로 구분하였음).

1. 사업체 창설시기

우선 사업체의 창설년도를 파악하여 유형별 사회서비스 사업체의 신설 현황을 살펴 보고자 한다. 사업 활동 시작 시기는 사업자등록증에 있는 설립년월을 참고하여 기입 하였으며, 주요업종이나 조직형태, 대표자가 변경되었을 경우 변경한 때를 창설년월로 간주하였다. 지사, 지점, 분소, 출장소 등은 본사(점)의 창설시기가 아닌 해당 지점의 영업 개시 시점으로 파악하였다.

조사 결과, <표 6-1-2> 와 같이 전체 사업체 3,394개소 중 2012년에 창설된 시설은 4.4%, 2011년 9.0%, 2010년 9.5%, 2009년 10.3%, 2005년~2008년 27%, 2000~2004년 17.5%, 2000년 이전은 20.0%로서, 33.2%가 2009년 이후에 창설된 것으로 나타나 신규 사업체의 신설이 지속적으로 이루어져왔음을 확인할 수 있다.

시설 유형별로 확인해보면, 최근 3년간(2009년 이후) 신설된 시설은 조사에 참여한 전체 생활시설 대비 32.7%, 이용시설 대비 31.4%, 일반사업체 대비 35.5%로 나타나 유형에 관계없이 전체 시설의 30% 가량이 신생시설임을 확인할 수 있었다. 신규 사업체의 진입은 2004년 이후 주춤하다가 사회서비스 바우처 사업이 본격화되었던 2007년에 이르러 증가하는 경향을 보이거나, 2010년 이후로는 다시 신규 설치 시설 비율이 줄어드는 경향을 보였다. 이러한 경향성은 특히 일반사업체에서 뚜렷하게 나타나는데, 일반사업체의 1.9%만이 2012년에 설치된 것으로 나타나 생활시설(6.7%), 이용시설(5.7%)과의 차이를 보인다.

<표 6-1-2> 사업체 창설 시기: 전체 사업체

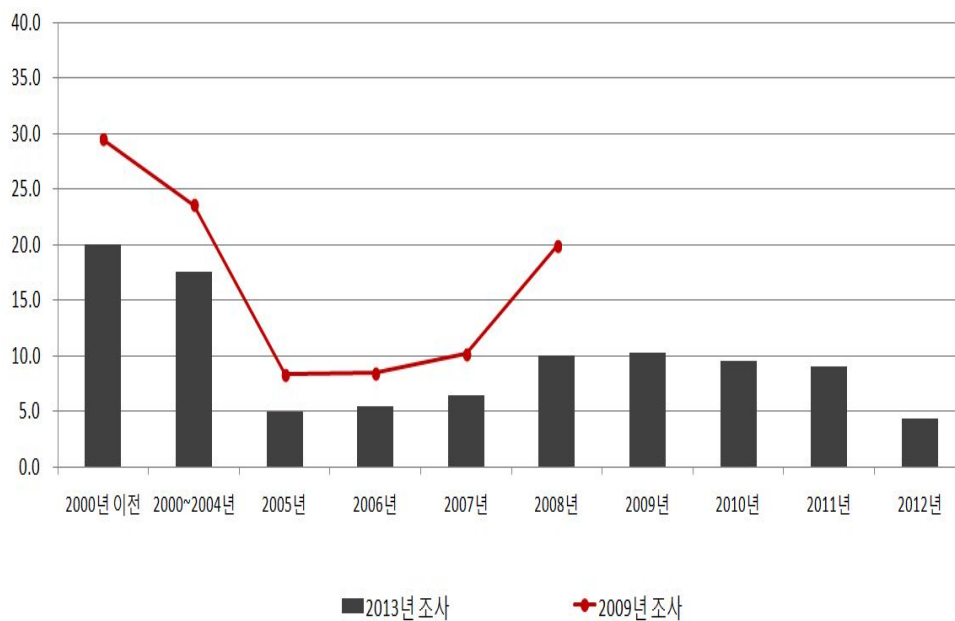
(단위: %, 개소)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
2000년 이전	29.5	20.0	42.0	25.8	24.7	15.8	40.3	22.7
2000.1 ~ 2004.12	23.6	17.5	20.4	11.8	23.7	22.0	25.9	14.4
2005.1 ~ 2005.12	8.3	5.0	6.7	4.6	8.7	6.5	8.1	3.4
2006.1 ~ 2006.12	8.5	5.5	7.7	7.8	8.3	5.7	9.9	4.2
2007.1 ~ 2007.12	10.2	6.5	9.8	5.0	10.2	8.5	10.7	4.8
2008.1 ~ 2008.12	19.9	10.0	13.4	9.7	24.4	7.7	5.1	13.0

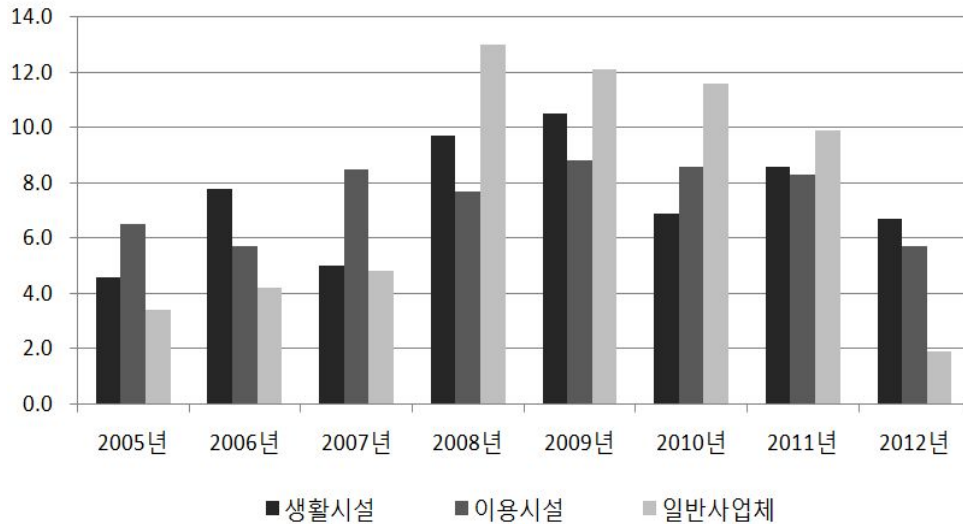
	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
	2009.1 ~ 2009.12	—	10.3	—	10.5	—	8.8	—
2010.1 ~ 2010.12	—	9.5	—	6.9	—	8.6	—	11.6
2011.1 ~ 2011.12	—	9.0	—	8.6	—	8.3	—	9.9
2012.1 ~ 2012.12	—	4.4	—	6.7	—	5.7	—	1.9
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

주: 괄호 안은 응답사업체 개소 수임.

[그림 6-1-1] 사회서비스 사업체의 창설시기 분포 비교: 2009년 vs 2013년



[그림 6-1-2] 사회서비스 사업체의 창설시기 분포 비교(전체 사업체)



사업체의 창설시기를 사업체 유형별로 비교해보면, 우선 생활시설의 경우 세부 유형에 관계없이 전 영역에서 2000년대 이전에 설치된 시설의 비중이 높게 나타났으며, 2005년 이후의 신규시설 설치비율은 10% 내외의 낮은 수준을 기록하였다.

시설보호에서 가정보호로 정책기조가 변화함에 따라 아동 생활시설의 경우 2000년대 이전에 설치된 시설이 전체 응답 사업체의 절반가량(49.1%)을 차지하고 있는 반면 2010년 이후의 신규시설은 약 7%로 나타나 신규진입 시설 비율이 활발하지 못한 영역이라 할 수 있다. 장애인 시설 역시 2000년 이전의 시설 설치비율이 35%였으나 2010년 이후에는 5% 미만의 신규시설만이 설치되었음이 확인되었다. 반면 노인 생활시설의 경우 2008년 이후 10%를 상회하는 높은 수준의 신규시설 설치가 이루어졌음이 확인되었는데, 이는 2007년 노인장기요양법 제정에 따른 노인 관련 시설의 신규진입이 활발히 이루어지고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다.

〈표 6-1-3〉 사업체 창설 시기: 생활시설

(단위: %, 개소)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체	아동	노인	장애인	정신보건등
2000년 이전	25.8	49.1	11.7	35.0	35.7
2000.1 ~ 2004.12	11.8	10.4	10.6	18.4	7.1
2005.1 ~ 2005.12	4.6	5.7	2.2	5.8	14.3
2006.1 ~ 2006.12	7.8	9.4	5.5	12.6	7.1
2007.1 ~ 2007.12	5.0	2.8	5.5	6.8	2.4
2008.1 ~ 2008.12	9.7	5.7	11.4	8.7	11.9
2009.1 ~ 2009.12	10.5	9.4	13.2	6.8	4.8
2010.1 ~ 2010.12	6.9	0.9	11.7	2.9	—
2011.1 ~ 2011.12	8.6	3.8	12.8	1.9	9.5
2012.1 ~ 2012.12	6.7	2.8	10.6	—	7.1
계	100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

주: 괄호 안은 응답사업체 개소 수입.

다음으로는 이용시설의 세부 유형별 창설 시기를 비교한 결과를 제시하였다. 이용시설은 앞서 살펴본 생활시설과는 달리 2000년대 초반(2000년 1월~2004년 12월) 신규 진입이 비교적 활발하게 이루어졌음이 확인되었는데, 정신보건시설의 경우 응답기관의 54.5%, 지역복합서비스의 34.6%가 해당 기간이 창설된 것으로 나타났다.

2000년대 초반 이후에 주춤하던 신규 사업체 진입 비율은 사회서비스전자바우처 사업과 노인장기요양서비스 실시 등 다양한 사회서비스 영역의 제도화가 이루어진 2007년 무렵을 기점으로 신규 설치 비율이 상승하고 있음이 확인되었다. 노인장기요양시설의 약 70%, 바우처 시설의 약 50%, 노인 이용시설의 약 40%가 2008년 이후 설치된 것으로 나타났다. 보육서비스 확대에 따른 보육시설 설치 역시 2010년 이후 확대된 것으로 확인되었다.

〈표 6-1-4〉 사업체 창설 시기: 이용시설

(단위: %, 개소)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체	아동	노인	장애인	정신 보건등	지역 복합	마우처	보육	장기 요양
2000년 이전	15.8	6.1	9.8	17.0	—	39.3	10.2	23.9	4.9
2000.1 ~ 2004.12	22.0	18.0	19.7	25.2	54.5	34.6	19.3	21.4	6.9
2005.1 ~ 2005.12	6.5	16.3	8.3	6.8	9.1	1.9	4.4	2.6	1.0
2006.1 ~ 2006.12	5.7	9.5	6.8	8.3	—	3.3	4.1	3.8	4.9
2007.1 ~ 2007.12	8.5	15.6	6.1	8.7	4.5	5.1	9.6	4.7	2.9
2008.1 ~ 2008.12	7.7	8.2	12.1	5.8	4.5	2.8	9.9	5.6	12.7
2009.1 ~ 2009.12	8.8	7.1	7.6	6.3	9.1	2.8	14.0	4.7	23.5
2010.1 ~ 2010.12	8.6	6.1	12.1	7.3	—	2.3	11.3	8.5	18.6
2011.1 ~ 2011.12	8.3	5.8	11.4	8.7	4.5	3.7	10.2	10.7	8.8
2012.1 ~ 2012.12	5.7	5.1	1.5	4.9	9.1	1.4	5.8	11.1	10.8
계	100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

주: 괄호 안은 응답사업체 개소 수임.

일반사업체의 경우 특수학교(78.4%)나 시민운동단체(57.9%), 사회교육시설(36.9%) 등의 세부 영역은 2000년대 이전에 창설된 시설의 비중이 큰 영역으로 확인되었다. 반면 고용알선업이나 개인간병유사서비스업은 2000년대 후반부터 꾸준히 창설된 것으로 나타났는데, 고용알선업의 경우 2000년대 이전에 창설된 사업체는 5.1%에 불과하였으나, 약 70%의 사업체가 2007년 이후 신설된 것으로 확인되었다. 또한 개인간병유사서비스업 역시 2000년대 이전에 신설된 기관은 0.5%에 지나지 않으나, 약 90% 이상의 사업체가 2008년 이후 신설되었다고 답하여 신규 진입 속도가 타 서비스 영역에 비해 빠른 것으로 파악되었다.

〈표 6-1-5〉 사업체 창설 시기: 일반사업체

(단위: %, 개소)

	일반 사업체									
	전체	법무 서비스업	세무 사업	고용 알선업	교육 자문· 평가업	기술 직업 훈련학원	사회교육 시설	특수 학교	개인간병 유사 서비스업	시민 운동 단체
2000년 이전	22.7	23.5	31.9	5.1	20.0	21.6	36.9	78.4	0.5	57.9
2000.1 ~ 2004.12	14.4	20.6	27.1	13.1	16.0	10.1	28.5	9.8	1.6	10.5
2005.1 ~ 2005.12	3.4	5.9	3.7	5.1	4.0	3.1	1.5	2.0	1.1	7.0
2006.1 ~ 2006.12	4.2	2.9	5.3	7.9	4.0	3.4	2.3	2.0	2.1	7.0
2007.1 ~ 2007.12	4.8	2.9	3.7	10.3	10.0	5.0	2.3	—	2.7	1.8
2008.1 ~ 2008.12	13.0	13.2	3.7	15.4	12.0	19.0	4.6	2.0	18.1	8.8
2009.1 ~ 2009.12	12.1	4.4	4.8	12.6	12.0	14.0	5.4	2.0	29.3	—
2010.1 ~ 2010.12	11.6	7.4	10.6	16.4	14.0	10.1	6.9	—	20.2	1.8
2011.1 ~ 2011.12	9.9	16.2	6.4	11.2	4.0	10.1	2.3	2.0	20.2	3.5
2012.1 ~ 2012.12	1.9	—	2.1	1.9	4.0	2.0	2.3	—	2.7	—
계	100.0 (1,303)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

주: 괄호 안은 응답사업체 개소 수임.

2. 조직 형태

사회복지 및 사회서비스에 대한 관심이 높아지면서 다양한 주체들이 사회서비스 공급에 참여하고 있다. 이에 사회서비스를 제공하고 있는 기관 및 사업체의 특성을 파악하기 위해 사업체의 조직 형태를 조사하였다.

〈표 6-1-6〉에서 제시하는 바와 같이, 2013년 실태조사 결과, 전체 사업체 3,394개소 중 과반수인 50.3%가 개인사업체였고, 다음으로는 회사이외법인(24.8%), 비법인단체(12.4%) 순이었다. 개인사업체의 비중은 일반사업체에서 가장 높게 나타났는데, 일반사업체의 66.6%가 개인사업체였으며, 생활시설은 44.1%, 이용시설은 38.9%가 개인사업체로 확인되었다. 반면 회사이외법인의 비율은 일반사업체에서 11.2%로 가장 낮았으며, 이용시설(32.0%), 생활시설(37.0%)순으로 높았다. 비법인단체의 비중은 이용시설이 18.0%로 나타나 생활시설(8.6%), 일반사업체(7.3%)에 비해 약 2배 이상 높은 수치로 확인되었다.

2009년도의 공급실태조사 결과와 비교하면, 2013년에는 개인사업체가 50.3%, 회

사이외법인이 24.8%로 분석되었으나 2009년도의 경우 개인사업체가 21.4%, 회사이외법인이 52.7%로 나타나 다소 차이가 존재함을 알 수 있다.²¹⁾

〈표 6-1-6〉 사회서비스 사업체의 조직 형태: 전체 사업체

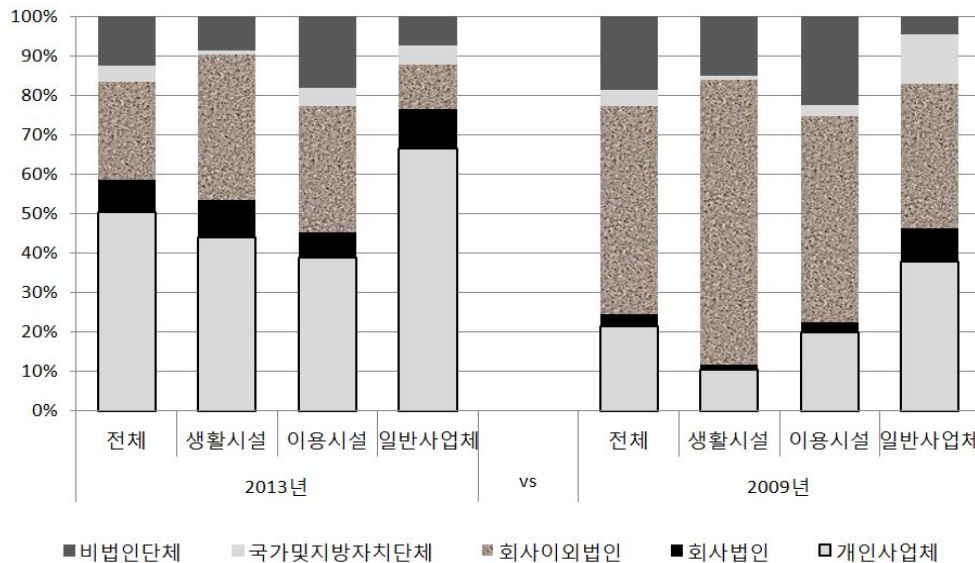
(단위: %, 개소)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
개인사업체	21.4	50.3	10.5	44.1	20.0	38.9	37.8	66.6
회사법인	3.1	8.2	1.1	9.4	2.4	6.5	8.4	9.9
회사이외법인 ¹⁾	52.7	24.8	72.4	37.0	52.3	32.0	36.7	11.2
재단법인	10.1	9.5	10.9	8.2	8.9	9.2	16.0	12.3
사단법인	15.8	21.0	3.4	4.1	17.6	23.2	25.3	36.3
사회복지법인	53.4	54.7	70.9	78.9	54.4	55.9	16.5	18.5
종교법인	5.1	3.9	6.8	3.6	4.7	5.0	4.6	0.7
학교법인	5.9	4.8	1.0	1.0	5.5	2.8	16.9	16.4
의료법인	2.1	0.7	5.8	1.0	1.4	0.8	0.4	—
기타	8.2	5.4	2.2	3.1	7.9	3.2	20.3	15.8
국가및지방자치단체	4.1	4.2	1.1	1.0	2.9	4.7	12.6	5.0
비법인단체	18.6	12.4	14.9	8.6	22.4	18.0	4.5	7.3
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

주: 1) 회사이외법인은 다시 재단법인, 사단법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인, 의료법인, 기타로 구분하여 파악하였으며, 회사이외법인을 100%로 하여, 각 법인 성격별로 사업체의 비율을 제시한 것임.

21) 2009년 실시한 실태조사와 표본 구성 및 할당의 차이가 존재하므로(표 6-1-1 참고) 해석 시 유의해야함.

[그림 6-1-3] 시설유형별 사회서비스 사업체의 조직 형태 비교: 2013년 vs 2009년



사업체 유형별로 살펴보면, <표 6-1-7> 에서와 같이, 생활시설(524개소)에서도 개인 사업체가 44.1%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 그 다음으로 회사이외법인이 37.0%로 뒤를 이었으며, 특히 회사이외법인 내에서는 사회복지법인이 78.9%로 가장 많았다.

구체적으로 세부 사업체를 유형별로 분석한 결과, 노인 생활시설을 제외한 아동 생활시설, 장애인 생활시설, 정신보건등 생활시설에서는 회사이외법인의 비중이 50% 내외의 높은 수치가 확인되었다. 반면 노인 생활시설의 경우 회사이외법인은 26.7%로 타 영역에 비해 낮았으며, 개인사업체의 비중이 55.7%로 아동 생활시설(32.1%), 장애인 생활시설(31.1%), 정신보건등 생활시설(31.0%)에 비해 높은 수준을 기록하며 차이를 보였다.

회사이외법인 가운데 사회복지법인의 비중이 가장 높게 나타나, 아동생활시설은 78.2%, 장애인생활시설 89.1%, 정신보건생활시설 80.0%로 확인되었다.

〈표 6-1-7〉 사회서비스 사업체의 조직형태: 생활시설

(단위: %, 개소)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체	아동	노인	장애인	정신보건등
개인사업체	44.1	32.1	55.7	31.1	31.0
회사법인	9.4	10.4	6.2	18.4	4.8
회사외법인 ¹⁾	37.0	51.9	26.7	44.7	47.6
재단법인	8.2	18.2	6.8	2.2	—
사단법인	4.1	3.6	6.8	—	5.0
사회복지법인	78.9	78.2	72.6	89.1	80.0
종교법인	3.6	—	8.2	2.2	—
학교법인	1.0	—	1.4	2.2	—
의료법인	1.0	—	1.4	—	5.0
기타	3.1	—	2.7	4.3	10.0
국가및지방자치단체	1.0	1.9	0.4	—	4.8
비법인단체	8.6	3.8	11.0	5.8	11.9
계	100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

주: 1) 회사외법인은 다시 재단법인, 사단법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인, 의료법인, 기타로 구분하여 파악하였으며, 회사외법인을 100%로 하여, 각 법인 성격별로 사업체의 비율을 제시한 것임.

이용시설 또한 개인사업체가 38.9%로 가장 높은 비율을 차지했고, 회사외법인이 32.0%로 그 뒤를 이었다. 비법인단체의 조직형태를 지닌 사업체도 18.0%로 높은 수준이었다.

세부 사업체유형별로 살펴보면 〈표 6-1-8〉에서 제시된 바와 같이 아동 이용시설, 정신보건등 이용시설, 바우처 서비스 이용시설, 보육(이용)시설, 노인장기요양 이용시설은 개인사업체의 비중이 최소 43.0%(바우처 서비스 이용시설)에서 최대 67.9%(보육 시설)로 높게 나타났다. 반면 노인 이용시설, 장애인 이용시설, 지역복합서비스 이용시설은 개인사업체의 비중이 낮은 반면(24.2%, 6.3%, 7.0%), 회사외법인이 각각 53.8%, 62.1%, 51.4%를 차지하는 것으로 나타나 유형 간의 차이를 보였다. 국가 및 지방자치단체의 조직형태를 지닌 사업체의 경우, 대부분의 영역에서 5% 미만의 낮은 수준을 차지하였으나, 보육(이용)시설과 지역복합서비스 이용시설에서는 각각 11.5%와 10.3%의 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 비법인단체의 경우, 장애인 이용시설(20.9%), 지역복합서비스 이용시설(22.4%), 바우처 서비스 이용시설(19.3%) 영역에

서의 비중이 상대적으로 높은 수준이었다.

〈표 6-1-8〉 사회서비스 사업체의 조직형태: 이용시설

(단위: %, 개소)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체	아동	노인	장애인	정신 보건등	지역 복합	바우처	보육	장기 요양
개인사업체	38.9	54.8	24.2	6.3	54.5	7.0	43.0	67.9	59.8
회사법인	6.5	2.7	6.8	5.3	9.1	8.9	11.8	—	9.8
회사이외법인 ¹⁾	32.0	18.0	53.8	62.1	27.3	51.4	25.1	—	20.6
재단법인	9.2	26.4	12.7	1.6	—	11.8	7.7	4.8	—
사단법인	23.2	18.9	5.6	39.1	33.3	9.1	40.7	—	14.3
사회복지법인	55.9	41.5	63.4	52.3	50.0	68.2	41.8	61.9	81.0
종교법인	5.0	11.3	11.3	3.1	—	2.7	—	19.0	—
학교법인	2.8	—	1.4	1.6	16.7	4.5	4.4	4.8	—
의료법인	0.8	—	2.8	—	—	0.9	1.1	—	—
기타	3.2	1.9	2.8	2.3	—	2.7	4.4	9.5	4.8
국가및지방자치단체	4.7	1.4	3.8	5.3	—	10.3	0.8	11.5	1.0
비법인단체	18.0	23.1	11.4	20.9	9.1	22.4	19.3	11.5	8.8
계	100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

주: 1) 회사이외법인은 다시 재단법인, 사단법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인, 의료법인, 기타로 구분하여 파악하였으며, 회사이외법인을 100%로 하여, 각 법인 성격별로 사업체의 비율을 제시한 것임.

일반사업체의 경우, 앞서 살펴본 생활시설과 이용시설 영역에 비해 개인사업체의 비중이 상당히 높게 나타났다. 세무사업(84.0%), 고용알선업(81.3%), 기술직업훈련학원(80.1%), 개인간병 및 유사서비스업(84.0%)은 영역별 총 응답 중 80%가 넘는 사업체가 개인사업체였으며, 법무서비스업 역시 66.2%로 높은 수준을 차지하였다. 또한 이들 유형의 경우 회사법인이라고 응답한 비율도 높게 나타나 해당 유형(세무사업, 고용알선업, 기술직업훈련학원, 개인간병 및 유사서비스업, 법무서비스업)의 90%이상의 사업체가 개인사업체나 회사법인에 속하였음을 확인할 수 있었다.

반면 교육자문평가업, 사회교육시설, 특수학교, 시민운동단체는 세부 유형별로 조직형태 구성의 차이를 보였다. 우선 교육자문평가업의 경우 개인사업체가 40.0%로 비중이 높으나, 회사법인과 회사이외의 법인 역시 20% 이상을 차지하며 높은 수준이었다. 사회교육시설의 경우 개인사업체와 회사법인의 비중은 낮으나 회사이외법인(20.8%), 국가및지방자치단체(38.5%), 비법인단체(20.0%)의 비중이 상대적으로 높은 편이었

다. 특수학교는 회사이외법인의 비중이 62.7%로 높았으며, 시민운동단체는 회사이외법인과 비법인단체의 비중이 각각 절반가량을 차지하는 특징을 보였다.

〈표 6-1-9〉 사회서비스 사업체의 조직형태: 일반사업체

(단위: %, 개소)

	일반 사업체									
	전체	법무 서비스업	세무 사업	고용 알선업	교육 자문 평가업	기술직업 훈련학원	사회교육 시설	특수 학교	개인병 유사 서비스업	시민 운동 단체
개인사업체	66.6	66.2	84.0	81.3	40.0	80.1	13.1	15.7	84.0	3.5
회사법인	9.9	29.4	14.4	9.3	22.0	8.7	7.7	2.0	4.3	1.8
회사이외법인 ¹⁾	11.2	1.5	1.6	2.8	28.0	6.7	20.8	62.7	5.3	50.9
재단법인	12.3	-	-	-	28.6	33.3	-	9.4	-	10.3
사단법인	36.3	-	-	50.0	50.0	29.2	40.7	9.4	-	75.9
사회복지법인	18.5	-	-	16.7	-	16.7	3.7	31.3	80.0	10.3
종교법인	0.7	-	-	-	-	-	-	-	10.0	-
학교법인	16.4	-	-	-	7.1	12.5	14.8	50.0	-	-
의료법인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	15.8	100.0	100.0	33.3	14.3	8.3	40.7	-	10.0	3.4
국가및지방자치단체	5.0	-	-	0.9	4.0	-	38.5	17.6	-	3.5
비법인단체	7.3	2.9	-	5.6	6.0	4.5	20.0	2.0	6.4	40.4
계	100.0 (1,303)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

주: 1) 회사이외법인은 다시 재단법인, 사단법인, 사회복지법인, 종교법인, 학교법인, 의료법인, 기타로 구분하여 파악하였으며, 회사이외법인을 100%로 하여, 각 법인 성격별로 사업체의 비율을 제시한 것임.

3. 주요 사업 지역 범위 및 경쟁 사업체 현황

사회서비스의 공급이 어떠한 지리적 범위에서 이루어지는지 파악하기 위해, 사회서비스 사업체의 주요 사업 수행 지역을 조사하였다. 주 이용자가 거주하는 지역을 ‘주요 사업 수행 지역’으로 정의하였는데, 예를 들어 서비스 이용가능 대상이 전 국민일지라도 실제 대부분의 이용자가 사업체 소재지 등에 거주할 경우 ‘1개 동’을 사업대상 지역으로 기재하도록 했다.

조사 결과, 〈표 6-1-10〉과 같이 전체 사업체 중 55.3%가 시군구를 중심(소재지 시군구+2개 이상의 시군구)으로 사업을 수행한다고 응답하였다. 사업체가 위치한 1개의 시군구를 중심으로 사업을 운영한다는 응답이 43.8%였으며, 11.5%는 2개 이상의 시군구를 중심으로 사업을 운영한다고 답하였는데, 이들 사업체는 평균 4.4개의 시군구

를 대상으로 사업을 수행하고 있는 것으로 분석되었다. 다음으로는 2개 이상의 읍면동(12.2%), 소재지 내 읍면동(11.0%), 소재지 내 시도(11.0%), 전국(7.4%), 2개 이상의 시도(3.1%) 순이었다.

사업체 유형별로 큰 차이는 없으나, 이용자의 접근성이 중요시되는 이용시설의 경우 시군구의 범위를 벗어나는 시도나 전국을 대상으로 하는 사업체의 비중이 타 사업체 유형에 비해 낮은 수준인 7%를 밑도는 것으로 나타났으며, 소재지 읍면동 혹은 2개 이상의 읍면동을 중심으로 사업을 운영하고 있다는 비중이 30%에 육박하는 것으로 나타나 타 사업체 유형에 비해 높은 수준이었다.

2009년 실태조사 결과와 비교해보면, 2009년에 비해 시도 범위(소재지 내 시도+2개 이상 시도)로 운영되는 사업체의 비중이 줄어든 반면, 읍면동(소재지 내 읍면동+2개 이상 읍면동)과 시군구(소재지 내 시군구+2개 이상 시군구)를 중심으로 운영되는 사업체의 비중이 증가되었음이 확인되었다. 생활시설과 이용시설의 경우, 시도 단위로 운영되는 사업체 비중의 감소폭과 2개 이상의 시군구를 중심으로 운영되는 사업체의 증가폭이 비슷한 수준으로 분석된 반면, 일반사업체의 경우 읍면동을 중심으로 사업을 수행하는 사업체 비중의 증가폭이 큰 것으로 나타나 차이를 보였다.

〈표 6-1-10〉 주요 사업 지역 범위: 전체사업체

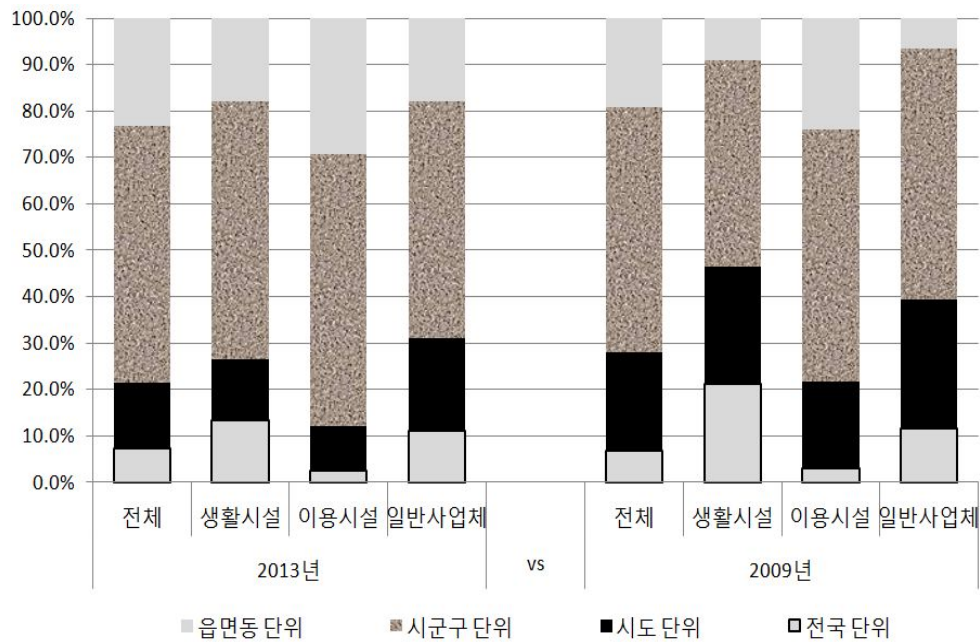
(단위: %, 개, 개소)

		전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
		2009	2013	생활시설		이용시설		2009	2013
				2009	2013	2009	2013		
읍·면·동 단위	소재지 읍면동	12.4	11.0	7.7	10.3	15.0	11.8	4.8	10.4
	2개 이상 읍면동 ²⁾	6.7 (5.0)	12.2 (6.2)	1.4 (3.3)	7.5 (5.6)	8.9 (4.9)	17.4 (6.8)	1.7 (8.1)	7.6 (4.2)
시·군·구 단위	소재지 시군구	48.2	43.8	39.1	40.9	50.2	43.3	47.3	45.7
	2개 이상 시군구 ²⁾	4.7 (3.8)	11.5 (4.4)	5.3 (5.4)	14.9 (4.4)	4.2 (3.6)	15.3 (4.7)	6.8 (3.3)	5.3 (3.4)
시·도 단위	소재지 시도	20.2	11.0	24.6	10.7	17.9	6.8	27.0	16.3
	2개 이상 시도 ²⁾	0.8 (3.2)	3.1 (4.4)	0.7 (2.3)	2.3 (4.4)	0.8 (2.7)	2.9 (6.8)	0.9 (6.0)	3.7 (2.9)
전국 단위		6.9	7.4	21.1	13.4	3.1	2.5	11.5	11.1
계		100.0 (4,149)	100.0 (3,394)	100.0 (568)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

주: 1) 주요 대상지역은 각 사업체가 응답한 주요 활동의 지역적 단위에 대하여 전체 조사대상 중 차지하는 비율을 의미함, 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

[그림 6-1-4] 시설유형별 사회서비스 사업체의 주요 사업 지역 범위 비교: 2013년 vs 2009년



세부 사업체 유형별로 살펴본 결과, 생활시설은 〈표 6-1-11〉에서 제시한 바와 같이, 아동생활시설의 62.9%, 노인생활시설의 52.8%, 장애인생활시설의 65.0%가 사업 대상지역의 범위를 시군구 단위로 두고 있는 것으로 나타났다. 반면, 정신보건관련 생활시설은 35.7%인 상대적으로 낮은 비율의 사업체만이 시군구 단위로 사업을 수행하고 있는 것으로 분석되었으며, 전국을 대상으로 하는 사업체가 28.6%로 타 영역에 비해 높은 것으로 나타났다.

〈표 6-1-11〉 주요 사업 지역 범위: 생활시설

(단위: %, 개, 개소)

		보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
		전체	아동	노인	장애인	정신보건등
읍·면·동 단위	소재지 읍·면·동	10.3	10.5	11.0	5.8	16.7
	2개 이상 읍·면·동 ²⁾	7.5 (5.6)	2.9 (2.0)	12.1 (5.9)	2.9 (3.0)	- (-)
사·군·구 단위	소재지 사·군·구	40.9	41.0	39.6	49.5	28.6
	2개 이상 사·군·구 ²⁾	14.9 (4.4)	21.9 (3.4)	13.2 (5.5)	15.5 (3.4)	7.1 (2.5)

		보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
		전체	아동	노인	장애인	정신보건등
사·도 단위	소재지 사·도	10.7	18.1	7.0	12.6	11.9
	2개 이상 사·도 ²⁾	2.3 (4.4)	1.0 (5.0)	2.2 (2.3)	1.9 (16.0)	7.1 (4.5)
전국 단위		13.4	4.8	15.0	11.7	28.6
계		100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

주: 1) 주요 대상지역은 각 사업체가 응답한 주요 활동의 지역적 단위에 대하여 전체 조사대상 중 차지하는 비율을 의미함, 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

이용시설은 앞서 언급했던 대로 이용자 접근에 따른 편의를 고려하기 위해 주로 읍면동이나 시군구를 범위로 사업을 운영하고 있는 것으로 나타났다. 〈표 6-1-12〉를 확인해보면, 이동에 가장 제약을 많이 받을 것으로 예상되는 영유아 및 아동으로 대상으로 제공되는 아동 이용시설과 보육(이용)시설의 경우 절반가량의 사업체가 읍면동(소재지 내 읍면동+2개 이상 읍면동)을 대상으로 사업을 운영 중인 것으로 나타났다. 특히 이들 영역의 경우, 사업체 소재지 내의 1개의 읍면동만을 대상으로 사업을 운영한다고 응답한 비중이 타 서비스 영역에 비해 높게 나타났다.

한편 노인 이용시설, 장애인 이용시설, 정신보건등 이용시설, 지역복합서비스 이용시설, 바우처 서비스 이용시설, 장기요양 이용시설 등에서는 과반수가 넘는 비율이 시군구 지역을 대상으로 사업을 수행하고 있었다. 이 중 정신보건관련 이용시설이 77.2%로 시군구 단위의 사업을 수행하는 비율이 가장 높았고, 바우처 제공기관이 74.1%, 장애인 이용시설이 65.4%의 순이었다.

〈표 6-1-12〉 주요 사업 지역 범위: 이용시설

(단위: %, 개, 개소)

		보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
		전체	아동	노인	장애인	정신 보건등	지역 복합	바우처	보육	장기 요양
읍면동 단위	소재지 읍면동	11.8	23.8	3.1	10.2	4.5	3.7	3.3	24.4	10.8
	2개 이상 읍면동 ²⁾	17.4 (6.8)	27.6 (3.4)	22.1 (6.3)	5.4 (10.8)	13.6 (8.0)	22.0 (8.9)	12.9 (10.0)	17.1 (4.6)	14.7 (5.8)
사군구 단위	소재지 사군구	43.3	24.8	42.7	52.2	54.5	48.1	58.4	26.1	52.0
	2개 이상 사군구 ²⁾	15.3 (4.7)	14.6 (5.4)	17.6 (5.3)	13.2 (8.4)	22.7 (3.0)	15.9 (4.6)	15.7 (3.5)	16.7 (2.5)	11.8 (2.5)
시·도 단위	소재지 시도	6.8	7.5	11.5	11.7	4.5	5.1	3.9	6.8	3.9
	2개 이상 시도 ²⁾	2.9 (6.8)	0.7 (40.0)	2.3 (18.5)	3.4 (2.8)	—	2.8 (3.5)	1.9 (2.3)	7.3 (4.4)	2.9 (2.0)
전국 단위		2.5	1.0	0.8	3.9	—	2.3	3.9	1.7	3.9
계		100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

주: 1) 주요 대상지역은 각 사업체가 응답한 주요 활동의 지역적 단위에 대하여 전체 조사대상 중 차지하는 비율을 의미함, 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

이용시설 중 바우처 서비스 이용시설, 장기요양 이용시설에 대해 추가적으로 2009년도 실태조사 결과와 비교하여 변화를 분석하였다. 바우처 서비스 이용시설과 장기요양 이용시설의 경우, 전반적으로 사업 운영 범위가 2009년에 비해 협소해진 것이 확인되었다. 바우처 서비스 이용시설의 경우 시도(소재지 내 시도+2개 이상 시도)가 사업의 주 영역이라고 응답한 사업체 비율이 2009년 24.2%에서 2013년 5.8%로 줄어든 반면 읍면동(소재지 내 읍면동+2개 이상 읍면동)을 대상으로 서비스를 제공하는 사업체의 비중은 9.0%에서 16.2%로, 시군구(소재지 내 시군구+2개 이상 시군구)를 대상으로 서비스를 제공하는 사업체의 비중도 64.8%에서 74.1%로 증가하였다. 장기요양 이용시설 역시 시도 범위의 사업 운영이 2009년 25.5%에서 6.8%로 협소해진 반면 읍면동 및 시군구가 사업의 주 영역이라고 응답한 비율이 각각 12.3%에서 25.5%로, 56.7에서 63.8%로 증가된 특징을 보였다. 즉, 이들 사업체의 경우 2009년에 비해 지역에 밀착된 채 사업을 운영하고 있다는 것을 의미하며, 이러한 변화는 지역의 특성을 보다 면밀히 반영하여 지역주민의 욕구를 충족시키는 데 기여할 수 있을 것으로 판단된다.

〈표 6-1-13〉 바우처, 보육, 장기요양 사업 운영 지역 범위 비교

(단위: %, 개, 개소)

		보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설					
		전체		바우처		장기요양	
		2009	2013	2009	2013	2009	2013
읍면동 단위	소재지 읍면동	15.0	11.8	5.1	3.3	6.9	10.8
	2개 이상 읍면동 ²⁾	8.9 (4.9)	17.4 (6.8)	3.9 (6.5)	12.9 (10.0)	5.4 (4.1)	14.7 (5.8)
사군구 단위	소재지 사군구	50.2	43.3	55.8	58.4	51.0	52.0
	2개 이상 사군구 ²⁾	4.2 (3.6)	15.3 (4.7)	9.0 (3.4)	15.7 (3.5)	5.7 (2.6)	11.8 (2.5)
시·도 단위	소재지 시도	17.9	6.8	23.3	3.9	24.0	3.9
	2개 이상 시도 ²⁾	0.8 (2.7)	2.9 (6.8)	0.9 (2.3)	1.9 (2.3)	1.5 (2.2)	2.9 (2.0)
전국 단위		3.1	2.5	2.1	3.9	5.4	3.9
계		100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (335)	100.0 (363)	100.0 (404)	100.0 (102)

주: 1) 주요 대상지역은 각 사업체가 응답한 주요 활동의 지역적 단위에 대하여 전체 조사대상 중 차지하는 비율을 의미함, 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

다음은 일반사업체의 세부 유형별로 사업 지역의 범위를 확인하였다. 〈표 6-1-14〉에 나타난 바와 같이 응답 사업체의 절반가량이 시군구 단위를 중심으로 사업을 수행하고 있는 것으로 나타났는데, 기술직업 훈련학원의 경우 시군구(소재지 내 시군구+2개 이상 시군구)를 대상으로 사업을 운영하고 있다고 응답한 비율이 53.9%로 가장 높았으며, 교육자문평가업의 경우 30.6%로 가장 낮았다.

일반사업체의 경우, 생활시설이나 이용시설에 비해 세부 영역 간 특성이 상이하기 때문에 사업 운영 범위의 세부 영역 간 차이도 비교적 크다고 할 수 있다. 법무서비스업이나 세무사업과 같은 전문적 서비스를 제공하는 사업체의 경우, 타 영역에 비해 전국을 대상으로 사업을 운영하는 비율이 높은 수준이었고(20.0%, 16.5%), 교육자문평가업의 경우도 마찬가지로 32.7%의 사업체가 전국을 대상으로 사업을 운영하는 것으로 나타났다. 전국적 단체의 성격을 지니고 있을 가능성이 높은 시민운동단체 역시 25.0%가 전국을 단위로 사업을 운영한다고 답하였다.

반면 고용알선업, 사회교육시설, 개인간병유사서비스업 등과 같은 상시적인 이용자

의 접근성이 고려되어야 할 서비스를 제공하는 사업체의 경우에는 타 영역에 비해 읍면동이나 시군구에서 사업을 운영하고 있다고 응답한 비율이 높아 차이를 보였다.

〈표 6-1-14〉 주요 사업 지역 범위: 일반사업체

(단위: %, 개, 개소)

		일반 사업체									
		전체	법무 서비스 업	세무 사업	고용 알선업	교육 자문 평가업	기술 직업 훈련 학원	사회 교육 시설	특수 학교	개인 간병 유사 서비스 업	시민 운동 단체
읍면동 단위	소재지 읍면동	10.4	7.7	6.4	14.0	20.4	8.0	17.2	10.0	8.9	10.7
	2개 이상 읍면동 ²⁾	7.6 (4.2)	9.2 (3.3)	4.8 (6.6)	10.1 (3.8)	—	5.4 (2.9)	9.0 (4.0)	—	16.2 (4.2)	1.8 (13.0)
사군구 단위	소재지 사군구	45.7	50.8	41.0	41.1	22.4	56.0	41.8	42.0	46.9	35.7
	2개 이상 사군구 ²⁾	5.3 (3.4)	3.1 (3.5)	1.1 (2.0)	8.7 (3.5)	8.2 (6.0)	4.0 (3.0)	5.7 (2.5)	14.0 (3.2)	4.5 (3.0)	8.9 (4.0)
시·도 단위	소재지 시도	16.3	6.2	26.1	15.5	14.3	14.9	10.7	24.0	16.2	14.3
	2개 이상 시도 ²⁾	3.7 (2.9)	3.1 (2.5)	4.3 (3.2)	2.4 (3.2)	2.0 (3.0)	3.7 (3.0)	6.6 (2.3)	6.0 (3.0)	2.8 (2.4)	3.6 (2.0)
전국 단위		11.1	20.0	16.5	8.2	32.7	8.0	9.0	4.0	4.5	25.0
계		100.0 (1,393)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

주: 1) 주요 대상지역은 각 사업체가 응답한 주요 활동의 지역적 단위에 대하여 전체 조사대상 중 차지하는 비율을 의미함, 계의 괄호 안은 응답사업체 수임.

2) “2개 이상 읍면동, 시군구, 시도”에 표시된 괄호 안의 수치는 이를 선택한 경우, 각각 몇 개의 지역단위가 사업 대상 범위인가에 응답한 결과의 평균치임.

다음으로 지역 내에 동일한 서비스를 제공하는 사업체가 있는지 여부와 함께 만약 동일한 서비스 제공 기관이 있다고 응답한 사업체의 경우, 파악하고 있는 경쟁기관의 개소 수를 질문한 결과이다. 응답 결과, 전체 3,394개 사업체 중에 동일한 서비스 제공 기관이 있다고 답한 경우는 76.1%로 나타났다. 생활시설의 69.2%, 이용시설의 75.1%, 일반사업체의 80.1%가 경쟁기관이 있는 것으로 파악되어 일반사업체의 경우 지역 내 동일한 서비스를 제공하고 있는 사업체가 존재하는 경우가 가장 많은, 상대적으로 경쟁이 치열한 영역이라고 판단할 수 있다.

경쟁기관의 수는 전체 응답 기관 평균 19.4개로 분석되었으며, 일반사업체가 29.8개소로 생활시설(12.9개소)이나 이용시설(13.0개소)에 비해 약 2배 이상의 경쟁기관

을 보유하고 있는 것으로 나타났다. 경쟁기관의 수를 구간으로 나누어 살펴본 결과 역시, 일반사업체의 33.9%가 16개 이상의 경쟁기관이 지역내 존재한다고 답하여 경쟁상태의 정도가 높음을 짐작해 볼 수 있다. 반면 생활시설과 이용시설의 경우 유사한 경쟁 수준을 보유하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6-1-15〉 지역 내 동일한서비스 제공 사업체 존재 여부 및 경쟁 사업체 수

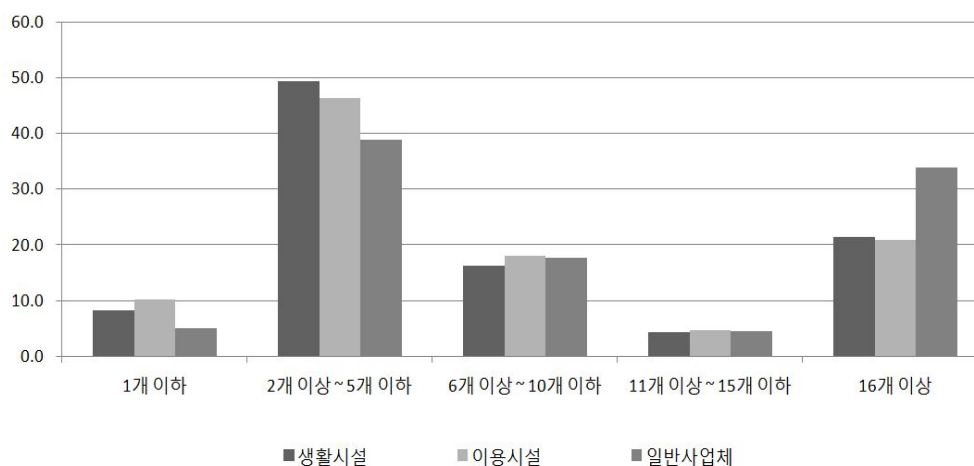
(단위: %, 개소)

	전체	보건복지부소관시설		일반사업체
		생활시설	이용시설	
없음	23.9	30.8	24.9	19.9
있음	76.1	69.2	75.1	80.1
1개 이하	7.8	8.3	10.2	5.0
2개 이상 ~ 5개 이하	43.8	49.4	46.3	38.9
6개 이상 ~ 10개 이하	17.7	16.3	18.1	17.7
11개 이상 ~ 15개 이하	4.6	4.4	4.7	4.5
16개 이상	26.1	21.5	20.8	33.9
평균 ¹⁾	19.4 (50.62)	12.9 (26.41)	13.0 (28.98)	29.8 (72.16)
계	100.0 (3,394)	100.0 (524)	100.0 (1,567)	100.0 (1,303)

주: 1) 평균의 괄호 안은 표준편차임.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

[그림 6-1-5] 지역 내 동일한서비스 제공 경쟁 사업체 수 비교



4. 효율적인 사업 운영을 위한 활동 및 의견

다음은 효율적인 사업운영과 관련한 전반적인 활동 및 의견에 대해 질문하였다. 구체적인 내용으로는 이용자 확보를 위한 역점 활동, 손익분기점, 사회서비스업의 경쟁력 확보를 위한 노력 그리고 사회서비스업 발전을 위한 사안 등이다.

우선 <표 6-1-16>은 서비스 이용자 확보를 위해 사업체 자체적으로 역점을 두고 있는 활동에 대해 질문한 결과이다. 전체 응답 사업체의 43.9%가 서비스 품질 향상을 주된 역점 사항이라고 답하였으며, 제공인력의 전문성 제고(20.5%), 홍보 및 마케팅 활동(12.9%) 순으로 나타났다.

사업체 유형별로 살펴보면, 생활시설의 경우 서비스 품질 향상을 위해 노력을 기울인다고 응답한 비율이 절반을 상회하는 52.3%로 높게 나타났으며, 다음으로는 제공인력의 전문성 제고가 18.1%로 높았다. 한편 홍보 및 마케팅 활동은 6.1%로 타 유형에 비해 낮은 수준인 반면 시설 투자에 대한 노력은 9.4%로 높게 나타났다. 이용시설의 경우 서비스 품질향상(47.1%), 제공인력의 전문성 제고(19.5%), 홍보 및 마케팅 활동(10.3%)의 순으로 나타났으며, 절대적 수치는 높지 않으나 신규 서비스 발굴(7.2%), 부가서비스 제공(5.0%) 등 다양한 서비스에 대한 발굴 및 제공에 대한 노력이 타 영역에 비해 높은 것으로 분석되었다. 일반사업체는 서비스 품질 향상에 대한 영역이 36.6%로 가장 역점을 두는 활동으로 제시되었으나, 절대적인 수치는 생활시설이나 이용시설에 비해 낮은 수준에 머물렀다. 반면 제공인력의 전문성 제고, 홍보 및 마케팅 활동에 대한 노력은 각각 22.7%와 18.1%로 높은 수준으로 나타나 사업체 유형간 차이를 보였다.

〈표 6-1-16〉 사업체 유형별 서비스이용자 확보를 위한 역점 활동

(단위: %, 개소)

	전체	보건복지부소관시설		일반사업체
		생활시설	이용시설	
서비스 품질 향상	43.9	52.3	47.1	36.6
제공인력의 전문성 제고	20.5	18.1	19.5	22.7
홍보 및 마케팅 활동	12.9	6.1	10.3	18.7
신규 서비스 발굴	5.9	2.1	7.2	5.9
시설 투자	4.5	9.4	4.0	3.1
부가서비스 제공	3.9	2.9	5.0	2.9
서비스 이용료(가격) 인하	3.3	4.2	2.6	3.8
사업비용 절감	2.0	2.1	0.9	3.4
기타	3.1	2.9	3.4	2.8
계	100.0 (3,394)	100.0 (524)	100.0 (1,567)	100.0 (1,303)

주: 괄호 안은 응답사업체 수임.

다음으로는 사업체 유형별 손익분기점에 대해 살펴보았다. 2013년 실태조사에서는 손익분기점을 1개월 동안 해당 사업체에서 제공하는 서비스를 이용하는 이용자의 숫자로 산출하여, 1개월 평균 몇 명의 이용자가 서비스를 이용할 때 손익분기점에 도달하였는지 살펴보았다. 응답 결과, 전체 사업체에서 한 달 평균 185.9명의 이용자가 서비스를 이용할 때 손익분기점에 도달하는 것으로 나타났다.

사업체 유형별 차이가 큰 것으로 분석되었는데, 생활시설의 경우 월평균 35.4명으로 분석되어 손익분기점에 도달할 수 있는 이용자의 숫자가 가장 적은 영역으로 나타났다으며, 표준편차도 작아 이용시설이나 일반사업체와 차이를 보였다. 이용시설과 일반사업체는 표준편차는 크지만, 각각 월평균 191.6명과 214.4명이 서비스를 이용해야 손익분기점에 도달할 수 있다고 분석되어 생활시설에 비해 약 6~7배 이상의 이용자 확보가 필요한 것으로 나타났다.

구간별로 살펴보면, 생활시설의 경우 1명 이상~20명 미만의 이용자가 확보되어야 손익분기점에 도달한다고 응답한 사업체가 36.7%로 가장 많았으며, 이용시설은 20명 이상~40명 미만이 30.2%로 가장 많은 비중을 차지하였다. 반면 일반사업체에서는 33.6%가 100명 이상 이용자가 확보되어야 한다고 응답한 비율이 가장 높았다.

〈표 6-1-17〉 사업체 유형별 서비스 손익분기점

(단위: %, 명)

	전체	보건복지부소관시설		일반사업체
		생활시설	이용시설	
1명 이상 ~ 20명 미만	20.0	36.7	19.2	14.3
20명 이상 ~ 40명 미만	29.4	26.8	30.2	29.5
40명 이상 ~ 60명 미만	14.6	15.0	15.8	13.2
60명 이상 ~ 80명 미만	5.6	4.9	5.8	5.5
80명 이상 ~ 100명 미만	4.0	3.4	4.4	3.8
100명 이상	26.4	13.2	24.6	33.6
평균 ¹⁾	185.9 (1,383.84)	35.4 (62.01)	191.6 (1383.49)	214.4 (1558.50)
계	100.0 (3,394)	100.0 (524)	100.0 (1,567)	100.0 (1,303)

주: 1) 평균 아래 괄호 안은 표준편차임.

2) 괄호 안은 응답사업체 수임.

다음으로는 사회서비스업이 경쟁력을 갖추기 위해 필요한 부분에 대한 사업체의 의견을 확인하였다. 경쟁력 확보를 위해 필요한 부분으로 사회서비스 전문 인력의 양성이라고 응답한 사업체가 전체의 28.8%로 가장 많았으며, 다음으로는 제공인력의 처우 개선(18.4%)으로 나타나 서비스 제공 인력과 관련한 지원 및 개선에 대한 필요도가 높음을 확인할 수 있었다. 다음으로는 관련 정책부처의 지원 확대(17.5%), 사회서비스 품질 제고(13.8%) 순이었다. 반면 제공업체의 대형화 및 전문화(2.9%), 신규 제공기관 진입규제 강화(2.5%), 신규 제공기관 진입규제 완화(0.8%)와 같이 사업체의 규모 및 타 사업체와의 경쟁 등에 관한 외부적 환경과 관련된 필요성은 크게 높지 않은 것으로 파악되었다.

사업체 유형별로는 큰 차이를 발견할 수는 없었으며, 생활시설과 이용시설의 경우 일반사업체에 비해 제공인력의 처우 개선에 대한 욕구가 각각 19.7%, 21.9%로 일반사업체(13.6%)에 비해 높은 수준으로 나타났다.

〈표 6-1-18〉 사회서비스업 경쟁력 확보를 위한 필요사항

(단위: %, 개소)

	전체	보건복지부소관시설		일반사업체
		생활시설	이용시설	
사회서비스 전문 인력의 양성	28.8	28.6	28.2	29.7
제공인력의 처우 개선	18.4	19.7	21.9	13.6
관련 정책부처의 지원 확대	17.5	19.1	15.9	18.7
사회서비스 품질 제고	13.8	15.8	13.8	12.9
사회서비스 브랜드개발 및 인지도 제고	4.3	3.6	4.3	4.5
사회서비스 가격 자율화	4.1	5.5	3.6	4.0
새로운 서비스 유형의 개발	3.2	2.1	3.6	3.2
제공업체의 대형화 및 전문화	2.9	1.1	2.5	4.1
신규 제공기관 진입규제 강화	2.5	1.5	1.6	3.9
신규 제공기관 진입규제 완화	0.8	1.3	0.4	1.1
경쟁력을 위해 필요한 부분 없음	2.0	0.6	2.7	1.7
기타	1.8	1.0	1.4	2.6
계	100.0 (3,394)	100.0 (524)	100.0 (1,567)	100.0 (1,303)

주: 괄호 안은 응답사업체 수임.

사회서비스업의 경쟁력 확보를 위한 필요사항에 이어 사회서비스업의 발전을 가로막는 주된 애로사항은 무엇인지 사업체의 의견을 확인하였다. 분석 결과, 전체 응답 사업체의 34.8%가 서비스 제공인력의 잦은 이직 및 구인의 어려움이라고 답하였으며, 다음으로는 이용자 확보(19.9%), 낮은 서비스 단가(17.4%) 순으로 나타났다.

사업체 유형별로 살펴보면, 생활시설과 이용시설의 경우는 절반가량의 사업체가 서비스 제공인력의 잦은 이직 및 구인의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로는 낮은 서비스 단가(14.9%, 19.0%), 이용자 확보(11.8%, 15.6%)에 따른 어려움을 겪고 있는 것으로 확인되었다. 반면 일반사업체의 경우 이용자 확보가 서비스 제공인력의 구인보다 어려운 영역인 것으로 나타났는데, 이용자 확보로 어려움을 겪는 일반사업체는 28.3%였으며, 서비스 제공인력의 잦은 이직 및 구인의 어려움은 이보다 낮은 19.9%로 나타났다.

한편 일반사업체의 경우 11.7%의 사업체에서 업체 간 과도한 경쟁으로 인한 어려움을 토로하였는데, 이는 앞서 〈표 6-1-15〉에서 살펴본 바와 같이 지역내 경쟁업체의 수가 많은 데 따른 어려움이라 할 수 있으며, 이와 같은 과도한 경쟁구도는 이용자 확보

에도 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

〈표 6-1-19〉 사회서비스업 발전을 가로막는 주된 애로사항

(단위: %, 개소)

	전체	보건복지부소관시설		일반사업체
		생활시설	이용시설	
서비스 제공인력의 잦은 이직 및 구인의 어려움	34.8	52.5	41.4	19.9
이용자 확보	19.9	11.8	15.6	28.3
낮은 서비스 단가	17.4	14.9	19.0	16.7
이용자의 서비스에 대한 지나친 요구사항 및 불만	6.8	5.9	7.1	6.9
업체 간 과도한 경쟁	6.7	2.5	4.0	11.7
사업 수행에 따르는 각종 규제	6.0	5.7	5.7	6.5
서비스 수요 예측의 어려움	3.5	1.9	3.2	4.5
지자체 및 유관 행정기관의 관리 및 감동	2.1	2.7	2.2	1.8
기타	2.6	2.1	1.9	3.7
계	100.0 (3,394)	100.0 (524)	100.0 (1,567)	100.0 (1,303)

주: 괄호 안은 응답사업체 수임.

앞서 살펴본 애로사항을 제거하고 사회서비스업의 발전을 위해 필요한 정책적 지원은 무엇인지 질문한 결과를 다음의 〈표 6-1-20〉에 제시하였다. 분석 결과, 전체 사업체 3,394개소 가운데 31.5%인 1,068개의 사업체가 서비스 전문 인력의 양성을 우선 순위로 꼽았다(31.5%). 다음으로는 사회서비스 관련 규제 완화(17.9%), 세제 감면 및 세제 지원 확대(11.9%), 사회서비스 구인·구직 정보시스템의 개발 및 운영(11.2%) 순이었다. 사업체 유형별 차이는 발견할 수 없었다. 즉, 사회서비스업에 참여하는 대부분의 사업체는 앞서 애로사항으로 지적되었듯이 서비스 제공 인력의 구인, 이용자 확보 및 낮은 서비스 단가에 따른 어려움을 해결하기 위한 전문 인력과 관련된 지원, 사회서비스사업 관련 규제 완화 및 세제 지원 등에 대한 욕구를 공통적으로 가지고 있다고 볼 수 있다.

〈표 6-1-20〉 사회서비스업 발전에 필요한 정책적 지원

(단위: %, 개소)

	전체	보건복지부소관시설		일반사업체
		생활시설	이용시설	
서비스 전문 인력의 양성	31.5	30.5	35.4	27.2
사회서비스 관련 규제 완화	17.9	20.2	19.7	14.8
세제 감면 및 세제 지원 확대	11.9	10.5	9.8	15.0
사회서비스 구인·구직 정보시스템의 개발 및 운영	11.2	12.0	10.0	12.3
사회서비스 가격 자율화	4.7	4.8	4.9	4.4
사업체 운영 관련 컨설팅 제공	8.1	7.6	7.5	9.1
창업자 맞춤형 성장 지원 정책	4.6	5.9	3.7	5.1
창업, 공동홍보, 컨설팅 등 지원 시책 확대	3.5	1.5	2.6	5.4
기타	6.7	6.9	6.4	6.9
계	100.0 (3,394)	100.0 (524)	100.0 (1,567)	100.0 (1,303)

주: 괄호 안은 응답사업체 수임.

제2절 사업의 주요 대상 및 서비스 내용 현황

공급 실태조사에서는 수요 실태조사와 동일하게 사회서비스를 대상과 기능을 고려하여 11개 영역으로 유형화하고, 사회서비스 사업체에서 제공하는 서비스 현황에 대해 파악하였다.

먼저 사회서비스를 서비스의 특성에 따라 유형화하는 작업을 시도하였으며, 다음 「단위사업 및 서비스유형 표」에서 제시한 11개의 영역, 130개 단위 서비스(기타 제외)를 구성하였다. 조사과정에서 단위사업 및 서비스 유형 표를 참고하여, “사업체(시설, 기관) 설치 목적에 따라 2012년 1년간 시행한 세부사업 및 서비스 내용”에 해당하는 사업 분류 코드와 상세사업(서비스) 명칭을 최대 15개까지 기입하도록 하였다. 2가지 이상의 사업(서비스)을 시행하는 경우, 2012년 1년간 사업체의 매출액(소요예산) 비중이 큰 순서에 따라 기입하되, 이러한 구분이 곤란한 경우에는 이용자 수나 해당시설 종사자 규모가 큰 순서대로 기입하도록 하였다. 또한 주요 사업내용에 기입한 사업의 서비스를 제공받는 주요 대상, 이용자 등의 특성을 파악하기 위해서 제시한 15개 항목(영유아, 아동, 청소년, 여성, 장애인, 노인 등) 중에 선택하여 해당 대상의 번호를 기입하도록 하였다. 둘 이상의 대상이 해당되는 경우 모든 기입하도록 하였다.

다음은 이와 같은 과정을 통해 조사된 사회서비스 사업체의 사업 대상과 주요 세부 단위사업 및 서비스 내용에 대한 분석 결과이다.

〈표 6-2-1〉 본 조사에서 구성한 「사회서비스 영역별 세부 서비스 분류표」

	민간서비스	정부제공 서비스
A. 일상생활 및 정서지원서비스	101. 전문 상담서비스(개별상담, 집단상담) 102. 사례관리 서비스 103. 돌봄가족원(부양자) 지원 서비스 104. 가족 상담 서비스(부모상담, 부부상담 등) 105. 위기가정 문제 관련 지원·상담 서비스 106. 폭력·학대관련 상담 서비스 (아동학대방임 노년학대 성폭력 가정폭력 등) 991.기타	151. 정신건강증진센터 152. 알코올 또는 약물중독, 게임중독 상담센터 153. Wee프로젝트 이용 (학교부적응 및 위기에 처한 학생 상담) 154. 청소년 게임중독 치료 서비스 155. 아동청소년 심리지원 서비스
B. 재활 및 자립생활지원 서비스	201. 장애인단·관정 서비스 202. 신체적 재활 서비스(물리치료, 작업치료 등) 203. 직업재활 서비스 204. 사회심리재활 서비스 205. 음악·놀이·미술 등 특수 심리치료 206. 언어치료 207. 알코올·약물중독 치료 및 재활 208. 수화 서비스 992. 기타	251. 발달재활서비스 252. 지역사회중심 재활사업 253. 시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달 지원 서비스
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원서비스	301. 주간보호·야간보호·주간보호·단기보호 302. 간호 및 간병서비스(일반) 303. 방문목욕 304. 복지용품 급여/ 보장구 지급 305. 산후조리서비스(일반)1051 306. 활동보조 서비스(일반) 307. 일상생활지원 서비스 (가사서비스, 목욕, 심부름, 차량지원, 이동지원) 308. 식사제공 서비스 (급식서비스, 경로식당, 밀반찬배달) 993.기타	351. 노인돌봄 종합서비스(바우처) 352. 노인돌봄 기본서비스 353. 장애인 활동지원 서비스(바우처) 354. 산모신생아 도우미 서비스(바우처) 355. 가사간병 방문서비스(바우처) 356. 장기요양보험: 재가급여/시설급여/ 기타 재가급여 357. 독거노인 응급안전 돌보미 358. 취약농가 인력지원: 영농도우미, 가사도우미 359. 국가유공자 재가복지 지원 서비스 360. 장애대학생 도우미지원
D. 아동 보육 및 보호서비스	401. 재가 아이돌봄 서비스(0~5세, 도우미 를 가정으로 파견하는 형태) 402. 시설 아이돌봄 서비스(0~5세, 돌봄시 설에 직접 아동이 방문하는 형태) 403. 재가 아동돌봄 서비스(6~12세, 도우 미를 가정으로 파견하는 형태) 404. 방과후 아동돌봄 서비스(6~12세, 돌 봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태) 405. 장애아동 돌봄 406. 청소년 공부방 및 방과후 프로그램 (시설기관의 청소년 문화놀이오락프로그램) 407. 아동·청소년 보호 및 자립 지원 서비스 408. 학교부적응, 위기청소년 지원 994. 기타	451. 방과후 어린이집 이용(보육료 지원, 만12세 이하 취학아동) 452. 어린이집 이용 (보육료 지원, 만0~2세, 누리과정, 장애아 무상/시간연장형 보육료 지원) 453. 아이돌보미 서비스 454. 장애아가족 양육 지원 455. 초등 돌봄교실 456. 방과후학교 자유수강권 457. 아동입양 관련 서비스

E. 보건 의료 및 건강관리	501. 건강관리서비스 502. 운동처방서비스 995. 기타	551. 산전후 건강관리사업(고운맘카드) 552. 보건소 건강증진 방문 보건 서비스 / 지역사회 통합 건강증진 사업 553. 임산부 및 영유아영양플러스 서비스 554. 보건소 금연클리닉 555. 마더세이프 전문상담센터: 인공임신 중절예방
F. 교육, 정보제공 및 역량개발	601. 아동 학습지원 서비스 602. 장애아동 (특수)교육 603. 성인 평생교육 및 사회교육 604. 부모교육 605. 교육관련 상담, 평가 및 정보제공 606. 노후설계지원 서비스 607. 세무관련 서비스 608. 법률지원 서비스 609. 진학 및 진로상담 996. 기타	651. 아동인지능력 향상서비스(바우처) 652. 유치원이용(유아학비지원- 만3~4세, 누리과정 교육비, 다문화 교육비지원) 653. 국립특수학교 및 특수학급 지원 654. 여성장애인 교육 지원 서비스 655. 가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률 지원 서비스 656. 중장기복무 제대군인 법률 구조 지원 서비스
G. 직업훈련, 취업지원 등 고용지원서비스	701. 구직·일자리 알선 702. 간병관련 일자리 지원 703. 가사지원 관련 일자리 지원 704. 자영자 창업지원 705. 직업기능 교육 및 훈련 706. 근로의욕고취 및 근로관련 심리상담· 사회적 지원 997. 기타	751. 정부일자리사업(노인일자리/공공근로 /자활근로) 752. 대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용 753. 장애인행정도우미지원 및 장애인복지 일자리 지원 754. 시각장애인안마사 파견사업 755. 중증장애인 직업재활지원 756. 여성새로일하기센터: 경력단절여성 취업지원 757. 제대군인 직업교육훈련 바우처 758. 출소자를 위한 직업훈련 서비스
H. 주거보호 및 지원서비스	801. 대규모 생활시설 거주를 통한 일상 생활 지원 802. 20명 이내 소규모 그룹홈 등 공동생활가정 의 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원 803. 일시보호(일시보호시설, 쉼터 등) 804. 주거비 지원 998. 기타	851. 장애인생활시설 실비 입소 이용료 지원 852. 요보호 아동을 위한 그룹홈 거주 853. 폭력피해여성들을 위한 주거지원 서비스 854. 주택 바우처
I. 문화 및 여가서비스	901. 문화/예술 서비스 902. 체육/스포츠 서비스 903. 여행/관광 서비스 999. 기타	951. 어르신 문화프로그램운영: 지방문화원 952. 여행 바우처 953. 문화 바우처 954. 스포츠 바우처
J. 지역사회서비스 및 기타	1001. 자원봉사자 양성 및 참여 1002. 사회복지관 9910. 기타	1051. 지역사회서비스 투자사업(바우처) 1052. 드림스타트(지역사회 중심 아동통합 서비스지원) 1053. 지역아동센터 이용(아동 방과후 돌 봄 외 기타 프로그램) 1054. 건강가정지원센터 1055. 방과후 아카데미 이용(청소년 수련 시설, 청소년 문화의 집 등) 1056. 다문화가족 지원센터

		1057. 여성장애인 어울림센터(상담, 법률 지원, 의료서비스 연계 등) 1058. 노인보호 전문기관(학대노인 대상 법률지원, 보호, 상담 등) 1059. 노인여가복지시설(노인정, 경로당 등)
K. 환경	1101. 청소 및 환경정비 서비스 1102. 방역서비스 1103. 환경 가꾸기(숲가꾸기, 텃밭 운영 등) 1104. 냉난방 지원서비스(무더위쉼터) 9911. 기타	1151. 사회복지시설 재생에너지 보급 사업 1152. 저소득층 에너지 효율 개선사업 1153. 주택 옥내 급수관 개량지원

1. 주요 사업 대상 및 단위 사업 운영 현황

우선 사회서비스 사업체의 주요 사업 대상을 확인하였다. 2013년도 공급실태조사에 응답한 3,394개의 사업체가 기입한 단위 사업은 총 5,220개로서 1개의 사업체 당 약 2개 미만의 사회서비스 영역을 수행하고 있는 것으로 파악되었다.

전체 사회서비스 영역 중 17.7%가 노인을 대상으로 운영되는 것으로 나타났으며, 장애인은 16.5%, 아동(6~17세)은 13.5%, 일반시민 대상 사업은 전체의 12.6%를 차지하였다. 시설 유형별로 살펴보면, 생활시설의 경우 노인 및 장애인을 대상으로 운영되는 단위 사업의 비중이 각각 31.8%, 25.3%로 높은 수준으로 나타났으며, 이용시설의 경우에는 장애인을 대상으로 하는 사업비중이 20.8%로 가장 높았고, 아동(18.2%), 노인(16.8%) 순이었다. 이용시설은 국민기초생활보장 수급자 및 차상위계층등 취약계층을 대상으로 운영하는 사회서비스 영역의 비중이 약 20%를 차지하며 높은 수준으로 파악되었다. 한편 일반사업체의 경우, 생활시설과 이용시설과는 다른 양상을 보이는데, 일반사업체에서 제공되는 사회서비스 영역의 35.7%가 일반시민을 대상으로 하며, 14.5%는 여성, 13.7%는 노인을 대상으로 제공된다고 응답하였다. 생활시설과 이용시설에서는 큰 비중을 차지한 장애인 대상 사업, 아동 및 영유아대상 사업 그리고 국민기초생활보장수급 및 차상위 계층의 취약계층을 대상으로 하는 사업 비중이 상대적으로 적은 것으로 나타나, 보편적인 사업이 활발한 것으로 해석할 수 있었다.

2009년 실태조사 결과와 비교해보면, 2013년 실태조사는 2009년과 달리 영유아 및 아동을 연령대로 구분하여 영유아(0~5세)와 아동(6~17세)으로 나누었으며, 빈곤층 대신 정책 집단에 근거하여 국민기초생활보장 수급자와 차상위계층등 취약계층으로 대상을 분리하였다.

2009년과 비교할 때 두드러진 차이를 보이는 영역은 노인과 빈곤층(국민기초생활보장 수급자+차상위계층등 취약계층) 영역으로서 노인을 대상으로 하는 사업의 비중은 2009년 대비 약 8%p가량 감소한 것으로 나타났으며, 빈곤층을 대상으로 하는 국민기초생활보장 수급자와 차상위계층등 취약계층을 대상으로 하는 사업의 비중은 약 8%p 가량 증가한 것으로 확인되었다. 최근 보편적 사회서비스 지향에 관한 정책 목표가 강화되고 있으나 일반시민을 대상으로 서비스를 제공하는 사회서비스 영역의 비중은 2009년 10.2%에서 2013년 12.6%로 약 2%p 정도의 상승에 그쳤다.²²⁾

〈표 6-2-2〉 사회서비스 사업체의 주요 사업 대상 현황

(단위: %, 사례)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
노인	25.1	17.7	30.5	31.8	26.4	16.8	8.0	13.7
장애인	17.3	16.5	19.3	25.3	17.8	20.8	10.6	4.2
영유아(0~5세)	18.8	6.5	11.3	6.5	20.8	9.0	10.8	1.3
아동(6~17세)		13.5		13.0		18.2		4.2
청소년(18~24세)	6.4	5.9	7.1	7.3	6.7	5.2	3.5	6.7
여성	5.7	5.4	6.2	2.7	3.4	1.4	23.4	14.5
모·부자	2.9	0.9	8.5	0.3	2.2	1.2	1.7	0.6
가족	2.6	0.8	1.2	0.3	2.9	1.2	1.5	0.4
빈곤층	5.8	—	1.3	—	6.9	—	1.9	—
국민기초생활보장 수급자(가구)	—	7.8	—	6.2	—	10.8	—	2.2
차상위계층등 취약계층	—	6.5	—	2.0	—	9.7	—	1.8
일반시민	10.2	12.6	3.5	1.3	9.0	3.5	28.1	35.7
다문화가족	1.7	1.2	0.1	—	1.8	1.2	3.0	1.7
노숙인·부랑인	1.0	—	6.7	0.1	0.3	—	0.2	—
종사자·근로자	0.8	2.4	0.7	0.3	0.6	0.3	2.6	7.5
기타	1.8	2.2	3.5	2.9	1.2	0.6	4.9	5.3
계	100.0 (18,235)	100.0 (5,220)	100.0 (2,006)	100.0 (720)	100.0 (14,475)	100.0 (3,063)	100.0 (1,754)	100.0 (1,437)

주: 각 사업체에서 실시하는 세부 사업서비스를 파악하면서(15개이하로 제한), 주요 대상을 파악하여 전체 총수에서 각 대상별사업이 차지하는 비율을 분석한 결과이며, 하단 괄호 안의 수치는 각 사업체에서 실시하는 세부 사업서비스의 대상 유형 총수를 의미함(한개 사업 당 여러 대상이 해당되는 경우가 있으므로, 총 사회서비스 영역의 합계와는 다름).

22) 2013년 실태조사는 표본 구성 및 할당에 있어 2009년과 차이가 있으므로 해석시 주의해야함.

다음으로는 2012년 1년간 사회서비스 사업체에서 수행한 평균 세부 사회서비스(단위사업)의 수를 파악하였다. 세부 사회서비스의 수는 15개 이하로 기입하도록 제한하였다. 조사결과, 전체 3,394개의 사업체 1개소 당 평균 1.5개의 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 단위 사업의 숫자는 이용시설이 2.0개로 가장 많았으며, 생활시설은 1.4개, 일반사업체는 1.1개로 나타났다.

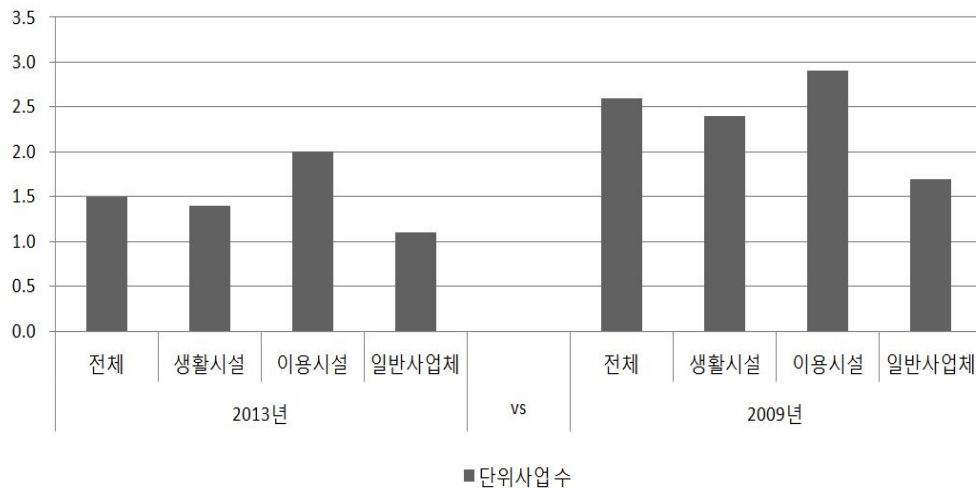
평균 2.6개의 단위사업을 수행하고 있는 것으로 나타난 2009년 실태조사 결과와 비교했을 때 약 1.1개의 단위사업이 줄어든 것으로 볼 수 있다.

〈표 6-2-3〉 수행 단위사업 수: 전체 사업체

(단위: 개)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
평균	2.6	1.5	2.4	1.4	2.9	2.0	1.7	1.1
표준편차	3.0	1.9	2.7	1.6	3.3	2.5	1.6	0.5

[그림 6-2-1] 시설유형별 사회서비스 사업체의 수행 단위사업 수 비교: 2013년 vs 2009년



세부 사업체유형별로 살펴보면, <표 6-2-4> 와 같이 생활시설에서는 정신보건관련 생활시설이 평균 2.2개로 수행하는 사업의 수가 가장 많았으며, 장애인 생활시설은 평균 1.8개, 아동과 노인의 생활시설은 평균 1.2개로 동일하게 나타났다.

<표 6-2-4> 수행 단위사업 수: 생활시설

(단위: 개)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체 (N=524)	아동 (N=106)	노인 (N=273)	장애인 (N=103)	정신보건등 (N=42)
평균	1.4	1.2	1.2	1.8	2.2
표준편차	1.6	1.5	0.9	2.6	2.3

이용시설에서는 <표 6-2-5> 와 같이, 지역복합시설이 평균 4.2개로 이용시설 가운데 가장 다양한 사업을 수행하는 것으로 나타났다. 정신보건관련 이용시설도 평균 3.0개로 상대적으로 다양한 사업을 수행하고 있음을 알 수 있다. 바우처 제공기관이 평균 1.8개, 아동 및 노인이용시설은 1.7개, 장애인 이용시설은 1.5개의 순으로 나타났다.

<표 6-2-5> 수행 단위사업 수: 이용시설

(단위: 개)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체 (N=1,567)	아동 (N=294)	노인 (N=132)	장애인 (N=206)	정신보건 (N=22)	지역 복합 (N=214)	바우처 (N=363)	보육 (N=234)	장기 요양 (N=102)
평균	2.0	1.7	1.7	1.5	3.0	4.2	1.8	1.0	1.4
표준편차	2.5	2.3	1.9	1.8	3.6	4.5	1.5	0.2	1.0

일반사업체의 경우 생활시설 및 이용시설에 비해 제공하는 평균적인 단위사업의 수가 적었다. 세부 사업체 유형별로 기타시민운동단체가 평균 1.4개로 가장 많았고 대부분의 사업체 유형들이 모두 평균 1.0개에서 1.2개 사이의 수준에 머물렀다. 일반사업체의 경우 상대적으로 생활시설 및 이용시설의 사업체에 비해 제공하는 서비스가 세부적이고 전문적이기 때문에, 제공되는 사업의 개수가 다양하지 않은 것으로 유추된다.

〈표 6-2-6〉 수행 단위사업 수: 일반사업체

(단위: 개)

	일반 사업체									
	전체 (N=1,303)	법무 서비스업 (N=68)	세무사업 (N=188)	고용 알선업 (N=214)	교육 자문 평가업 (N=50)	기술 직업 훈련학원 (N=357)	사회교육 시설 (N=130)	특수 학교 (N=51)	개인간병 유사 서비스업 (N=188)	시민 운동 단체 (N=57)
평균	1.1	1.0	1.0	1.1	1.2	1.0	1.2	1.1	1.2	1.4
표준편차	0.5	0.0	0.0	0.4	0.5	0.3	0.7	0.6	0.6	0.9

2. 서비스 영역별 운영 현황

앞서 언급한대로 사회서비스 영역을 11개로 구분하여 사업체 유형별로 어떠한 서비스들이 어느 정도 제공되었는가를 파악하고자 하였다. 앞에서도 언급했듯이 본 조사는 서비스 특성에 따라 사회서비스를 〈표 6-2-1〉의 「사회서비스 영역별 세부 서비스 분류표」를 참고하여 2012년 1년간 사업체에서 운영한 활동내용에 해당하는 세부 서비스코드를 조사표에 기입하였다. 이는 현재 사회서비스 사업체 유형별로 제공되고 있는 서비스 및 단위사업의 현황에 대한 정보를 제공하여, 과거 수행된 2009년의 공급실태 조사와 유사한 단위사업의 유형에 대해서는 공급의 추이를 비교 분석할 수 있다.

〈표 6-2-7〉은 사회서비스 영역별 운영 사업체 현황에 대한 2013년 실태조사 결과이다. 2012년 1년간 사회서비스 업체 가운데 가장 많이 제공된 사업은 ‘C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스’로 32.1%를 차지했다. 그 다음은 ‘F. 교육, 정보제공 및 역량 개발’에 대한 서비스로 21.3%, ‘G. 고용지원 서비스’가 14.6%, 그리고 ‘D. 아동 보육 및 보호 서비스(13.8%)’, ‘지역사회서비스(13.2%)’가 뒤를 이었다. 대체적으로 성인을 대상으로 하는 성인 돌봄과 고용을 위한 직업훈련 및 취업지원이 비중이 높았고, 아동 돌봄 및 교육과 관련한 사업도 다수 수행되고 있음이 확인되었다.

사업체 유형별로 살펴보면, 생활시설의 경우 ‘C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스’를 수행하고 있는 사업체의 비중이 45.2%로 가장 높았으며, 다음으로는 ‘H. 주거보호 및 지원 서비스’가 38.0%로 높게 나타났다. 이용시설은 생활시설과 마찬가지로 ‘C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스’ 영역의 사업을 운영하고 있는 사업체의 비중이 38.5%로 가장 높았으나, ‘H. 주거보호 및 지원 서비스’는 1.2%로 낮은 반면 ‘D. 아동 보육 및 보호 서비스(25.0%)’, ‘J. 지역사회 서비스(24.8%)’가 높은 수준으로 나타나

생활시설과 차이를 보였다. 한편 일반사업체는 돌봄 영역의 사업 운영보다는 주로 'F. 교육, 정보제공 및 역량 개발(45.1%)', 'G. 고용지원 서비스(30.2%)' 등의 서비스 영역을 운영하고 있는 비중이 큰 것으로 분석되었다.

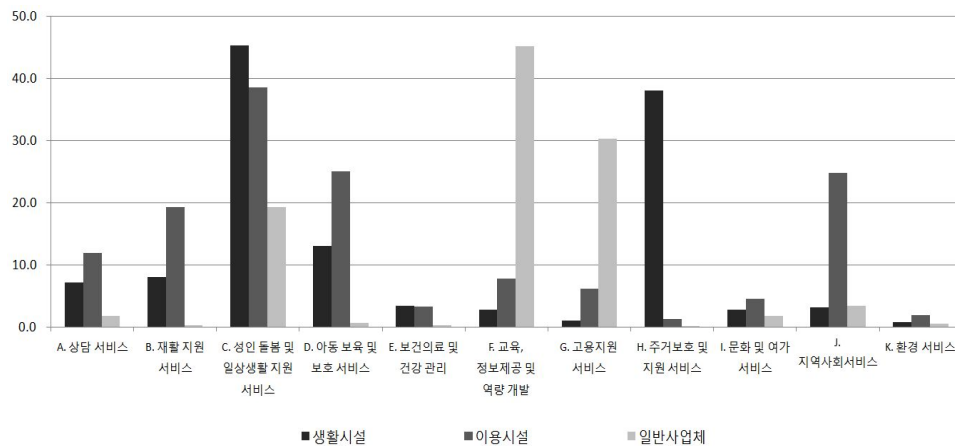
〈표 6-2-7〉 사회서비스 영역별 운영 사업체 현황(2013년)

(단위: %)

	전체 (N=3,394)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=1,303)
		생활시설 (N=524)	이용시설 (N=1,567)	
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	7.3	7.1	11.9	1.8
B. 재활 지원 서비스	10.3	8.0	19.3	0.3
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	32.1	45.2	38.5	19.2
D. 아동 보육 및 보호 서비스	13.8	13.0	25.0	0.6
E. 보건의료 및 건강 관리	2.2	3.4	3.3	0.3
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	21.3	2.7	7.7	45.1
G. 고용지원 서비스	14.6	1.0	6.1	30.2
H. 주거보호 및 지원 서비스	6.5	38.0	1.2	0.1
I. 문화 및 여가 서비스	3.2	2.7	4.5	1.8
J. 지역사회서비스	13.2	3.1	24.8	3.4
K. 환경 서비스	1.2	0.8	1.9	0.5

주: 각 사업체에서 실시하는 사업(서비스)들을 141개(기타 포함) 세부사업 코드로 기입하도록 하였으며, 중복 응답임. 각 수치는 전체 사업체 중 각 세부사업을 실시한다고 응답한 사업체의 비율임. 예컨대, 전체 3,394개 사업체 중 7.3%가, 생활시설 524개소 중 7.1%가, 이용시설 1,567개소 중 11.9%가 'A. 상담-일상생활 및 정서지원 서비스' 사업을 수행하고 있음을 의미함.

[그림 6-2-2] 사회서비스 영역별 운영 사업체 현황(2013년)



2009년의 공급 실태조사에서는 2013년과 비교할 때, 상담, 보건, 환경 서비스에 대한 별도의 구분이 존재하지 않은 8개의 서비스영역으로 구분하였다. <표 6-2-8>에서 제시하고 있는 바와 같이 2008년 1년간 사회서비스 사업체에서 가장 많이 제공된 사업은 'D. 보육·보호 서비스'로 전체 4,150개의 사업체 가운데 32.0%로 나타났다. 다음으로 'A. 요양 및 돌봄서비스'가 29.0%를 차지했으며, 'C. 일상생활 및 정서지원서비스'가 21.4%, 'E. 교육·여가·문화서비스'가 21.2%로 그 다음을 이었다.

<표 6-2-8> 사회서비스 영역별 운영 사업체 현황(2009년)

(단위: %)

	전체 (N=4,150)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=645)
		생활시설 (N=569)	이용시설 (N=2,936)	
A. 요양 및 돌봄서비스	29.0	14.4	33.8	20.2
B. 주거보호서비스	15.4	93.3	3.2	2.3
C. 일상생활 및 정서지원서비스	21.4	20.0	24.7	7.8
D. 보육·보호 서비스	32.0	8.4	41.6	9.1
E. 교육·여가·문화서비스	21.2	7.7	15.6	58.6
F. 고용지원서비스	14.8	2.3	15.9	21.1
G. 재활 및 자립지원서비스	11.8	14.8	13.4	2.0
H. 지역사회서비스 및 기타	13.9	6.0	17.1	6.4

주: 각 사업체에서 실시하는 사업(서비스)들을 68개 세부사업 코드로 기입하도록 하였음. 각 주치는 전체 사업체 중 각 세부사업을 실시한다고 응답한 사업체의 비율임. 예컨대, 전체 4,150개 사업체 중 29.0%가, 생활시설 569개소 중 14.4%가, 이용시설 2,936개중 33.8%가 "A.요양 및 돌봄서비스" 사업을 수행하고 있음을 의미함.

다음으로는 생활시설의 세부 유형을 구분하여 단위사업별 사업 운영 실태를 확인하였다. 생활시설의 경우, 시설 거주를 통한 일상생활 유지를 목적으로 운영되고 있기 때문에 'H. 주거보호 및 지원 서비스'의 사업 비중이 높음을 <표 6-2-9>에서 확인한 바 있다. 이러한 주거보호 서비스를 제공하는 사업체는 주로 장애인 생활시설(87.4%), 정신보건등 생활시설(59.5%)인 것으로 나타났으며, 상대적으로 노인 생활시설과 아동 생활시설의 비중은 적은 편이었다. 노인 생활시설의 경우 'C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스'를 제공하고 있다고 응답한 사업체의 비중이 81.7%로 높았으며, 아동 생활시설의 경우 'D. 아동 보육 및 보호 서비스'를 제공하고 있는 사업체가 62.3%를 차지하여 주된 서비스 대상자를 중심으로 한 단위사업에 집중하고 있음을 확인할 수 있

었다. 정신보건등 생활시설에서는 ‘A. 일상생활 및 정서 지원 서비스’ 및 ‘B. 재활 지원 서비스’를 제공하고 있다고 응답한 비율이 각각 42.9%, 38.1%로 높았다.

〈표 6-2-9〉 사회서비스 영역별 운영 사업체: 생활시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체 (N=524)	아동 (N=106)	노인 (N=273)	장애인 (N=103)	정신보건등 (N=42)
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	7.1	3.8	3.3	5.8	42.9
B. 재활 지원 서비스	8.0	2.8	2.6	15.5	38.1
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	45.2	0.9	81.7	9.7	7.1
D. 아동 보호 및 보호 서비스	13.0	62.3	—	1.9	—
E. 보건의료 및 건강 관리	3.4	0.9	2.6	5.8	9.5
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	2.7	3.8	0.4	4.9	9.5
G. 고용지원 서비스	1.0	0.9	—	2.9	2.4
H. 주거보호 및 지원 서비스	38.0	32.1	18.3	87.4	59.5
I. 문화 및 여가 서비스	2.7	0.9	1.1	3.9	14.3
J. 지역사회 서비스	3.1	5.7	1.8	1.9	7.1
K. 환경	0.8	—	—	1.9	4.8

주: 각 사업체에서 실시하는 사업(서비스)들을 141개 세부사업 코드로 기입하도록 하였음. 각 수치는 전체 사업체 중 각 세부사업을 실시한다고 응답한 사업체의 비율임.

다음은 이용시설의 세부 사업체별 단위사업 운영 현황을 살펴본 결과를 〈표 6-2-10〉에 제시하였다. 이용시설 역시 생활시설과 유사하게 주된 서비스 대상자(이용자)를 중심으로 단위사업을 운영하고 있는 것으로 나타났다. 아동 이용시설의 경우 ‘D. 아동 보호 및 보호 서비스(44.9%)’, 노인 이용시설은 ‘C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스(87.1%)’ 장애인 및 정신보건등 이용시설은 ‘B. 재활 지원 서비스(55.4%, 77.3%)’ 등으로, 사업체의 주된 이용자를 서비스 대상으로 한 단위사업이 다소 수행행중인 것으로 확인되었다.

한편 지역복합 서비스 이용시설과 바우처 서비스 이용시설의 경우, 지역을 중심으로 제공되는 ‘J. 지역사회서비스’를 운영하는 사업체의 비중이 상대적으로 높은 수준이었으며, 사회서비스 ‘B. 재활 지원 서비스’와 ‘C. 성인 돌봄 및 일상 생활 지원 서비스’ 등의 돌봄 영역 서비스를 운영하는 비중 역시 높게 나타났다.

〈표 6-2-10〉 사회서비스 영역별 운영 사업체: 이용시설

: (단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체 (N=1,557)	아동 (N=294)	노인 (N=132)	장애인 (N=206)	정신 보관등 (N=22)	지역 복합 (N=214)	바우처 (N=333)	보육 (N=234)	장기 요양 (N=102)
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	11.9	14.3	10.6	5.8	54.5	29.9	9.6	0.4	5.9
B. 재활 지원 서비스	19.3	0.3	6.1	54.4	77.3	30.4	26.2	0.9	2.0
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	38.5	0.7	87.1	37.4	4.5	49.5	56.2	—	96.1
D. 아동 보육 및 보호 서비스	25.0	44.9	0.8	1.9	—	11.2	0.8	97.4	—
E. 보건의료 및 건강 관리	3.3	3.7	3.0	2.4	13.6	12.1	0.3	—	2.0
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	7.7	11.6	0.8	6.3	18.2	23.8	3.3	2.6	—
G. 고용지원 서비스	6.1	0.7	2.3	9.2	9.1	26.2	3.6	—	1.0
H. 주거보호 및 지원 서비스	1.2	0.3	0.8	3.4	—	2.8	1.1	—	—
I. 문화 및 여가 서비스	4.5	9.2	1.5	3.9	13.6	12.6	0.8	—	—
J. 지역사회 서비스	24.8	58.2	6.1	7.8	13.6	44.9	24.8	0.4	3.9
K. 환경	1.9	1.0	2.3	0.5	4.5	7.9	0.8	0.4	1.0

주: 각 사업체에서 실시하는 사업(서비스)들을 141개 세부사업 코드로 기입하도록 하였음. 각 수치는 전체 사업체 중 각 세부사업을 실시한다고 응답한 사업체의 비율임.

한편 다양한 사업체로 구성된 일반사업체 영역에서는 세부 사업 유형에 따라 운영되는 단위사업의 유형이 상이한 것으로 나타났다. 우선, 전문적인 서비스를 제공하는 영역인 법무서비스업, 세무사업, 교육자문평가업, 사회교육시설, 특수학교 등에서는 'F. 교육 및 정보제공'을 주로 수행하고 있는 것으로 나타났으며, 그 비율은 최소 76.2%에서 최대 99.5%로 높은 수준이었다. 고용알선업, 기술직업훈련학원은 'G. 고용지원 서비스'를 제공하는 사업체가 다수였으며, 개인간병유사서비스업은 'C. 성인 돌봄 및 일상 생활 지원 서비스'를 제공하는 사업체가 94.7%를 차지하는 등 사업체 유형간 차이가 있는 것으로 나타났다. 시민운동단체는 'J. 지역사회 서비스(36.8%)', 'F. 교육 및 정보제공(33.3%)', 'A. 일상생활 및 정서 지원 서비스(28.1%)'를 수행하고 있다고 응답한 비율이 높았다.

〈표 6-2-11〉 사회서비스 영역별 운영 사업체: 일반사업체

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 일반사업체									
	전체 (N=1,303)	법무 사업체 (N=68)	세무 사업체 (N=188)	고용 안전 (N=214)	교육·문 화·기 업 (N=50)	기술·작 업 환경 (N=357)	사회·과 학·사 설 (N=130)	특수학 교 (N=51)	개인·병 유사 사업체 (N=188)	시민·동 단체 (N=57)
A. 상담(일상생활 및 정서 지원) 서비스	1.8	—	—	—	10.0	0.3	1.5	—	—	28.1
B. 재활 지원 서비스	0.3	—	—	0.5	2.0	0.3	—	—	0.5	—
C. 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스	19.2	—	—	27.1	—	2.8	1.5	—	94.7	3.5
D. 아동 보육 및 보호 서비스	0.6	—	—	0.5	4.0	—	1.5	3.9	—	1.8
E. 보건의료 및 건강 관리	0.3	—	—	—	—	0.3	—	—	—	5.3
F. 교육, 정보제공 및 역량 개발	45.1	97.1	99.5	1.4	84.0	33.6	76.2	98.0	1.1	33.3
G. 고용지원 서비스	30.2	—	0.5	68.7	4.0	64.1	4.6	—	3.2	5.3
H. 주거보호 및 지원 서비스	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—	1.8
I. 문화 및 여가 서비스	1.8	—	—	0.5	—	0.6	14.6	—	—	3.5
J. 지역사회 서비스	3.4	2.9	—	0.9	4.0	0.3	11.5	—	0.5	36.8
K. 환경	0.5	—	—	2.3	—	—	0.8	—	—	1.8

주: 각 사업체에서 실시하는 사업(서비스)들을 141개 세부사업 코드로 기입하도록 하였음. 각 수치는 전체 사업체 중 각 세부사업을 실시한다고 응답한 사업체의 비율임. 예컨대, 전체 1,303개 일반사업체 중 1.8%가 A.일상생활 및 정서지원서비스를 실시하고 있다는 의미임.

3. 세부 서비스별 운영 현황

다음은 11개의 사회서비스 영역별 세부 서비스 사업체의 운영 현황을 확인하였다. 11개 영역 가운데 기타 서비스를 제외한 세부 서비스는 총 130개로, 민간서비스와 공공(정부제공) 서비스로 구분된다.

1) 상담(일상생활 및 정서지원) 서비스

우선 ‘상담(일상생활 및 정서지원) 서비스’ 수행 사업체 현황을 확인하였다. 상담 서비스는 기타서비스를 제외한 총 11개의 세부 서비스로 구성된다. 전체 247개의 사업체가 상담서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났으며, 생활시설과 일반사업체에서 상담 서비스를 제공하는 사업체의 절대적 숫자는 낮은 수준에 머물렀다.

상담서비스를 제공하고 있다고 응답한 247개의 사업체 중 절반 가량인 51.8%가 ‘사례관리 서비스’, 44.1%가 ‘전문 상담서비스(개별상담, 집단상담)’를 제공하고 있었다.

공공서비스 영역의 경우 서비스 제공 비율의 총합이 10% 미만으로 낮은 수준이었다.

사업체 유형별로 살펴보면, ‘전문 상담서비스(개별상담, 집단상담)’ 운영 비중은 유형에 무관하게 높게 나타났으나, ‘사례관리 서비스’의 경우 생활시설(48.6%)과 이용시설(58.6%)에 비해 현저히 낮은 수준인 4.2%의 일반사업체만이 해당 서비스를 제공하고 있다고 응답하여 차이를 보였다. 또한 일반사업체의 경우 ‘폭력·학대관련 상담 서비스’ 제공 사업체의 비중이 33.3%로 높게 나타났다.

〈표 6-2-12〉 상담: 일상생활 및 정서지원서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=247)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=24)
			생활시설 (N=37)	이용시설 (N=186)	
민간 서비스	전문 상담 서비스(개별상담, 집단상담)	44.1	56.8	40.3	54.2
	사례관리서비스	51.8	48.6	58.6	4.2
	돌봄가족원 지원서비스	0.8	—	1.1	—
	가족상담서비스	12.6	5.4	14.5	8.3
	위기가정 문제 관련 지원 상담서비스	—	—	—	—
	폭력·학대관련 상담서비스	9.3	—	8.1	33.3
정부 제공 서비스	정신보건증진센터	3.6	21.6	0.5	—
	알콜 및 약물중독, 게임중독 상담센터	0.8	—	1.1	—
	Wee프로젝트 이용	1.2	—	1.6	—
	청소년 게임중독 치료 서비스	0.8	—	1.1	—
	아동 청소년 심리지원서비스	2.4	5.4	1.1	8.3
기타 ¹⁾		2.0	—	—	—

주: 1) 기타 항목으로 소비자상담, 입양상담, 외국인 상담통역 및 쉼터, 독거노인 고독사 예방서비스 등이 있음.

- 2) 각 수치는 ‘상담: 일상생활 및 정서지원서비스’를 운영하고 있다고 응답한 사업체 중 각 세부 서비스를 실시하고 있는 사업체의 비율임. 예컨대, 전체 37개 일반사업체 중 56.8%가 ‘A. 101. 전문 상담서비스(개별상담, 집단상담)’를 실시하고 있다는 의미임.

2) 재활지원 서비스

다음으로 ‘재활지원 서비스’ 수행 사업체 현황을 살펴보면 〈표 6-2-14〉와 같다. 재활지원 서비스는 기타 영역을 제외하고 총 11개의 세부 서비스로 구분된다. 전체 348개의 사업체가 재활서비스를 제공하고 있으며, 그 가운데 대부분의 서비스를 이용시설에서 제공하고 있었다.

재활 및 자립생활지원서비스를 제공한다고 응답한 348개의 사업체 중 민간서비스

영역에서는 ‘직업재활 서비스’가 26.7%로 가장 많았고, 이어 ‘음악·놀이·미술 등 특수 심리치료’를 제공하는 기관도 21.6%로 파악되었다. 공공서비스 영역에서는 ‘발달재활 서비스’가 29.6%로 가장 높은 비율을 보였다.

사업체 유형별로 살펴보면, ‘신체적 재활 서비스(물리치료, 작업치료 등)’와 ‘사회심리재활서비스’는 생활시설에서 33.3%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 이용시설에서는 공공서비스 영역인 ‘발달재활서비스’에서 33.4%로 가장 높은 비율을 나타냈으며, 민간 서비스 영역 내에서는 ‘직업재활서비스’가 27.5%로 높은 수준을 보였다.

〈표 6-2-13〉 재활: 재활 및 자립생활지원서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=348)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=4)
			생활시설 (N=42)	이용시설 (N=302)	
민간 서비스	장애진단·판정 서비스	5.7	4.8	6.0	—
	신체적 재활 서비스	14.9	33.3	12.3	25.0
	직업재활 서비스	26.7	19.0	27.5	50.0
	사회심리재활 서비스	17.0	33.3	14.9	—
	음악·놀이·미술 등 특수 심리치료	21.6	19.0	22.2	—
	언어치료	16.1	4.8	17.9	—
	알콜·약물중독 치료 및 재활	0.6	2.4	0.3	—
	수화서비스	2.3	—	2.6	—
정부 제공 서비스	발달재활 서비스	29.6	2.4	33.4	25.0
	지역사회중심 재활사업	7.5	7.1	7.6	—
	언어발달 서비스 ²⁾	1.1	—	1.3	—
기타 ¹⁾		4.9	26.2	2.0	—

주: 1) 기타 서비스로 정신질환자 서비스, 중증 장애인 요양시설, 시각 장애인 재활서비스, 장애인 가족지원 서비스, 교육 재활서비스, 중증 장애인 자립생활사업 등이 있었음.

2) 청각장애부모를 둔 자녀를 대상으로 제공되는 서비스임.

3) 성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스

‘성인돌봄 및 일상생활 지원 서비스’ 수행 현황을 살펴보면, 성인의 돌봄 관련 서비스는 기타 서비스를 제외하고 총 18개의 세부 서비스로 구성된다. 전체 1,090개의 사업체가 성인 돌봄 및 일상생활 지원 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났으며, 생활시설과 일반사업체에 비해 이용시설에서 성인 돌봄 관련 서비스를 다수 제공하고 있었다.

성인 돌봄 서비스를 제공한다고 응답한 1,090개의 사업체 가운데 ‘장기요양보험 재가급여·시설급여·기타 재가급여’가 24.8%로 가장 많은 비중을 차지했고, 이어서 ‘노인 돌봄기본서비스’가 22.8%로 나타났다. 민간 서비스 가운데에서는 ‘일상생활지원서비스’가 14.8%, ‘주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호’가 13.3%의 순으로 나타났다.

사업체 유형별로 살펴보면, 생활시설 가운데에서는 ‘노인돌봄 기본서비스’가 59.5%로 절반 이상을 차지했으며, 이용시설에서는 공공 서비스 영역의 ‘노인돌봄 종합서비스(바우처)’가 22.7%, 민간 서비스에서는 ‘주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호’가 19.9%로 나타났다. 일반사업체의 경우에도 ‘주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호’가 28.4%로 가장 높은 비율로 파악되었다.

〈표 6-2-14〉 돌봄: 성인 돌봄 및 일상생활 지원서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=1,090)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=250)
			생활시설 (N=237)	이용시설 (N=603)	
민간 서비스	주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호	13.3	5.5	19.9	4.8
	방문요양	3.4	0.4	2.3	8.8
	방문목욕	8.3	—	10.1	12.0
	복지용품 급여/ 보장구 지급	0.1	—	—	0.4
	산후조리서비스(일반)	—	—	—	—
	활동보조서비스(일반)	2.1	0.4	3.5	0.4
	일상생활지원서비스	14.8	3.4	16.3	22.0
	식사제공서비스	4.9	1.3	8.1	0.4
정부 제공 서비스	노인돌봄종합서비스	13.8	1.3	22.7	4.0
	노인돌봄기본서비스	22.8	59.5	9.0	21.2
	장애인활동지원서비스	8.1	0.4	13.6	2.0
	산모신생아도우미서비스	6.0	—	9.6	2.8
	가사간병방문서비스	5.9	—	10.1	1.2
	장기요양보험	24.8	30.4	21.1	28.4
	독거노인 응급안전 돌보미	0.2	—	0.3	—
	취약농가 인력지원	—	—	—	—
	국가유공자 재가복지지원 서비스	0.1	—	0.2	—
기타 ¹⁾		5.4	0.8	7.1	5.6

주: 1) 기타 서비스로 재가노인복지서비스, 장애인 생활지원서비스, 결연후원금 지원서비스 등이 있었음.

4) 아동 보육 및 보호서비스

‘아동 보육 및 보호서비스’를 수행하는 사업체 현황을 확인한 결과, 아동 돌봄 서비스는 총 15개의 세부 서비스로 구성되며 전체 468개의 사업체가 아동 보육 및 보호의 돌봄 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 생활시설과 일반사업체에서 아동 돌봄 서비스를 수행하는 경우는 저조한 것으로 파악되었다.

아동보육 및 보호서비스를 제공한다고 응답한 468개의 사업체 가운데 절반 가량인 45.7%가 ‘어린이집’의 공공 서비스를 수행하고 있었다. 민간 서비스 가운데에서는 ‘아동·청소년 보호 및 자립 지원 서비스’가 17.1%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 사업체 유형별로 살펴보면, 생활시설에서는 ‘아동·청소년 보호 및 자립 지원 서비스’를 대다수인 77.9%가 수행하였으며, 이용시설 가운데에서는 ‘어린이집’을 54.6%가 제공하고 있었다.

〈표 6-2-15〉 돌봄: 아동보육 및 보호서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=468)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=8)
			생활시설 (N=68)	이용시설 (N=392)	
민간 서비스	제가 아이돌봄 서비스(0~5세)	0.6	—	0.5	12.5
	시설 아이돌봄 서비스(0~5세)	2.8	4.4	2.6	—
	제가 아동돌봄 서비스(6~12세)	0.2	1.5	—	—
	방과후 아동돌봄 서비스(6~12세)	15.6	1.5	17.9	25.0
	장애아동 돌봄	1.7	1.5	1.8	—
	청소년 공부방 및 방과후 프로그램	13.5	—	16.1	—
	아동·청소년 보호 및 자립지원 서비스	17.1	77.9	6.6	12.5
	학교부적응, 위기청소년 지원	2.1	—	2.0	25.0
정부 제공 서비스	방과후 어린이집 이용	0.4	—	0.5	—
	어린이집 이용(보육료 지원 등)	45.7	—	54.6	—
	아이돌보미 서비스	3.0	10.3	1.5	12.5
	장애아가족 양육지원	0.4	—	0.3	12.5
	초등돌봄교실	1.5	—	1.3	25.0
	방과후학교 자유수강권	0.9	—	0.8	12.5
	아동입양 관련 서비스	1.1	5.9	0.3	—

5) 보건의료 및 건강관리 서비스

‘보건의료 및 건강관리 서비스’ 수행 사업체 현황을 파악한 결과, 기타 서비스를 제외한 총 7개의 세부 서비스로 나타났다. 74개의 사업체가 보건의료 및 건강관리 서비스를 제공하고 있었으며, 대부분이 이용시설인 것으로 파악되었다.

보건의료 및 건강관리 서비스를 제공하고 있다고 응답한 74개의 사업체 가운데 대부분이 ‘건강관리 서비스’(82.4%)를 제공하고 있었다. 사업체 유형별로 살펴보면 18개의 생활시설 가운데 100.0% 전부와 52개의 이용시설 가운데 78.8%가 ‘건강관리 서비스’를 수행하는 것으로 파악되었다.

〈표 6-2-16〉 보건의료 및 건강관리 서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=74)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=4)
			생활시설 (N=18)	이용시설 (N=52)	
민간 서비스	건강관리 서비스	82.4	100.0	78.8	50.0
	운동처방 서비스	10.8	5.6	13.5	—
정부 제공 서비스	산전후 건강관리사업(고운맘카드)	—	—	—	—
	보건소 건강증진 방문 보건 서비스 /지역사회통합 건강증진사업	8.1	—	11.5	—
	임산부 및 영유아 영양플러스 서비스	—	—	—	—
	보건소 금연클리닉	1.4	—	1.9	—
	마더세이프 전문상담센터	—	—	—	—
기타 ¹⁾		4.1	—	1.9	50.0

주: 1) 기타 서비스로 장애인 체육시설, 마약퇴치서비스, 에이즈 예방 및 홍보서비스 등이 있었음.

6) 교육, 정보제공 및 역량개발서비스

‘교육, 정보제공 및 역량 개발 서비스’를 수행하는 사업체 현황을 확인한 결과, 기타 세부 서비스를 제외한 15개의 세부 서비스로 구성되어 있었다. 전체 723개의 사업체가 교육 및 정보제공 서비스를 제공하는 것으로 파악되었으며, 일반사업체에 비해 생활시설에서 교육 및 정보제공 서비스를 수행하는 사업체의 절대적인 숫자는 저조한 수준임을 알 수 있었다.

교육 및 정보제공 서비스를 제공하고 있다고 응답한 723개의 사업체 가운데 26.4%

가 ‘성인 평생교육 및 사회교육’ 서비스를 26.1%가 ‘세무관련 서비스’를 제공하고 있었다.

사업체 유형별로 살펴보면, ‘아동 학습지원 서비스’에 대해 생활시설(28.6%)과 이용시설(39.7%)의 운영 비중 모두 높게 나타났으며, ‘성인 평생교육 및 사회교육’ 서비스에 대해서도 생활시설(28.6%)과 이용시설(34.7%), 그리고 일반사업체(24.7%) 모두 높은 비중을 차지하였다. 일반사업체의 경우 타 유형의 시설과 달리 ‘세무관련 서비스’에 대해 32.0%의 높은 비율로 수행하고 있었다.

〈표 6-2-17〉 교육, 정보제공 및 역량개발 서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=723)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=588)
			생활시설 (N=14)	이용시설 (N=121)	
민간 서비스	아동 학습지원 서비스	8.6	28.6	39.7	1.7
	장애아동 특수 교육	8.2	21.4	13.2	6.8
	성인 평생교육 및 사회교육	26.4	28.6	34.7	24.7
	부모교육	4.8	21.4	21.5	1.0
	교육관련 상담, 평가 및 정보제공	8.2	28.6	7.4	7.8
	노후설계지원 서비스	0.1	—	0.8	—
	세무관련서비스	26.1	—	0.8	32.0
	법률지원서비스	7.9	—	5.8	8.5
	진학 및 진로상담	1.5	7.1	4.1	0.9
정부 제공 서비스	아동인지능력향상서비스	1.4	—	6.6	0.3
	유치원 이용	0.6	7.1	2.5	—
	국립특수학교 및 특수학급 지원	1.8	7.1	—	2.0
	여성장애인 교육 지원 서비스	0.4	—	2.5	—
	가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률지원 서비스	—	—	—	—
	중장기 복무 재대군인 법률·구조 지원 서비스	—	—	—	—
	기타 ¹⁾	15.5	7.1	5.8	17.7

주: 1) 기타 서비스로 자기주도학습 캠프운영, 산업교육 및 컨설팅, 요양 보호사 교육, 국제학 교육, 보육교사 교육, 적성검사 서비스, 학술연구 용역 서비스, 간호조무사 교육, 보습학원, 컴퓨터 교육, 근로자 교육, 장애인 정보화 교육, 대체 교사 교육 지원 등이 있었음.

7) 고용지원 서비스

‘고용지원 서비스’ 수행 사업체 현황을 파악한 결과는 다음의 〈표 6-2-18〉와 같다. 고용지원서비스는 기타 영역을 제외한 총 14개의 세부 서비스로 구성되며, 전체 495

개의 사업체에서 고용지원서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 생활시설에서 고용지원서비스를 제공하는 사업체의 절대적인 숫자는 매우 낮은 수준이었다.

고용지원서비스를 제공한다고 응답한 495개의 사업체 가운데 절반 가량인 51.3%가 ‘직업기능 교육 및 훈련’의 서비스, 다음으로 24.4%의 사업체가 ‘구직·일자리 알선’ 서비스를 운영하고 있었다. 공공서비스의 경우, 제공 비율의 총합이 15%대에 머무르는 낮은 수준이었다.

사업체 유형별로 살펴보면, ‘직업기능 교육 및 훈련’의 서비스가 일반사업체(59.6%)와 생활시설(40.0%)에서 가장 높은 비율로 나타났고, 이용시설에서는 ‘정부일자리사업(노인일자리·공공근로·자활근로)’에서 39.6%의 높은 비중을 보였다. ‘구직·일자리 알선’서비스의 경우 유형에 관계없이 모두 높게 나타났다.

〈표 6-2-18〉 직업훈련, 취업지원 등 고용지원서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=495)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=394)
			생활시설 (N=5)	이용시설 (N=96)	
민간 서비스	구직·일자리 알선	24.4	20.0	28.1	23.6
	간병관련 일자리 지원	6.1	—	3.1	6.9
	가사지원 관련 일자리 지원	7.3	—	2.1	8.6
	자영업자 창업지원	0.6	—	2.1	0.3
	직업기능 교육 및 훈련	51.3	40.0	17.7	59.6
	근로의욕고취 및 근로관련 심리 상담·사회적 지원	2.2	20.0	8.3	0.5
정부 제공 서비스	정부일자리사업	8.5	—	39.6	1.0
	대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용	0.2	—	—	0.3
	장애인 행정도우미 지원 및 장애인 복지일자리 지원	1.8	—	9.4	—
	시각장애인 안마사 파견사업	0.6	—	3.1	—
	중증장애인 직업재활지원	4.0	20.0	19.8	—
	여성 새로일하기 센터	0.6	—	1.0	0.5
	제대군인 직업교육 훈련 바우처	—	—	—	—
	출소자를 위한 직업훈련 서비스	—	—	—	—
기타		1.2	—	—	1.5

8) 주거보호 및 지원서비스

‘주거보호 및 지원서비스’의 수행 사업체 현황을 살펴보면, 기타 서비스를 제외한 총 8개의 세부 서비스를 제공하고 있었다. 전체 219개의 사업체가 주거보호 및 지원서비

스를 운영하는 것으로 파악되었다. 이용시설 및 일반사업체에서 주거보호 및 지원서비스를 제공하는 사업체의 절대적 숫자는 매우 낮은 수준에 머물렀다.

주거보호 및 지원서비스를 제공한다고 응답한 219개의 사업체 중 32.4%가 ‘대규모 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원’을 하고 있다고 응답했고, ‘20명 이내의 소규모 그룹홈 등의 공동생활 가정 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원’을 하는 경우도 28.3%에 달한다고 보고했다. 공공서비스 가운데에서는 28.8%가 ‘장애인 생활시설 실비 입소 이용료’를 지원하고 있었다.

사업체 유형별로 살펴보면, 시설 유형별로 비중을 두는 서비스가 각기 달랐는데 생활시설의 경우 ‘대규모 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원’의 서비스가 35.7%에 달한 반면, 이용시설은 ‘주거비 지원’을 하는 경우가 26.3%로 가장 높게 나타났다.

〈표 6-2-19〉 주거보호 및 지원서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=219)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=1)
			생활시설 (N=199)	이용시설 (N=19)	
민간 서비스	대규모 생활시설 거주	32.4	35.7	—	—
	소규모 생활시설 거주	28.3	30.7	5.3	—
	일시보호	2.3	1.0	10.5	100.0
	주거비 지원	2.3	—	26.3	—
정부 제공 서비스	장애인 생활시설 실비 입소 이용료 지원	28.8	30.2	15.8	—
	보호가 필요한 아동을 위한 그룹홈 거주	1.4	1.5	—	—
	폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스	—	—	—	—
	주택바우처	—	—	—	—
기타 ¹⁾		5.5	1.5	47.4	—

주: 1) 기타 서비스로 접수리서비스, 연탄지원 서비스, 장애인 자립생활 체험홈, 중독자 입소 생활시설, 주택 개조사업 등이 있었음.

9) 문화 및 여가 서비스

‘문화 및 서비스’의 수행 사업체 현황을 살펴보면, 기타 서비스를 제외한 총 7개의 세부 서비스를 제공하고 있었다. 전체 108개의 사업체가 파악되었다.

문화 및 여가 서비스를 제공하고 있는 사업체의 절반 이상이 ‘문화·예술 서비스’를 제공하는 것으로 나타났으며, 다음으로는 ‘체육·스포츠 서비스(31.5%)’, ‘여행·관광 서비스(20.4%)’의 순이었다. 중복 서비스를 제공하는 기관의 비율이 타 영역에 비해 높

은 편이었으며, 대부분 민간 서비스를 주로 제공하고 있는 것으로 분석되었다.

생활시설의 경우, 이용시설이나 일반사업체에 비해 정부에서 제공되는 ‘여행 바우처(문화체육관광부)’, ‘문화 바우처(문화체육관광부)’ 사업을 수행하고 있는 비중이 높은 것이 특징으로 파악된다.

〈표 6-2-20〉 문화 및 여가서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=108)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=24)
			생활시설 (N=14)	이용시설 (N=70)	
민간 서비스	문화/예술 서비스	65.7	50.0	70.0	62.5
	체육/스포츠 서비스	31.5	28.6	31.4	33.3
	여행/관광 서비스	20.4	21.4	25.7	4.2
정부 제공 서비스	어르신 문화프로그램 이용	—	—	—	—
	여행바우처	7.4	28.6	5.7	—
	문화바우처	9.3	35.7	7.1	—
	스포츠바우처	1.9	—	2.9	—
기타 ¹⁾		2.8	—	1.4	8.3

주: 1) 기타 서비스로 청소년 수련시설, 신문 서비스, 안마 서비스 등이 있었음.

10) 지역사회서비스

‘지역사회서비스’의 수행 사업체 현황을 확인한 결과는 다음 〈표 6-2-21〉와 같다. 지역사회서비스는 기타 영역을 제외한 총 11개의 세부 서비스로 구성되며, 전체 449개의 사업체가 지역사회서비스를 제공하고 있는 것으로 파악되었다. 생활시설과 일반사업체에서 지역사회서비스를 제공하는 사업체의 절대적인 숫자는 낮은 수준이었다.

지역사회서비스를 제공하고 있다고 보고한 449개의 사업체 중 37.0%가 ‘지역아동센터’ 서비스를 제공하였으며, ‘지역사회서비스 투자사업(바우처)’에 대해서도 29.2%가 수행한다고 보고하였다. 민간서비스 영역의 경우 ‘자원봉사자 양성’의 서비스를 제공하는 사업체는 12.7%에 달하는 것으로 파악되었다.

사업체 유형별로 살펴보면 시설의 유형별로 수행하는 세부 서비스에서 다소 차이를 나타냈는데, 생활시설 가운데에서는 ‘자원봉사자 양성’에 대한 서비스를 56.3%가 제공하였고, 일반사업체에서도 다소 높은 15.9%의 비중이 해당 서비스를 제공하고 있었다. 이용시설의 경우 ‘지역아동센터’의 운영비중은 42.4%, ‘지역사회서비스 투자사업(바우처)’의 운영비중은 32.4%로 파악되었다. 일반사업체의 경우 ‘기타’로 분류된 서

비스에 대한 수행 비율이 59.1%로 나타났는데, 장애 인식 개선사업이나 정책 공약에 대한 검증, 주민 참여 교육, 토목 측량 서비스 등 다양한 서비스를 제공하고 있었다.

〈표 6-2-21〉 지역사회서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=449)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=44)
			생활시설 (N=16)	이용시설 (N=389)	
민간 서비스	자원봉사자 양성 및 참여	12.7	56.3	10.5	15.9
	사회복지관	8.7	—	10.0	—
정부 제공 서비스	지역사회서비스 투자사업(바우처)	29.2	6.3	32.4	9.1
	드림스타트	2.0	—	2.3	—
	지역아동센터 이용	37.0	—	42.4	2.3
	건강가정지원센터	0.4	6.3	0.3	—
	방과후아카데미 이용	0.4	—	0.5	—
	다문화가족 지원센터	0.9	—	—	9.1
	여성장애인 어울림센터	0.2	—	—	2.3
	노인보호 전문기관	0.9	—	1.0	—
	노인여가복지시설	4.0	6.3	4.1	2.3
기타 ¹⁾		8.9	25.0	2.6	59.1

주: 1) 기타 서비스로 주민참여 교육, 장애인식 개선사업, 점자 도서관, 청소년 자립 지원사업, 정책 공약 검증, 토목 측량 서비스, 지역 자활 센터 등이 있었음.

11) 환경 서비스

‘환경 서비스’에 대한 수행 사업체 현황을 살펴보면, 기타 서비스를 제외한 총 7개의 세부 서비스를 제공하는 전체의 사업체는 41개인 것으로 나타났으며 생활시설과 일반사업체에서 환경서비스를 제공하는 사업체의 절대적 숫자는 저조한 것으로 파악되었다.

환경 서비스를 제공한다고 응답한 41개의 사업체 가운데 절반 가량인 43.9%가 ‘청소 및 환경정비 서비스’를 제공하고 있었다. 이어서 공공서비스 가운데에서도 ‘저소득층 에너지 효율 개선 사업’을 수행한다는 비율도 29.3%로 나타났다.

사업체 유형별로 살펴보면, 이용시설의 경우 전체 사업체의 제공 서비스 비율과 유사하게 ‘청소 및 환경정비 서비스’에서 46.7%, ‘저소득층 에너지 효율 개선 사업’에서 40.0%의 비중으로 해당 서비스를 제공한다고 보고되었다. 생활시설에서는 ‘환경 가꾸기(숲 가꾸기, 텃밭 운영 등)’를 수행하는 비중은 75.0%로 나타났다.

〈표 6-2-22〉 환경서비스 수행 사업체 현황

(단위: %)

		전체 (N=41)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=7)
			생활시설 (N=4)	이용시설 (N=30)	
민간 서비스	청소 및 환경정비 서비스	43.9	25.0	46.7	42.9
	방역 서비스	9.8	—	13.3	—
	환경가꾸기	19.5	75.0	10.0	28.6
	냉난방 지원 서비스	14.6	—	20.0	—
정부 제공 서비스	사회복지시설 재생에너지 보급 사업	2.4	—	3.3	—
	저소득층 에너지 효율 개선사업	29.3	—	40.0	—
	주택 옥내 급수관 개량지원	—	—	—	—
기타 ¹⁾		4.9	—	—	28.6

주: 1) 기타 서비스로 환경운동, 쓰레기폐기물 처리 등이 있었음

제3절 사업체 재정 현황

본 절에서는 사업체 유형 및 영역별 수입, 지출 등을 확인함으로써 사회서비스를 제공하는 사업체의 재정현황을 확인하였다.

1. 수입

수입 현황은 각 사업체에서 1년간 영업활동(서비스 제공, 상품판매) 및 보조금 지원 등으로 얻은 총 수입(매출, 수익 총액)을 2012년도 회계연도 결산기준(2012년 1월~12월)으로 파악하였다.²³⁾ 응답 시 자산의 매각과 관련된 수입은 제외하도록 하였고, 연간 매출액 조사가 곤란한 영세(개인)사업체인 경우에도, 1일 평균 매출액과 월평균 조업일수(월 평균 매출액), 연간 영업 개월 수 등을 감안하여 연간 매출액을 산출하도록 하였다.

〈표 6-3-1〉에서는 사업체의 수입액 규모에 따른 분포를 파악하기 위하여 수입액의 구간을 구분하여, 각 구간에 속한 사업체 수의 비율을 제시하였다. 전체 사회서비스사업체의 절반 가량(45.9%)이 1억 이상 5억 미만의 수입 규모를 갖는 것을 확인할 수 있

23) 사회복지서비스 사업체는 기타 산업의 사업체와 달리 상품판매를 통한 매출, 수익은 일부이며, 수입의 상당부분을 정부 지원, 후원 등에 의존하고 있다. 따라서 본 연구에서는 사회복지서비스 사업체 조사에서는 기존 사업체 조사의 '매출'개념을 '수입'이라는 보다 포괄적인 개념으로 파악하였다.

었다. 연간 총 수입액 5천만원 미만인 업체는 13.2%, 5천 이상 1억 미만인 업체는 16.7%로 나타나, 1/3가량이 연간 1억 매출에 미치지 못하는 것으로 파악되었다. 5억 이상 10억 미만의 업체는 9.6%, 10억~50억 13.0%, 50억~100억 미만의 업체는 1.5%으며, 100억 이상의 사업체도 0.1%로 확인되었다.

2009년도 공급실태조사의 결과와 비교했을 때에도 5천만원 미만의 수입액은 20.7%, 5천 이상 1억 미만이 16.1%로 나타나, 전체 사업체 가운데 1/3 정도가 연 매출 1억 미만의 규모로 파악되었다. 1억 이상 5억 미만의 매출액도 38.3%로 가장 많은 비중을 차지하여 금번 2013년도 공급실태조사와 유사한 비율로 이루어진 것을 확인할 수 있었다.

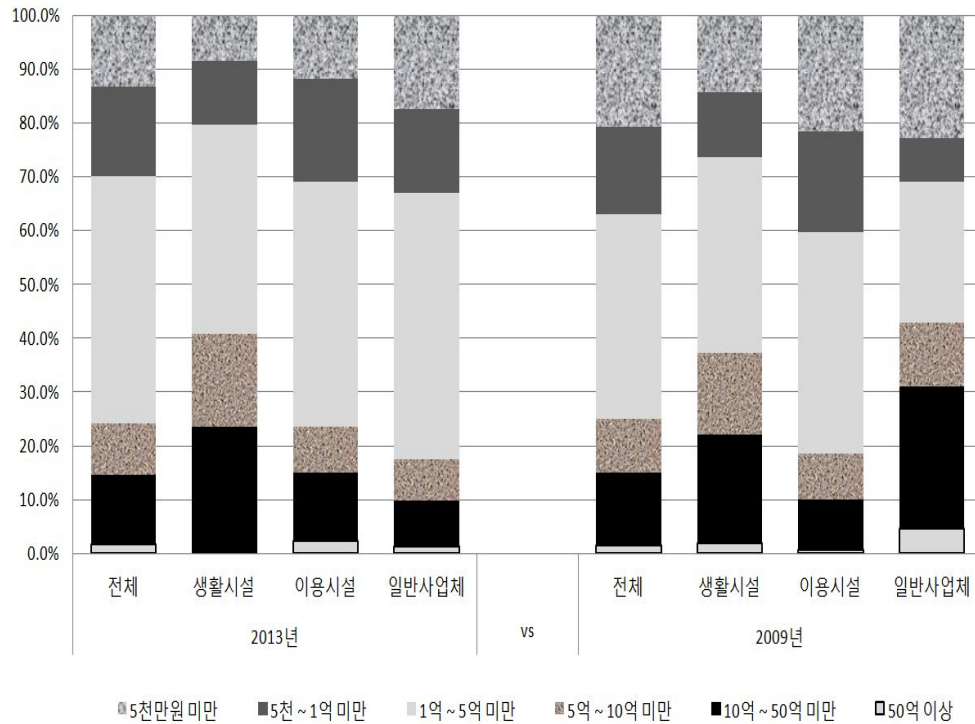
사업체 유형별로 구분하여 보면, 생활시설의 경우 1억 이상 5억 미만의 규모가 39.1%, 이용시설의 경우 45.7%, 일반사업체는 49.5%가 이에 해당되어 가장 많은 비중을 차지하는 구간이 1억 이상 5억 미만의 규모임을 알 수 있었다. 상대적으로 생활시설은 5억 이상 10억 미만의 업체가 17.3%, 10억 이상 50억 미만의 업체가 23.5%로 나타나, 총 40.8%에 해당되는 절반 가량의 업체가 5억 이상 50억 미만의 규모임이 파악되었다. 생활시설은 1억 미만인 업체가 20.2%, 5억 미만인 업체는 전체의 59.3%였고, 이용시설의 경우 1억 미만인 업체는 30.8%, 5억 미만의 규모는 76.5%로 나타났다. 일반사업체의 경우 1억 미만의 업체가 33.0%, 5억 미만의 규모는 82.5%로 나타났다.

〈표 6-3-1〉 사업체유형별·수입액 규모별 분포: 전체 사업체

(단위: %)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
	5천만원 미만	20.7	13.2	14.2	8.4	21.5	11.7	22.7
5천~1억 미만	16.1	16.7	12.1	11.8	18.7	19.1	8.1	15.6
1억~5억 미만	38.3	45.9	36.4	39.1	41.2	45.7	26.4	49.5
5억~10억 미만	10.0	9.6	15.3	17.3	8.6	8.4	11.8	7.8
10억~50억 미만	13.5	13.0	20.2	23.5	9.4	12.7	26.6	8.5
50억~100억 미만	1.1	1.5	1.6	—	0.3	2.2	4.0	1.2
100억 이상	0.3	0.1	0.2	—	0.3	0.2	0.5	—
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

[그림 6-3-1] 시설 유형별 사회서비스 사업체 수입액 규모 분포 비교: 2013년 vs 2009년



세부 사업체유형별로 분석해보면, <표 6-3-2> 에서 보여지는 바와 같이 생활시설의 경우 1억에서 5억 미만 사이의 사업체(39.1%)가 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 50억 이상의 사업체는 전혀 나타나지 않았고, 10억에서 50억 미만의 사업체에서는 장애인생활시설(47.5%)의 비중이 가장 높았다. 다음으로 정신보건관련 생활시설(32.4%), 아동생활시설(27.3%) 순이었다. 5천만원 미만의 영세 사업체는 아동생활시설이 12.5%로 가장 높았으며, 아동생활시설의 수입규모는 시설유형 내 편차가 적고 전반적으로 고르게 분포하고 있었다.

〈표 6-3-2〉 사업체 유형별 수입액 규모 분포: 생활시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체	아동	노인	장애인	정신보건등
5천만원 미만	8.4	12.5	10.2	2.5	-
5천~1억 미만	11.8	20.5	8.8	2.5	29.4
1억~5억 미만	39.1	15.9	52.6	28.8	38.2
5억~10억 미만	17.3	23.9	16.7	18.8	-
10억~50억 미만	23.5	27.3	11.6	47.5	32.4
50억~100억 미만	-	-	-	-	-
100억 이상	-	-	-	-	-
계	100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

이용시설의 경우, 〈표 6-3-3〉에 나타난 바와 같이 대부분의 이용시설은 1억~5억 미만 수입 규모의 사업체가 다수를 차지하고 있었는데, 정신보건이용시설은 90.0%, 노인이용시설은 70.2%, 장애인이용시설은 67.9, 장기요양시설은 62.7%, 보육시설도 55.6%가 이에 해당되었다. 반면 50억 이상의 대규모 사업체 비중도 전체 이용시설 가운데 2.4%나 되었다. 사회복지관이 다수인 지역복합시설은 10억 이상의 수입규모 사업체가 57.9%로 이용시설의 사업체 유형 중 수입액 규모가 가장 컸다. 가장 영세한 사업체가 많은 유형은 보육시설(234개소)로 20.1%를 차지하였다. 아동이용시설의 경우 50억 이상의 대규모 사업체가 7.5%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 정신보건이용시설(5.0%), 지역복합시설(3.4%)순이었다. 바우처 사업기관의 경우는 5천만원 미만이 13.5%, 5천~1억 미만 12.8%, 1억~5억 미만 48.3%, 5억~10억 미만 11.8%, 10억~50억 미만은 12.5%로 수입 규모에 따른 사업체 분포가 고르게 넓은 사업체 유형으로 파악되었다.

〈표 6-3-3〉 사업체 유형별 수입액 규모 분포: 이용시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체	아동	노인	장애인	정신 보건등	지역 복합	바우처	보육	장기 요양
5천만원 미만	11.7	14.5	6.4	7.1	—	1.7	13.9	20.1	13.3
5천~1억 미만	19.1	51.2	12.8	8.3	—	4.5	12.8	15.9	14.7
1억~5억 미만	45.7	19.5	70.2	67.9	90.0	20.5	48.3	55.6	62.7
5억~10억 미만	8.4	1.2	7.4	8.9	5.0	15.3	11.8	7.5	6.7
10억~50억 미만	12.7	6.3	3.2	6.0	—	54.5	12.5	0.5	2.7
50억~100억 미만	2.2	6.3	—	1.8	5.0	3.4	0.7	0.5	—
100억 이상	0.2	1.2	—	—	—	—	—	—	—
계	100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

일반사업체의 경우, 〈표 6-3-4〉에서 나타나고 있는 바와 같이 세부 사업체유형간 편차가 큰 편이었다. 법무 서비스업은 43.5%, 고용알선업은 42.0%가 5천만원 미만의 수입규모를 가진 것으로 나타난 것에 반해, 특수학교는 10억 이상의 규모의 수입규모가 94.5%로 집중되어있었다. 사회교육 시설과 시민운동 단체는 다양한 수입규모로 고르게 분포되어 있는 편이었다. 사회교육 시설은 5천만원 미만에 26.5%, 5천 이상 1억 미만에 18.1%, 1억 이상 5억 미만에는 36.1%, 5억 이상 10억 미만에는 9.6%, 그리고 10억에서 50억 사이에도 9.6%로 고르게 분포하였으며, 시민운동 단체도 5천만원 미만에 22.5%, 5천 이상 1억 미만 12.5%, 1억 이상 5억 미만에 37.5%, 5억 이상 10억 미만 20.0%, 그리고 10억 이상 50억 미만에는 7.5%로 고르게 분포되어 있는 편이었다. 일반사업체의 경우에도 1억에서 5억 미만의 사업체에 가장 많은 비중(49.5%)을 보였는데, 세무 사업은 71.4%, 교육자문·평가업은 48.4%, 기술·직업 훈련학원 58.7%, 개인간병 유사 서비스업도 66.0%가 이에 해당되었다.

〈표 6-3-4〉 사업체 유형별 수입액 규모 분포: 일반사업체

(단위: %)

	일반 사업체									
	전체	법무 서비스업	세무 사업	고용 알선업	교육자문 평가업	기술직업 훈련학원	사회교육 시설	특수 학교	개인간병 유사 서비스업	시민운동 단체
5천만원 미만	17.4	43.5	2.3	42.0	3.2	12.0	26.5	—	8.2	22.5
5천~1억 미만	15.6	26.1	9.7	21.0	19.4	17.4	18.1	—	11.3	12.5
1억~5억 미만	49.5	28.3	71.4	26.1	48.4	58.7	36.1	5.6	66.0	37.5
5억~10억 미만	7.8	—	12.6	5.1	12.9	5.4	9.6	—	8.2	20.0
10억~50억 미만	8.5	2.2	3.4	5.1	16.1	5.4	9.6	77.8	6.2	7.5
50억~100억 미만	1.2	—	0.6	0.6	—	1.2	—	16.7	—	—
100억 이상	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
계	100.0 (1,303)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

〈표 6-3-5〉은 수입액의 구조를 파악하기 위해서 각 세부항목이 전체 수입액에서 차지하는 비율을 살펴보는 것으로, 2013년도 조사결과와 2009년의 세부 항목의 비율을 비교해 보았다.

세부항목은 크게 정부보조금 및 정부개별사업 수탁 수입, 사업수입, 후원금(개인·법인), 법인전입금 및 시설부담금, 회원회비, 그 외 수익활동 수입, 임대료 수입 등으로 구분하였다.

‘정부 보조금 및 정부 개별사업 수탁 수입’은 사업체(기관)에 대한 정부의 경상보조금, 출연금 또는 정부가 위탁한 프로그램 관련 수입을 의미하며, 경상 보조금(시설 운영비, 인건비 등에 대한 국고, 시도, 시·군·구 보조금)과 개별사업(프로그램) 위탁 수입(국가, 지자체 등 정부사업에 공모, 선정되어 받은 보조금)으로 다시 세분하였다. ‘사업 수입’은 이용료, 입소비용 등의 수입으로서 사업체의 활동(서비스 제공)과 관련된 수입을 의미한다. ‘후원금(개인후원·법인후원)’은 국내외 민간단체 및 개인으로부터 후원 명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 찬조금 등으로서 지정후원금 및 비지정후원금 모두를 포함한다. ‘시설부담금 및 법인전입금’은 시설운영자의 부담금(시설 운영자가 시설운영을 위해 출자한 자기자본액) 및 법인으로부터의 전입금을 의미한다. ‘회원회비’는 사업체 시설 운영과 관련된 의결권을 갖거나 그에 준하는 권한을 갖는 회원의 회비로서, 제공 서비스나 재화를 이용하기 위한 요건으로서의 회원 회비는 제외하

며 그 경우는 서비스 이용료 등의 사업 수입에 포함된다. ‘그 외 수익활동 수입’은 사업체 시설의 주요 활동과 직접 연관되지 않는 제품이나 서비스의 판매수입을 포함하며, 수익활동을 하는 하부기관의 수입도 포함한다. ‘임대료 수입’은 토지, 건물, 장비 등을 임대하고 그 대가로 얻은 수입으로서, 손익계산서상의 영업외수익 항목의 임대료 수입을 의미한다.

〈표 6-3-5〉에서 2013년도 조사결과에 나타난 바와 같이 조사대상 전체 사업체의 수입액 구조를 보면, 정부보조금 및 수탁수입이 53.3%, 사업수입이 37.2%로서, 전체 수입의 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 그 밖에는 후원금 4.4%, 시설부담금·법인 전입금 1.3%, 회원회비 1.4%, 그 외 수입활동수입 0.8%, 임대료 0.1%로 나타났다. 2009년 공급실태조사의 결과와 비교하면, 전체 사업체의 수입액 구조에서 정부보조금 및 수탁수입이 45.7%, 사업수입이 41.8%로서, 전체 수입의 대부분을 차지하여 금번 조사결과와 유사한 양태를 보였다.

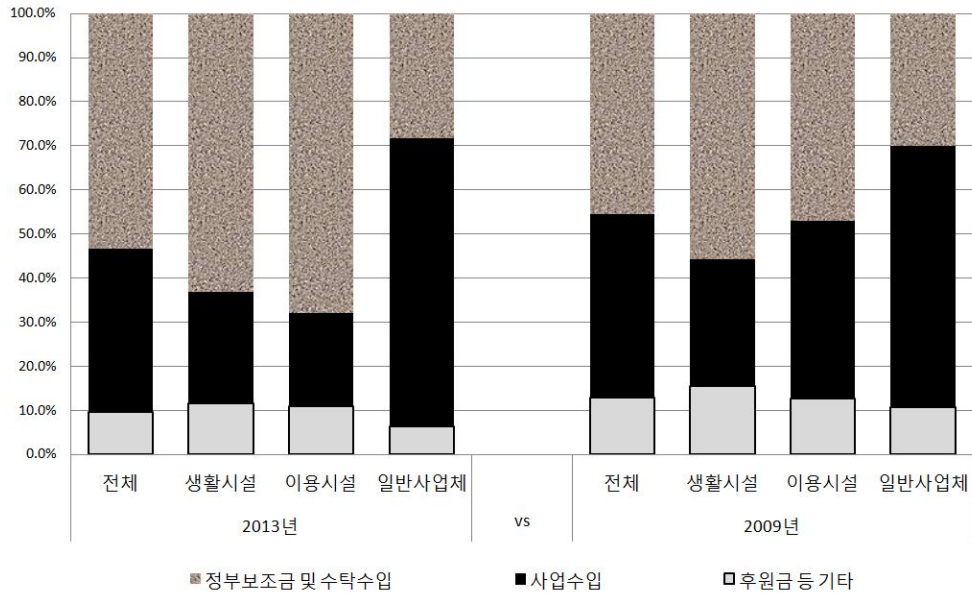
사업체유형에 따라 살펴보면, 2013년도 조사결과는 정부보조금 및 수탁수입 비율이 생활시설의 경우 63.2%, 이용시설은 67.9%를 차지하였고, 일반사업체는 28.3%로 크게 차이를 보였다. 2009년도 조사결과의 경우, 정부보조금 및 수탁수입 비율이 생활시설의 경우 55.7%, 이용시설은 47.0%로 이번 공급실태조사 결과치보다 적었고, 일반사업체는 30.1%로 이번 조사결과와 비교했을 때 더 많았다고 볼 수 있다. 2013년도의 조사결과, 매출액으로 볼 수 있는 사업수입이 차지하는 비중은 일반사업체의 경우 65.4%, 생활시설 25.2%, 이용시설 21.1%의 순으로 나타났다. 2009년도 조사결과 역시 일반사업체가 59.2%로 가장 높았고, 이용시설 40.4%, 생활시설 28.8%의 순으로 나타났다. 민간 자원의 참여를 확인할 수 있는 후원금의 비중은 생활시설이 6.9%, 이용시설이 5.4%, 일반사업체 1.8%로 나타났다. 2009년도 조사결과에서도 생활시설이 6.9%, 이용시설은 5.0%로 금번 조사결과와 유사한 수준이었으며 일반사업체의 경우 3.4%로 다소 높게 나타났다.

〈표 6-3-5〉 사업체 유형별 수입의 세부항목 비율 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체
(단위: %, 사례)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
정부보조금 및 수탁수입	45.7	53.3	55.7	63.2	47.0	67.9	30.1	28.3
사업수입	41.8	37.2	28.8	25.2	40.4	21.1	59.2	65.4
후원금	5.0	4.4	6.9	6.9	5.0	5.4	3.4	1.8
시설부담금·법인전입금	3.4	1.3	5.3	1.7	3.5	1.9	1.2	0.4
회원회비	0.5	1.4	0.1	0.6	0.3	0.8	1.9	2.5
그 외 수입활동수입	1.6	0.8	0.1	0.5	1.8	0.9	1.9	0.8
임대료	0.2	0.1	0.2	—	0.1	0.2	0.6	0.1
기타 수입	2.1	1.5	2.8	1.9	2.0	1.8	1.7	0.8
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

주: 1) 계의 괄호 안은 사례 수입.

[그림 6-3-2] 시설 유형별 수입의 세부항목 비율 비교: 2013년 vs 2009년



2. 지출

다음은 2012년 1년간 사업 활동을 위해 지출한 총 비용을 파악하였다. 일반적으로 영업활동으로 인하여 지출된 비용을 말하며 손익계산서의 ‘매출원가’와 ‘판매비와 관리비’를 합산하여 기입하도록 하였다. 연간 총수입(매출액)과 연간 총지출(영업비용)은 일치하지 않을 수 있으며, 일반적으로 그 차이를 ‘영업이익’으로 볼 수 있다.

지출 비용에는 인건비, 세금과 공과금, 임차료, 광고 선전비, 재료매입비, 소모품비, 감가상각비, 대손상각비·지급수수료·기타영업비용(통신비, 잡비) 등이 포함되며, 항목은 인건비, 운영비, 시설비, 재료비 및 소모품비, 기타경비로 구분하였다. 이는 본 조사대상 사업체의 상당부분을 차지하는 사회서비스업체의 회계를 감안하여 조정한 것이다.

인건비는 급여(임원급여, 급료, 임금, 상여금, 제수당 포함), 퇴직급여 충당금 전입액, 복리후생비 등 인건비성 제비용으로 고용주가 무급종사자에게 지급하는 수당, 수수료도 포함하며 각종 세금 등이 공제되기 전 금액으로서, 판매비와 관리비상의 ‘급여총액’, ‘퇴직급여’, ‘복리후생비’를 합산하여 조사하였다. 인건비에 포함되는 사회보험 부담 비용은 4대 보험(국민연금, 건강, 고용, 산재보험) 및 기타 보험의 사업체 부담비용을 의미한다. 운영비는 업무추진비, 회의비, 여비, 수용비, 공공요금, 제세공과금, 차량유지비, 연료비 등을 의미하며 시설비는 임차료, 건물관리비 산·증축비, 자산 취득비, 시설·장비 유지비 등이 포함된다. 사업비는 이용시설 서비스 프로그램 운영, 생활시설 각종 재활프로그램 사업 등을 위한 비용과 생활시설 운영비·교육비(생활시설 거주자를 위한 생계비, 교육비 등) 항목으로 구분하였다. 재료비 및 소모품비는 영업활동과 관련하여 구입한 원가성격의 재료 구입비 및 소모품비를 의미하며, 기타 경비에는 영업비용에서 인건비, 재료비 및 소모품비를 제외한 전출금, 부채상환금, 잡지출, 예비비, 운영충당적립금, 환경개선준비금 등 모든 영업비용이 포함되도록 하였다.

2009년도와 2013년도의 전체 사업체 유형별 세부 지출 구조의 비율을 비교한 <표 6-3-6> 을 살펴보면, 2013년도 조사결과는 총 지출액 가운데 인건비가 65.9%, 운영비 11.5%, 사업비 11.4%, 시설비 5.5% 등의 순으로 나타났다. 2009년도 조사결과의 세부 지출구조는 인건비가 58.0%, 사업비 17.7%, 운영비 10.4%, 시설비 6.7%의 순으로 나타나, 금번 조사에서 인건비의 비중이 높아지고, 사업비의 비중이 다소 감소한 것을 알 수 있다.

세부 사업체 유형별로 지출 구조를 비교하면, 2013년도 조사결과는 인건비 비율에 있어 생활시설은 65.9%, 이용시설 66.0%, 일반사업체 65.8%로 나타났으며 2009년의 지출구조에서 인건비 비율은 생활시설 58.1%, 이용시설 59.9%, 그리고 일반사업체는 49.6%로 2009년에 비해 금번 조사에서 인건비의 비중이 높게 나타났다. 2013년도 조사된 사업비 비율은 생활시설 13.2%, 이용시설 14.4%, 일반사업체 7.0%로 파악되어 사회복지서비스 영역인 생활시설과 이용시설, 그리고 일반사업체는 다소 차이를 보였다. 반면 2009년도 조사결과 사업비 비율의 경우 생활시설이 19.9%, 이용시설 17.9%, 그리고 일반사업체는 15.2%로 편차가 작은 편이었다. 운영비에 있어서 생활시설은 11.7%, 이용시설 10.9%, 일반사업체는 12.2%였으며, 시설비는 생활시설 4.3%, 이용시설은 4.1%인 것과 달리 일반사업체는 7.9%로 나타났다.

〈표 6-3-6〉 사업체 유형별 지출의 세부항목 비율 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체

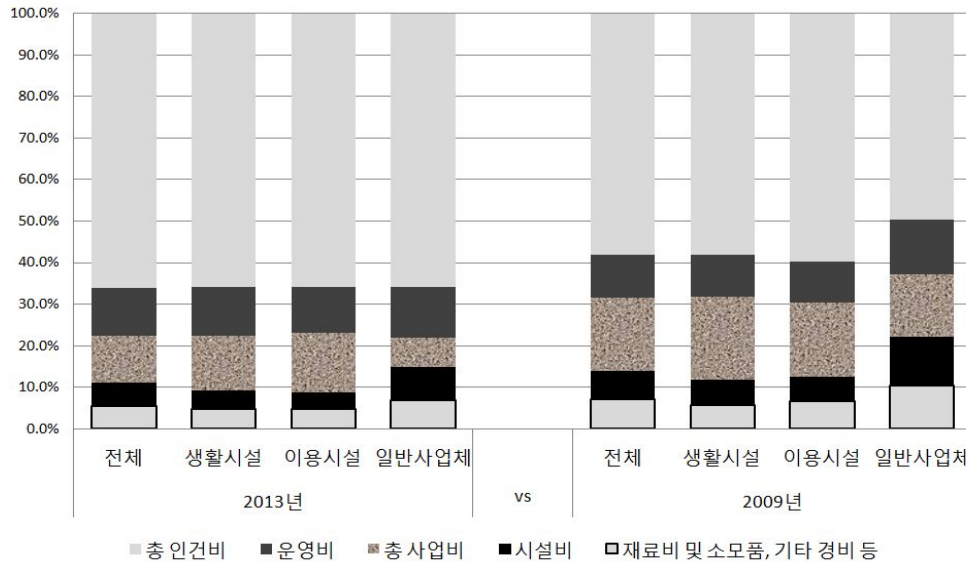
(단위: %, 사례)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
총 인건비	58.0	65.9	58.1	65.9	59.9	66.0	49.6	65.8
운영비	10.4	11.5	10.0	11.7	9.8	10.9	13.1	12.2
시설비	6.7	5.5	6.1	4.3	5.7	4.1	11.6	7.9
총 사업비	17.7	11.4	19.9	13.2	17.9	14.4	15.2	7.0
재료비 및 소모품비	3.3	3.0	2.4	2.5	3.2	2.7	4.6	3.6
기타 경비	3.9	2.6	3.4	2.4	3.6	2.0	5.9	3.4
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

주: 1) 전체 연간 총수입액을 100으로 하여 각각의 항목이 차지하는 비율을 제시함.

2) 계의 괄호 안은 사례 수임.

[그림 6-3-3] 사업체 유형별 지출의 세부항목 비율 비교: 2013년 vs 2009년



다음으로 <표 6-3-7> 부터 <표 6-3-9> 는 전체 및 세부 유형별로 연간 총 지출액 대비 세부 항목별 금액의 비율을 살펴보았다. <표 6-3-7> 에서 제시한 생활시설의 세부 유형별 지출구조를 살펴보면, 지출 구조 가운데 인건비의 비중이 가장 높았으며 아동생활시설의 경우 59.6%, 노인생활시설 65.6%, 장애인생활시설 70.1%, 정신보건시설 72.2%로 사업체 유형별로 차이가 있었다. 사업비의 경우 아동생활시설이 20.2%로 다른 시설에 비해 지출 비중이 가장 높았다.

<표 6-3-7> 사업체 유형별 총 지출액 대비 지출 세부항목 비율: 생활시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체 (N=524)	아동 (N=106)	노인 (N=273)	장애인 (N=103)	정신보건등 (N=42)
총 인건비	65.9	59.6	65.6	70.1	72.2
운영비	11.5	12.9	12.4	9.9	8.4
시설비	5.5	3.0	4.5	5.2	3.5
총 사업비	11.4	20.2	11.6	10.9	12.9
재료비 및 소모품비	3.0	1.9	3.2	1.9	1.4
기타 경비	2.6	2.5	2.7	1.9	1.6
계	100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

이용시설의 세부유형별 총 지출액 대비 비율은 〈표 6-3-8〉에서 제시하고 있다. 아동이용시설의 경우 인건비가 53.2%로 비중이 다소 낮은 편 이었고, 노인이용시설은 76.5%로 가장 높은 비중을 나타냈다. 장애인이용시설 65.1%, 정신보건이용시설 75.2%, 지역복합시설은 61.9%, 바우처제공기관 75.7%, 보육시설 61.2%, 노인장기요양기관은 75.2%의 비율을 보였다. 지역복합시설의 경우 사업비가 23.7%, 아동이용시설도 22.8%로 타 사업체 유형에 비해 사업비 비중이 높은 편이었다. 또한 아동이용시설의 경우, 운영비도 16.0%로 가장 높은 수치를 보였다.

〈표 6-3-8〉 사업체 유형별 총 지출액 대비 지출 세부항목 비율: 이용시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체 (N=1567)	아동 (N=294)	노인 (N=132)	장애인 (N=206)	정신 보건 (N=22)	지역 복합 (N=214)	바우처 (N=363)	보육 시설 (N=234)	장기 요양 (N=102)
총 인건비	66.0	53.2	76.5	65.1	75.2	61.9	75.7	61.2	75.2
운영비	10.9	16.0	9.3	12.2	9.3	7.6	8.4	12.0	9.1
시설비	4.1	3.1	2.5	4.4	3.9	3.5	4.9	5.6	3.2
총 사업비	14.4	22.8	8.7	13.7	9.1	23.7	6.8	15.1	5.6
재료비 및 소모품비	2.7	3.6	1.8	3.1	0.5	0.7	2.2	3.5	4.6
기타 경비	2.0	1.4	1.3	1.6	2.0	2.5	2.1	2.7	2.3
계	100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

다음으로 일반사업체에 포함된 사업체유형 간에는 지출규모의 편차는 〈표 6-3-9〉에 제시한 바와 같이 매우 큰 편으로 나타났다. 특수학교는 3,435백만원, 교육관련자문 및 평가업은 917백만원, 사회교육시설 690백만원, 기타시민운동단체 411백만원, 기술직업훈련학원 372백만원, 개인간병 및 유사서비스업은 317백만원, 세무사업 285백만원, 고용알선업 207백만원, 그리고 법무서비스업은 104만원으로 파악되었다. 일반사업체의 사업체 유형은 지출구조도 상이한 것으로 나타났다. 시민운동단체의 경우 인건비가 56.7%였으나, 개인간병은 인건비의 비중이 83.4%였다. 사업비에 있어서는 시민운동단체가 19.6%로 가장 높은 비중을 나타냈고, 개인간병 및 유사서비스업, 법무서비스업, 세무사업은 3.4%로 가장 낮은 비중을 보였다. 세무사업은 운영비에 있어 16.3%로 가장 많은 지출 구조를 보였고, 개인간병 및 유사서비스업에서는 5.9%

로 가장 적은 비중을 나타냈다.

〈표 6-3-9〉 사업체 유형별 총 지출액 대비 지출 세부항목 비율: 일반사업체

(단위: 백만원, %)

	일반 사업체									
	전체 (N=1,303)	법무 서비스업 (N=68)	세무사업 (N=188)	고용 알선업 (N=214)	교육자문 평가업 (N=50)	기술직업 훈련학원 (N=357)	사회교육 시설 (N=130)	특수학교 (N=51)	개인간병 유사 서비스업 (N=188)	시민운동 단체 (N=57)
총 인건비	65.8	64.9	61.7	67.1	58.6	62.0	60.2	75.1	83.4	56.7
운영비	12.2	14.6	16.3	13.1	10.7	10.8	14.2	15.1	5.9	13.8
시설비	7.9	8.6	6.9	11.0	9.4	10.2	6.8	3.1	3.6	3.6
총 사업비	7.0	3.4	3.4	3.7	13.3	8.7	14.4	5.0	3.4	19.6
재료비 및 소모품비	3.6	4.2	3.2	2.4	2.3	6.1	2.9	1.4	2.0	3.5
기타 경비	3.4	4.3	8.5	2.6	5.6	2.3	1.6	0.3	1.8	2.9
계	100.0 (1,303)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

3. 바우처사업 구매 현황

다음으로 보건복지부 사회서비스 전자바우처사업을 수행하는 기관을 대상으로 바우처 사업 추가 구매현황에 대해 조사하였다. 보건복지부 사회서비스 전자바우처사업의 유형으로는 ①노인돌봄종합서비스, ②장애인활동지원서비스, ③산모신생아도우미서비스, ④가사간병방문서비스, ⑤발달재활서비스, ⑥언어발달지원서비스, ⑦지역사회서비스투자사업을 대상으로 하였다.

연간 바우처 총 이용자 수는 2012년 기준 사회서비스 전자바우처의 총 이용자 수(추가 구매자 포함)를 파악하였다. 연간 총 매출액은 2012년 기준으로 해당 사회서비스 전자바우처 사업의 총 매출액을 조사하였고, 연간 추가구매 인원은 2012년 1년간 서비스 이용자의 요청으로 바우처 서비스를 추가 구매한 경우가 있다면, 추가구매 이용자 수의 규모(인원)를 파악하도록 하였으며, 추가 구매 요청이 없을 경우에는 '0'으로 처리하였다. 연간 추가구매 매출액은 앞서 추가구매 인원과 마찬가지로 2012년 1년간 서비스 이용자의 요청으로 바우처 서비스를 추가 구매한 경우, 추가 구매를 통한 월평균 매출액이 얼마인지 알아보았으며, 매출액에서도 추가적인 구매 요청이 없었을 경우 '0'으로 파악하였다. 일반구매자는 정부지원 사회서비스 전자바우처와 상관없이 전액

자부담으로 해당 서비스를 이용하고 있는 경우로, 지원대상자 선정 기준에서 제외되었거나 지원기간이 초과하였으나, 해당 사회서비스에 대해 지속적으로 이용 의사가 있는 대상자에 한해 서비스 비용 전액을 자기 부담으로 이용하는 경우를 조사하였다.

연간 바우처의 총 이용자 수는 〈표 6-3-10〉에서 제시한 바와 같다. 바우처의 이용자를 조직의 형태로 구분하여 살펴보았는데, 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원서비스, 산모신생아도우미서비스, 가사간병방문서비스와 같은 돌봄 바우처사업의 거의 3,000명에 가까운 이용자가 2012년 1년간 사용한 것을 볼 수 있다. 발달재활서비스는 51.0명, 언어발달지원서비스 7.0명이 이용하였으며, 지역사회서비스투자사업의 경우 복수의 사업을 하는 경우 세부 사업명을 기입하고 작성하도록 하여 평균 26,549.2명이 연간 이용한 것을 확인할 수 있었다.

노인돌봄종합서비스의 경우 회사이외의 법인에서 11,944.8명이 이용하였는데, 회사이외의 법인에 사회복지법인, 재단 및 사단법인, 종교법인, 학교법인, 의료법인 등이 있어 이용자의 비중이 높은 것으로 사료된다. 장애인활동지원서비스의 경우 개인 사업체에서 5,863.2명이 이용하였고, 산모신생아도우미서비스도 개인 사업체에서 5,862명이 이용하여 바우처 서비스를 제공하는 기관의 조직 형태 가운데 개인 사업체의 비중이 두드러진 것을 알 수 있었다. 가사간병방문서비스는 비법인단체에서 23,707.5명이 이용하여 비법인단체의 조직형태에서 가장 많이 제공되는 것을 파악하였다. 발달재활서비스는 회사이외의 법인이나 비법인단체에서 유사하게 각각 65.8명, 70.6명이었고, 언어발달지원서비스는 회사법인에서는 나타나지 않았고, 주로 회사이외의 법인에서 14.1명으로 가장 비중이 높았다. 지역사회서비스투자사업의 경우 회사이외의 법인에서 59,491.5명으로 가장 많은 이용자의 분포를 보였고, 회사법인에서 35,813.6명, 개인사업체가 17,588.5명 순이었다.

〈표 6-3-10〉 연간 바우처 총 이용자 수

(단위: 명)

	전자바우처 사업 수행기관					
	전체	개인 사업체	회사법인	국가 및 지방단체	회사이외 법인	비법인단체
노인돌봄종합서비스	2,976.0 (171,649.83)	9.5 (182.04)	82.5 (417.20)	4.3 (51.18)	11,944.8 (344,825.97)	35.4 (210.52)
장애인활동지원서비스	2,980.4 (171,649.95)	5,863.2 (241,966.83)	44.2 (409.47)	25.4 (251.72)	79.0 (610.47)	44.2 (357.49)
산모신생아도우미서비스	2,952.2 (171,650.04)	5,862.6 (241,966.81)	5.9 (40.94)	0.1 (1.25)	2.2 (40.12)	6.9 (46.09)
가사간병방문서비스	2,954.1 (171,650.04)	1.0 (21.96)	54.3 (560.51)	0.8 (10.03)	5.6 (52.11)	23,707.5 (486,791.81)
발달재활서비스	51.0 (498.86)	47.3 (438.27)	25.7 (263.52)	0.6 (4.86)	65.8 (627.01)	70.6 (627.90)
언어발달지원서비스	7.0 (235.80)	6.7 (235.26)	—	2.5 (29.52)	14.1 (334.47)	0.2 (4.67)
지역사회서비스투자사업	26,549.2 (514,341.31)	17,588.5 (418,852.53)	35,813.6 (597,608.72)	0.7 (8.11)	59,491.5 (769,216.90)	15.7 (149.82)

주: 괄호 안은 표준편차임.

연간 바우처 사업의 총 매출액에 대해서도 조직의 형태별로 〈표 6-3-11〉에 제시하였다. 세부사업이 다양한 지역사회서비스투자사업은 24,417.9만원으로 가장 높은 매출액을 보였다. 지역사회서비스투자사업을 제외하면, 발달재활서비스가 연간 5,706.0만원으로 가장 많았고, 장애인활동지원서비스 5,072.3만원, 산모신생아도우미서비스 2,847.5만원, 노인돌봄종합서비스 2,713.7만원, 가사간병방문서비스 1,006.4만원 순으로 나타났다.

노인돌봄종합서비스는 회사이외의 법인에서 7,838.4만원으로 조직 형태 가운데에서 가장 높은 비중을 보였고, 장애인활동지원서비스에서는 회사법인이 27,968.7만원으로 월등히 높은 액수를 나타냈다. 산모신생아도우미서비스는 개인사업체에서 5,321.2만원으로 가장 많았고, 가사간병방문서비스는 3,517.4만원의 회사이외 법인이 조직 형태 중 제일 큰 비중인 것으로 파악되었다. 발달재활서비스도 회사이외의 법인에서 12,192.6만원으로 가장 많은 비중을 보였고, 개인사업체가 5,107.1만원으로 다음을 이었다. 언어발달지원서비스의 경우 개인 사업체가 32.7만원, 회사이외의 법

인에서 31.5만원으로 유사하게 나타났다. 지역사회서비스투자사업은 국가 및 지방단체가 279,720.3만원으로 압도적인 우위를 차지했으며, 회사이외의 법인에서도 48,354.5만원 정도의 총 매출액을 파악할 수 있었다.

〈표 6-3-11〉 연간 바우처 총 매출액

(단위: 만원)

	전체	전자바우처 사업 수행기관				
		개인 사업체	회사법인	국가 및 지방단체	회사이외 법인	비법인단체
노인돌봄종합서비스	2,713.7 (99,685.81)	221.4 (3,034.31)	5,541.8 (60,847.30)	123.4 (1,470.58)	7,838.4 (196,827.30)	1,596.0 (14,785.55)
장애인활동지원서비스	5,072.3 (147,359.68)	337.0 (5,131.49)	27,968.7 (435,055.80)	700.2 (7,199.84)	8,519.7 (156,057.34)	3,654.0 (18,493.56)
산모신생아도우미서비스	2,847.5 (150,527.71)	5,321.2 (212,031.45)	1,072.5 (14,521.91)	—	58.7 (1,165.95)	522.6 (5,230.45)
가사간병방문서비스	1,006.4 (48,985.06)	12.1 (300.76)	907.8 (6,596.75)	20.0 (238.83)	3,571.4 (98,292.37)	317.2 (3,004.34)
발달재활서비스	5,706.0 (218,605.66)	5,107.1 (193,723.97)	298.7 (2,260.03)	493.7 (5,870.84)	12,192.6 (341,382.67)	529.6 (4,114.46)
언어발달지원서비스	24.6 (926.98)	32.7 (1,213.94)	—	7.7 (91.57)	31.5 (686.82)	—
지역사회서비스투자사업	24,417.9 (842,487.86)	915.1 (24,593.15)	1,593.8 (11,106.83)	279,720.3 (334,496.71)	48,354.5 (978,215.00)	424.9 (6,084.48)

주: 괄호 안은 표준편차임.

〈표 6-3-12〉에서는 추가 구매의 인원과 매출액의 여부, 일반 구매자의 여부에 대해 살펴보았다. 전체 바우처서비스 제공기관 중 연간 추가적인 구매인원이나 매출액이 있었는지, 혹은 일반 구매자가 있었는지 응답한 사업체의 비율을 제시한 것인데, 가장 많은 응답을 보인 것이 발달재활서비스였다. 발달재활서비스를 제공하는 사업체의 0.8%가 연간 추가구매가 이루어졌음을 밝혔으며, 일반 구매자가 있다고 응답한 비율도 1.5%로 조사되었다. 산모신생아도우미서비스의 경우 추가 구매를 경험한 사업체의 비중은 0.4%로 낮은 편이었으나, 일반구매자가 있는 경우는 1.2%로 추가구매자에 비해 높은 수준이었다. 그러나 이러한 수치는 매우 작으며, 세부적인 추가적인 구매 인원과 매출액, 일반구매자에 대한 사항은 응답 수가 미비하여 생략하였다.

〈표 6-3-12〉 추가구매 및 일반구매자 보유 비율

(단위: %)

	연간 추가구매 인원 및 매출액 여부	일반구매자 여부
노인돌봄종합서비스	0.4	0.6
장애인활동지원서비스	0.3	0.3
산모신생아도우미서비스	0.4	1.2
가사간병방문서비스	0.1	0.1
발달재활서비스	0.8	1.5
언어발달지원서비스	0.1	0.1
지역사회서비스투자사업	0.6	1.0

주: 전체 바우처 서비스 제공기관 중 '연간 추가구매 인원 및 매출액'과 '일반 구매자'가 있는 비율을 의미함.



제7장

사회서비스사업체의 고용 실태 분석 결과

제1절 고용 현황

제2절 급여수준 및 복리후생제도 현황

제3절 사회서비스 공급 기관의 고용창출력 추정

7

사회서비스 사업체의 고용 실태 분석 결과 < <

제1절 고용 현황

1. 총 취업자 현황

사회서비스사업체의 고용상태를 파악하기 위하여, 2012년 1년간 해당 사업체에 직접 고용된 종사자 수와 간접 고용된 종사자 수를 월평균 종사인원으로 조사하였다. 일반적으로 고용 현황과 관련하여, 총 취업자, 취업자, 고용자 등으로 구분하여 통계가 산출되고 있다. ‘총 취업자 = 직접종사자+간접종사자’, ‘취업자 = 직접종사자’, ‘고용자 = 직접종사자 - (무급종사자+자영업자)’로 파악된다. 본 조사에서는 이에 총 취업자, 취업자, 고용자를 모두 파악할 수 있는 조사표를 구성하였다.

직접고용 종사자(직접종사자)는 조사대상 사업체와 고용 계약을 맺고 이로부터 임금을 받으면서 일하는 근로자를 의미하며, 기간제 근로자, 정부 일자리사업 참여자 및 한시적인 위탁 프로그램으로 고용된 인력도 포함된다. 또한 각각 파트타임 종사자도 포함된다(즉, 정규직, 기간제 계약직, 임시직, 일용직 중 1일 기준 근로시간이 8시간 미만으로 근무하는 경우에도 각 인원에 포함된다). 그러나 이 사업체에서 일은 하지만 직접 임금을 받지 않는 근로자는 직접고용 종사자에 포함되지 않는다. 이에 간접고용 종사자에 해당하는 다른 사업체로부터 받은 근로자, 특수형태 종사자, 용역 근로자, 기타 종사자(인턴사원, 사회복지무요원·공익근무요원) 등을 별도로 파악하였다.

먼저 <표 7-1-1> 에서 직접고용 종사자와 간접고용 종사자를 합한 인원으로 전체 고용규모를 파악하였다. 이번 2013년도 조사대상 사업체(3,394개소)의 2012년 월평균 전체 고용인원은 사업체 평균 16.7명이었다. 이 중 직접고용 종사자의 비율은 98.0%, 간접고용 종사자의 비율은 2.0%로 나타났다. 2009년도 공급실태조사 결과와 이번 조사결과를 비교하면, 조사대상 사업체(4,150개소)의 2008년 월평균 전체 고용인원은 사업체 평균 18.5명이고 이 중 직접고용 종사자의 비율은 93.6%, 간접고용 종사자의 비율은 6.4%로 나타났다. 2013년도 조사결과는 총 취업자 수에는 줄었으나, 직접 종

사자의 비율은 증가한 것으로 판단된다.

세부 사업체 유형별로 살펴보면, 생활시설(524개소)의 평균 인원은 15.9명으로 직접고용 종사자의 비율은 99.9%였으며 간접고용 종사자의 비율은 0.1%였다. 이용시설(1,567개소)의 평균 인력은 16.8명이었으며, 직접고용 종사자 비율은 96.9%로 상대적으로 낮았다. 일반사업체(1,303개소)의 평균 고용인원은 16.8명이었으며, 직접고용 종사자의 비율은 98.5%로 나타났다.

2009년도 조사결과와 세부 사업체유형별로 비교하면, 생활시설(569개소)의 평균 인원은 18.0명, 직접고용 종사자 비율은 95.9%로 2009년에 비해 약간의 감소가 있었으나, 직접 종사자의 비율은 높아졌음을 알 수 있다. 이용시설(2,936개소)의 평균 인력은 16.6명이고, 직접고용 종사자의 비율은 92.7%로 총 취업자가 소폭 증가하였으며, 직접종사자의 비율이 늘어나고 간접종사자의 비율은 줄어들어 긍정적인 양상을 보여 준다 할 수 있다. 일반사업체(645개소)의 평균 고용인원은 27.4명이었으며 직접고용 종사자의 비율은 95.5%로 나타나, 일반사업체의 총 취업자의 평균 인력에서 감소폭이 크게 나타남을 알 수 있었다.

〈표 7-1-1〉 사업체 유형별 총취업자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체

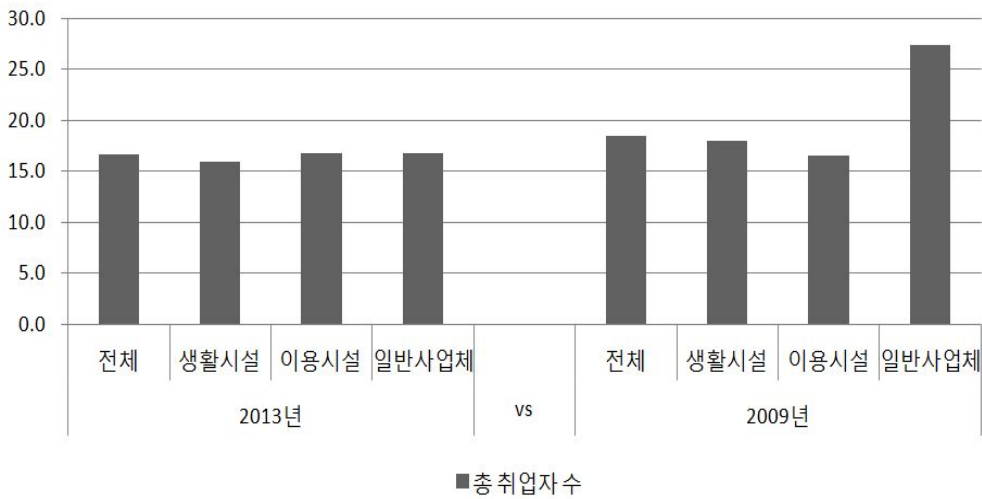
(단위: 명, %)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
	총 취업자	18.5 (29.3)	16.7 (29.4)	18.0 (24.2)	15.9 (14.4)	16.6 (28.3)	16.8 (30.0)	27.4 (35.7)
직접종사자 비율	93.6	98.0	95.9	99.9	92.7	96.9	95.5	98.5
간접종사자 비율	6.4	2.0	4.1	0.1	7.3	3.1	4.5	1.5
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

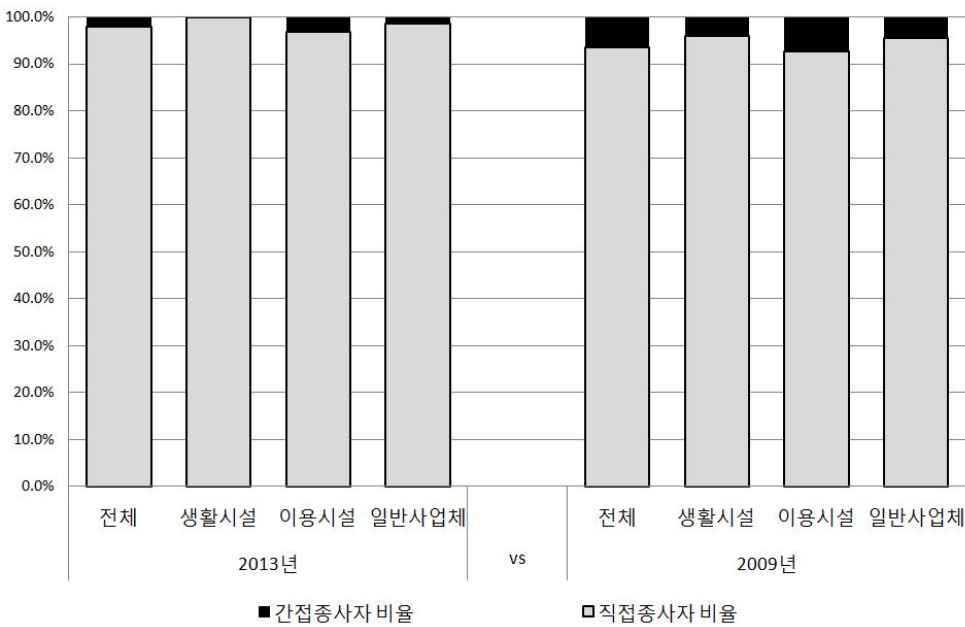
주: 1) 직접종사자 및 간접종사자 비율은 총 취업자 수를 100으로 하여 각 해당 종사자 수가 차지하는 비율을 산출함.

2) 괄호 안의 값은 표준편차이며, 계의 괄호 안은 사례 수임.

[그림 7-1-1] 사업체 유형별 총 취업자 수 비교: 2013년 vs 2009년



[그림 7-1-2] 사업체 유형별 직접 종사자 및 간접 종사자 비율 비교: 2013년 vs 2009년



다음으로 <표 7-1-2> 에서 <표 7-1-4> 까지는 생활시설, 이용시설, 일반사업체의 각 세부 유형별로 총 취업자를 분석하였다.

<표 7-1-2> 와 같이, 생활시설 중 장애인생활시설의 평균 취업자 수가 22.4명으로 타 시설에 비해 상대적으로 많았다. 직접고용 근로자의 비율은 정신보건생활시설은 100.0%로 전원 직접고용 종사자로 운영되었고, 아동생활시설이 99.9%, 노인생활시설과 장애인생활시설은 99.8%로 모든 영역에서 상당히 높은 수준이었다.

<표 7-1-2> 사업체 유형별 총 취업자 현황: 생활시설

(단위: 명, %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체	아동	노인	장애인	정신보건등
총 취업자	15.9 (14.4)	10.2 (10.3)	15.8 (14.5)	22.4 (14.5)	15.1 (16.0)
직접종사자 비율	99.9	99.9	99.8	99.8	100.0
간접종사자 비율	0.1	0.1	0.2	0.2	-
계	100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

주: 1) 괄호 안의 값은 표준편차임.

2) 계의 괄호 안은 사례 수임..

<표 7-1-3> 에서 제시한 바와 같이, 이용시설의 총 취업자 인원은 세부 사업체유형별로 편차가 크게 나타났다. 지역복합시설 32.9명, 바우처제공기관 26.7, 노인장기요양기관은 20.7명인 것에 반해, 아동이용시설 4.3명, 정신보건시설 7.4시설, 보육시설 7.5명으로 시설유형별 차이가 큰 것으로 나타났다. 직접고용 종사자의 비율은 노인장기요양시설은 99.6%, 노인이용시설과 보육시설은 99.4%, 장애인이용시설과 정신보건시설은 98.9%, 지역복합시설은 98.5%, 바우처제공기관 98.2%, 그리고 아동이용시설은 88.7%의 순으로 나타났다. 아동이용시설은 상대적으로 다른 세부 사업체에 비해 간접고용 형태의 인력 활용 비중이 큰 것을 알 수 있었다.

〈표 7-1-3〉 사업체 유형별 총취업자 현황: 이용시설

(단위: 명, %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체	아동	노인	장애인	정신보건	지역복합	바우처	보육시설	장기요양
총 취업자	16.8 (30.0)	4.3 (14.0)	18.3 (33.9)	9.8 (21.5)	7.4 (6.9)	32.9 (41.5)	26.7 (37.0)	7.5 (5.2)	20.7 (25.6)
직접종사자 비율	96.9	88.7	99.4	98.9	98.9	98.5	98.2	99.4	99.6
간접종사자 비율	3.1	11.3	0.6	1.1	1.1	1.5	1.8	0.6	0.4
계	100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

주: 1) 괄호 안의 값은 표준편차임.

2) 계의 괄호 안은 사례 수임.

〈표 7-1-4〉에 제시하는 일반사업체의 경우에도, 총 취업자에서 세부 사업체유형별로 편차가 다소 있는 것으로 나타났다. 법무서비스업은 3.1명, 세무사업 6.3명, 기타시민운동단체 8.9명, 기술 및 직업 훈련학원이 9.7명 인 것에 반해, 특수학교 86.8명, 개인간병 및 유사서비스업 30.1명, 교육관련 자문 및 평가업 26.8명 인 것으로 파악되었다. 직접고용 종사자의 비율에 있어서도 법무서비스와 세무사업은 100.0% 직접고용, 개인간병 및 유사서비스업 99.6%, 시민운동단체 98.9%, 교육관련 자문 및 평가업과 특수학교는 98.4%, 고용알선업과 기술 및 직업 훈련학원은 98.3%으로 나타났으며, 사회교육시설은 상대적으로 낮은 94.9%가 직접고용 종사자로 이루어져 있었다.

〈표 7-1-4〉 사업체 유형별 총취업자 현황: 일반사업체

(단위: 명, %)

	일반 사업체									
	전체	법무 서비스업	세무 사업	고용 알선업	교육 자문 평가업	기술직업 훈련학원	사회교육 시설	특수 학교	개인간병 유사 서비스업	시민운동 단체
총 취업자	16.8 (33.0)	3.1 (6.0)	6.3 (9.1)	13.3 (39.0)	26.8 (67.2)	9.7 (13.0)	17.9 (20.1)	86.8 (35.2)	30.1 (41.7)	8.9 (11.2)
직접종사자 비율	98.5	100.0	100.0	98.3	98.4	98.3	94.9	98.4	99.6	98.9
간접종사자 비율	1.5	-	-	1.7	1.6	1.7	5.1	1.6	0.4	1.1
계	100.0 (1,303)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

주: 1) 괄호 안의 값은 표준편차임.

2) 계의 괄호 안은 사례 수임.

2. 직접고용 현황

가. 직접고용 종사자

직접고용 종사자에 대하여 보다 상세하게 파악하기 위해 직접고용 종사자를 종사상의 지위형태에 따라, 상용근로자, 임시 및 일용근로자, 자영업자, 무급가족종사자, 다른 업체로 보낸 종사자로 구분하였다.

상용근로자는 고용주와 1년 이상 고용계약을 맺었거나, 일정한 기간을 정함이 없이 1년 이상 근무하면서 정기적으로 급여를 받는 자로서, 정규직과 기간제 계약직으로 다시 세분하였다. 정규직은 단일한 고용주와 계약관계에 있고, 고용기간이 미리 정해지지 않으면서 계속 고용이 보장되는 경우로서, 전체근로자 가운데 기간제(계약직·한시적) 근로자는 제외하도록 하였다. 기간제 계약직은 일정기간의 근로계약기간을 정하거나(구두 또는 묵시적 약속도 포함) 이의 반복갱신을 통하여 고용관계를 유지하되, (2012년 기준) 계약기간이 1년 이상인 경우를 의미한다.

임시 및 일용근로자는 고용계약기간이 1년 미만이거나 일당제로 근무하는 종사자로서, 다시 임시근로자와 일용근로자로 구분하였다. 임시근로자는 2012년 기준으로 고용계약기간이 1개월 이상 1년 미만인 자, 일용근로자는 임금을 받고 고용되어 있으나 고용계약기간이 1개월 미만인자로서 일일단위로 고용되어 근로대가를 일급으로 받는 경우를 의미한다(특히 임시 일용종사자 수는 연인원으로 조사되지 않도록 유의하되, 월평균 인원수로 표시하도록 하였다).

자영업자는 개인사업체를 소유하며 자신의 책임아래 사업체를 직접 경영하는 자이며, 무급 가족종사자는 정상 영업시간의 1/3이상 근무하면서 일정한 급여가 없는 자영업주의 가족이나 친인척 등을 포함하도록 하였다.

또한 다른 사업체로 보낸 종사자의 경우는 파견 및 용역업체인 경우, 외부에 파견한 근로자를 의미하며, 고용알선업체의 구직자는 직원으로 포함되지 않도록 하였다. 한편 각 사업체에서 활용하고 있는 각종 교육을 위한 ‘강사’(사회교육 강사, 어린이집 특기교사 등)의 경우 다음과 같이 구별되도록 하였다. 먼저 시설(사업체)에서 계약하여 고용한 경우에는 기간제 계약직(1년 이상) 혹은 임시직(1개월 이상 1년 미만)으로 해당시설이나 협회에서 파견 받고 임금을 지급하지 않는 경우는 간접고용의 ‘다른 사업체로

부터 받은 근로자'로, 단기 특강을 위해 일회성 수강료를 지급하는 경우는 고용 인력에 포함시키지 않도록 하였다.

사업체유형별 고용인원을 규모별로 구분한 <표 7-1-5>에서는 2009년도 공급 실태 조사와 비교하여 결과를 제시하였다. 직접고용 종사자의 규모가 1인 이상 5인 미만인 사업체가 2009년도 공급실태 조사결과에서도 32.1%로 가장 많았고, 2013년도 조사에서도 34.2%로 가장 큰 비중을 차지하였다. 5인 이상 10인 미만인 사업체는 2009년도 조사결과 25.2%, 2013년도 조사결과 25.5%로 지난 2009년도 공급 실태조사와 금번 조사가 비슷한 수치로 나타났으며, 10인 이상 30인 미만 사업체에서도 각각 26.6%, 26.0%로 파악되어, 전체의 85%가 30인 미만의 사업체로 확인되었다.

사업체유형별로 보면, 생활시설 가운데 10인 이상의 사업체가 차지하는 비율은 2009년도 조사결과 45.7%, 2013년도 조사결과 54.6%로 파악되었다. 이용시설 가운데 10인 이상의 종사자 규모를 갖춘 사업체는 2009년 조사결과 39.7%, 2013년도 조사결과 37.8%로 파악되었으며 일반사업체의 경우에는 2009년 조사결과 54.3%, 2013년도 조사결과 37.6%로 나타났다. 보건복지부 소관 시설인 생활시설과 이용시설의 10인 미만 사업체 비율을 비교하면, 생활시설은 2013년도 조사결과 45.3%, 이용시설은 2013년도 조사결과 62.2%로 나타나, 2009년도 공급실태조사와 마찬가지로 2013년도의 조사결과에서도 이용시설의 경우 소규모업체가 다소 많은 것으로 파악되었다.

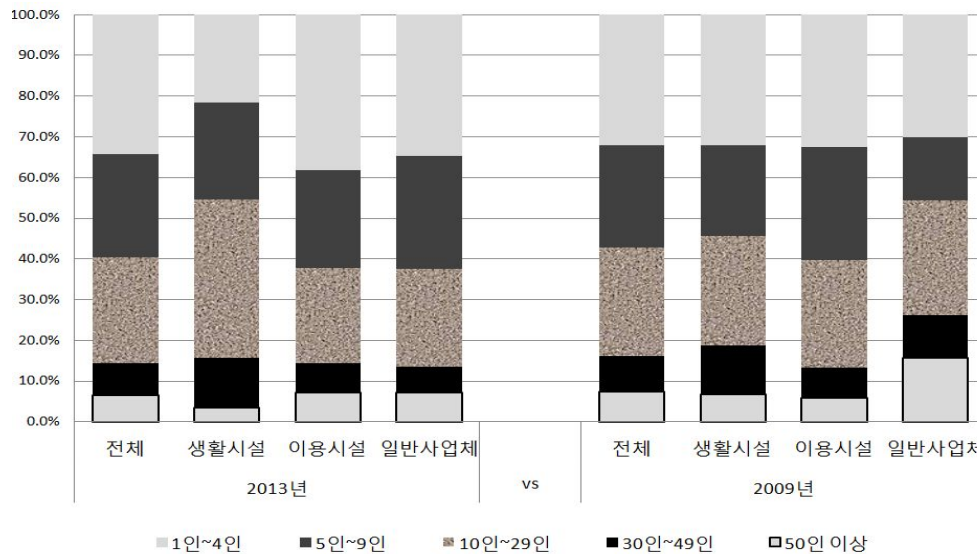
<표 7-1-5> 사업체 유형별직접고용 종사자 규모별 사업체 분포 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체
(단위: %)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
1인~4인	32.1	34.2	32.0	21.6	32.5	38.1	30.0	34.6
5인~9인	25.2	25.5	22.2	23.7	27.8	24.1	15.6	27.8
10인~29인	26.6	26.0	26.9	38.8	26.3	23.3	28.1	24.0
30인~49인	8.7	7.8	12.1	12.4	7.6	7.3	10.4	6.5
50인 이상	7.4	6.6	6.7	3.4	5.8	7.2	15.8	7.1
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

주: 1) 전체 응답 사업체 중 각 종사자규모별 구간에 해당하는 사업체의 비율임.

2) 괄호 안은 사례 수임.

[그림 7-1-3] 사업체 유형별 종사자 규모별 사업체 분포 비교: 2013년 vs 2009년



다음은 세부 사업체유형별로 직접고용 종사자규모에 따른 사업체 분포를 분석하였다. <표 7-1-6> 에서 제시하는 바와 같이, 생활시설의 직접고용 종사자가 10인 이상의 사업체가 절반 이상인 것으로 파악되었다. 아동생활시설의 경우 5인 미만의 사업체가 51.9%로 나타났으나, 10인 이상의 규모 역시 42.4%에 달하는 것으로 파악되었다. 노인생활시설과 장애인 생활시설은 10인 이상의 규모인 사업체의 비율이 각각 54.0%, 74.8%인 것으로 나타났다.

<표 7-1-6> 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포: 생활시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 생활시설				
	전체	아동	노인	장애인	정신보건등
1인~4인	21.6	51.9	12.1	6.8	42.9
5인~9인	23.7	5.7	33.8	18.4	16.7
10인~29인	38.8	40.6	37.1	50.5	16.7
30인~49인	12.4	0.9	13.2	19.4	19.0
50인 이상	3.4	0.9	3.7	4.9	4.8
계	100.0 (524)	100.0 (106)	100.0 (273)	100.0 (103)	100.0 (42)

주: 1) 전체 응답 사업체 중 각 종사자규모별 구간에 해당하는 사업체의 비율임.

2) 괄호 안은 사례 수임.

〈표 7-1-7〉은 이용시설을 세부유형별로 구분하였는데, 고용규모에 따라 차이가 다소 있었다. 아동이용시설의 경우 5인 미만의 종사자를 둔 사업체가 91.5%나 되었다. 장애인 이용시설과 정신보건 이용시설, 그리고 보육시설은 10인 미만의 직접고용 종사자를 둔 사업체의 비율이 각각 82.9%, 86.4%, 76.1%인 것으로 파악되었다. 반면, 30인 이상의 종사자 규모를 지닌 사업체의 비중이 다른 유형의 시설에 비해 높은 시설도 확인되었는데, 지역복합시설의 경우는 30인 이상의 사업체가 31.9%를 차지했고, 50인 이상의 사업체도 17.1%였다. 바우처 제공기관도 50인 이상의 사업체가 14.1%로 파악되어 고용규모가 큰 사업체의 비중이 상대적으로 높은 편이었다.

〈표 7-1-7〉 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포: 이용시설

(단위: %)

	보건복지부 소관 사회서비스 공급 이용시설								
	전체	아동	노인	장애인	정신보건	지역복합	바우처	보육	장기요양
1인~4인	38.1	91.5	12.2	56.4	27.3	7.1	19.9	34.2	20.2
5인~9인	24.1	6.8	41.2	26.5	59.1	21.0	20.2	41.9	19.2
10인~29인	23.3	1.0	32.1	11.3	9.1	40.0	32.6	23.1	36.4
30인~49인	7.3	0.3	8.4	2.0	4.5	14.8	13.3	0.9	16.2
50인 이상	7.2	0.3	6.1	3.9	-	17.1	14.1	-	8.1
계	100.0 (1,567)	100.0 (294)	100.0 (132)	100.0 (206)	100.0 (22)	100.0 (214)	100.0 (363)	100.0 (234)	100.0 (102)

주: 1) 전체 응답 사업체 중 각 종사자규모별 구간에 해당하는 사업체의 비율임.

2) 괄호 안은 사례 수임.

일반사업체의 경우 〈표 7-1-8〉에서 제시하는 바와 같이, 사업체유형간 편차가 크게 나타났는데 10인 미만의 종사자 규모를 가진 사업체의 비율이 법무서비스업은 97.1%, 세무사업 93.1%, 기술 및 직업훈련 학원 73.9%, 시민운동단체 71.9%, 고용알선업 67.3%로 파악되었다. 반면 30인 이상의 종사자 규모를 갖춘 사업체의 비율이 높은 분야도 있었는데, 특수학교의 경우 94.1%로 나타났다. 개인간병 및 유사서비스업의 경우 10인 이상 30인 미만의 종사자를 둔 사업체의 비중이 46.8%로 확인되었다. 사업체 유형 간의 차이가 상당히 있음을 알 수 있다.

〈표 7-1-8〉 사업체 유형별·직접고용 종사자 규모별 사업체 분포: 일반사업체

(단위: %)

	일반 사업체									
	전체	법무 서비스업	세무사업	고용 알선업	교육자문 평가업	기술직업 훈련학원	사회교육 시설	특수 학교	개인간병 유사 서비스업	시민운동 단체
1인~4인	34.6	82.4	43.1	57.0	42.0	28.1	22.8	—	9.0	42.1
5인~9인	27.8	14.7	50.0	10.3	16.0	45.8	19.7	—	11.7	29.8
10인~29인	24.0	1.5	5.9	22.9	30.0	22.2	42.5	5.9	46.8	21.1
30인~49인	6.5	1.5	—	7.5	—	2.2	10.2	9.8	20.2	5.3
50인 이상	7.1	—	1.1	2.3	12.0	1.7	4.7	84.3	12.2	1.8
계	100.0 (1,303)	100.0 (68)	100.0 (188)	100.0 (214)	100.0 (50)	100.0 (357)	100.0 (130)	100.0 (51)	100.0 (188)	100.0 (57)

주: 1) 전체 응답 사업체 중 각 종사자규모별 구간에 해당하는 사업체의 비율임.

2) 괄호 안은 사례 수임.

다음으로 〈표 7-1-9〉는 2009년도 조사결과와 2013년도 조사를 통해, 종사상 지위 별로 전체 직접고용 종사자 대비 비율을 분석하여 제시한 것이다. 2013년도 조사결과 전체 직접고용 종사자 중 상용직 비율은 90.6%로서, 정규직은 67.5%, 기간제 계약직 18.4%, 무기 계약직 4.7%로 나타났다. 임시 및 일용직은 6.8%였으며, 자영업자도 1.7%, 무급가족종사자 0.8%, 타사업체파견종사자도 0.1%로 확인되었다. 2009년도 공급실태조사를 통해 얻은 종사상 지위별 해당 인원과 전체 직접고용 종사자 대비 비율을 살펴보면, 전체 직접고용 종사자 중 상용직의 비율은 75.0%로서 이번 조사에 비해 상용직의 비율이 다소 낮았다. 정규직의 비율은 59.1%, 기간제 계약직은 15.9%, 임시직은 12.8%, 일용직은 5.4%였으며 자영업자 5.6%, 무급가족종사자도 1.2%로 나타났다.

2013년도 공급실태조사결과를 세부 사업체유형별로 살펴보면, 상용직 비율은 생활 시설 98.6%, 이용시설 91.8%, 일반사업체 85.9%였으며, 정규직은 생활시설 92.5%, 이용시설 65.2%, 일반사업체 60.1%로 사업체유형간 차이가 크게 있었다. 기간제 계약직은 생활시설 4.9%, 이용시설 21.1%, 일반사업체 20.6%, 무기 계약직도 생활시설 1.2%, 이용시설 5.6%, 일반사업체 5.2%였으며 임시 및 일용직의 비율은 생활시설 0.5%, 이용시설 6.5%, 일반사업체 9.7%로 생활시설의 경우는 임시 및 일용직보다 기간제 계약직 및 무기 계약직의 활용이 더 많은 것으로 나타났다. 자영업이나 무급가족

종사로 응답한 경우도 생활시설 0.7%, 이용시설 1.5%, 일반사업체 4.3%로, 일반사업체에서 그 비중이 높게 나타났다.

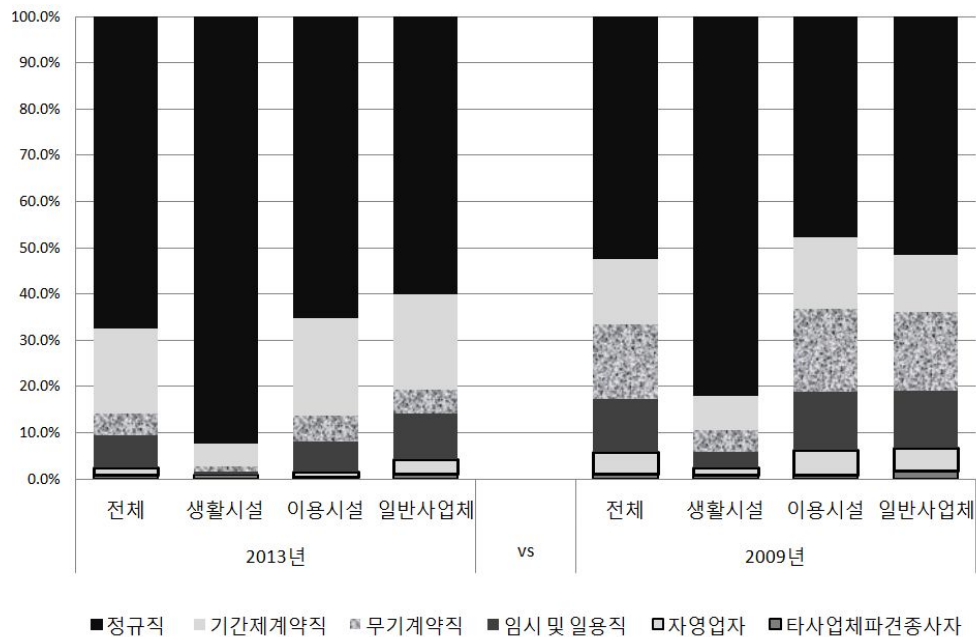
2009년도 조사결과를 세부 사업체유형별로 보았을 때에는 상용직의 비율이 생활시설에서는 91.6%, 이용시설 73.3%, 일반사업체 67.4%로 이용시설과 일반사업체에 비해 생활시설에서의 상용직 고용이 더 많은 것으로 파악되었다. 정규직은 생활시설 84.1%, 이용시설 55.2%, 일반사업체 54.4%로 사업체유형간 차이가 보였으며, 기간제 계약직의 비율은 생활시설 7.5%, 이용시설 18.1%, 일반사업체 13.0%, 임시 및 일용직의 비율은 생활시설이 4.9%, 이용시설 20.8%, 일반사업체 18.1%로 이번 조사와 마찬가지로 생활시설의 경우 임시 및 일용직보다는 기간제 계약직의 활용이 더욱 많았다. 자영업이나 무급가족종사자로 응답한 경우도 생활시설에서 3.4%, 이용시설 5.8%, 일반사업체 14.5%로 나타나, 2013년도 공급 실태조사결과와 마찬가지로 일반사업체의 자영업자와 무급가족종사자의 비율이 타 유형에 비해 높게 나타났다.

〈표 7-1-9〉 사업체 유형별종사상 지위별 직접고용 종사자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체

(단위: 명, %)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
	상용직	75.0	90.6	91.6	98.6	73.3	91.8	67.4
정규직	59.1	67.5	84.1	92.5	55.2	65.2	54.4	60.1
기간제 계약직	15.9	18.4	7.5	4.9	18.1	21.1	13.0	20.6
무기 계약직	18.2	4.7	4.9	1.2	20.8	5.6	18.1	5.2
임시 및 일용직	12.8	6.8	3.3	0.5	14.6	6.5	13.0	9.7
자영업자	5.4	1.7	1.6	—	6.2	1.1	5.1	3.2
무급가족종사자	5.6	0.8	2.4	0.7	4.8	0.4	12.5	1.1
타사업체파견종사자	1.2	0.1	1.0	0.3	1.0	0.1	2.0	0.1
계	100.0 (4,150)	100.0 (3,394)	100.0 (569)	100.0 (524)	100.0 (2,936)	100.0 (1,567)	100.0 (645)	100.0 (1,303)

[그림 7-1-4] 사업체 유형별·종사상 지위별 직접고용 종사자 현황 비교: 2013년 vs 2009년



나. 파트타임 종사자

사회서비스를 제공하는 사업체의 경우 파트타임 종사자의 고용이 다수 있을 것으로 판단됨에 따라 파트타임 종사자를 구분하여 세부 현황을 파악하였다. 2012년 1년간 사업체에 직접 고용된 종사자 가운데 파트타임(단시간) 근로자로서, 정규직(전일제), 기간제 계약직, 임시 및 일용직, 다른 사업체로 보낸 종사자 중 1일 기준으로 '8시간 미만' 근무하는 종사자의 수를 기입하도록 하였다. 따라서 앞에 제시된 직접고용 종사자에 포함된 인력이다.

〈표 7-1-10〉에 제시된 바와 같이 직접고용 현황이 파악된 3,394개의 사업체 중 12.1%인 409개 사업체에서 파트타임 근로자가 고용된 것으로 나타났다.

사업체유형별로 보면 파트타임 근로자가 종사하고 있는 사업체의 비율은 생활시설 5.0%, 이용시설 20.5%, 일반사업체는 4.7%였다. 2009년도 공급 실태조사 결과와 비교할 때, 파트타임 근로자가 종사하고 있는 이용시설의 비중은 늘어나고, 일반사업체는 감소폭이 큰 것을 확인할 수 있었다.

파트타임 근로자가 있는 사업체에 대해 평균 인원을 산출하면, 생활시설 12.2명, 이용시설 16.9명, 일반사업체는 12.5명이었으며, 이를 조사대상 전체 사업체 평균으로 산출하면, 전체 사업체 평균 1.9명, 생활시설 0.6명, 이용시설 3.5명, 일반사업체 0.6명에 해당된다. 이는 각각 직접고용 종사자 수 대비 20.6%, 21.0%, 35.3%, 2.7%에 해당되는 규모이다. 2009년도 공급실태조사와 대비하면 파트타임 근로자가 있는 사업체의 평균 인원을 살펴볼 때 생활시설 4.3명, 이용시설 11.2명, 일반사업체 10.6명으로 생활시설의 평균인원이 이번 조사에서 증가됨을 알 수 있다. 전체평균으로도 1.5명, 생활시설 0.2명, 이용시설 1.8명, 일반사업체 1.3명에 해당되며 각각의 직접고용 종사자 수 대비 8.7%, 1.2%, 11.6%, 5.2%로 나타나, 이번 2013년도 공급 실태조사와 비교하면 생활시설과 이용시설의 직접고용 종사자 대비 비율에 큰 차이가 있음을 알 수 있다.

〈표 7-1-10〉에서 확인할 수 있듯이, 종사상 지위별로 살펴보았을 때 이 중 상용직은 1.5명(정규직은 0.7명, 기간제 계약직 0.6명, 무기 계약직 0.2명), 임시 및 일용직 0.4명으로 나타났다. 이용시설의 경우 파트타임 근로자의 고용비율이 높았는데, 기간제 계약직(1.1명)과 무기 계약직(0.4명), 임시 및 일용직(0.6명)이 많은 편이었다. 또한 이용시설은 각 사업체 유형에 포함된 개별 사업체간 편차가 큰 것으로 나타났다(표준편차 21.9).

〈표 7-1-10〉 사업체 유형별 파트타임 종사자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체

(단위: 개소, %, 명)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
	2009	2013	생활시설		이용시설		2009	2013
			2009	2013	2009	2013		
응답업체 수 ¹⁾	589 (14.3)	409 (12.1)	33 (5.8)	26 (5.0)	479 (16.4)	322 (20.5)	77 (12.2)	61 (4.7)
전체	1.5 (8.3)	1.9 (16.6)	0.2 (1.7)	0.6 (8.9)	1.8 (9.2)	3.5 (23.5)	1.3 (7.3)	0.6 (2.1)
(응답업체 평균) ²⁾	10.7 (19.6)	16.0 (45.5)	4.3 (6.1)	12.2 (38.8)	11.2 (20.3)	16.9 (49.7)	10.6 (18.6)	12.5 (14.5)
(직접고용종사자 대비 비율)	8.7	20.6	1.2	21.0	11.6	35.3	5.2	2.7
상용직	0.5 (4.1)	1.5 (15.4)	0.3 (1.8)	0.6 (8.9)	0.6 (4.8)	2.9 (21.9)	0.2 (1.2)	0.2 (3.0)
정규직	0.1 (0.7)	0.7 (12.2)	0.1 (0.9)	0.6 (8.9)	0.1 (0.6)	1.3 (17.3)	0.1 (0.7)	- (0.1)
기간제 계약직	0.4 (4.0)	0.6 (6.0)	0.1 (0.4)	-	0.5 (4.7)	1.1 (8.4)	0.1 (1.1)	0.2 (2.9)
무기 계약직	-	0.2 (3.0)	-	-	-	0.4 (4.3)	-	-
임시 및 일용직	1.1 (7.3)	0.4 (3.5)	0.1 (1.4)	- (0.2)	1.2 (7.9)	0.6 (4.4)	1.1 (7.2)	0.3 (2.8)

주: 1) 응답업체 수의 괄호안은 조사대상 전체 사업체 대비 응답업체의 비율을 의미함.

2) 응답업체 평균인원은 파트타임 종사자를 기입한 응답업체만으로 산출한 평균 인원임. 괄호 안은 표준편차임.

3) 응답업체 평균인원을 제외한 나머지 평균(표준편차)인원은 전체 조사대상업체를 100으로 한 평균치를 제시한 것임.

3. 간접고용 현황

간접고용 종사자는 해당 사업체에 직접 고용되지 않은 상태로 근로하고 있는 인력을 의미한다. 이를 다시 다른 사업체로부터 받은 근로자, 특수형태 근로자, 용역 근로자, 기타 종사자로 구분하여 2012년 영업기간 중 월평균 인원을 파악하였다.

첫째, 다른 사업체로부터 받은 근로자는 ‘파견근로자보호등에 관한 법률’에 의한 파견 사업주(인력 공급업체 사업주)를 통해 고용되나, 사용사업주의 사업체(조사대상 사업체)에서 근로하는 자로서, 임금이나 신분상의 고용관계에서는 파견사업주의 관리를 받지만 업무상 지시 등 근로제공방법에 있어서는 사용사업주의 지휘 감독을 받는 경우이다. 둘째, 특수형태 근로자는 근로계약이 아닌 도급계약 등으로 계약을 체결하여 근로제공의 방법이나 근로시간 등을 본인이 독자적으로 결정할 수 있는 종사자(예를 들어 학습지 교사, 보험설계사 등)이다. 셋째, 용역 근로자는 다른 사업주(용역업체)가 고

용하고 사용사업주의 사업체에서 근로하는 자로 ‘파견근로자보호등에 관한 법률’에 해당되지 않는 경우로서 임금, 신분상의 고용관계 및 업무상 지시 등 모두를 용역업체의 지휘감독을 통해 받는 경우이다(예를 들어 파출, 청소용역, 경비용역 등)이다.²⁴⁾ 넷째, 기타종사자에는 인턴사원, 사회복무요원(공익근무요원) 등이 파악되도록 하였다(단, 학생 실습생은 제외).

〈표 7-1-11〉은 전체 조사대상 사업체의 간접고용 종사자 현황이다. 조사대상 전체 사업체의 간접고용 인력은 사업체 평균 0.5명으로 나타났으며, 이용시설 0.6명, 일반사업체는 0.7명이었다. 다른 사업체로부터 받은 종사자는 평균 0.1명, 특수형태종사자는 0.3명, 기타 종사자는 0.1명으로 파악되었다. 전체 사업체 중 간접고용 종사자가 있다고 응답한 사업체는 165개소(4.9%)였으며, 생활시설은 6개소(1.1%), 이용시설 117개소(7.5%), 일반사업체 42개소(3.2%)로, 큰 차이는 아니지만 이용시설의 간접고용 인력 활용이 두드러지는 것을 알 수 있다. 2009년도 공급 실태조사의 결과와 비교하면, 조사대상 전체 사업체의 간접 고용 인력은 사업체 평균 1.3명으로, 생활시설 1.3명, 이용시설 1.1명, 일반사업체는 2.4명으로 보고되었다. 다른 사업체로부터 받은 종사자는 평균 0.2명, 특수형태종사자 0.3명, 용역종사자 0.3명, 기타종사자는 0.5명이었다. 전체 사업체 가운데 간접고용 종사자가 응답한 사업체는 825개소(19.9%)로 생활시설은 92개소(16.2%), 이용시설 609개소(20.7%), 일반사업체 124개소(19.2%)로 나타났다.

24) 파견받은 종사자와 용역근로자는 임금 신분상의 고용관계는 고용한 사업주에 의해 지급 관리되지만 고용된 사업체가 아닌 다른 사업체(조사대상 사업체)에서 근무한다는 점에서 동일하다. 그러나 파견받은 종사자는 고용한 파견사업주가 아닌 실제로 파견된 사업체(조사 대상사업체)의 사업주에 의해 지휘 감독을 받지만, 용역근로자는 실제로 근무하는 사업체(조사대상 사업체)의 사업주가 아닌 고용한 용역업체의 사업주에 의해 지휘감독을 받는 점이 다르다.

〈표 7-1-11〉 사업체 유형별 간접고용 종사자 현황 비교(2009 vs 2013): 전체 사업체

(단위: 개소, %, 명)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
	2009	2013	생활시설		이용시설		2009	2013
			2009	2013	2009	2013		
응답업체 수 ¹⁾	825 (19.9)	165 (4.9)	92 (16.2)	6 (1.1)	609 (20.7)	117 (7.5)	124 (19.2)	42 (3.2)
계	1.3 (7.6)	0.5 (10.1)	1.3 (7.6)	— (0.3)	1.1 (6.3)	0.6 (7.3)	2.4 (11.6)	0.7 (14.1)
다른 사업체로부터 받은 종사자	0.2 (2.0)	0.1 (2.3)	0.3 (2.9)	— (0.2)	0.2 (2.0)	0.2 (3.3)	0.1 (0.9)	— (0.5)
특수형태종사자	0.3 (4.8)	0.3 (9.4)	— (—)	— (0.1)	0.3 (4.2)	0.2 (5.6)	0.8 (8.4)	0.5 (13.9)
용역종사자	0.3 (3.7)	— (1.1)	0.7 (6.6)	—	0.1 (3.0)	— (0.1)	0.6 (3.0)	0.1 (1.7)
기타 종사자	0.5 (3.9)	0.1 (2.4)	0.4 (2.6)	— (0.1)	0.5 (2.9)	0.2 (3.3)	1.0 (7.4)	0.1 (1.4)

주: 1) 응답업체 수의 괄호안은 조사대상 전체 사업체 대비 응답업체의 비율을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

4. 직종별 고용현황

사회서비스 사업체에서 고용된 근로자를 직종별로 파악하였다. 직종은 관리직, 전문직 및 준전문직(직접서비스인력), 사무직, 단순직, 그 외 직종종사자로 구분하였다. 이는 직무 내용과 전문성(유자격) 수준, 종사상 지위 등이 함께 고려된 구분으로서 명확하게 배타성을 갖지 못하지만, 사회서비스 사업의 특성을 포착하기 위하여 이와 같은 범주로 구성하였다. 따라서 2가지 이상의 직종에 해당하는 경우 자격증보다는 수행중인 ‘직무(업무)’를 중심으로 기입하도록 하였다. 예를 들어 전문직·준전문직(자격증소지자)이 관리직을 담당할 경우 관리직에 기입하고, 전문직·준전문직(자격증소지자)이 사무직을 주 업무(60%이상)로 담당할 경우 사무직에 기입하도록 한 것이다. 2가지 이상의 자격증을 소지한 경우 주 업무(60%이상)를 기준으로 한 곳에만 기입하도록 하였다.

또한 각 해당 직종별로 정규직과 비정규직(직접고용 근로자 중 기간제 계약직, 무기계약직과 임시 및 일용근로자) 모두 포함한 인원을 기준으로 기입하도록 하였다. 전체 근로자 수는 2012년 12월 말 현재 직접고용 종사자 중에서 상용근로자, 임시 및 일용근로자의 총 수를 의미하며, 종사상지위별 종사자 수와 성별 종사자 수의 합계가 일치하도록 하였다. ²⁵⁾

직종의 구분은 사회복지사업 실시의 근거가 되는 해당 법과 사업지침 등을 참고하여 보다 광범위한 자료 수집이 가능하도록 가급적 세분화된 직종 유형을 제시하였으며, 그 구분은 다음과 같다.

① 관리직: 사회복지기관이나 지역사회단체의 사회복지서비스 관련 사업 등의 활동을 기획, 지휘 및 조정하는 인력(시설장 및 국장, 부장, 실장, 총무 등)

② 전문직·준전문직(직접서비스 제공인력)

- 사회복지: 사회복지학과 인접 사회과학의 전문지식을 바탕으로, 사회복지 업무를 수행하거나 관련 서비스 제공 업무를 수행하는 전문 인력(사회복지사, 생활복지사, 특수교육교사, 보육교사, 임상심리상담사 등)

- 의료보건: 환자의 진료 혹은 간호 업무를 수행하고, 신체적 장애, 정신 질환이나 불안정 등의 장애를 치료하는 전문 인력(의사, 간호사, 재활전문인력, 치과위생사, 영양사 등)

※ 전문직에는 관리직, 사무직에 기입한 인원을 제외함(예를 들어, 관장, 사무국장이 사회복지사자격증 혹은 의사자격증이 있어도 이를 전문직에 포함하지 않음)

- 요양보호사: 노인복지법 제39조 2항에 의거하여 광역시도에서 정한 요양보호사 교육기관에서 법에서 정한 교육시간을 이수하여 1급(2급) 국가자격증을 발급받은 인력

- 가정봉사원: 건강가정기본법에 의해 가정을 방문하여 가사, 육아, 산후조리, 간병 등을 돕는 인력으로 국가 및 지방자치단체에서 파견함

- 생활지도원: 사회복지사, 요양보호사, 보육교사 등의 자격증이 없더라도 사회복지 시설에서 시설생활자들의 생활전반을 지원 및 관리 업무를 수행하는 인력(생활재활교사·보육사)

- 간병인: 요양보호사 자격증이 없으며 바우처 사업에 의해 고용된 인력을 제외한 가사간병 서비스를 제공하는 인력

- 기타: 위에 제시되지 않은 직접서비스 제공 인력

③ 사무직: 관리자, 전문가 및 관련 종사자를 보조하여 금전 취급활동, 법률 및 감사, 상담 및 행정과 관련하여 사무적인 업무를 수행하는 인력(행정 사무원,

25) 앞서 파악한 직접고용 근로자 수는 2012년 1년간 기준이므로, 직접고용 근로자 중 상용근로자, 임시 및 일용근로자의 총 수(월평균)와 2012년 말을 기준으로 한 직종별 인원은 정확히 일치하지 않을 수 있다.

회계 및 경리 사무원, 방문고객 상담원, 시설예약 접수원 등이 포함)

- ④ 단순직: 주로 수공구의 사용과 같이 단순하고 일상적인 업무를 수행하는 인력 (조리원, 위생원, 관리인, 경비원, 청소원, 주차관리원 등 포함)

다음 〈표 7-1-12〉는 직종별 종사자 현황을 제시한 결과이다. 이 분석에서는 평균 인원을 두 가지로 제시하였다. 첫째는 다른 조사문항 분석에서의 평균 산출과 동일하게 응답 업체 전체를 대상으로 한 평균인원이고, 둘째는 이와 달리 각 직종별로 고용된 인원이 있다고 응답한 사업체만을 대상으로 한 평균인원이다. 이는 세부 직종별로 모든 사업체에서 고용이 이루어지는 것이 아니기 때문에, 전체 평균치를 활용할 경우, 전체 사업체 중 어느 정도의 사업체에서 고용이 이루어지는지 파악할 수가 없고, 특히 전문직과 준전문직, 직접서비스 인력 등 사회복지서비스업에 특화된 고용이 보편화되지 않은 현상은 이 정보가 더 의미가 있다고 판단했기 때문이다.

먼저 〈표 7-1-12〉에 제시한 바와 같이 전체 사업체를 기준으로 한 평균 인원을 살펴보면 취업자 인원 16.1명 중 관리직은 1.1명, 전문직 및 준전문직(직접서비스인력)은 12.8명, 사무직 1.3명, 단순직 0.5명, 그 외 직종 종사자는 0.4명으로 나타났다. 그런데, 이 문항에 응답한 3,394개 사업체 가운데 관리직이 있는 사업체는 2,205개소였으며, 전문직 및 준전문직(직접서비스인력)은 2,289개소로 나타났다. 따라서 전문직 및 준전문직의 직접서비스 인력이 있는 사업체만 한정할 경우 평균 15.0명의 종사자가 있는 것으로 파악된다. 또한 종사상지위별, 성별 비중을 살펴보면, 전체 인력의 정규직 비중은 69.9%였으나, 이는 직종별로 큰 편차를 보였다. 관리직(95.6%)과 사무직(86.2%)은 정규직 비율이 높은 반면, 단순직(52.9%) 뿐만 아니라 전문직 및 준전문직(직접서비스인력)도 64.2%에 불과했다. 전체 인력의 성별 비중은 남성이 23.3%, 여성이 76.7%였는데, 전문직·준전문직(직접서비스인력)은 82.1%가 여성으로 나타났으며, 관리직은 47.4%가 여성으로 보고되었다. 2009년도 공급실태조사의 결과를 이번 조사와 비교하면, 전체 사업체를 기준으로 한 평균 인원에서 취업자 인원은 17.7명으로 그 중 관리직은 1.3명, 전문직 및 준전문직 7.6명, 직접서비스인력 5.7명, 사무직 1.1명, 단순직 1.2명, 그 외 직종 종사자는 0.8명으로 나타났다. 이 문항에 응답한 4,063개 사업체 가운데 관리직이 있는 사업체는 2,803개소였으며, 전문직 및 준전문직은 3,384개소, 직접서비스인력이 있는 곳은 1,235개소에 불과했다. 따라서 직접서비스 인력이

있는 사업체만 한정할 경우에는 평균 18.9명의 종사자가 있는 것으로 볼 수 있다. 종사상지위별, 성별 비중에서는 전체 인력의 정규직 비중은 63.5%였으나, 이는 직종별로 큰 편차가 나타났다. 관리직(94.1%)과 사무직(81.5%)은 정규직 비율이 높았으나 단순직(43.9%)과 전문직 및 준전문직은 73.1%에 불과했다. 전체 인력의 성별비중은 남성이 23.4%, 여성이 76.6%였으나, 직접서비스인력은 91.0%가 여성으로 나타났으며, 관리직은 44.6%가 여성이었다.

〈표 7-1-12〉 직종별 종사자 현황 비교(2009 vs 2013)

(단위: 개소, 명, %)

	응답업체 ¹⁾		평균 인원				종사상지위별 비중				성별 비중			
			응답업체 평균 ²⁾		전체업체 평균 ³⁾		정규직		비정규직		남자		여자	
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
전체	4,063	3,394	17.7	16.1	17.7	16.1	63.5	69.9	36.5	30.1	23.4	23.3	76.6	76.7
관리직	2,803	2,205	1.8	1.8	1.3	1.1	94.1	95.6	5.9	4.4	55.4	52.6	44.6	47.4
전문직·준전문직 (직접서비스인력)	3,384	2,896	9.1	15.0	7.6	12.8	73.1	64.2	26.9	35.8	19.9	17.9	80.1	82.1
	1,235		18.9		5.7		36.7		63.3		9.0		91.0	
사무직	1,193	1,103	4.0	3.9	1.1	1.3	81.5	86.2	18.5	13.8	28.9	23.9	71.1	76.1
단순직	827	303	5.7	6.3	1.2	0.5	43.9	52.9	56.1	47.1	30.0	43.6	71.0	56.4
그 외 직종종사자	393	209	8.6	7.6	0.8	0.4	53.2	57.1	46.8	42.9	45.4	41.7	54.6	58.3

주: 1) 응답업체는 각 세부 직종별로 해당 인력이 있는 것으로 기입한 사업체 즉, 실제 고용이 이루어지고 있는 사업체를 의미함.

2) 각 직종별로 고용하고 있는 인원이 1명 이상인 사업체의 평균 인원을 산출함.

3) 각 직종별로 고용인력이 없어도 본 문항에 응답한, 전체 응답 사업체 3,394개소의 평균 인원임.

4) 2009년도 공급실태조사에서는 '전문직·준전문직'과 '직접서비스인력·서비스직'을 구분하여 조사함.

다음으로 〈표 7-1-13〉에서 사회서비스부문의 특성에 따라 사회서비스 업종에 주로 종사하는 전문직과 준전문직(직접서비스인력)을 세분하여 고용현황을 파악하였다. 먼저 전문직종을 살펴보면, 요양보호사가 전체 시설평균 5.3명으로 가장 많았고, 다음으로 사회복지사(생활복지사 포함)가 전체 시설 평균 2.1명, 특수교육교사 1.0명, 그 외 교사 및 강사가 0.9명 등의 순이었다.

상담지도원 및 임상심리상담원은 155개 업체에 평균 2.7명이 고용되어 있었고, 69.6%가 정규직이었다. 보육교사는 269개 업체에 평균 5.5명이며, 89.9%가 정규직이었다. 평생교육사는 43개 업체에 5.9명을 고용하고, 67.5%의 정규직을 구성하고 있

었으며, 직업훈련교사는 128개 업체가 평균 21.8명을 고용하고 있었고, 73.2%가 정규직이었다. 요양보호사는 793개 업체에 평균 19.4명, 미술·음악·놀이치료사는 161개 업종에 4.4명을 고용하고 있었는데 두 직종은 각각 비정규직 비율이 51.8%, 70.9%로 타 직종에 비해 높았다. 정규직 비율이 상대적으로 높은 직종은 사회복지사·생활복지사와 생활지도원(90.3%), 보육교사(89.9%), 물리치료사(88.6%), 간호사(87.9%), 영양사(84.2%), 직업재활사(83.8%), 간호조무사(83.4%)의 순이었다. 여성인력 비율도 의사(남성비율 84.5%)를 제외하고는 여성비율이 70~90%를 크게 상회하고 있었다.

〈표 7-1-13〉 전문직·준전문직(직접서비스인력) 직종별 현황

(단위: 개소, 명, %)

	응답업체 ¹⁾	평균 인원		종사상지위별 비중		성별 비중	
		응답업체 평균 ²⁾	전체업체 평균 ³⁾	정규직	비정규직	남자	여자
전문직·준전문직	2,708	15.0	12.8	64.2	35.8	17.9	82.1
사회복지사·생활복지사	1534	3.9	2.1	90.3	9.7	26.5	73.5
상담지도원·임상심리상담사	155	2.7	0.1	69.6	30.4	18.9	81.1
교사(보육)	269	5.5	0.5	89.9	10.1	2.0	98.0
교사(아동복지)	115	2.0	0.1	40.8	59.2	6.4	93.6
교사(특수교육)	128	21.8	1.0	73.2	26.8	29.3	70.7
교사(직업훈련)	240	5.3	0.4	55.9	44.1	29.6	70.4
그 외 교사·강사	321	8.1	0.9	32.3	67.7	22.8	77.2
평생교육사	43	5.9	0.1	67.5	32.5	23.1	76.9
의사	51	1.3	—	71.6	28.4	84.5	15.5
간호사	316	1.6	0.2	87.9	12.1	2.1	97.9
간호조무사	305	1.5	0.2	83.4	16.6	3.3	96.7
재활전문인력(물리치료사)	193	1.6	0.1	88.6	11.4	31.1	68.9
재활전문인력(직업재활사)	64	2.8	0.1	83.8	16.2	27.3	72.7
재활전문인력(언어치료사)	147	2.9	0.1	48.2	51.8	4.6	95.4
미술·음악·놀이치료사	161	4.4	0.2	29.1	70.9	6.4	93.6
요양보호사	793	19.4	5.3	48.2	51.8	5.8	94.2
가정봉사원	11	4.1	—	61.7	38.3	19.6	80.4
생활지도원	132	8.4	0.4	90.3	9.7	36.2	63.8
영양사	285	1.2	0.1	84.2	15.8	0.7	99.3
간병인	22	21.4	0.2	41.0	59.0	4.8	95.2
기타	752	10.8	2.8	61.9	38.1	22.9	77.1

주: 1) 응답업체는 각 세부 직종별로 해당 인력이 있는 것으로 기입한 사업체 즉, 실제 고용이 이루어지고 있는 사업체를 의미함.

2) 각 직종별로 고용하고 있는 인원이 1명 이상인 사업체의 평균 인원을 산출함.

3) 각 직종별로 고용인력이 없어도 본 문항에 응답한, 전체 응답 사업체 3,394개소의 평균 인원임.

다음 <표 7-1-14> 는 직종별 고용 인원을 사회서비스 사업체유형별로 세분하여 파악한 결과이다. 전체 평균 인원은 생활시설 16.0명, 이용시설 16.0명, 일반사업체 16.4명으로서, 직접고용 분석 <표 7-1-9> 에서 산출된 15.8명, 16.2명, 16.1명과 근소한 차이를 보이고 있다. 이는 조사기준 시점의 차이와 응답 사업체 수의 차이(직종별 분석에 응답한 사업체와 직접고용 분석에 포함된 사업체의 응답치)에 기인하는 것으로 이해된다.

관리직이 있다고 응답한 경우는 2,205개소였으며, 생활시설과 이용시설 사업체에서는 평균 1.9명, 일반사업체 사업체는 1.6명이었다. 전문직 및 준전문직은 생활시설의 경우 대부분의 사업체(524개소 중 519개소)에서 평균 13.7명이 고용된 것으로 나타났다. 이용시설도 1,567개 사업체 중 1,516개소에 전문직 및 준전문직이 평균 14.0명 고용되었으며, 일반사업체의 경우 1,303개 사업체 중 861개소에서 전문직 및 준전문직(직접서비스인력) 고용이 이루어진 것으로 나타났다.

2009년도 공급실태조사의 결과를 비교하면, 관리직이 있다고 응답한 경우는 2,803개소로 생활시설과 이용시설 사업체에서는 평균 1.6명, 일반사업체 사업체는 3.0명이었다. 전문직 및 준전문직은 생활시설의 경우 대부분의 사업체(564개소 중 520)에서 평균 8.5명이 고용된 것으로 나타났다. 이용시설도 2,894개 사업체 중 2,443개소에 전문직 및 준전문직이 평균 6.9명 고용된 것으로 파악되었다. 일반사업체의 경우 605개 사업체 중 421개소에서만 전문직 고용이 이루어진 것으로 나타났다. 직접서비스인력의 경우, 전문직보다 고용 사업체 수는 적었지만, 고용인력 규모는 큰 것으로 나타났다. 생활시설의 경우는 50.2%의 사업체(283개소)에서 평균 10.9명, 이용시설의 경우는 31.0%의 사업체(897개소)에서 평균 21.2명, 일반사업체의 경우는 9.1%의 사업체(55개소)에서 평균 20.7명의 고용이 이루어지고 있었다.

〈표 7-1-14〉 사회서비스 사업체 유형별·직종별 고용 인원 비교(2009 vs 2013)

(단위: 명, 개소)

	전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
			생활시설		이용시설			
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
	전체	17.7 (4,063)	16.1 (3,394)	16.6 (564)	16.0 (524)	16.0 (2,894)	16.0 (1,567)	26.6 (605)
관리직	1.8 (2,803)	1.8 (2,205)	1.6 (426)	1.9 (400)	1.6 (1,924)	1.9 (885)	3.0 (453)	1.6 (920)
전문직·준전문직 (직접서비스인력·서비스직) ¹⁾	9.1 (3,384)	15.0 (2,896)	8.5 (520)	13.7 (519)	6.9 (2,443)	14.0 (1,516)	22.6 (421)	17.6 (861)
	18.9 (1,235)		10.9 (283)		21.2 (897)		20.7 (55)	
사무직	4.0 (1,193)	3.9 (1,103)	2.4 (164)	1.8 (133)	2.8 (714)	2.0 (270)	7.6 (315)	5.0 (700)
단순직	5.7 (827)	6.3 (303)	2.7 (163)	2.2 (68)	6.5 (516)	9.2 (110)	6.1 (148)	6.1 (125)
그 외 직종종사자	8.6 (393)	7.6 (209)	4.3 (74)	3.2 (51)	9.4 (239)	8.0 (90)	10.3 (80)	10.6 (68)

주: 1) 2009년도 공급실태조사에서는 '전문직·준전문직'과 '직접서비스인력·서비스직'을 구분하여 조사함.

2) 괄호 안은 응답업체 개소 수임.

5. 신규 고용 및 이직 현황

조사대상 사업체의 종사자 직종별로 고용 동향을 파악하고자 하였다. 이를 위하여 2012년 1년간 신규 채용한 인력 수와 이직한 인력 수(계약기간 만료에 의해 퇴직한 경우도 포함), 이와 함께 2012년 12월말을 기준으로 해당 사업체에서 판단하는 추가 필요인원을 직종별로 기입하도록 하였다.

〈표 7-1-15〉는 이와 같이 파악한 고용동향 관련 자료를 분석하여 2009년과 2013년도의 조사결과를 비교한 이다. 응답하지 않은 업체는 신규자, 이퇴직자, 추가필요인력 수가 없는 것으로 보고, 전체 조사 사업체의 평균 인원도 산출하였다.

2013년도 조사결과, 전체 3,394개 사업체의 2012년 연간 신규자 수는 사업체당 평균 1.8명, 2012년 연간 이직자는 1.6명, 추가로 필요하다고 응답한 인력의 수는 0.5명으로 나타났다. 전체 조사사업체의 2012년 말 평균 직접고용 인력(16.1명)대비 비율을 산출한 결과에 따르면, 연간 신규자 수는 9.7%, 연간 이직자는 9.7%, 추가 필요인력 수는 6.0%였다.

2009년도 공급실태조사에서 파악한 고용동향 관련 자료의 분석 결과는 전체 4,150

개 사업체의 2008년 연간 신규자 수는 사업체당 평균 2.20명, 2008년 연간 이·퇴직자는 1.43명, 추가로 필요하다고 응답한 인력의 수는 0.41명으로 나타났다. 전체 조사 사업체의 2008년 말 평균 직접고용 인력(17.7명)대비 비율을 산출한 결과에 따르면, 연간 신규자 수는 12.8%, 연간 이·퇴직자는 8.3%, 추가 필요인력 수는 2.4%였다.

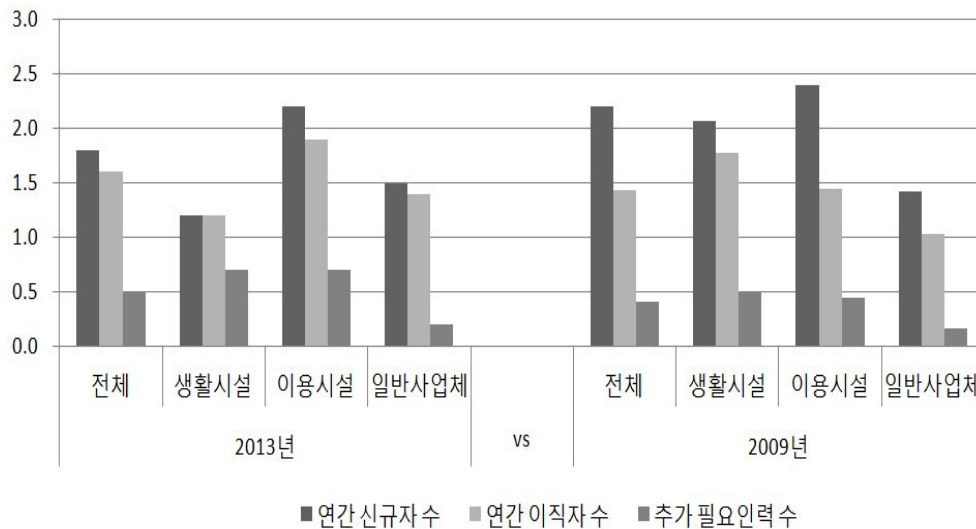
〈표 7-1-15〉 사회서비스 사업체 고용 동향 비교(2009 vs 2013)

(단위: 개소, 명, %)

		전체		보건복지부소관시설				일반사업체	
		2009	2013	생활시설		이용시설		2009	2013
				2009	2013	2009	2013		
연간 신규자	응답업체	1,169	1,042	180	132	866	597	123	313
	응답업체 평균	7.8	5.8	6.5	4.7	8.1	5.7	7.5	6.3
	합계인원	9,130	5,908	1,177	613	7,037	3,383	916	1,912
	전사업체 평균 ¹⁾	2.20	1.8	2.07	1.2	2.40	2.2	1.42	1.5
	08 12현원대비 비율	12.8	9.7	13.4	8.2	15.5	12.8	5.7	6.6
연간 이직자	응답업체	1,138	1,039	181	135	841	594	116	310
	응답업체 평균	5.2	5.4	5.6	4.7	5.1	5.2	5.7	6.0
	합계인원	5,933	5,473	1,015	628	4,253	3,019	665	1,826
	전사업체 평균 ¹⁾	1.43	1.6	1.78	1.2	1.45	1.9	1.03	1.4
	08 12현원대비 비율	8.3	9.7	11.5	8.6	9.4	12.5	4.1	6.8
추가 필요인력	응답업체	577	532	91	99	439	359	47	74
	응답업체 평균	2.9	3.3	3.1	3.5	3.0	3.2	2.3	3.8
	합계인원	1,691	1,710	279	344	1,302	1,118	110	248
	전사업체 평균 ¹⁾	0.41	0.5	0.49	0.7	0.44	0.7	0.17	0.2
	08 12현원대비 비율	2.4	6.0	3.2	7.1	2.9	9.6	0.7	1.3

주: 1) 전 사업체 평균은 본 문항에 응답하지 않은 사업체를 포함한 전체 조사대상 사업체의 평균인원임. 즉 응답하지 않은 경우는 해당자가 없는 것으로 본 것임. 예컨대, 응답업체 평균 신규자는 신규채용이 있었던 사업체가 실제 채용한 평균인원이 5.8명이며, 전 사업체 평균 신규자는 조사사업체 전체 평균 신규채용이 1.8명임을 의미함.

[그림 7-1-5] 사업체 유형별 사회서비스 사업체 고용 동향 비교: 2013년 vs 2009년



제2절 급여수준 및 복리후생제도 현황

사회서비스 사업체의 복리후생관련 제도 운영의 실태에 대해 알아보았다. 복리후생 제도는 ①초과근무수당(초과근무, 연장근무에 대한 임금 이외의 별도 수당 지급), ②유급휴가(연차유급휴가, 산전후휴가, 유급휴일, 병가), ③주거비 보조(임대주택사택, 기숙사, 주택 구입 자금 대여, 전월세 자금 지원 등), ④건강보건관련 비용지출 지원(의료 서비스, 건강검진 등), ⑤식사비 보조(식비지원, 급식시설 운영, 외부식당 이용, 식권 제공 등), ⑥문화체육오락비용 보조(도서관, 휴게실, 운동장, 체육관 샤워시설, 사내동호회 지원), ⑦사보험료 지원(근로자를 피보험자로 하는 생명보험·개인연금 등의 사보험료 지원), ⑧경조비(결혼·출산 축의금, 사망 조의금, 상병 위로금, 퇴직 전별금 등), ⑨자녀학비 보조(근로자 자녀의 정규 학교 학자금 지원 등), ⑩보육 지원(탁아 및 양육비 지원, 직장보육시설 설치 등), ⑪근로자 휴양 지원(휴양소, 콘도미니엄, 상여에 포함되지 않은 하계 휴가비), ⑫통근 비용(통근버스, 주차비 지원 등), ⑬자기계발 지원(근로자 본인의 학자금, 수강비 등), ⑭근로자 상담(상담전문가에 의한 고충상담, 부부상담, 가족상담 등), ⑮탄력근무제(근무시간(출퇴근시간)의 범위를 자율적으로 결정하는 제

도), ⑩기타 등 16가지를 제시하였고, 2012년 12월 31일을 기준으로 하여 각 사업체에서 운영중인 제도를 모두 표시하도록 하였다.

먼저 <표 7-2-1> 에서 사업체유형별로 복리후생제도를 평균적으로 몇 가지 제공하는지 살펴보았다. 전체 3,394개의 시설 가운데 평균 2.4개의 복리후생제도를 실시하는 것으로 나타났다.

생활시설(524개소)의 경우 평균 2.9개 제공하였으며, 그 가운데 장애인생활시설(103개소)이 평균 3.3개로 가장 많은 복리후생제도를 실시하는 것을 알 수 있었다. 이 용시설(1,567개소) 가운데에서는 평균적으로 2.5개의 복리후생제도가 수행되고 있었으며, 지역복합시설에서 3.5개로 가장 많았고, 정신보건등 이용시설 3.2개, 보육시설 2.9개 순이었다. 또한 아동이용시설이 평균 1.1개로 가장 저조한 복리후생제도 기반을 지닌 것을 파악할 수 있었다. 일반사업체(1,303개소)의 경우 평균 2.2개의 제도를 실시하고 있었으며, 특수학교가 평균 5.3개로 가장 많은 복리후생제도를 제공하는 것을 알 수 있었다. 교육관련자문 및 평가업이 3.8개, 사회교육시설 3.2개 순으로 나타났으며, 고용알선업은 1.3개, 법무서비스업과 개인간병 및 유사서비스업은 1.5개로 저조했다.

<표 7-2-1> 사업체 유형별 평균 복리후생제도 운영 수

(단위: 개소)

	사업체 개소 수	평균	표준편차
전체	3,394	2.4	2.2
생활시설	524	2.9	2.2
아동생활시설	106	2.7	2.5
노인생활시설	273	2.9	2.0
장애인생활시설	103	3.3	2.3
정신보건 생활시설	42	2.8	1.6
이용시설	1,567	2.5	2.1
아동이용시설	294	1.1	1.1
노인이용시설	132	2.5	2.1
장애인이용시설	206	2.4	2.0
정신보건이용시설	22	3.2	2.8
지역복합시설	214	3.5	2.4
마우처제공기관	363	2.6	2.0
보육시설	234	2.9	2.0
노인장기요양시설	102	2.6	2.4

	사업체 개소 수	평균	표준편차
일반사업체	1,303	2.2	2.2
법무관련서비스업	68	1.5	1.9
세무사업	188	2.4	1.5
고용알선업	214	1.3	1.7
교육관련 자문 및 평가업	50	3.8	3.0
기술및직업훈련학원	357	2.3	2.0
사회교육시설	130	3.2	3.0
특수학교	51	5.3	2.9
개인간병 및 유사서비스업	188	1.5	1.7
기타 시민운동단체	57	1.9	1.8

다음으로 〈표 7-2-2〉를 통해 각 사업체에서 실시하고 있는 복리후생 제도에 대해 구체적으로 살펴보면, 가장 많은 사업체가 운영하고 있는 복리후생제도는 식사비보조로 전체 3,653개 사업체중 48.7%가 시행하고 있었다. 세부 사업체유형별로 살펴보면 생활시설(543개소)의 53.6%, 이용시설(1,754개소)의 40.8%, 일반사업체(1,356개소)의 57.0%에서 이루어지고 있었다. 식사비보조에 이어, 초과근무수당(41.3%), 경조비(39.8%), 유급휴가(39.0%)순이었다. 초과근무수당은 생활시설에서 62.4%인데 비해, 이용시설 41.3%, 일반사업체 32.9%로 생활시설에서 가장 높은 비중을 보였다. 경조비는 생활시설 40.3%, 이용시설 41.1%, 일반사업체 37.9%로 유사하게 나타났다. 유급휴가의 경우 생활시설 49.2%, 이용시설 44.0%, 일반사업체는 28.5%로 일반사업체에서 상대적으로 매우 낮게 나타났다.

가장 시행이 미미한 복리후생제도는 주거비 보조로 전체 3,653개 사업체중 1.9%의 사업체에서만 운영되었다(생활시설 4.1%, 이용시설 1.5%, 일반사업체 1.6%). 보육지원 또한 전체 2.1%에서 제공되었는데, 생활시설 1.3%, 이용시설 1.5%, 일반사업체는 3.1%로 나타났다. 자녀학비 보조 4.2%, 종사자 휴양지원은 4.8%로 미비한 수준을 보였다.

〈표 7-2-2〉 복리후생제도 운영 현황

(단위: %)

	전체 (N=3,653)	보건복지부소관시설		일반사업체 (N=1,356)
		생활시설 (N=543)	이용시설 (N=1,754)	
식사비보조	48.7	53.6	40.8	57.0
초과근무수당	41.3	62.4	41.3	32.9
유급휴가	39.0	49.2	44.0	28.5
경조비	39.8	40.3	41.1	37.9
기타	20.2	13.4	17.8	26.0
건강보건관련비용지출지원	14.4	17.9	13.4	14.3
탄력근무제	13.5	13.3	16.9	9.1
통근비용	9.7	13.8	9.0	8.8
자기개발지원	8.5	5.9	9.6	8.0
종사자상담	6.3	6.4	8.2	3.8
사회보험료지원	5.8	7.6	6.3	4.4
문화·체육·오락비용보조	5.3	7.6	5.2	4.5
종사자휴양지원	4.8	5.0	3.9	5.9
자녀학비보조	4.2	1.8	3.0	6.7
보육지원	2.1	1.3	1.5	3.1
주거비보조	1.9	4.1	1.5	1.6

주: 중복 응답 문항으로, 해당하는 모든 제도를 표시하도록 함. 예를 들면, 전체 시설 3,394개소 사업체 중 40.3%가 '초과근무수당'제도를 운영하고 있다는 의미임.

제3절 사회서비스 기업의 고용창출력 추정 결과

1. 분석 방법 및 과정

가. 산업의 구분

사회서비스 기업의 고용창출력을 추정하기 위해 우선 분석대상 산업군의 구분과 설정이 필요하다. 이를 위해 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사의 공급 통계(이하 사회서비스 기업군)의 표본 구축과정에서 고려된 산업 분류와 산업연관표 부속 168부문 고용표의 부문 분류를 매칭시키는 작업을 통해 총 6개 산업으로 분류하였다.

이에 따라 본 분석의 추정대상 산업분야는 모두 6개이며, ‘사업관련 전문서비스’, ‘기타사업서비스’, ‘교육서비스’, ‘보건업 및 사회복지서비스업’, ‘사회단체’, 그리고 ‘개인서비스’ 등이다. 이중 ‘보건업 및 사회복지서비스업’을 제외한 나머지 5개 산업은 산업연관표 통합소분류 상의 부문 명칭을 사용하였다. ‘보건업 및 사회복지서비스업’의 경우 원자료 산업 분류인 KSIC의 대분류상의 ‘보건업 및 사회복지서비스업’을 사용하였다(〈표 7-3-1〉 참고).

〈표 7-3-1〉 본 보고서상의 산업 명칭과 분석 대상 산업 명칭과의 매칭

실태조사 상의 산업구분	산업연관표 분류 체계		사회서비스 기업군의 산업 구분
	통합소분류(168부문)	기본부문(403부문)	
사업관련 전문서비스	사업관련 전문서비스(150)	법무 및 회계서비스(361) 시장조사 및 경영컨설팅	기타법무관련서비스업(71109), 세무사업(71202)
기타 사업서비스	기타사업서비스 (154)	기계장비 및 용품 임대	
		청소 및 소독 서비스	
		인력공급 및 알선(370)	고용알선업(75110)
		기타 사업서비스	
교육서비스	교육서비스(156)	교육기관(국공립)	교육서비스업(P)
		교육기관(비영리)	
		교육기관(산업)	
보건업 및 사회복지 서비스업	의료 및 보건(157)	의료 및 보건(국공립)	보건업 및 사회복지서비스업(Q)
		의료 및 보건(비영리)	
		의료 및 보건(산업)	
	사회복지사업(158)	사회복지사업(국공립) 사회복지사업(비영리)	
사회단체	사회단체(163)	산업 및 전문단체	기타시민운동단체(94939)
		기타 사회단체-비영리(394)	
개인서비스	개인서비스(165)	세탁	
		이용 및 미용	
		가사서비스	
		기타개인서비스(400)	개인간병인 및 유사서비스업(96993)

주: 1) 산업연관표 분류 체계의 괄호 안은 각각 통합소분류 및 기본부문 코드

2) 원자료의 산업 구분의 괄호 안은 한국표준산업분류 대분류 및 세세분류코드임

나. 산업연관표 부속 고용표상의 노동관련 계수의 정의와 도출

산업연관표 거래표 및 고용표상의 6개 산업 주요 통계를 살펴보면, 〈표 7-3-2〉의 수치중 의료 및 보건과 사회복지사업은 의료 및 보건(157)과 사회복지사업(158)의 합한 것이다. 취업자는 고용주와 피용자 모두를 포함하였다.

$$\text{취업자} = \text{피용자(임금근로자)} + \text{자영업자 및 무급가족종사자}$$

〈표 7-3-2〉 산업연관표 및 부속 고용표상의 주요 통계(2011년)

(단위: 100만원, 명)

	최종수요	산출액	피용자수	취업자수
사업관련 전문서비스	3,178,059	18,528,527	160,784	179,368
기타사업서비스	9,283,187	39,252,960	722,307	763,415
교육서비스	86,533,066	87,948,299	1,260,920	1,401,435
의료 및 보건과 사회복지사업	84,547,947	90,740,584	1,031,353	1,126,532
사회단체	8,323,850	10,876,946	218,810	218,810
개인서비스	13,465,317	15,130,961	168,663	378,062
사회서비스 전체	205,331,426	262,478,277	3,562,837	4,067,622

주: 의료 및 보건과 사회복지사업은 의료 및 보건(157)과 사회복지사업(158)의 합

자료: 2011년 산업연관표 기준

2011년 산업연관표상의 분석 대상 6개 산업의 고용계수, 취업계수, 고용유발계수, 취업유발계수는 각각 〈표 7-3-3〉에 제시되어 있다. 고용계수는 산출액 10억원당 소요되는 해당 산업 내 피용자 수로 $\text{피용자 수(명)}/\text{산출액(10억원)}$ 으로 계산되었으며, 취업계수는 산출액 10억원당 소요되는 해당 산업 내 취업자 수로 $\text{취업자 수(명)}/\text{산출액(10억원)}$ 으로 계산되었다. 고용유발계수는 최종수요 10억원당 경제 전체에 직·간접적으로 유발되는 모든 피용자 수이다. 의료 및 보건과 사회복지사업을 제외한 5개 산업은 다음과 같은 식으로 추정된다.

$$\text{고용유발계수} = \hat{l}_e (I - A^d)^{-1}$$

단, $(I - A^d)^{-1}$: 생산유발계수, \hat{l}_e : 고용계수의 대각행렬(diagonal matrix)

다만, 의료 및 보건과 사회복지사업의 고용유발계수는 의료 및 보건 산업의 고용유발계수와 사회복지사업의 고용유발계수 값을 가중 평균하였으며, 가중치의 기준은 산출액이다. 또한 사회서비스 전체의 경우에도 여섯 개 산업의 산출액을 기준으로 가중 평균하였다. 한편, 취업유발계수는 최종수요 10억원당 경제 전체에 직·간접적으로 유발되는 모든 취업자 수이며, 의료 및 보건과 사회복지사업을 제외한 5개 산업은 다음과 같은 식으로 추정된다.

$$\text{취업유발계수} = \hat{l}_w (I - A^d)^{-1}$$

단, $(I - A^d)^{-1}$: 생산유발계수, \hat{l}_w : 취업계수의 대각행렬(diagonal matrix)

의료 및 보건과 사회복지사업의 취업유발계수는 의료 및 보건 산업의 취업유발계수와 사회복지사업의 취업유발계수 값을 가중평균하였으며, 가중치의 기준은 산출액이다. 또한 사회서비스 전체의 경우에도 여섯 개 산업의 산출액을 기준으로 가중평균하였다. 한편, 사회서비스 기업군의 노동연관효과를 분석하기 위해서는 고용유발계수/고용계수 비율과 취업유발계수/취업계수 비율이 필요하며, 이 추정치 역시 <표 7-3-3>에 제시되어 있다.²⁶⁾

<표 7-3-3> 산업연관표 부속 고용표 상의 산업별 노동관련계수(2011년)

(단위: 명/산출액10억원당, 명/최종수요10억원당, 배)

	고용계수	취업계수	고용유발계수	취업유발계수	고용유발계수/고용계수	취업유발계수/취업계수
사업관련 전문서비스	8.678	9.681	10.604	12.326	1.222	1.273
기타사업서비스	18.401	19.449	21.101	23.120	1.147	1.189
교육서비스	14.337	15.935	16.239	18.742	1.133	1.176
의료 및 보건과 사회복지사업	11.366	12.415	14.290	16.754	1.257	1.350
사회단체	20.117	20.117	24.653	28.040	1.225	1.394
개인서비스	11.147	24.986	14.353	29.310	1.288	1.173
사회서비스 전체	13.574	15.497	16.134	19.251	1.189	1.242

주: 1) 고용계수 및 취업계수의 의료 및 보건과 사회복지사업은 의료 및 보건(157)과 사회복지사업(158)의 합

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 의료 및 보건과 사회복지사업은 의료 및 보건(157)과 사회복지사업(158)의 CT가중치를 이용한 가중평균

자료: 2011년 산업연관표 기준

26) 취업유발계수/취업계수 비율과 고용유발계수/고용계수 비율은 자의적인 것이 아니라 산업연관분석중 노동연관효과에 간접취업(고용)유발물의 개념에서 차용하였음을 밝힘.

사회서비스 기업군의 고용 관련 통계와 산업연관표 부속 고용표 통계의 성격 불일치 문제로 산업연관표 기준의 연인원(man-year) 통계로 환산할 필요성이 존재한다. 사회서비스 기업군 통계중 피용자수와 취업자수는 통계청의 고용동향 통계와 그 성격이 유사한 한편, 산업연관분석에서의 취업자 및 피용자 통계는 연인원(man-year)의 개념으로 이와는 차이가 존재한다. 따라서 사회서비스 기업군의 피용자수와 취업자수를 산업연관분석에서의 취업자 및 피용자 통계와 같은 연인원(man-year)으로 환산하는 작업이 필요하다.

참고

산업연관표 고용표와 통계청 「고용동향」의 취업자수의 개념

- 산업연관표 고용표의 취업자수 개념
 - 연간기준 인원(man-year)* 개념을 이용하여 산업연관표의 부문분류체계에 맞추어 산업 부문별 노동 투입량과 최종수요에 의하여 유발되는 노동량을 추계
 - 사업체 조업기간 및 근로자 근무기간을 감안하여 투입 노동량을 1년 기준으로 환산
 - 예를 들면 6개월만 조업한 사업체의 근로자 1명과 1년 동안 계속 조업한 사업체에서 6개월만 근무한 근로자 1명은 각각 연간 기준인원으로는 0.5명으로 환산됨
- 통계청 「고용동향」의 취업자수의 개념
 - 매월15일이 포함된 조사대상 주간중 수입을 목적으로 1시간이상 일한 자, 무급가족종사자, 일시 휴직자를 의미

연인원 환산 과정은 다음과 같다. 연인원 환산에 이용되는 서비스업 부문의 산업연관표 취업자수/통계청 취업자수 비율은 약 0.826으로 계산된다. 2011년 기준 산업연관표의 서비스업 취업자수는 약 1,372만명이며, 통계청의 서비스업 취업자수는 약 1,660만명이다. 이에 따라 서비스업 부문의 산업연관표 취업자수/통계청 취업자수 비율은 약 0.826이다. 단, 사회서비스 기업군 통계가 2012년에 작성되었으나 2011년 기준의 비율을 사용하는 이유는 이용가능한 가장 최근 산업연관표의 작성 대상 연도가 2011년이기 때문이다.²⁷⁾ 또한 6개 산업별 비율이 아닌 서비스업으로 범위를 넓힌 이유는 개별 산업의 경우 산업연관표의 부문 분류와 통계청 산업 분류가 차이가 있는 것으로 판단되어 개별 산업별 비율을 이용할 경우 다소의 과대추정이나 과소추정의 문제

27) 실제 2012년에 이 계산된 비율의 변화가 있을 수 있으나 산업 구조와 산업내 고용의 특성은 단 기간 내 변하지 않기 때문에 큰 차이는 없다고 판단됨. 한편 서비스업은 산업연관표와 통계청의 산업 범위를 맞추기 위하여 통상 서비스업으로 분류되는 산업들 이외에 하수 폐기물 처리와 같은 위생서비스업도 포함 시킴

가 발생할 수 있기 때문이다.

연인원 환산 취업자수는 본 보고서 조사 통계중 6개 산업의 취업자수에 서비스업 부문의 산업연관표 취업자수/통계청 취업자수 비율(0.826)을 곱하여 도출하였다.

$$\text{사회서비스 기업군의 연인원 취업자수} = \text{원자료 취업자수} \times 0.826$$

연인원 환산 피용자수는 도출된 취업자수의 연인원 환산치에서 원자료상의 취업자수와 피용자수의 차이를 감하여 계산되었다.

$$\text{사회서비스 기업군 연인원 피용자수} = \text{원자료 취업자수} \times 0.826 - (\text{원자료 취업자수} - \text{원자료 피용자수})$$

원자료 취업자수 - 원자료 피용자수를 감하는 이유는 이 차이는 주로 항상 고용되는 상황인 고용주를 의미하기 때문에 취업자수 비율을 이용하기 보다는 연인원 취업자수에서 고용주만큼을 감하는 것이 보다 현실에 가까울 것으로 판단되기 때문이다.

사회서비스 기업군의 6개 산업에 대한 연인원 환산 피용자수와 취업자수는 각각 <표 7-3-4>에 제시하였다.

<표 7-3-4> 사회서비스 기업군 고용 관련 통계의 연인원 환산 결과

(단위: 명/산출액10억원당, 명/최종수요10억원당)

	원자료			연인원 환산치	
	매출액	피용자수	취업자수	피용자수	취업자수
사업관련 전문서비스	68,427	2,751	2,787	2,267	2,303
기타사업서비스	41,442	2,418	2,427	1,996	2,005
교육서비스	267,498	5,995	6,052	4,944	5,001
보건업 및 사회복지 서비스업	1,112,263	29,784	29,939	24,583	24,738
사회단체	18,549	505	506	417	418
개인서비스	41,577	1,877	1,887	1,549	1,559
사회서비스 전체	1,549,756	43,330	43,598	35,756	36,024

주: 1) 연인원 취업자수 = 원자료 취업자수 \times 0.826

2) 연인원 피용자수 = 원자료 취업자수 \times 0.826 - (원자료 취업자수 - 원자료 피용자수)

자료: 원자료를 이용한 자체 계산

2. 분석 결과

가. 사회서비스 기업군의 노동연관효과

앞에서 추정된 자료를 이용하여 사회서비스 기업군의 산업별 노동관련계수 값을 추정하였다. 고용계수 및 취업계수는 <표 7-3-4>의 산업별 연인원 환산 피용자수와 취업자수를 각각 연간 산출액으로 나누어 계산되었으며 그 결과는 각각 <표 7-3-5>의에 제시하였다. 고용유발계수 및 취업유발계수는 <표 7-3-5>의 산업별 고용계수 및 취업계수를 각각 <표 7-3-3>의 고용유발계수/고용계수 비율과 취업유발계수/취업계수 비율을 이용하여 추정하였으며, 그 결과 역시 각각 <표 7-3-5>에 제시하였다.

<표 7-3-5> 사회서비스 기업군의 산업별 노동관련계수

(단위: 명/산출액10억원당, 명/최종수요10억원당)

	고용계수	취업계수	고용유발계수	취업유발계수
사업관련 전문서비스	33.128	33.654	40.482	42.851
기타사업서비스	48.173	48.390	55.241	57.526
교육서비스	18.481	18.694	20.932	21.987
보건업 및 사회복지 서비스업	22.102	22.241	27.788	30.015
사회단체	22.486	22.540	27.557	31.418
개인서비스	37.261	37.501	47.977	43.991
사회서비스 전체	23.072	23.245	27.425	28.876

주: 1) 고용계수 = 사회서비스 기업군의 연인원 피용자수 / 산출액(10억원당)

2) 취업계수 = 사회서비스 기업군의 연인원 취업자수 / 산출액(10억원당)

3) 고용유발계수 = 사회서비스 기업군의 고용계수 × 산업연관표상 고용유발계수/고용계수

4) 취업유발계수 = 사회서비스 기업군의 취업계수 × 산업연관표상 취업유발계수/취업계수

5) 사회서비스 전체는 CT가중치를 이용한 가중평균

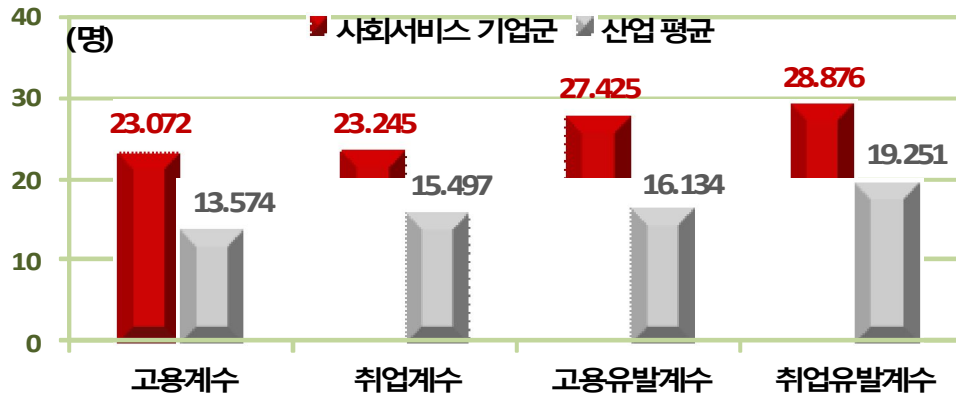
자료: 원자료를 이용한 자체 계산.

나. 사회서비스 기업군과 산업 평균치와의 노동연관효과 비교

사회서비스 기업군 전체의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. 사회서비스 기업군 전체의 고용계수는 23.072명으로 관련 산업군의 평균치인 13.574명보다 높게 나타났다. 사회서비스 기업군 전체의 취업계수는 23.245명으로 관련 산업군의 평균치인 15.497명보다 높게 나타났다. 사회서비스 기업군 전

체의 고용유발계수는 27.425명으로 관련 산업군의 평균치인 16.134명보다 높게 나타났다. 사회서비스 기업군 전체의 취업유발계수는 28.876명으로 관련 산업군의 평균치인 19.251명보다 높게 나타났다.

[그림 7-3-1] 사회서비스 기업군 전체와 일반적 고용창출력 비교



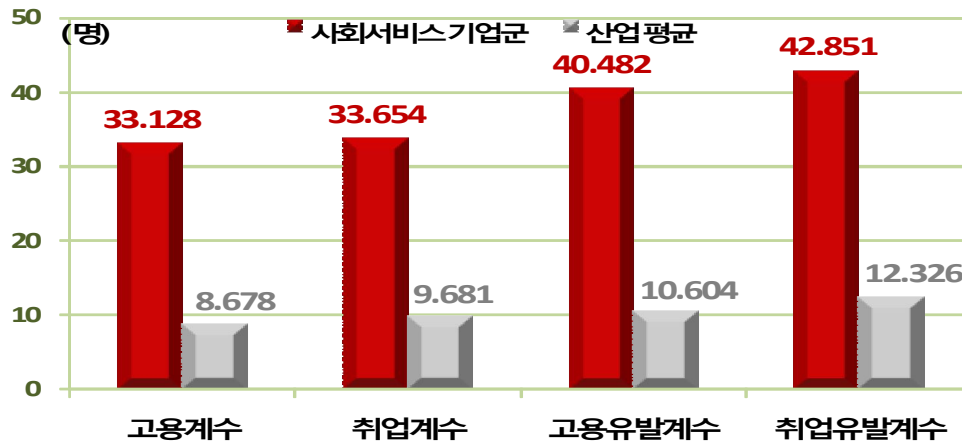
주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미

사회서비스 기업군중 ‘사업 관련 전문서비스업’부문의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. ‘사업 관련 전문서비스업’의 사회서비스 기업군의 고용계수는 33.128명으로 관련 산업군의 평균치인 8.678명보다 높게 나타났다. ‘사업 관련 전문서비스업’의 사회서비스 기업군의 취업계수는 33.654명으로 관련 산업군의 평균치인 9.681명보다 높게 나타났다. ‘사업 관련 전문서비스업’의 사회서비스 기업군의 고용유발계수는 40.482명으로 관련 산업군의 평균치인 10.604명보다 높게 나타났다. ‘사업 관련 전문서비스업’의 사회서비스 기업군의 취업유발계수는 42.851명으로 관련 산업군의 평균치인 12.326명보다 높게 나타났다.

[그림 7-3-2] '사업 관련 전문서비스업'에서 사회서비스 기업군과 산업의 평균 고용창출력 비교



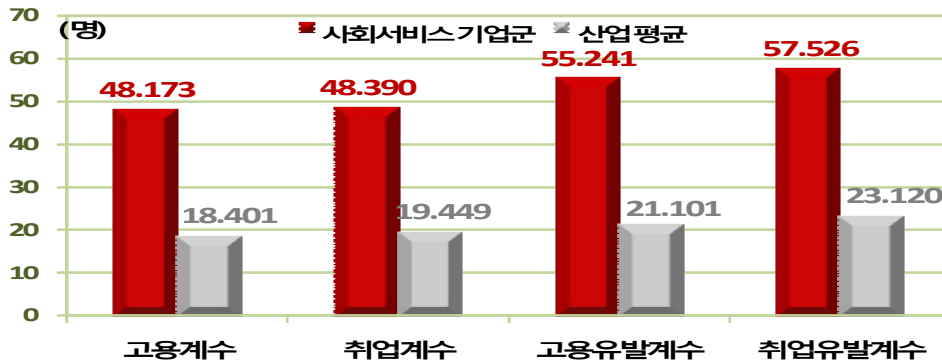
주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미.

사회서비스 기업군중 '기타 사업서비스업'부분의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. '기타 사업서비스업'의 사회서비스 기업군의 고용계수는 48.173명으로 관련 산업군의 평균치인 18.401명보다 높게 나타났다. '기타 사업서비스업'의 사회서비스 기업군의 취업계수는 48.390명으로 관련 산업군의 평균치인 19.449명보다 높게 나타났다. '기타 사업서비스업'의 사회서비스 기업군의 고용유발계수는 55.241명으로 관련 산업군의 평균치인 21.101명보다 높게 나타났다. '기타 사업서비스업'의 사회서비스 기업군의 취업유발계수는 57.526명으로 관련 산업군의 평균치인 23.120명보다 높게 나타났다.

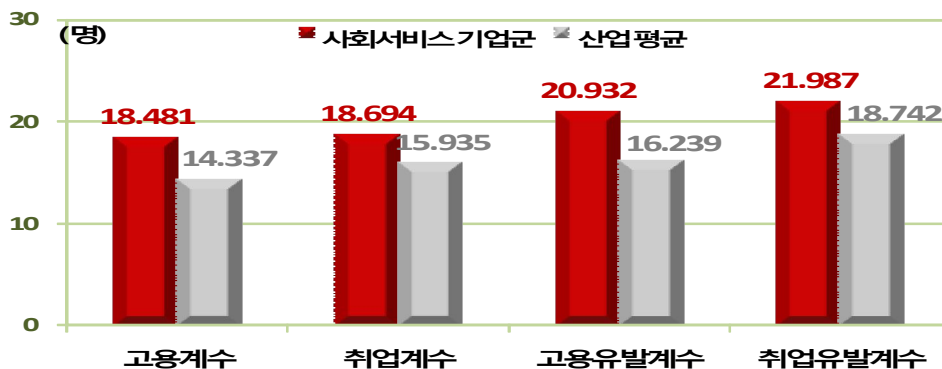
[그림 7-3-3] '기타 사업서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교



주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미
 2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미
 자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미.

사회서비스 기업군중 '교육서비스업'의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. '교육서비스업'의 사회서비스 기업군의 고용계수는 18.481명으로 관련 산업군의 평균치인 14.337명보다 높게 나타났다. '교육서비스업'의 사회서비스 기업군의 취업계수는 18.694명으로 관련 산업군의 평균치인 15.935명보다 높게 나타났다. '교육서비스업'의 사회서비스 기업군의 고용유발계수는 20.932명으로 관련 산업군의 평균치인 16.239명보다 높게 나타났다. '교육서비스업'의 사회서비스 기업군의 취업유발계수는 21.987명으로 관련 산업군의 평균치인 18.742명보다 높게 나타났다.

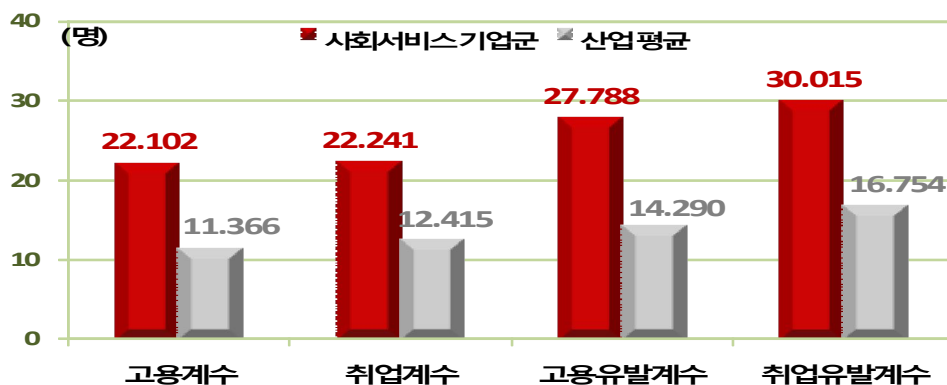
[그림 7-3-4] '교육서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교



주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미
 2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미
 자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미

사회서비스 기업군중 ‘보건업 및 사회복지 서비스업’의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. ‘보건업 및 사회복지 서비스업’의 사회서비스 기업군의 고용계수는 22.102명으로 관련 산업군의 평균치인 11.366명보다 높게 나타났다. ‘보건업 및 사회복지 서비스업’의 사회서비스 기업군의 취업계수는 22.241명으로 관련 산업군의 평균치인 12.415명보다 높게 나타났다. ‘보건업 및 사회복지 서비스업’의 사회서비스 기업군의 고용유발계수는 27.788명으로 관련 산업군의 평균치인 14.290명보다 높게 나타났다. ‘보건업 및 사회복지 서비스업’의 사회서비스 기업군의 취업유발계수는 30.015명으로 관련 산업군의 평균치인 16.754명보다 높게 나타났다.

[그림 7-3-5] '보건업 및 사회복지 서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교



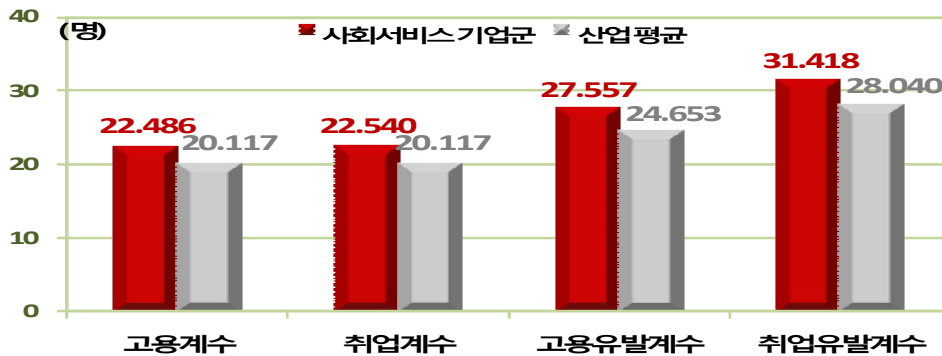
주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미

‘사회서비스 기업군중 사회단체’의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. ‘사회단체’의 사회서비스 기업군의 고용계수는 22.486명으로 관련 산업군의 평균치인 20.117명보다 높게 나타났다. ‘사회단체’의 사회서비스 기업군의 취업계수는 22.540명으로 관련 산업군의 평균치인 20.117명보다 높게 나타났다. ‘사회단체’의 사회서비스 기업군의 고용유발계수는 27.557명으로 관련 산업군의 평균치인 24.653명보다 높게 나타났다. ‘사회단체’의 사회서비스 기업군의 취업유발계수는 31.418명으로 관련 산업군의 평균치인 28.040명보다 높게 나타났다.

[그림 7-3-6] '사회단체'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교



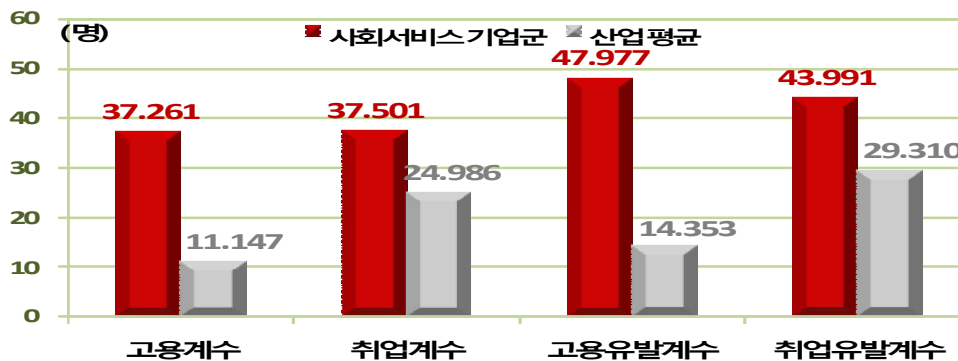
주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미

사회서비스 기업군중 '개인서비스업'의 고용 창출력은 관련 산업군의 평균치보다 크게 높은 것으로 나타났다. '개인서비스업'의 사회서비스 기업군의 고용계수는 37.261명으로 관련 산업군의 평균치인 11.147명보다 높게 나타났다. '개인서비스업'의 사회서비스 기업군의 취업계수는 37.501명으로 관련 산업군의 평균치인 24.986명보다 높게 나타났다. '개인서비스업'의 사회서비스 기업군의 고용유발계수는 47.977명으로 관련 산업군의 평균치인 14.353명보다 높게 나타났다. '개인서비스업'의 사회서비스 기업군의 취업유발계수는 43.991명으로 관련 산업군의 평균치인 29.310명보다 높게 나타났다.

[그림 7-3-7] '개인서비스업'에서 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교



주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

3) 산업평균은 산업연관표상 값을 의미.

〈표 7-3-6〉 사회서비스 기업군과 해당 산업의 평균 고용창출력 비교표

(단위: 명/산출액10억원당, 명/최종수요10억원당)

산업군	부문	고용계수	취업계수	고용유발계수	취업유발계수
사업관련 전문서비스	사회서비스 기업	33.128	33.654	40.482	42.851
	산업 평균	8.678	9.681	10.604	12.326
기타사업 서비스	사회서비스 기업	48.173	48.390	55.241	57.526
	산업 평균	18.401	19.449	21.101	23.120
교육서비스	사회서비스 기업	18.481	18.694	20.932	21.987
	산업 평균	14.337	15.935	16.239	18.742
보건업 및 사회복지 서비스업	사회서비스 기업	22.102	22.241	27.788	30.015
	산업 평균	11.366	12.415	14.290	16.754
사회단체	사회서비스 기업	22.486	22.540	27.557	31.418
	산업 평균	20.117	20.117	24.653	28.040
개인서비스	사회서비스 기업	37.261	37.501	47.977	43.991
	산업 평균	11.147	24.986	14.353	29.310
사회서비스 전체	사회서비스 기업	23.072	23.245	27.425	28.876
	산업 평균	13.574	15.497	16.134	19.251

주: 1) 고용계수 및 취업계수의 단위는 각각 산출액 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

2) 고용유발계수 및 취업유발계수의 단위는 각각 최종수요 10억원당 피용자수 및 취업자수를 의미

자료: 산업평균은 산업연관표상 값을 의미.



제8장

결론 및 제언

제1절 사회서비스 수요·공급 실태조사의 경제성에 대한 합의

1. 사회서비스 수요공급 실태조사의 의의

2000년대 중반이후 급물살을 타고 진행된 사회서비스 정책은 사회서비스 분야에 대한 객관적 진단이나 활성화에 대한 견실한 계획과 로드맵이 뒷받침되지 못한 채 진행된 측면이 없지 않다. 대인서비스라는 초기 사회서비스정책이 방점을 두었던 돌봄 서비스의 속성 상 나타나는 제공인력 인건비 지원을 통한 일자리 창출에 정부 재정사업이 집중되었기 때문이다. 이에 따라 사회서비스 분야 재정사업의 성과에 관한 논의가 촉발된 경우, 고용 창출을 집중할 것인지 또는 사회서비스 수요자의 다양한 욕구 충족을 위한 서비스 확충 측면에 초점을 둘 것인지 충분한 논란의 여지가 될 수 있다. 이러한 상황에서 다양한 통계적 또는 실증적 분석을 통한 사회서비스 실태 조사 자료는 그 활용성이 기대되는 것이다.

본 사회서비스 수요공급 실태조사는 우리나라 사회서비스 이용 경험자 및 잠재 이용 집단, 그리고 제공주체들의 현황을 살펴보는 기본틀을 제공하는 역할을 수행함으로써 현황 및 실태에 대한 필요성에 부응하는 측면이 있다. 사회서비스의 수요측면에서 사회서비스 욕구, 이용집단 특성별 욕구 및 잠재수요를 파악하는 기초자료로 활용될 수 있고, 사회서비스의 공급측면에서 제공기관의 현황 및 2009년 조사와의 비교를 통한 제공기관 특징 및 구성, 그리고 구성 변화에 대한 기초자료로 활용될 수 있다. 또한 사회서비스의 수요-공급간 교차비교를 통해 사회서비스 정책을 위한 기초자료로도 활용될 수 있는 것이다.

2. 사회서비스 수요 실태조사 결과의 합의

사회서비스 이용자를 중심으로 한 수요실태조사에서 주요 사회서비스 영역별로 사

회서비스 이용률을 살펴본 것은 우리나라 사회서비스 판도를 도식화하는 데에 매우 중요한 단계이다. 특히 생애주기별 사회서비스 이용률을 상담, 재활, 성인돌봄, 아동돌봄, 보건/의료/건강관리, 교육 및 정보제공, 고용/취업, 주거, 무노하, 지역사회서비스, 환경으로 나누어 고찰한 것은 정책현장에 매우 요긴한 기초자료이다.

생애주기 중 이용률이 높은 사회서비스 유형은 이용자 욕구가 강하다고 해석할 수 있다. 아동돌봄 유형의 서비스가 대부분 초등학교 전후 아동을 둔 가구에 이용률이 높음을 한 예로 들 수 있다. 그렇지만 대부분의 서비스 유형에서 생애주기와 상관없이 이용률이 나타나고 있어 생애주기별 다소의 차이는 있으나 대부분의 서비스는 생애주기와 상관없이 요구가 발생하고 있음을 알 수 있다. 특히 성인돌봄의 경우 첫 자녀 출생 전과 첫 자녀 대학교육기 이외에는 생애주기에 골고루 10%대에서 30%대에 이르기까지의 이용률을 나타내고 있다. 따라서 사회서비스 유형 중 특정 생애주기에 강한 욕구를 나타내는 유형과 모든 생애주기에 편만한 욕구를 나타내는 유형을 구분하고 그 이유가 서비스 본질적인 문제인지 사회적인 문제인지를 고찰할 필요가 있다.

가구유형별 사회서비스이용률에 대한 조사 결과는 실질적으로 가구유형별 사회서비스 욕구 파악을 위한 시금석이 될 수 있다. 현재 전국적인 차원에서 고찰된 것이라 사회서비스 욕구 지형에 대한 구체적 방향성을 제시할 수는 없지만 광역시도 단계나 시군구 단계까지 세분화하면 좀 더 정책현장에 필수적인 정보를 제공할 것으로 사료된다. 일단 전국적인 차원에서도 1인 가구의 경우 성인돌봄에 대한 이용률이 45.1%로 높음을 알 수 있다. 1인 가구의 원인 때문에 성인돌봄이 발달한 것인지 아니면 성인돌봄의 문제 때문에 1인 가구가 발생한 것인지에 대해서는 좀 더 구체적이고 심층적인 연구가 수행되어야 하겠지만, 성인돌봄에 대한 강한 욕구가 1인 가구에 도드라짐을 감안하여 정책입안에 활용하여야 할 것이다. 한편 부부 가구의 경우는 사회서비스 이용률이 다른 가구유형에 비해 현저히 낮음을 볼 수 있다. 사회서비스 재정의 대부분이 정부 재정임을 고려할 때 가구유형별 조세부담에 대한 조사결과표와 비교하면 부부 가구의 사회서비스 이용률-부담에 대한 편익비용적 분석을 수행할 수 있으리라 사료된다. 문화 유형의 사회서비스는 가구유형에 상관없이 비교적 일정한 이용률을 나타내고 있는 반면 절대적 이용률이 저조함을 볼 수 있는데, 이런 경우 문화예산의 적극적 활용을 통해 문화 유형 사회서비스 이용률을 제고할 수 있음을 알 수 있다. 과연 어떠한 방식의 사회서비스 이용권 제공을 활용하여야 하는지에 대해서는 좀 더 구체적인 연구가

수행되어야 하겠지만 우선적으로 가구유형에 중립적인 문화서비스를 향유할 수 있는 문화바우처나 사랑티켓 등이 유력하다고 사료된다.

사회서비스 수요실태조사에서 사회서비스 유형별로 이용자 특성에 대한 기초 통계량 제공은 일단 기초적인 자료를 제공하였다는 의미를 찾을 수 있을 것이다. 사회서비스 유형별로 이용자 특성을 가구주와의 관계, 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태, 경제활동상태, 장애여부, 만성질환여부, 주관적 건강상태 등에 따라 자세하게 제공하였는데, 그 다음 단계의 분석으로는 이러한 이용자 특성을 독립변수 또는 결정요인으로 놓고 사회서비스 유형의 이용률 등의 성과나 지역 특성 등에 미치는 영향을 실증분석하여 정책적 시사점을 유도하는 것이 필요하다. 4장에서는 사회서비스 유형별로 세부 사회서비스로 분절하여 이용자 경험 판단자료를 분석하였다. 이를 위해 11개 사회서비스 영역별 구체적인 세부 서비스 유형에 대한 이용 현황을 살펴보기 위해 세부 서비스별 이용률, 월평균 사용시간, 월평균 서비스 지출액, 경제적 상황 대비 부담정도, 이용 후 삶의 질 개선정도, 공급량 적정성 판단, 서비스 이용만족도에 대해 질문하였다. 따라서 향후 분석은 사회서비스 유형별로 이용률, 사용시간, 지출액, 부담, 삶의 질 개선, 적정성, 이용만족도 등의 종속변수가 이용자 특성 독립변수들에 어떠한 영향을 받는지 실증분석하는 것이다. 그리고 공급기관의 현황에 대한 분석과 연계하여 만약 어떤 사회서비스 유형에서 수급격차가 있을 때 그 원인이 사회서비스 이용자 특성이나 가구 유형에 있는지 살펴보는 것도 유의미하다. 이러한 수요공급모형의 설정 및 분석은 본 연구의 범위를 넘어서지만 향후 후속연구로 진행되어야 할 것으로 사료된다.

각 사회서비스 영역별로 좀 더 세부적인 서비스 단위로 성과지표적 변수를 살펴보았지만 가구수가 그다지 크지 않은 연유로 정책이슈개발에 강한 설득력을 제시할 수 없는 상황이다. 그러나 각 사회서비스 영역별로 부각되는 세부적인 서비스 단위의 특징을 개연적으로 살필 수는 있다고 생각된다. 예를 들어, 상담서비스 영역에서는 전문 상담서비스가 이용률이 높고 월평균 서비스지출액이 높음에도 불구하고 서비스 이용 후 삶의 질 개선정도가 낮고 제공기관이 부족하다고 인식하는 것으로 나타났다. 성인돌봄서비스 영역의 경우 산후조리서비스와 장기요양보험서비스가 경제상황 대비 부담정도가 높은 것으로 나타나 사회보험이나 사적 지출을 통한 사회서비스 이용이 바우처나 급여를 통한 사회서비스 이용보다 경제적 부담이 더 높다는 것을 살필 수 있었다.

사회서비스 영역별 욕구 현황은 11개 사회서비스 영역별로 서비스 희망 비율과 서

비스 이용 비율을 고찰하고, 생애주기별 사회서비스 희망 비율을 조사하며, 가구유형별 사회서비스 희망 비율을 제시하고, 가구특성별 사회서비스 희망 비율을 나타낸다. 사회서비스 11개 영역별로 세부 서비스로 분절하여 필요도, 이용률, 비사용 이유, 서비스 이용의향, 서비스 지불 가능 비용, 서비스 이용 희망시간 등을 조사하였는데, 각 사회서비스 영역별로 세부 서비스 간 정책 우선순위를 고려하는 데에 사용할 수 있겠다. 예를 들어, 상담 영역에서 위기가정 문제 관련 지원 상담서비스는 서비스 지불의사 보유비율이 66.7%를 차지하는 바 제공기관 및 제공인력의 재배치를 고려하면서 정부 재정투자를 고려할 필요가 있다. 즉, 자부담의사가 다른 세부 서비스보다 높기 때문에 비교적 저예산으로 사업을 수행할 가능성이 있는 것이다. 물론 지불가능비용이 낮기 때문에 어떠한 방식으로 재원 구조 및 서비스 전달 등을 포함한 사업계획을 수립하는 좀 더 상세한 점검이 필요할 것이다. 그러나 본 사회서비스 수요실태조사를 통해 각 사회서비스 영역별로 좀 더 구체적인 사업계획 수립을 위한 기초적 논의가 가능할 것으로 사료된다.

사회서비스 이용자를 통한 정책 관련 설문조사도 진행되었다. 사회서비스 이용에 따른 정책 인지도의 차이는 그다지 높지 않은 것으로 나타났다. 이는 사회서비스 제공 여부에 대한 일차적 질의보다는 좀 더 구체적인 단계에서의 정책 인지도로 설문조사가 이루어질 필요가 있음을 나타낸다. 가구 특성에 따른 정책 인지도에서 특히 노인가구의 정책 인지도가 현저히 낮음을 알 수 있다. 노인대상 사회서비스 개발 및 확장에서 다양한 방식을 통한 사회서비스 정책 인지도 제고를 통해 서비스 대상자들의 정책 접근성을 높일 필요가 있다. 가구 특성에 따른 사회서비스 비용부담 주체에 대한 설문에 대해 특히 노인가구의 경우 서비스비용 전액을 국가가 부담해야 한다는 의견이 30.6%, 분담하되 국가가 더 부담해야 한다는 의견이 56%로 다른 가구 유형보다 많았다. 이는 노인가구의 재정여건이 열악하다는 것을 반증하는 것으로 향후 노인복지 또는 노인대상 사회서비스 관련 정책을 총괄적으로 준비해야 함을 나타낸다. 우리나라의 경우 노인대상 현금성 급여, 사회서비스 바우처, 노인 급여, 연금 등을 총괄적으로 분석하여 노인빈곤 해결을 다른 정책목표와 상충되지 않는 범위에서 추진하여야 할 것이다.

11개 사회서비스 영역에 대한 서비스 필요도와 재원 부담 주체에 대한 설문조사 결과도 중요한 함의를 나타낸다. 상담 영역은 서비스 필요도가 제일 낮은 반면 정부의 전액 부담 의견이 제일 높았다. 아직 전문 상담영역이 상담의 주요 세부 서비스로 인식되

는 상황에서, 상담을 예방 차원이 아니라 치료 차원으로 인지하는 듯하며 또한 다른 질병 치료와 같이 상담도 건강보험이나 다른 공적 비용으로 해결되어야 한다고 인식하는 듯하다. 11개 사회서비스 영역으로의 범주화 및 분류, 그리고 세부 서비스로의 분류는 아직 정립된 것이 아니기 때문에 지속적으로 수요실태조사가 이루어지면서 개선해 나가야 할 것으로 사료된다. 서비스필요도가 높은 영역으로 보건/의료/건강관리 영역과 문화 영역을 들 수 있는데 재원분담에 대해 전자는 정부의 전액 부담 의견이 높음에 비해 후자는 정부-민간의 분담 의견이 높게 나타났다. 사회서비스의 중요도에서 전자가 높다고 생각되는 측면도 있기 때문에 중요한 사회서비스의 재원을 정부가 부담해야 한다고 인식하는 경향이 있는 듯하다.

가구 특성별 추가적 조세 부담에 대한 의견을 조사한 것도 유의미하다고 생각된다. 본인부담 증가에 대한 의견이 아니라 일반 조세를 통한 정부지원의 증가에 대한 필요성을 묻는 설문에 대해 첫 자녀 출생 이후 초등학교 입학 전인 가구가 반드시 필요하다는 의견이 제일 많은 반면 미혼가구가 제일 적었다. 사회서비스 이용자 욕구 조사에 재원 부담에 대한 설문이 사용되는 것은 좋으나 정책 구상 시 반드시 전체 가구의 다양한 의견을 고려하는 것이 중요하다고 사료된다.

3. 사회서비스 공급 실태조사 결과의 함의

2009년도 사회서비스 공급 실태조사와의 연계를 유지하면서 금번 2013년도 사회서비스 공급 실태조사와의 비교를 수행한 점이 높이 평가된다. 사회서비스 분야가 지속적으로 확장되면서 새로운 사회서비스가 생성되는 경향을 공급기관 현황을 통해 살펴볼 수 있었다.

사회서비스 제공기관을 생활시설, 이용시설, 관련시설로 구분하고, 사회복지시설의 경우 아동, 청소년, 노인, 장애인, 정신보건, 가족, 지역복합, 바우처, 보육, 노인장기요양시설로 세분화하여 비교하였다. 전체 사업체 수가 2009년 4,250개에서 2013년 3,394개로 줄어들었는데 그 이유를 분석할 필요가 있다.

사회서비스의 욕구 및 수요에 맞춰 사회서비스를 제공하는 기관이 증가하고 있음에 착안하여 사업체의 창설년도를 분석하고 신규 사회서비스 사업체 현황 및 사업체의 생존기간 등을 살펴보았다. 전체 사업체 중 33.2%가 2009년 이후에 창설되어 지난

2009년도의 공급실태조사 이후에도 사회서비스 사업체의 신설이 지속적으로 이루어져왔음을 확인하였다.

지난 2009년도의 공급 실태조사 이후 2009년도부터 신설된 시설을 파악하면, 생활시설이 32.7%, 이용시설은 31.4%, 관련시설은 35.5%가 신설되어 꾸준한 증가 추세에 있음을 알 수 있었다. 대체적으로 제공기관의 신설이 지속적으로 발생하고 있음을 알 수 있다.

세부 사업체 유형 중 2009년 이후 창설된 사업체 비중이 높은 유형을 고찰하였다. 생활시설의 경우 노인생활시설(48.3%)이 가장 높았고, 정신보건 관련 생활시설(21.4%)이 그 다음이었다. 이용시설의 경우 노인장기요양시설(61.7%)이 가장 높았고, 바우처사업기관(41.3%), 보육시설(35.0%), 노인이용시설(32.6%)의 순이었다. 관련시설의 경우 개인간병 및 유사서비스업(72.4%), 고용알선업(42.1%), 기술 및 직업훈련학원(36.2%)의 순이었다. 노인과 관련된 노인생활시설, 노인장기요양시설, 그리고 관련시설 가운데에서도 개인간병 및 유사서비스업의 창설 비중이 높아 노인에 관련된 사업체가 대폭 증가되었음을 확인할 수 있다.

제공기관의 생존기간을 다각적으로 분석하는 것도 필수적이라 사료된다. 제공기관 또는 사업체의 법인 성격에 따라 법인 해산이 가능하기 때문에 회사법인의 설립, 유지, 해산에 대한 자료를 분석하는 것도 매우 유의미할 수 있다.

제공기관의 조직형태에 대해서는 개인사업체 비중이 2009년 21.4%에서 50.3%로 크게 신장하였다. 생활시설 중에는 노인대상 제공기관중 개인사업체 비중이 55.7%로 다른 대상보다 높았고, 이용시설 중에는 장애인대상 제공기관중 개인사업체 비중이 6.3%로 낮은 반면 보육 제공기관중 개인사업체 비중이 67.9%로 높게 나타났다. 관련시설 중에는 사회교육시설, 특수학교, 시민운동단체 등을 제외하면 모든 세부유형에서 개인사업체 비중이 높게 나타났다. 우리나라 사회서비스 조직형태에서 개인사업체 비중이 높다는 것은 주지되어 온 사실이나 유독 보육부문의 회사법인이 전무함을 다른 세부유형과 비교할 때, 과연 개인사업체 품질관리 등에 개선이 없는 한 향후 어떻게 사업 관리를 할지에 대해 깊은 연구가 필요하다고 사료된다.

우리나라 사회서비스 제공기관들의 사업수행지역에 대한 조사에서 읍면동이건, 시군구이건, 시도이건 소재지 1개 지역에만 수행하는 제공기관과 2개 이상 지역에서 수행하는 제공기관의 비율이 상대적으로 현격한 차이가 난다. 2개 이상 지역에서 수행하

는 제공기관의 비율이 낮은 이유가 법적인 규제 때문에 형식적으로는 1개인 기관이 다양한 지역에 다양한 기관명으로 수행하는지 파악할 필요가 있다. 그동안 사회서비스 분야가 지속적으로 확대되는 과정에서 다른 산업에서 나타나듯이 일종의 M&A나 프랜차이즈 등으로 이산화병되는 것일 수도 있기 때문에 이에 대한 연구가 필요하다고 사료된다.

전체적으로 볼 때 1개 지역에 한정된 업무수행을 나타내는 것과 달리, 이용시설의 경우 노인, 정신보건, 지역복합, 바우처 등에서는 1개 읍면동에서만 수행하는 기관보다 2개 이상 읍면동에서 사업을 수행하는 기관의 비중이 더 많았다. 노인 세부유형의 경우 읍면동 소재지에서만 사업을 수행하는 기관의 비중이 4.5%임에 비해 2개 이상의 읍면동에서 사업을 수행하는 기관의 비중이 20.5%임을 알 수 있었다. 특히 바우처 세부유형에서 읍면동 소재지 이외에 사업을 수행하는 기관의 비중은 2009년도 3.9%에서 2013년도 12.4%로 증가하였다. 업무수행영역의 확장에 대한 경과 과정과 법규 조정에 대한 사례분석을 통해 다른 세부유형들에도 적용할 필요가 있다.

사회서비스 공급 실태조사에서 사업대상별 제공기관 현황을 파악한 것과 2009년과의 비교를 한 것은 매우 바람직하다고 생각된다. 정책 현장에서 논의되는 연령대별 선택적 사회서비스 개발 및 확장을 위해서는 현재 연령대별 또는 사업대상별 제공기관 현황을 살펴보는 것이 필수적이다. 또한 제공기관의 동태적 추이와 구성 변화에 대해서도 자료를 추적할 필요가 있는 것이다. 좀 더 필요하다고 사료되는 것은 광역 시도 단위로 좀 더 지역적 초점을 갖고 자료를 구성하는 것이다. 사회서비스 정책 주체가 지방정부로 이전되는 추세를 감안하면 그 이전의 강도와 방향에 대한 논의를 차치하더라도 지역 간 제공기관 추이를 데이터화하여 파악할 필요는 있는 것이다. 좀 더 자세히 분석하였으면 좋았을 것으로 이용대상별 제공기관 분포를 살펴보는 것을 들 수 있다. 예를 들어 아동의 경우 생활시설, 이용시설, 관련시설이 어떻게 분포되어 있는지 살펴볼 필요가 있다.

사회서비스 전체 범주에 대한 전국 단위 실태 파악을 위해, 사회서비스를 대상과 기능을 고려하여 유형화하고, 사회서비스 사업체에서 제공하는 서비스 현황에 대해 파악하였다. 사회서비스를 서비스의 특성에 따라 유형화하는 작업을 시도하고 사회서비스 이용대상에 따라 제공기관의 비중 분포를 파악하였다.

서비스이용대상에 따른 16개 유형의 제공기관 수 비중은 노인(17.7%), 장애인

(16.5%), 아동(13.5%), 일반시민대상(12.6%), 국민기초생활보장수급자(7.8%), 차상위계층(6.5%), 영유아(6.5%) 순으로 나타났다. 최근 가족 관련 재정사업이 축소되면서 제공기관 비중에서 가족 유형이 0.8%를 차지하는 것으로 볼 때, 제공기관의 설립 및 유지 등에 정부 지원사업의 정책 방향이 중요함을 볼 수 있다. 향후 정부 재정사업과 제공기관 간 관련성에 대한 심층적 연구가 필수적이라 사료된다.

사업체유형별로 보면 생활시설과 이용시설은 주요 사업 대상에서 유사하나, 관련시설의 경우 상당한 차이를 보이고 있었다. 생활시설의 경우 제공기관의 이용자별 비중은 노인생활시설(31.8%), 장애인생활시설(25.3%), 아동생활시설(13.0%), 영유아생활시설(6.5%)의 순이다. 이용시설의 경우 2009년도 공급 실태조사와 비교했을 때 장애인 대상의 이용시설, 아동 및 영유아 대상의 이용시설, 국민기초생활보장수급자와 차상위계층 및 취약계층 대상의 이용시설 비중이 늘어났다. 관련시설의 경우는 이와는 다소 다른 양상으로 일반시민대상의 사업이 35.7%, 여성 대상 사업은 14.5%, 그리고 다음으로 노인 대상 사업이 13.7%로 큰 비중을 차지하는 편이었다. 사회복지시설에서 큰 비중을 차지한 장애인 대상 사업, 아동이나, 영유아대상 사업 그리고 국민기초생활보장수급 및 차상위 계층 등 취약계층의 비중은 매우 적어, 보편적 사업이 활발한 것으로 해석할 수 있었다.

2012년 1년간 사회서비스 사업체에서 수행한 평균 단위사업(서비스) 수를 파악한 결과, 2012년 전체 3,394개의 사업체 1개소 당 평균 1.5개의 서비스를 제공한 것으로 나타났다. 사업체 유형별로는 생활시설(524개소)이 평균 1.4개, 이용시설(1,567개소)이 평균 2.0개, 관련시설(1,303개소)이 평균 1.1개의 사업을 진행하고 있었다. 2009년도 공급실태조사와 비교하면, 수행단위사업수의 평균과 표준편차 모두 감소하였다. 이는 2009년 전후로 사회서비스 정책의 효과를 바라보는 시각에 대한 근본적인 변화가 있어야 함을 나타낼 수 있다. 사회서비스가 어느 정도 정착된 경우 양적 팽창 보다는 질적 개선이 요구되는 경향이 있는데, 우리나라의 경우 이제부터 품질 관리에 대한 정책적 요구와 이용자 요구가 반영되어야 함을 의미한다.

7장에서 현재 사회서비스 사업체 유형별로 제공되고 있는 서비스 및 단위사업의 현황에 대한 정보를 제공하고 있다. 특히, 상담, 재활, 성인 돌봄, 아동 돌봄, 건강관리, 직업훈련, 주거, 문화, 지역사회, 환경 등에 속하는 제공기관들의 비중을 좀 더 자세하게 살펴볼 수 있었다. 이러한 사회서비스 범주 세분화를 통해 유망 사회서비스에 대한

시장 변화를 조기에 판단하여 정책에 활용할 유인이 발생한다. 또한 과거 수행된 2009년의 공급실태조사와 유사한 단위사업의 유형에 대해서는 공급의 추이를 비교 분석할 수도 있다.

사업체 또는 제공기관의 재정 현황에 대한 고찰도 매우 필요한 사안이었다. 총 수입 대비 정부보조금 비중, 개인기부와 기업기부의 비중, 자체사업 비중 등은 사회서비스 기관만이 아니라 비영리기관의 회계 및 재정 분석에 보편적으로 사용되는 변수이다. 또한 규모별 분포를 고찰한 것도 사회서비스 제공기관이 대인서비스를 제공하고 시군구 중심의 정책을 표방하고 있기 때문에 소위 ‘적정규모’ 또는 ‘적정수익구조’를 논의할 때 중요하다. 사업체 또는 제공기관의 성과 또는 목적에 대한 범주화가 어렵기 때문에 통상적으로 제공기관 업무효율성 또는 이용자수 등을 활용하여 사회적인 효과를 나타내는 소위 결과지표 위주의 성과평가가 수행되었다. 그러나 본 수요공급실태조사를 통해 사업체 또는 제공기관의 성과를 산출지표로 설정하고 산출지표를 결정하는 결정요인으로 제공기관 특성, 시군구 특성, 시간 더미, 정책변수 등을 고려할 수 있다.

4. 본 실태조사의 한계 및 개선안

우리나라 사회서비스 수요공급실태조사는 일차적으로 사회서비스 현황을 객관적으로 나타내는 기본 틀을 제공한다는 역할을 수행한다. 또한 향후 정책 개발의 차원에서 수립된 데이터를 사용한 실증연구로 다양한 정책 수립에 공헌하리라 기대된다. 그럼에도 불구하고 사회서비스 수급격차를 고려하고 사회서비스 산업화 및 일자리 창출을 위한 기초연구를 심화하기 위해서는 다음과 같은 한계와 개선점이 있다.

첫째, 사회서비스 수요공급실태조사는 일종의 설문조사로 전수조사가 아니고 현황을 객관적 자료로 구성하는 것이 아니다. 따라서 수요공급실태 또는 현황을 제대로 반영한다는 확신을 가져서는 안 된다. 다만 설문조사를 이용자와 제공기관, 담당 공무원에게 수행함으로써 관계자들의 인지와 인식에 바탕을 두고 선행적 의미에서 현황을 파악하게 해주는 것이다.

이러한 설문조사로서의 한계를 보정하는 것은 사회서비스 분야에 사용하고 있는 이용건수 데이터를 행정통계적으로 확보하여 보완하는 것이다. 사회서비스 관련 전자바우처 등의 사용 시 이용건수에 대한 자료가 축적되는 바, 이렇게 축적된 이용건수 데이

터를 활용하여 수급실태조사의 한계를 보완할 수 있다.

둘째, 2장에서 논의한 바와 같은 다른 수요공급실태조사들과의 비교 및 연계가 필요하다. 사회서비스 분야 대상자가 전체 국민이 아니라 저소득층, 장애인, 노약자 등 취약계층에 특정되기 때문에 사회서비스 이용자 및 제공기관의 설문조사 데이터는 전체를 포섭하는 데에 한계가 있기 때문에 다른 조사들과 데이터들과의 통합 또한 필요하다. 대부분의 사회서비스가 대인서비스이기 때문에 지역사회를 중심으로 이용자 및 제공인력의 매칭이 형성되어 사업이 수행된다. 따라서 시군구 단위의 사회서비스 시장권을 하나의 단위로 하여 이용자 및 제공기관의 특성이 어떻게 사회서비스 성과를 결정하는지를 살펴보는 것도 중요하다. 이러한 사회서비스 시장분석을 위해 다양한 수요공급실태조사와 데이터들을 시군구 시장단위로 재구성할 필요가 있는 것이다.

셋째, 사회서비스 시장화 또는 산업화를 위한 다양한 정책방안을 포함하는 사회서비스 이론적 또는 실증적 문헌과의 연계가 필요하다. 우리나라 사회서비스 분야는 앞서 논의했듯이 전자바우처사업과 연동되어 정책현장에서 개념화 및 이론화가 진행되었다. 사회서비스 시장화에 대한 이론적 논의 및 실증연구를 부분적으로 제시하면 다음과 같다. 김용득 외 (2009)는 사회서비스 바우처와 관련된 이론적 논의를 검토하고 바우처 도입 이후 사회서비스 시장 규모 및 변화를 살펴보았다. 김진(2010)은 장애인활동지원사업의 이용건수 데이터를 이용하여 바우처 방식의 정부재정사업의 효과성을 실증 분석하는 방법론을 제시하였다. 김인(2010)은 설문조사 데이터를 이용하여 시장의 경쟁성, 서비스 선택성, 이용자 특성, 제공기관 특성 등이 사회서비스 품질에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 사회서비스 산업화 및 통계화에 대해서는 조현승 외 (2012)가 있다.

사회서비스 분야의 시장화 및 산업화를 위한 시장 획정 및 분석을 시군구 지자체를 단위로 하여 분석한 기존문헌에서 지속적으로 발견되는 것은 경쟁도나 이용건수 등에서 광역시와 광역도가 확연한 차이를 보인다는 것이다. 특히 김진(2009)는 장애인활동지원사업을 중심으로 제공기관의 시장점유율을 이용하는 독점지수인 Hirshleifer-Herfindahl 지수를 결정하는 이용자 집단 특성, 제공기관 특성, 시군구 특성, 광역더니 등의 결정요인 및 탄력성을 실증분석하였다. 분석 결과, 인구가 많고 시장규모가 큰 광역시에서는 경쟁도가 더 높은 것으로 나타났는데, 사회서비스 시장화가 바우처 방식을 통해 조성되고 이용자 선택권이 제고되는 시장상황임을 보여주었다. 반면 광역도는

사회서비스 제공기관의 수가 많지 않고 경쟁 환경이 미비하여 바우처 방식을 활용하기 어려운 시장상황임을 보여주었다.

넷째, 사회서비스 수요공급실태조사의 설문조사 방식의 강점인 이용자 및 제공기관의 사회서비스 시장 환경에 관한 인지도, 만족도, 욕구, 희망 등을 충분히 활용하면서 정책이슈를 포착할 수 있는 모형을 구축하여 활용하는 것이다. 예를 들어, 김인(2009)와 같이 사회서비스 품질이나 고용성과에 대한 정책이슈를 수요공급실태조사의 분석 결과로 제시하는 것이다. 본 보고서 8장에서 전개된 사회서비스 사업체의 고용실태 분석은 매우 바람직한 접근법이라 사료된다. 11개 사회서비스 영역에서 서비스품질이나 제공인력 고용에 대한 세부 서비스들 간 우선순위 설정 및 예산배정 등에 대해 천착하는 것이다. 본 보고서의 4장과 7장에 있는 분석결과와 이를 바탕으로 제기한 본장 1절의 함의를 십분 활용하는 것이다.

다섯째, 사회서비스 수요공급실태조사 자체의 개선에 대한 논의가 필요하다. 통계청 승인통계로 지속적으로 관리되겠지만 조사의 활용도를 제고하기 위한 지속적인 업그레이드가 필요하다. 산업통계로서의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 비중이나 비율뿐만 아니라 전수조사의 가능성이 있는지도 검토할 일이다. 문화산업실태조사처럼 전수조사를 통해 다양한 정책변수를 발굴하는 것과 같이 (가칭)사회서비스산업실태조사로 변모할 수 있을지도 고려할 사안이다. 또한 과연 고비용을 들여 설문조사방식을 유지할 것인지 또는 행정DB를 활용할 것인지에 대한 판단도 필요하다.

여섯째, 사회서비스 수요공급실태조사의 이용자 및 제공기관 전수설문조사를 중심으로 사회서비스 시장모형 분석을 시도할 필요가 있다. 사회서비스 시장모형은 사회서비스의 특성이 지역사회에 한정되는 경우가 많기 때문에 지역사회 단위의 시장이 있다고 가정하고 이용자를 수요자라 제공기관 및 제공인력을 공급자로 인식하여 경제모형으로 구축하고 경제이론을 적용하여 분석하는 방법론이다. 사회서비스가 대체적으로 대인서비스로 공적 부문보다는 사회적 부문에서 자체적으로 수수되었다가 비공식적 사회적 유대가 약화되고 정부의 공식적 간섭이 증가하면서 주요 대인서비스가 사회서비스로 인식되는 경향이 있다. 보육, 돌봄, 장애인복지 등이 주요 사례이다.

이하에서는 사회서비스 행정DB를 활용하여 정책적 시사점을 도출하는 시론적인 방법론을 제기한 김진(2009)의 요점을 제시하고자 한다. 사회서비스 산업모형과 사회서비스 시장모형을 제시하였는데, 산업모형은 공급자인 제공기관의 특성에 중점을 둔 분

석이고, 시장모형은 수요자인 이용자의 특성에 중점을 둔 분석이다. 이것이 기존의 바우처 사업에 대한 연구가 정성적인 평가나 비용효율성이 분석에 초점을 맞추고 있는 것과는 크게 차별화가 되는 점이다. 사업별·지역별 이용자 특성이나 시장구조 비교분석에는 상당한 제약이 존재하고 분석기간의 제약으로 인해 상대적으로 단기적 시장구조 패턴 변화분석에 그치고 있어 장기적인 시장구조와 이용자 패턴 변화가 분석 대상에서 제외되었다는 한계도 있지만, 조현승 외(2012)에서 더 확장된 데이터를 활용하여 산업화의 정책방향 설정에 활용되었다. 본 사회서비스 수요공급실태조사와 이용건수 행정DB를 연계하여 활용한다면 대부분의 사회서비스 분야를 포괄하는 분석이 될 것으로 사료된다.

산업모형은 장애인활동지원사업의 효과성을 산업분석적 측면에서 고찰한 것으로, 결국 전자바우처사업의 효과가 이용자 선택을 용이하게 할 수 있도록 경쟁환경이 조성되고 그럼으로써 서비스품질이 제고되는 것으로 판단할 수 있기 때문이다. 이러한 장애인활동지원사업의 산업분석적 효과성을 고찰하기 위하여 사회서비스산업모형을 설정하여 전자바우처사업의 데이터를 이용하여 시장점유율과 그에 따른 독점지수 등을 회귀분석하였다. 실증분석 결과, 시군구-월로 구성된 시장에서 경과월수, 장애인비율, 장애인 대비 이용자 비율 등은 양의 영향을 주는 것으로 나타났다. 인구, 재정자립도, 실시간결제, 광역시 등은 음의 영향을 주는 것으로 나타났다. 제공업체의 규모는 시장점유율을 하락시키는 것으로 나타났다. 시장점유율에 대한 탄력성 분석의 편의를 위해 log-log모형으로 시도한 결과, 경과월수, 인구, 장애인비율, 재정자립도 모두 비탄력적인 것으로 분석되었다. 품질에 대한 탄력성은 비탄력적이었지만 0.6-0.9 사이에 분포함으로써 다른 결정요인보다는 더 영향을 주는 것으로 나타났다. 향후 품질관리를 통한 시장점유율 제고로 장애인활동보조서비스산업의 경쟁도 제고를 추진하여야 할 것이다. Herfindahl 독점지수를 각 시군구-월 시장에서 구한 다음, 이를 종속변수로 하여 독점지수 결정 회귀분석을 수행한 결과, 기업 수, 인구, 최대품질, 최대경과월수, 실시간 결제, 광역시 등이 독점지수에 음의 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 재정자립도, 장애인 대비 이용자 비율, 장애인비율 등은 독점지수에 양의 영향을 주는 것으로 나타났다. 독점지수에 대한 탄력성 분석을 위해 편의적으로 log-log모형으로 시도한 결과, 대부분 비탄력적으로 나타났다. 그 중 기업 수, 즉 제공기관의 수가 독점지수에 0.4-0.5의 탄력성을 나타내어 제일 효과적임을 볼 수 있었다. 이는 향후 제공기관의

숫자를 시군구-월 시장단위에서 늘리는 방향으로 정책을 수행하는 것이 경쟁강화를 위해 제일 효과적이라는 것을 시사한다. 시군구-월 시장단위에서 제공기관의 수를 늘리는 데에는 두 가지 방법이 있다. 첫째, 기존 제공기관의 서비스제공 시군구수를 늘리는 것이다. 그간 수도권외의 서울, 경기 지역 사이에 제공기관이 서비스 제공영역을 확장함으로써 독점지수 감소가 발생한 것이 그 예이다. 둘째, 신규 제공기관의 설립을 촉진하는 것이다. 그간 전역적으로 장애인활동지원사업의 참여 제공기관의 수가 늘어난 것이 그 예이다.

광역시도별 제공기관수의 추이를 보면 광역도에서는 경쟁도가 활성화되지 않을 정도로 제공기관수가 적었다. 이는 시군구지정제를 통한 제공기관 선정을 좀 더 개선하여 제공기관수가 증가하도록 조치할 필요가 있음을 의미한다. 즉, 인접 시군구에 걸쳐 장애인활동서비스를 제공할 수 있도록 조치해 주는 것이다. 물론 단순한 제공기관수 증가는 별 효과가 없을 수도 있다. 중요한 것은 장애인 이용자 또는 잠재이용자들이 전자바우처를 통한 서비스 이용에 좀 더 선택권이 부여되어 편리성이 제고되는 방향으로 정책을 유도하여야 할 것이다. 장애인비율의 독점지수에 대한 탄력성이 다른 변수에 비해 좀 더 큰 것을 볼 수 있다. 이는 장애인비율이 높은 시군구에서 독점지수 감소가 유발되도록 정책적 고려를 수행하여야 함을 의미한다. 장애인비율이 높은 시군구에 장애인활동보조서비스 사업에서 우수한 실적을 거둔 기관을 배치하는 전략을 사용할 수 있을 것이다. 좀 더 나아가 장애인비율이 높은 시군구에 상위의 품질을 보장하는 국공립시설을 설립하여 장애인활동보조서비스시장에 벤치마킹으로 육성하는 것도 유의미할 것이다.

장애인활동지원사업의 독점지수 분석을 통해 아직도 광역도에서는 전자바우처사업으로 활용되기 어려운 시장환경임을 부인할 수 없다. 광역시가 광역도보다 교통, 인력, 인프라 등에서 유리한 시장환경이기 때문에 경쟁도 보다는 장애인활동보조에 대한 열심과 진정성에 좀 더 초점을 맞추고 있는 상황이다. 그러나 결국 전국적으로 네트워크가 형성되어 이용자-도우미 매칭이 좀 더 수월해지기 때문에 전자바우처 운영에 유리한 환경으로의 전환을 모색하여야 한다.

사회서비스시장에서 도우미는 일자리창출 차원에서 접근하는 데에 아직 한계가 나타난다. 일자리창출을 위해서는 정부지원액만으로는 서비스이용이 이루어지는 것을 지양해야 한다. 이를 위해서는 기존에 있는 서비스 이용자 층을 확대하는 것이 유력하다. 장애인 활동보조라는 서비스를 중증장애인에 대한 지원으로만 생각하는 것이 아니

라 정상인에 대하여도 활동보조를 할 수 있는 영역이 있는지 살펴볼 필요가 있는 것이다. 이러한 이용자 확대를 위해서는 서비스 종류의 발굴, 서비스 가격의 유연화, 서비스 제공자의 자격 인정 등에서 산업분석적인 고려를 우선시하여야 한다. 결국 서비스 제공자, 즉 도우미에 대한 진정성이 지속적인 서비스이용에서 확인되어야 하고 이용자-도우미 유대(tandem)가 전자바우처 사업에 의해 모니터링 된다면 이용자 확대가 이루어질 것이라 사료된다.

이용자의 서비스 이용에 대한 분석을 위해 사회서비스 시장을 상정하여 전자바우처 사업의 데이터를 이용하여 실증분석하였다. 실증분석 결과, 본인부담비율, 경과월수, 본인구분, 재정자립도, 장애인비율 등이 이용액에 음의 영향을 주는 결정요인으로 파악되었다. 특히 본인부담액을 일정 수준으로 유지하기 위해 본인부담비율을 지속적으로 낮춘 정책이 서비스 이용의 확대를 위해서는 더 이상 효과적이지 않을 수 있음을 시사한다. 그리고 이용시간당 이용액, 1급 장애인 대비 이용자 비율, 나이, 광역 시도 더미 등이 이용액에 양의 영향을 주는 결정요인으로 파악되었다. 품질로 해석할 수 있는 이용시간당 이용액을 증가시킴으로써 서비스 이용의 확대를 조장할 수 있음을 나타낸다. 따라서 궁극적으로는 본인부담액의 증가를 유도하면서 제공업체의 품질을 제고하는 방법으로 장애인활동지원사업이 육성되어야 할 것으로 사료된다.

이상과 같이 장애인활동지원사업을 이용건수 행정DB를 이용하여 산업분석과 시장 분석을 수행한 결과를 보고하였다. 실증분석 및 정책적 시사점에 대해 다른 사회서비스에도 그대로 반영하여 활용할 수 있을 것이다.

제2절 결론 및 제언

1. 사회서비스 산업화의 가능성 타진을 위한 정책적 도전과제

첫째, 사회서비스 영역별로 세부 서비스 간 정책 우선순위를 수요실태조사와 공급실태조사를 입체적으로 조망하면서 설정하고, 예산 배정, 서비스 관리, 성과 평가 및 환류 등에 활용할 필요가 있다. 상담, 재활, 성인돌봄, 아동돌봄, 보건/의료/건강관리, 교육 및 정보제공, 고용/취업, 주거, 문화, 지역사회서비스, 환경 등 11개 사회서비스 영역 분류에 따라 수요실태조사와 공급실태조사가 진행되었기 때문에 수요실태와 공급실태를 종합 분석하여 각 사회서비스 영역별 정책과제를 발굴할 수 있을 것으로 사료된다. 예를 들어, 상담 영역의 경우 수요실태조사에서는 전문상담서비스에 대한 이용률이 높았으나 공급량 적정성 판단은 낮았다. 공급실태조사에서는 전문상담서비스가 다른 세부 상담서비스들보다 생활시설이나 이용시설은 상대적으로 적었고 관련시설은 상대적으로 많았다. 따라서 상담 영역의 경우 생활시설이나 이용시설에 좀 더 전문상담서비스 관련 시설이 늘도록 장려하는 정책방향을 설정할 수 있다. 일반적으로는 생애주기-서비스 유형 지형도를 적극 활용하여 유망 서비스의 발굴과 주요 서비스의 강화를 추진하여야 할 것이다. 또한 보건의료나 문화 같은 사회서비스와 연계될 부문과의 융합 또는 기술이나 정보통신(ICT)의 도입을 통한 융합을 통해 사회서비스 지형도의 변화를 주목해야 할 것이다.

둘째, 사회서비스 수요공급실태조사를 통해 이용자와 제공기관 제공서비스 간 매칭을 다각적으로 분석하고 사회서비스 공급구조를 다층적으로 조성할 필요가 있다. 사회서비스 영역별 이용자의 이용률에 대한 결정요인과 제공기관 특성을 연계해 분석함으로써 복합적 서비스군을 제공하는 제공기관의 특성이나 유형을 특정화함으로써 사회서비스 공급구조를 파악하고 다층적으로 조성하는 것이다. 예를 들어, 노인상담의 경우 노인돌봄과 상담, 그리고 주거 등이 복합적으로 작용함으로써 복합적 서비스를 제공하는 기관이 형성될 수 있다. 정책 당국의 입장에서는 유망서비스로 등장하는 복합적 서비스를 서비스 전달체계의 관점에서 유형화하고 관리할 필요가 있는 것이다. 지역사회투자서비스 중 노인운동치유서비스는 지역 대학에서 노인층을 대상으로 운동치유를 중심으로 전개되는 서비스이다. 대학기관에서 좀 더 복합적인 서비스를 제공한다

면 좀 더 사회서비스 시장화 및 산업화가 진행될 것이기 때문에 시장의 상황 변화에 적극적으로 대응하는 것이 유의미하다. 또한 다른 예로 보건의료 및 건강관리 유형과 성인돌봄 유형 간 사각지대를 논의할 수 있는데, 노인장기요양과 노인돌봄서비스 간 사각지대에 있는 노인층에 대한 정책 대응이 필요한데 과연 노인요양병원과 노인돌봄기관이라는 구분으로 지속적인 서비스 전달체계를 안정적으로 유지할 수 있을지 낙관할 수 없다. 노인치매 환자들 중 경증 환자와 노인치매성 행동장애가 있는 노인층의 구분이 애매모호한 상황에서 이분화된 서비스 전달체계가 시장의 수급을 얻지 못할 수 있다. 특히 우리나라의 경우 사회보험식 재정으로 노인장기요양제도가 운영되고 일반회계 및 기금 재정으로 노인돌봄제도가 운영되기 때문에 재정운용방식의 개선을 통하면 이분법적 제도 운영을 개선할 여지도 있다. 이상과 같이 본 보고서에서 제기한 사회서비스 영역 분류를 입체적으로 활용하여 정책 대응을 해야 할 것이다. 사회서비스 제공기관의 복합화를 위한 기본방향에 대해 논의할 시점이 되었고 민간부문에 의한 재조정 및 재배치를 선도할 필요가 있다.

셋째, 사회서비스 속성장 나타나는 시군구 지자체 단위의 시장범위를 염두에 두되 특히 광역시와 광역도의 차이를 반영하여 산업화 정책을 추진하여야 할 것으로 사료된다. 지금까지는 정책 당국이 시급한 사회서비스의 도입 및 확장에 주력하는 것이 사회적으로 바람직하고 또 성공적으로 성과를 내는 단계였지만, 향후에는 사회서비스의 운영주체가 시군구 지자체이기 때문에 주요 운영지침으로 선도해 나가는 역할만 수행하고 지자체가 시장화와 산업화가 진전됨에 따라 좀 더 소기의 성과를 내기 위해 적극적으로 운영하도록 도와야 할 것이다. 이때 시군구 지자체의 자체적 성과를 나타내는 지표로 효과성지표를 사용하는 것이 바람직하다. 지자체의 사회서비스 욕구에 대해 어느 정도 정책으로 보완을 했는지 살펴보는 것이 중요한 것이다. 예를 들어 시군구별 장애인 현황이 있는 상황에서 장애인가구의 상황에 따라 다양한 사회서비스를 제공할 수 있는데 사회서비스 욕구 대비 정책 대응의 정도를 나타내는 지표를 복합지표로 개발하여 사용할 수 있는 것이다. 이러한 장애인 대상 복합지표인 효과성지표가 개발되면 시군구별 비교를 통해 ‘바람직한 표준 정책방식’을 파악할 수 있어 장애인 정책이 상향조정될 수 있는 것이다.

넷째, 사회서비스 수요공급실태조사와 이용건수 행정DB 등을 이용한 정책설계와 정책평가를 지향하여야 한다. 특히 수요공급실태조사가 지속적으로 수행되어 사회서

비스 제공기관 및 이용자 행태에 대한 동태적 변화 분석이 가능하다면 사회서비스 내 실화 방안의 도출이 용이하고 사회서비스 관리시스템의 주요 축을 이룰 것이라 생각된다. 생애주기별 수요공급실태조사는 재정여건에 기초하여 사회서비스 예산소요를 검토하여 사회서비스 산업화에 대한 우선순위를 제공할 수도 있다. 고령화, 저출산화, 다문화화 하면서 사회서비스 중장기 발전방안을 수립하는 것이 매우 중요한 시기가 도래하였다. 양극화와 지방자치화가 진행되면서 사회서비스의 범위가 확대되리라 예측된다. 이러한 진성 사회서비스의 확대에 대한 스냅사진과 향후 청사진을 공히 제공할 방법은 설문조사방식과 전수DB의 복합적 활용이라고 생각된다. 물론 세부 사회서비스들 모두에 대한 분석을 행하기가 어려울 수 있겠지만 적어도 11개 사회서비스 유형별 현황 및 추세 분석은 유의미하다고 생각된다. 최근 논의되고 있는 사회서비스 통계연보의 작성 및 배포도 사회서비스 인지도의 제고 및 객관적 분석들의 제시를 지향한다고 할 수 있다.

다섯째, 지역간 사회서비스 수급격차에 대한 사회서비스 유형별 차이를 반영하여 정책을 수립하여야 할 것이다. 광역시와 광역도의 차이를 반영하여 사회서비스 산업화를 추진할 필요가 있는데, 광역시는 경쟁적이고 시장적이라 할 수 있으나 광역도는 비경쟁적이고 비시장적이라 할 수 있다. 그런데 이러한 광역시도의 차이는 해당 사회서비스 유형에 따라 달라지는 경향이 있다. 광역시도의 차이가 거의 없는 사회서비스 유형은 좀 더 전국적인 단위에서 사업운동을 하기가 용이할 것으로 사료된다.

시군구 지자체가 주요 운영주체이고 실질적으로 읍면동이 수행하지만 시도 지방정부의 역할이 부각되고 있다. 즉, 포괄보조금방식의 재정지원이 이루어지고 거점지원센터가 논의되기 때문에 시도 지방정부의 사회서비스 정책수립 및 운영 능력이 절실히 필요하다. 이때 광역시도 간 또는 지역간 사회서비스 수급 격차를 고려하여 격차를 줄이기 위한 노력을 경주해야 할 것이다. 물론 지역간 다른 정책들에서의 특징으로 인해 사회서비스 수급 격차가 발생할 수도 있다. 이에 대해서는 사회서비스 수급 격차가 제조업에서의 수급 격차와 다른 의미를 나타내기 때문에 좀 더 심층적인 분석을 통해 지속적으로 개선해 나가야 할 것이다.

여섯째, 사회서비스 가격체계의 자율화 및 본인부담 차등화를 다각적으로 추진하는 것이 필요하다. 사회서비스 도입 초기에는 정부 지원금만으로 기초수급자 대상의 사업에만 전념하였으나, 시장형성이 지체되면서 서비스 단절이나 품질 격차가 발생할 수도

있기 때문에 서비스창출 또는 시장창출이 필요하게 된다. 새로운 수요층을 발굴하는데 중요한 요인이 품질이고 품질 제고를 위해서는 가격체계의 자율화가 유력하며 본인부담 차등화도 필수적이다. 모든 사회서비스 전반에 적용될 단계는 아니더라도 가격 규제 완화가 가능한 사회서비스를 중심으로 선별적으로 시행할 필요가 있다.

2. 사회서비스 정책 추진의 협력적 연대와 효율적 관리 기제 구축을 위한 법제도 기반의 정비

개정 사회보장기본법에서 규정하고 있는 사회서비스의 개념은 단일 제도나 정책사업의 수행 차원에서 소화하기 어려운 폭넓은 서비스 영역을 포괄하고 있다. 더욱이 현재 주요 사회서비스 영역별로 사회정책 관련 부처들에서 고유의 예산 운영 방식을 적용하여 다양하게 사업이 추진되고 있다. 이러한 부처 중심의 사회서비스 정책 추진 양태는 서비스를 이용하는 국민의 입장에서는 중앙정부가 추진하는 사회서비스에 대한 인지도는 물론 정책 체감도를 희석시킬 가능성이 매우 높다. 사실, 이용자 입장에서는 정책사업명, 주관 부서, 예산지원 방식 등에 대한 이해의 측면 보다는 해당 서비스를 통해 자신이 필요로 하는 서비스 이용 욕구내지 서비스 수요 의사를 얼마나 충족시키는가가 관건이기 때문이다. 뿐만 아니라, 실질적인 서비스의 제공과 전달이 이루어지는 일선 제공기관이나, 공공재원이 투입에 따른 책무성에 기반을 두어 이들 제공기관에 대한 관리 책임을 갖는 지방자치단체에서는 과중한 업무 부담과 함께 혼란을 야기하고 있다.

따라서 기존 전통적 방식의 복지서비스 제공 및 정부역할을 위임·위탁받은 사회복지시설 관리 방식에 익숙한 보건복지부로서는 개정 사회보장기본법에 명시된 복지부 중심의 사회서비스 정책 총괄 기능이 그야말로 기회이자 도전이 될 수 있다. 이는 복지부의 총괄 기능에 대한 포괄적 규정 이외에 관련 부처의 실질적 협력을 유도하거나 서비스 영역에 대한 개입 근거와 권한 등에 대한 구체적 법적 실천 수단을 제시하지 못하고 있기 때문이다. 현재와 같은 법·제도적 기반 하에서는 보건복지부가 관련 부처의 업무영역까지 아우르는 적극적 사회서비스 정책을 추진하기는 녹록치 않을 것이다.

덧붙여 사회서비스 관련 부처간 정책 조율만큼이나 절실하게 요청되는 영역은 바로 중앙정부와 지방자치단체와의 업무협약과 협력, 소통을 위한 시스템을 정립하는 것이

다. 사회서비스 부문은 다른 정책영역과 비교하여 상대적으로 지역사회 중심의 정책역량을 집중하는 것이 절실하다. 일례로, 보건복지부의 지역서비스 투자사업은 지역실정에 따라 서비스의 발굴과 제공기관의 육성 및 인력 양성 계획이 마련되어야 함으로 개별 단위사업 차원의 사회서비스 기획단계에서부터 지방자치단체의 주도적 역할이 부각되어 왔다. 그러나 지역에 따라 중앙정부가 표방하고 있는 사회서비스 정책에 대한 정책 기조를 충분히 공유하지 못하거나, 이를 추진해 갈 수 있는 정책역량을 확보하지 못하면서 발생하는 불필요한 갈등이 존재한다. 따라서 중앙과 지방의 충분한 소통과 협의를 기반으로 수평적 성과계약 방식을 강력하게 추진해볼 필요가 있다. 지방정부의 재량권을 존중하는 동시에 성과계약 방식을 통해 중앙정부의 정책 목표가 지역에서 일관성 있게 적용할 수 있도록 말이다.

이를 위해 복지와 보건의료 영역을 우선하여 중장기적으로는 범사회서비스의 영역에 대한 수요와 공급의 판도를 면밀하게 분석하고, 서비스 확충과 조정 등 양적(量的) 개입은 물론 서비스 품질을 관리할 수 있도록 질적(質的) 통제의 제도적 기반을 갖추는 것이 요구된다. 사회서비스 수요자 측면에서 이용 신청과 지원 적정성에 대한 자격심사, 서비스 내용과 제공 절차 등을 규정하고, 사회서비스 공급 측면에서 품질관리와 부적절한 서비스 제공 관행을 강력하게 통제할 수 있는 기준과 원칙, 표준안을 마련하는 방안도 모색해볼 필요가 있다. 이와 관련하여 남찬섭(2011)은 사회복지서비스의 신청, 자격심사, 서비스 내용과 제공절차 등을 규정한 사회복지서비스법(가칭)과 사회복지 및 보건의료를 제외한 제 분야에서 제공되는 사회서비스에 부합되는 서비스의 품질관리와 평가 등을 규정하는 사회서비스 제공과 평가 및 품질관리 등에 관한 법률(가칭)을 제정하는 방안도 고려해야 한다고 주장하였다.

3. 사회서비스의 유형화의 준거 마련과 중장기 사회서비스 기본 계획의 수립

국내 사회서비스 관련 연구의 짧은 역사, 제한된 전문가 풀의 한계에도 불구하고 지난 7년여 간 사회서비스의 수요와 공급측면, 서비스 일자리와 고용성과 측면, 제공기관의 육성과 인력 양성의 측면 등 관련 제 분야 대한 탐색과 논의가 꾸준히 이어지고 있다. 그러나 사회서비스의 포괄 영역의 광범위성과 다양성을 입체적으로 고려할 수 있는 유형화의 준거가 마련되지 못하면서, 최근 이러한 학문적, 정책적 논의가 일정 수

준 이상으로 확장되지 못하고 정체되어 있는 듯 한 느낌을 받게 된다.

이러한 정체를 탈피하기 위해 우선 사회서비스 사업 운영 방식의 유연화와 고도화 방안을 검토해 볼 필요가 있다. 사실 보건복지부를 중심으로 사회서비스 정책 수행 초기부터 전개되고 있는 사회서비스 전자바우처 사업은 소비자 선택권의 확보, 이용자 중심의 전달체계 마련과 경쟁을 통한 품질 향상을 전제로 바우처라는 특정 행정 수단 내지 제공방식에 매몰되는 양상을 보이고 있기도 하다. 지역단위에서 서비스 제공기관이 특정 지역에 편중되어 있거나 제공인력의 확보가 원활하지 못한 지방의 경우, 특히 사회서비스 전자바우처 카드를 이용한 실시간 결제방식이 오히려 서비스 이용과 공급 과정에서 의도하지 않은 부적절한 사용과 부정을 유발하는 경우도 심심치 않게 보고되고 있는 현실이다. 따라서 보다 효율적인 논의의 전개와 실효성 있는 정책대안의 고민을 위해 사회서비스 포괄범위의 광범위성에 적합한 운영 방식의 유연화가 필요하다. 이로써 사회서비스 정책의 혁신을 논의하는 과정에서 고유의 사업들이 갖는 다양성으로 인해 배제되거나 부지불식간에 외면당하는 서비스가 없이 전방위적인 논의가 가능할 것으로 기대한다. 다시 말해 다양한 서비스 내용과 운영 방식을 포함하여 구체적인 정책 논의를 전개할 수 있도록 하는 유형화의 틀을 마련하는 일은 향후 모든 정책 설계의 밑바탕을 공고히 하는 작업이 될 것이다.

한편, 앞서 반복적으로 지적하고 있는 개정 사회보장기본법에 근거한 사회서비스의 광범위한 포괄성은 다른 관점에서는 사회서비스의 다양성으로 해석할 수 있다. 이러한 개념적 포괄성 및 다양성에도 불구하고 일원화되고 정형화된 법적, 제도적 틀을 적용하려 한다거나, 정책운영 방식에 대한 일차원적 합의를 이끌어내고자 한다면 결국 중앙정부 사회서비스 정책이 추진하는 주된 정책기조의 방향을 흔들리게 될 것이다. 또한 지방정부와 일선 제공 현장에서는 정책 의도에 대한 이해 부족과 국민의 삶의 질 향상이라는 단순하고도 명확한 최우선의 목표에 대한 합의의 단절까지 초래할 수 있다.

통합적이고 명확하게 포괄적 사회서비스 정책의 가치와 지향에 대한 균형과 개별화되고 특화된 서비스 제공 노력이 정책부문별, 업무부서간, 관련 부처간, 나아가 중앙과 지방정부 간에 활성화되고, 관련 정보 및 정책기조의 실행 수단 등을 공유하지 않는다면 보건복지부를 중심으로 사회서비스 정책을 추진하기 위한 동력을 작동시키는 것은 불가능할 것이다. 따라서 이러한 고민과 기대에 부응할 수 있도록 궁극의 사회서비스 정책 지향과 목표에 대한 공유, 고유의 서비스 영역 내지 유형에 대한 기간별 정책 활

용 기제를 구체화하고 거시적이면서 체계적인 정책 프레임 안에서 단계적이고 지속적으로 추진할 수 있는 중장기 사회서비스 기본계획(가칭)의 수립을 제안하는 바이다.

4. 사회서비스 수요 촉진 및 공급 활성화를 위한 신공공서비스론적 접근: 정책 협의네트워크의 구축

현재의 사회서비스 정책 거버넌스 하에서 보건복지부가 천착하고 있는 주요 쟁점들, 예를 들어 수요자 중심의 보편적 서비스, 시장화와 산업화, 그리고 서비스 품질관리까지 그 어느 하나도 단기간에 성화를 가시화할 수 있는 것들이 아니다. 이재원(2011)은 사회서비스 정책이 당초의 기대방향으로 전개되지 못한 주요 원인 중 하나는 새로운 정책 관리 체계를 정리하지 못한 상태에서 구사회적 위기에 대응하는 잔여적 복지의 정책거버넌스로 신사회 문제에 대응하고 있다고 보았다. 또한 돌봄서비스 중심으로 사회서비스 정책 논의가 전개되면서 정책 분야 전반이 보건복지부 사회서비스정책관실에서 수행하는 전자바우처시스템의 운영으로 축소되는 경향까지 보인다고 지적하였다. 따라서 사회서비스 정책이 개정 사회보장기본법에 근거하여 정책 추진 초기의 가치와 궁극의 목표를 달성하기 위해서는 법적, 제도적 기반을 확충하고 정책거버넌스 및 정책관리체계를 새롭게 정립하면서 정책네트워크를 재정비할 것을 제안하였다.

전술된 제안들이 단시일 내에 성과를 가시화하는 것을 쉽지 않을 것이다. 그러나 지속적이고 일관된 정책 추진하는 과정에서 신공공서비스론(New Public Services, NPS) 관점에서의 정책 접근에 대한 적극적 검토를 마지막으로 제안해 보고자 한다. 신공공서비스론(NPS)은 정부조직의 기능과 역할에 있어 신공공관리론(New Public Management, NPM)이 갖는 공공성의 한계에 대응하기 위한 이론으로 자리매김하고 있다. 신공공관리론(NPM)은 복지국가의 경제적 토대가 약화되면서 불거진 비효율성과 비효과성의 문제 해결을 위해 조직 효율성 제고와 합리성을 가정하는 인간관을 바탕으로 시장경제적 경쟁 원리의 적용, 정부규제의 완화와 폐지, 성과주의, 계약제와 위탁 및 아웃소싱 등을 강조하는 행정 개혁의 패러다임을 제공해 왔다. 그러나 이러한 개혁 패러다임이 경쟁원리에 기반한 시장성과 효율성 측면에 집중하면서 공공재적 성격이 강한 공공서비스 부문에서의 공공성, 형평성, 민주성 측면을 상대적으로 저해하고 있다고 보면서 신공공서비스론(NPS)이 부각되었다. 신공공서비스론(NPS)은 국민의

생활양식과 삶의 질에 미치는 공공서비스의 광범위한 파급력에 초점을 두고 있으면서, 서비스 공급의 목표 또한 성과주의가 아닌 책임주의에 기반을 둔다. 따라서 정부의 역할은 봉사를 통해 궁극적으로는 사회구성원들을 통합시키고 공동체 구성을 위한 지역 커뮤니티의 형성과 발전에 기여하고 촉진하는 것으로 보고 있다. 또한 시민의 참여와 상호협력 관계를 중시하면서, 가시적인 정책성과가 반드시 시민의 요구에 대한 대응성이나 책임성을 보장하는 것은 아니라고 지적한다. 한편, 인간중심주의적 조직 관리를 지향하기 때문에 생산성이나 효율성의 가치 이상으로 존중과 상호협동을 통한 공공성, 공동체 정신, 형평성, 민주성의 향상을 기대하는 개념이다(오성욱, 조창현, 최석현, 2012).

이에 따라 신공공서비스론적 접근방법을 적극적으로 고려한다면, 사회서비스 정책의 추진에 있어 정부는 서비스 공급주체에 대한 통제나 방향타의 조정보다는 시민들의 공동의 이익을 고유하고 충족시킬 수 있도록 지원하는 역할을 주도해야 할 것이다. 돌봄서비스를 중심으로 국민들의 사회서비스 욕구에 대응하기 위한 다양한 서비스의 제도화를 추진하고 있으며 돌봄의 사회화 이행 과정에서 핵심적 기능을 담당했으나, 서비스 공급의 범위는 여전히 제한적이어서 지속적인 확충이 요구된다. 서비스 제공 규모의 확대와 함께 적극적인 정책 홍보를 통해 정보접근의 형평성을 바탕으로 시민들의 사회서비스 욕구를 가시화하고 관련 서비스의 제공주체 육성과 일자리 창출을 도모해야 할 것이다.

한편, 신공공관리론(NPM)이 강조하던 경쟁과 시장원리의 제한적 효과에 대해 신공공서비스론적 접근을 통해 시민사회의 참여와 협력, 공동의 의사결정 원칙을 지향하는 민주적 참여의 해법을 강조해 볼 수 있다. 이러한 과정에서 중앙과 지방정부, 제3섹터 등과의 역동적 관계 구축이 핵심이 될 것이다. 따라서 지역 중심의(물론, 지방자치단체의 역량 확보가 관건이겠지만) 개별적인 사업 기획·운영의 재량을 대폭 인정하고 사업 운영 기준을 자율적으로 운영할 수 있도록 포괄보조금(block grant) 사업의 점진적 확대를 지지하는 바이다. 또한 다양한 사회서비스 공급주체를 유인하고 공급과정 전반의 자생력을 제고할 수 있도록 규모화와 전문화를 유도할 수 있도록 민간부문, 제3섹터의 진입 장벽을 개선하고 단순한 재정지원이 아니라 사업운영 측면의 컨설팅, 신규 사업의 인큐베이팅 등과 같은 소프트웨어적 지원이 강화될 필요가 있다. 마지막으로 사회서비스가 직면한 제 문제를 오직 정부가 해결하기는 현실적으로 불가능하므로 공공과

민간, 중앙과 지방정부, 시민단체를 비롯한 제3섹터의 사회적 경제 주체들이 문제 인식을 공유하고 해결하려는 노력과 협력을 위한 정책협의네트워크의 구축을 제안하며 마무리하고자 한다.



참고문헌 및 부록

참고문헌 < <

- 강혜규·박세경·고경환·이재형·김은정 외(2009). 사회서비스산업의 공급 실태조사 및 발전방안 연구-사회복지서비스 사업체를 중심으로. 보건복지가족부·한국보건사회연구원.
- 강혜규·박수지·김은정·김진옥·주은수 외(2012). 사회서비스산업 통계 생산방안 연구: 사회서비스정책 지표체계 구축을 중심으로, 통계개발원·한국보건사회연구원.
- 강혜규·정홍원·유태균·민동세·이정은 외(2012). 사회서비스 부문 바우처 사업의 운영 실태와 개선방안, 경제인문사회연구회·한국보건사회연구원.
- 김자영(2013). 통계플러스: 서비스업 고용 및 부가가치 비중의 국제비교. 서비스경제브리프, 2013년 3/4분기 창간호, 한국개발연구원.
- 김혜원·안상훈·조영훈(2006). 사회서비스분야 일자리 창출방안에 관한 연구. 한국노동연구원.
- 노기성·김진·김용득·이영범·이재원(2011). 사회서비스 정책의 현황과 과제: 사회복지서비스를 중심으로. 한국개발연구원.
- 박세경·강혜규·이윤경·김진우·장은진(2011). 유망사회서비스 수요 실태조사. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 보건복지부. (2013). 보건복지백서, 보건복지부.
- _____. (2012). 보건복지백서, 보건복지부.
- _____. (2012). 보건복지통계연보, 보건복지부.
- 안상훈. (2011). 사회서비스형 복지국가전략의 지속가능성. 경제논집, Vol. 50. pp. 263~293.
- 오성욱, 조창현, 최석현(2012). 고용서비스의 공공성 인식에 대한 효과 실증분석: 신공공서비스론의 관점에서. 한국행정연구, 제21권93호), p. 125~147,
- 유경준 편. (2011). 성장과 고용의 선순환 구축을 위한 패러다임 전환(I): 고용창출을 위한 주

- 요 정책과제, 한국개발연구원.
- 이시욱·유경준(2011). 경제의 서비스화와 고용창출 전략. 유경준(편). 성장과 고용의 선순환 구축을 위한 패러다임 전환(I): 고용창출을 위한 주요 정책과제. 서울: 한국개발연구원, pp. 326-361.
- 이재원(2011). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제: 보건복지부 사회서비스 전자마우처 사업을 중심으로, 지방정부연구, 제16권(4호), p.333~369.
- 이진면·이건우·조현승·최용재 외(2008). 사회서비스의 경제적 효과분석과 산업화 방안. 산업연구원.
- 정경희·박세경·김영순·최은영 외(2006). 한국의 사회서비스 쟁점 및 발전전략. 한국보건사회연구원.
- 통계청 통계기준과. (2013. 11). 사회서비스산업 특수분류 제정. 통계청 내부자료.
- 허재준·안상훈·배기준·김수완 외(2011). 고용친화적 복지전략 연구. 한국노동연구원.
- 현대경제연구원 산업연구본부(2013). 주요 선진국과의 비교를 통해 본 한국의 고용 현황과 시사점, 현대경제연구원.
- 황수경(2011). 가구구조 변화가 서비스 수요에 미치는 효과 분석. 한국개발연구, 33(3), pp.57-85.
- Browning, H. & J. Singleman(1978). The transformation of the US labor force. *Politics and Society*, 8(3/4), pp. 481-501.
- Department of Health(2012). Caring for our future: Reforming care and support. Presented to Parliament by the Secretary of State for Health by Command of Her Majesty.
- Elfring, T.(1988). Origin and development of the concept of a service sector, service sector employment in advanced economics: A comparative analysis of its implication for economic growth. Everbury: Aldersort.
- McCubbin, H. I.(1981). Family Inventory of Life Events and Changes(FILE). St. Paul Minnesota: Family Social Science, University of Minnesota.

Euro Foundation. (2003). The future of health and social services in Europe. European Monitoring Centre on Change, www.eurofound.eu.int

_____. (2004). Sector Futures: Health and social services—visions for the future. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, www.eurofound.eu.int

_____. (2004). Sector Futures: Health and social services—visions for the future. European Monitoring Centre on Change, www.eurofound.eu.int

부 록 < <

1. 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 조사표 : 가구용
2. 2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 조사표 : 사업체용^g



승인번호
제11778호

통계법 제33조(비밀의 보호 등에 대한 조항)
통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인
이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다

※지역코드	※설문유형분류	※ID

2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 [가구용]

안녕하십니까? 저는 마케팅·사회여론조사 전문기관인 포커스컴퍼니의 면접원 ○○○입니다.
귀 닥의 건강과 행복을 기원합니다.
보건복지부와 국무총리실 산하 국책연구기관인 한국보건사회연구원, 그리고 포커스컴퍼니에서는
사회보장기본법에 근거하여 제공되는 사회서비스 욕구 및 공급 실태에 대한 조사를 진행하고 있습니다.
귀하께서 대답하시는 내용은 향후 보다 나은 서비스의 제공 및 사회서비스 부문의 정책발전을 위한 귀중한 자료가 되며,
응답하신 내용은 조사를 위한 통계적인 용도 이외에는 전혀 사용되지 않도록 통계법 제33조에 의거하여 철저히
비밀이 보장됩니다. 번거롭고 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주셔서 조사에 적극 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.
2013년 8월

연구주관기관 : 보건복지부
연구전담기관 : 국무총리실 산하 한국보건사회연구원
사회서비스연구센터
조사기관 : (주)포커스컴퍼니
담당연구원 : 신중식 팀장 ☎ 02-3456-0292
담당감독원 : 황현선 팀장 ☎ 02-3456-0261
하지영 과장 ☎ 02-3456-0252

□ 응답자 선질질문

SQ1) 응답자 성별:	<input type="checkbox"/> 1) 남자	<input type="checkbox"/> 2) 여자
SQ2) 응답자와 가구의 관계	<input type="checkbox"/> 1) 가구주 본인	<input type="checkbox"/> 2) 배우자
	<input type="checkbox"/> 3) 미혼자녀	<input type="checkbox"/> 4) 기혼자녀 혹은 그 배우자
	<input type="checkbox"/> 5) 손자녀 혹은 그 배우자	<input type="checkbox"/> 6) 가구주 혹은 그 배우자의 부모
	<input type="checkbox"/> 7) 가구주 혹은 그 배우자의 조부모	<input type="checkbox"/> 8) 가구주 혹은 그 배우자의 형제자매
	<input type="checkbox"/> 9) 기타친족	<input type="checkbox"/> 10) 비혈연 동거인
	<input type="checkbox"/> 11) 기타()	
SQ3) 가구생애주기:	<input type="checkbox"/> 1) 미혼	<input type="checkbox"/> 2) 첫 자녀 출생 전
	<input type="checkbox"/> 3) 첫 자녀 출생~초등학교 입학전	<input type="checkbox"/> 4) 첫 자녀 초등학교 재학기
	<input type="checkbox"/> 5) 첫 자녀 중고등학교 재학기	<input type="checkbox"/> 6) 첫 자녀 대학 교육기
	<input type="checkbox"/> 7) 비경제활동 자녀 동거기	<input type="checkbox"/> 8) 경제활동 자녀동거기
	<input type="checkbox"/> 9) 노인(단독)가구	
SQ4) 거주지 유형	<input type="checkbox"/> 1) 대도시	<input type="checkbox"/> 2) 중소도시(도단위 동지역)
	<input type="checkbox"/> 3) 농어촌(읍/면 지역)	

면접원 가입사항

응답자 성명	List-ID (이용경험자 명부)
응답자 주소	연락처
면접일시	면접원 ID
면접원 성명	검증원 ID



1. 가구 특성(1)

※ 귀 닥의 가구상황에 대해 몇 가지 질문 드리겠습니다. 본 조사 결과는 연구목적의 통계 자료로만 이용될 것이며, 귀하의 응답 내용은 향후 우리나라 사회서비스 정책 추진을 위한 귀중한 근거자료로 활용될 것입니다.

☞ 면접원은 응답자의 응답을 받아 보기번호 옆 □이나 표의 공간에 ✓표기함(이하 표기요령 동일)

문1) 귀 닥에 함께 살고 있는(생활하고 있는) 가구원은 모두 몇 명입니까? □ 명 (본인 포함)

문2) 귀 닥 가구의 유형은 다음 중 어디에 해당하십니까?

- 1) (한)조부모+부모+자녀 □ 2) (한)조부모+한부모+자녀 □ 3) 부부+자녀
 □ 4) 한부모(어머니 또는 아버지)+자녀 □ 5) (한)조부모+손자녀 □ 6) 부부
 □ 7) 1인 가구 □ 8) 기타(☞ 면접원 기입: _____)

문3) 현재 함께 살고 있는 가구원들은 누구입니까? 다음 각 항목에 대해 아래 <보기>의 응답코드를 참조해 응답해 주십시오.

☞ 면접원은 아래 해당 문항의 응답코드 보기를 참고하여 위 표의 공간에 응답자의 응답에 해당하는 번호를 기입합니다.

가구원 번호	① 가구주와의 관계	② 성 별	③ 만 연령	④ 교육수준		⑤ 혼인 상태	⑥ 경제활동 상태	⑦ 가구원의 건강상태		
				교육수준	수학여부			⑦-1 장애여부	⑦-2 만성질환	⑦-3 주관적 건강상태
1			□□세							
2			□□세							
3			□□세							
4			□□세							
5			□□세							
6			□□세							
7			□□세							
8			□□세							
응 답 코 드 보 기 ▽	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.기타친족 10.비혈연 동거인 11.기타 (☞기입)	1.남 2.여		1.미취학 (만6세 이하) 2.무학 3.초등학교 4.중학교 5.고등학교 6.대학교 (전문대포함) 7.대학원	1.종업 (휴학포함) 2.재학 (결혼동거) 3.별거 (수료포함) 4.미취학	1.미혼 2.배우자 있음 (결혼동거) 3.별거 4.이혼 5.사별 6.해당 없음	1.상용근로자 2.임시·일용 근로자 3.고용주 / 자영업자 4.무급가족 종사자 5.일시휴직 6.구직활동 7.주부 (임신·출산, 돌봄, 가사) 8.학업 9.기타 ☞ 해당가구원의 지난 3개월간 주요 경제활동 상태를 기준으로 기입합니다.	1.장애 없음 2.있음 (등록1급) 3.있음 (등록2급) 4.있음 (등록3급 이상) 5.있음 (비등록 장애인) 6.있음 (등급 모름) 3.없음	1.신체적 질환 (당뇨·고혈압 등) 2.정신적 질환 (우울증 등) 3.없음	1.전혀 건강하지 못함 2.별로 건강하지 못함 3.대체로 건강함 4.매우 건강함

문4) 다음 가구원이 함께 살고 있는 경우, 해당되는 문항에 응답해 주십시오.

☞ 면접원은 문3)에서 다음에 해당하는 가구원의 존재 유무를 확인한 후 해당 가구원에 해당하는 문항을 질문합니다.

<p>☞ 만 12세 미만의 아동 가구원이 있는 경우 질문</p> <p>☑ ③ 만 연령 문항으로 판단</p>	<p>문4-1) 귀하의 자녀 또는 귀댁의 12세 미만 아동 가구원을 돌보는데 다른 사람의 도움을 어느 정도 필요로 하십니까?</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 일주일의 대부분, 낮시간에 중일(하루 8시간 이상), 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 일주일의 대부분, 낮시간 의 일부(하루 4시간 이하), 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 일주일의 대부분, 밤시간에 지속적이고 반복적인 도움(돌봄)이 필요</p> <p><input type="checkbox"/> 4) 일주일의 대부분, 낮과 밤 모두(하루종일), 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 주말동안에 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요</p> <p><input type="checkbox"/> 6) 비정기적으로, 경우에 따라 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요</p>
<p>☞ 만 65세 이상 노인 가구원이 있는 경우 질문</p> <p>☑ ③ 만 연령 문항으로 판단</p>	<p>문4-2) 귀하 또는 귀댁의 노인 가구원은 일상생활을 하는데 다른 사람의 도움을 어느 정도 필요로 하십니까?</p> <p>☞ 면접원은 만65세이상 노인가구원이 2인 이상인 경우 고령자 기준으로 응답을 받으십시오</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 모든 일상생활을 혼자서 할 수 있다</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 대부분의 일상생활을 다른 사람의 도움(돌봄) 없이 혼자서 할 수 있다</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 일부 일상생활에서 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요하다</p> <p><input type="checkbox"/> 4) 대부분의 일상생활에서 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요하다</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 모든 일상생활에서 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요하다</p>
<p>☞ 장애가 있는 가구원이 있는 경우 질문</p> <p>☑ ⑦-1 장애여부 문항으로 판단</p>	<p>문4-3) 귀하 또는 귀댁의 장애가 있는 가구원은 일상생활을 하는데 다른 사람의 도움을 어느 정도 필요로 하십니까?</p> <p><input type="checkbox"/> 1) 모든 일상생활을 혼자서 할 수 있다</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 대부분의 일상생활을 다른 사람의 도움(돌봄) 없이 혼자서 할 수 있다</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 일부 일상생활에서 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요하다</p> <p><input type="checkbox"/> 4) 대부분의 일상생활에서 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요하다</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 모든 일상생활에서 다른 사람의 도움(돌봄)이 필요하다</p>

문5) 귀 댁은 다음 각 항목에 해당하는 사항이 있습니까? 해당하는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

귀 댁의 상황	예	아니오	모름	비해당
① 부부가 맞벌이를 하고 있다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
② 주말 부부이다: 취업, 학업 등의 이유로 부부가 국내 다른 지역에서 따로 살고 있는 경우	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
③ 기러기 가족이다: 자녀 유학 등으로 부부 중 한명은 자녀와 외국에서 생활하고 있는 경우	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
④ 현재 함께 살고 있는 가구원 중에 국제결혼을 통해 가족원이 된 사람이 있다(다문화 가족)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④
⑤ 국민기초생활보장제도 수급 대상 가구이다	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>☞ 면접원은 상황 ①, ②, ③, ④의 경우, SQ3 가구 생애 주기에서 1) 미혼 가구나 9) 노인 단독가구일 경우에만 비해당에 체크하고 해당 문항은 질문하지 않습니다.</p> <p>상황 ⑤의 경우 비해당 응답은 나타낼 수 없습니다.</p>				

II. 사회서비스 경험, 욕구 및 수요

문1) 다음 표의 사회서비스 유형 가운데, 지난 1년간 귀하 또는 귀댁의 가족 중에서 이용 경험이 있는 사회서비스 유형이 있다면 해당하는 서비스를 모두 골라 체크(✓)해 주십시오.

문2) 다음 표의 11개 사회서비스 유형 가운데, 귀하 또는 귀댁의 가족 중에서 이용을 고려하고 있거나 이용 희망 의사가 있는 서비스를 모두 골라 해당하는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

문3) 다음 각각의 사회서비스 영역이 우리사회 전체의 편의를 향상시키고 삶의 질과 행복 증진을 위해 필요하다고 생각하십니까? (☞ 필요하다는 응답자에게는 추가 질문함) 그럼, 귀하는 필요하다고 생각하시는 사회서비스 유형을 정부에서 전담해 제공하는 방식과, 정부와 민간이 분담하여 제공하는 방식 중 어떤 방안이 적절하다고 생각하십니까?
해당하는 곳에 체크(✓)해 주십시오.

사회서비스 유형		문1) 서비스에 대한 이용경험	문2) 서비스에 대한 이용 희망	문3) 필요 여부		
				① 불필요	② 필요하며 정부가 전담해 제공	③ 필요하며 정부와 민간이 분담해 제공
상 담	① 정신건강 및 정서적 지원을 위한 상담서비스	①있다 → 6p로	①있다 → 14p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
재 활	② 재활서비스 (장애진단 및 판정, 직업재활, 물리치료, 심리재활 서비스 등)	②있다 → 6p로	②있다 → 14p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
돌봄	성인 ③ 성인(장애인, 노인) 돌봄 및 일상생활 지원을 위한 돌봄 서비스	③있다 → 7p로	③있다 → 15p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
	아동 ④ 아동 보육 및 보호를 위한 돌봄서비스 (어린이집, 아이돌보미 파견, 방과후 돌봄서비스, 장애아동 돌봄 등)	④있다 → 8p로	④있다 → 16p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
보건/의료/ 건강관리	⑤ 보건의료 및 건강관리서비스 (운동처방서비스, 영양보조, 금연 클리닉 등)	⑤있다 → 8p로	⑤있다 → 16p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
교육 및 정보제공	⑥ 교육, 정보제공 및 역량개발을 위한 교육 및 정보 제공서비스 (아동 학습지원, 성인 평생교육, 법률지원서비스, 노후설계 서비스 등)	⑥있다 → 9p로	⑥있다 → 17p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
고용/취업	⑦ 직업훈련, 취업지원 등 고용지원서비스 (구직·일자리 알선, 직업기능 교육 및 훈련, 근로자 상담 등)	⑦있다 → 10p로	⑦있다 → 18p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
주 거	⑧ 주거보호 및 주거지원을 위한 주거서비스 (시설거주를 통한 일상생활 지원, 소규모 그룹홈 등)	⑧있다 → 11p로	⑧있다 → 19p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
문 화	⑨ 문화, 여가생활 지원을 위한 문화서비스 (문화, 여가, 스포츠 배우치, 여행지원, 문화생활 체험, 캠프 등)	⑨있다 → 11p로	⑨있다 → 19p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
지역사회 서비스	⑩ 지역사회서비스 (지역사회서비스투자사업, 사회복지관, 지역아동센터, 드림스타트 등)	⑩있다 → 12p로	⑩있다 → 20p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③
환 경	⑪ 환경서비스 (청소, 환경정비, 방역, 환경가꾸기, 냉난방비 지원 등)	⑪있다 → 12p로	⑪있다 → 20p로	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③

☞ 조사진행요령: 문3)까지 응답이 완료되면, 문1)과 문2)의 기입된 칸에 화살표로 표시된 페이지로 이동하여, 서비스유형별 세부 서비스에 대한 경험(A형 설문지 이용)과 수요 및 욕구(B형 설문지 이용)를 질문합니다.

A

사회서비스 이용 경험 관련 문항

☞ 조사표 기입 요령

- 조사표 상단에 **A.이용경험** 이 표기된 페이지의 11개 사회서비스 영역별로 구체적인 서비스 유형에 대해 조사대상 가구의 이용 경험을 파악합니다.
- 4쪽 문1)에서 응답한 사회서비스 영역별로 응답자가 이용한 세부 서비스에 대해 다음 7개의 질문을 순차적으로 조사해 응답값을 다음 페이지 표의 해당 기입란에 기입합니다.
- 응답기준은 지난 1년간(2012.8.1.~2013.7.31.)의 사회서비스 이용경험입니다

문1-1) 【이용 경험 가구원 번호】

귀하 또는 귀댁의 가구원 중에 해당서비스를 이용한 가구원은 누구입니까?

- ☐ 1) 응답자 본인
☐ 2) 다른 가구원

➔ 다음 페이지 문 1-1에 서비스 이용 가구원과 가구원의 번호(2쪽 문3 응답내용 참조)를 각각 기입해 주십시오

문1-2) 【월평균 총 사용 시간】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스를 이용할 때, 월 평균 총 이용 시간은 몇 시간이었습니까?

월평균 총 시간

문1-3) 【월평균 서비스 사용 지출】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스를 이용할 때, 월 평균 총 이용 금액은 얼마였습니까?

월평균 총

백만원	십만원	만원	천원	백원	십원	원
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

 원

문1-4) 【경제상황 대비 부담 정도】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스 이용으로 지출한 비용은 귀댁의 경제적 상황을 고려할 때, 어느 정도 부담이 되셨습니까?

- ☐ 1) 매우 부담됨 ☐ 2) 대체로 부담되는 편 ☐ 3) 별로 부담되지 않음 ☐ 4) 전혀 부담되지 않음

문1-5) 【사회서비스 이용 후 삶의 질 개선 정도】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스를 이용하면서 느낀 일상생활의 변화에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ☐ 1) 오히려 악화되었음 ☐ 2) 별다른 변화 없음 ☐ 3) 대체로 나아짐 ☐ 4) 매우 좋아짐

문1-6) 【사회서비스 공급량 적정성에 대한 판단】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스를 이용하면서, 이용 편의 또는 접근성 등을 고려할 때 서비스 제공기관의 수는 어떻다고 생각하십니까?

- ☐ 1) 매우 부족 ☐ 2) 대체로 부족 ☐ 3) 적당한 편 ☐ 4) 충분함

문1-7) 【사회서비스 이용 만족도】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스를 이용하면서 느낀 서비스에 대한 전반적 만족도는 어떠하였습니까?

- ☐ 1) 매우 불만족 ☐ 2) 대체로 불만족 ☐ 3) 보통 ☐ 4) 대체로 만족 ☐ 5) 매우 만족

A.이용경험

■ 상담서비스 이용 경험: 정신건강 및 정서적 지원

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
101. 전문 상담서비스(개별상담, 집단상담)			시간	원				
102. 사례관리 서비스			시간	원				
103. 돌봄가족원(부양자) 지원 서비스			시간	원				
104. 가족 상담 서비스(부모상담, 부부상담 등)			시간	원				
105. 위기가정 문제 관련 지원·상담 서비스			시간	원				
106. 폭력·학대관련 상담 서비스 (아동학대·방임, 노인학대, 성폭력, 가정폭력 등)			시간	원				
151. 정신보건 증진센터			시간	원				
152. 알코올 또는 약물중독, 게임중독 상담센터			시간	원				
153. Wee프로젝트 이용 (학교부적응 및 위기에 처한 학생 상담)			시간	원				
154. 청소년 게임중독 치료 서비스			시간	원				
155. 아동 청소년 심리지원 서비스			시간	원				
991. 기타(☞사업명기입)			시간	원				

■ 재활서비스 이용 경험

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
201. 장애진단·판정 서비스			시간	원				
202. 신체적 재활 서비스(물리치료, 작업치료 등)			시간	원				
203. 직업재활 서비스			시간	원				
204. 사회심리재활 서비스			시간	원				
205. 음악·놀이·미술 등 특수 심리치료			시간	원				
206. 언어치료			시간	원				
207. 알코올·약물중독 치료 및 재활			시간	원				
208. 수화 서비스			시간	원				
251. 발달재활 서비스			시간	원				
252. 지역사회중심 재활사업			시간	원				
253. 시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달 지원 서비스			시간	원				
992. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

A.이용경험

■ 성인 돌봄서비스 이용 경험: 성인 돌봄 및 일상생활 지원서비스

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
301. 주간보호·야간보호·주간보호·단기보호			시간	원				
302. 방문요양 및 간호			시간	원				
303. 방문목욕			시간	원				
304. 복지용품 급여 / 보장구 지급			시간	원				
305. 산후조리 서비스(일반)			시간	원				
306. 활동보조 서비스(일반)			시간	원				
307. 일상생활지원 서비스 (가사서비스, 목욕, 이·미용, 심부름, 차량지원, 이동지원)			시간	원				
308. 식사제공 서비스 (급식서비스, 경로식당, 밀반찬배달)			시간	원				
351. 노인돌봄종합서비스(바우처)			시간	원				
352. 노인돌봄 기본 서비스			시간	원				
353. 장애인 활동지원 서비스(바우처)			시간	원				
354. 산모신생아 도우미 서비스(바우처)			시간	원				
355. 가사간병 방문 서비스(바우처)			시간	원				
356. 장기요양보험 (재가급여, 시설급여, 기타 재가 급여)			시간	원				
357. 독거노인 응급안전 돌보미			시간	원				
358. 취약농가 인력지원 (영농도우미, 가사도우미)			시간	원				
359. 국가유공자 재가복지 지원 서비스			시간	원				
360. 장애대학생 도우미지원			시간	원				
993. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

A.이용경험**■ 아동 돌봄서비스 이용 경험: 보육 및 보호서비스**

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
401. 재가 아이돌봄 서비스 (0~5세, 도우미를 가정으로 파견하는 형태)			시 간	원				
402. 시설 아이돌봄 서비스 (0~5세, 돌봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태)			시 간	원				
403. 재가 아동돌봄 서비스 (6~12세, 도우미를 가정으로 파견하는 형태)			시 간	원				
404. 방과후 아동돌봄 서비스 (6~12세, 돌봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태)			시 간	원				
405. 장애 아동 돌봄			시 간	원				
406. 청소년 공부방 및 방과후 프로그램 (사설기관의 청소년 문화놀아오락 프로그램)			시 간	원				
407. 아동·청소년 보호 및 자립지원 서비스			시 간	원				
408. 학교부적응, 위기청소년 지원			시 간	원				
451. 방과후 어린이집 이용 (보육료 지원, 만12세 이하 취학아동)			시 간	원				
452. 어린이집 이용 (보육료 지원, 만0~2세, 누리과정, 장애아 무상/시간연장형 보육료 지원)			시 간	원				
453. 아이돌보미 서비스			시 간	원				
454. 장애아가족 양육 지원			시 간	원				
455. 초등 돌봄교실			시 간	원				
456. 방과후학교 자유수강권			시 간	원				
457. 아동입양 관련 서비스			시 간	원				
994. 기타(☞사업명 기입)			시 간	원				

■ 보건의료 및 건강관리서비스 이용 경험

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
501. 건강관리 서비스			시 간	원				
502. 운동처방 서비스			시 간	원				
551. 산전후 건강관리사업(고운맘카드)			시 간	원				
552. 보건소 건강증진 방문 보건 서비스 / 지역사회 통합 건강증진 사업			시 간	원				
553. 임신부 및 영유아 영양플러스 서비스			시 간	원				
554. 보건소 금연클리닉			시 간	원				
555. 마더세이프 전문상담센터 (인공임신중절예방)			시 간	원				
995. 기타(☞사업명 기입)			시 간	원				

(주)포커스컴퍼니

A.이용경험

■ 교육 및 정보제공서비스 이용 경험: 교육, 정보제공 및 역량개발 사회서비스

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담 정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
601. 아동 학습지원 서비스			시간	원				
602. 장애아동 (특수)교육			시간	원				
603. 성인 평생교육 및 사회교육			시간	원				
604. 부모교육			시간	원				
605. 교육관련 상담, 평가 및 정보제공			시간	원				
606. 노후설계지원 서비스			시간	원				
607. 세무관련 서비스			시간	원				
608. 법률지원 서비스			시간	원				
609. 진학 및 진로상담			시간	원				
651. 아동 인지능력 향상 서비스(바우처)			시간	원				
652. 유치원 이용 (유아학비 지원, 만3~ 4세, 누리과정 교육비, 다문화 교육비 지원)			시간	원				
653. 국립특수학교 및 특수학급 지원			시간	원				
654. 여성장애인 교육 지원 서비스			시간	원				
655. 가정폭력·성폭력 피해자 무료 법률지원 서비스			시간	원				
656. 중장기복무 제대군인 법률 구조 지원 서비스			시간	원				
996. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

(주)포커스컴퍼니

A.이용경험								
고용 지원서비스 이용 경험: 직업훈련, 취업지원, 기타 고용지원서비스								
A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담 정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
701. 구직·일자리 알선			시간	원				
702. 간병관련 일자리 지원			시간	원				
703. 가사지원 관련 일자리 지원			시간	원				
704. 자영업자 창업지원			시간	원				
705. 직업기능 교육 및 훈련			시간	원				
706. 근로의욕고취 및 근로관련 심리 상담·사회적 지원			시간	원				
751. 정부일자리사업(노인일자리/공공근로/자활근로)			시간	원				
752. 대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용			시간	원				
753. 장애인행정도우미지원 및 장애인복지일자리 지원			시간	원				
754. 시각장애인안마사 파견사업			시간	원				
755. 중증장애인 직업재활지원			시간	원				
756. 여성새로일하기센터 (경력단절여성 취업지원)			시간	원				
757. 제대군인 직업교육훈련 바우처			시간	원				
758. 출소자를 위한 직업훈련 서비스			시간	원				
997. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

(주)포커스컴퍼니

A.이용경험

8 주거지원서비스 이용 경험: 주거보호, 주거 관련 지원서비스

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
801. 대규모 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원			시간	원				
802. 20명 이내 소규모 그룹홈 등 공동생활가정의 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원			시간	원				
803. 일시보호(일시보호시설, 쉼터 등)			시간	원				
804. 주거비 지원			시간	원				
851. 장애인생활시설 실비 입소 이용료 지원			시간	원				
852. 보호가 필요한 아동을 위한 그룹홈 거주			시간	원				
853. 폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스			시간	원				
854. 주택 바우처			시간	원				
998. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

9 문화서비스 이용 경험: 문화 및 여가서비스

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
901. 문화/예술 서비스			시간	원				
902. 체육/스포츠 서비스			시간	원				
903. 여행/관광 서비스			시간	원				
951. 어르신 문화프로그램 이용: 지방문화원 (문화체육관광부)			시간	원				
952. 여행 바우처(문화체육관광부)			시간	원				
953. 문화 바우처(문화체육관광부)			시간	원				
954. 스포츠 바우처(문화체육관광부)			시간	원				
999. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

A.이용경험

■ 지역사회서비스 이용 경험: 지역사회서비스투자사업 / 종합사회서비스 시설이용 및 지역사회자원개발

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
1001. 자원봉사자 양성 및 참여			시간	원				
1002. 사회복지관			시간	원				
1051. 지역사회서비스 투자사업(바우처) (☞ 상세사업명 기입)			시간	원				
1052. 드림스타트 (지역사회 중심 아동통합 서비스지원)			시간	원				
1053. 지역아동센터 이용 (아동 방과후 돌봄 외 기타 프로그램)			시간	원				
1054. 건강가정지원센터			시간	원				
1055. 방과후 아카데미 이용 (청소년 수련시설, 청소년 문화의 집 등)			시간	원				
1056. 다문화가족 지원센터			시간	원				
1057. 여성장애인 어울림센터 (상담, 법률지원, 의료서비스 연계 등)			시간	원				
1058. 노인보호 전문기관 (학대노인 대상 법률지원, 보호, 상담 등)			시간	원				
1059. 노인여가복지시설 (노인복지관, 경로당 등)			시간	원				
9910. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

■ 환경부문 사회서비스 이용 경험

A. 사회서비스 이용 경험	문1-1 이용 경험 가구원		문1-2 월평균 총 사용 시간	문1-3 월평균 서비스 사용지출	문1-4 경제상황 대비 부담정도 1) ~ 4)	문1-5 이용 후 삶의 질 개선정도 1) ~ 4)	문1-6 공급량 적정성 판단 1) ~ 4)	문1-7 서비스 이용 만족도 1) ~ 5)
	본인/ 가족 여부	이용 가구원 번호						
1101. 청소 및 환경정비 서비스			시간	원				
1102. 방역 서비스			시간	원				
1103. 환경 가꾸기(숲가꾸기, 텃밭 운영 등)			시간	원				
1104. 냉난방 지원 서비스(무더위쉼터)			시간	원				
1151. 사회복지시설 재생에너지 보급 사업			시간	원				
1152. 저소득층 에너지 효율 개선사업			시간	원				
1153. 주택 옥내 급수관 개량지원			시간	원				
9911. 기타(☞사업명 기입)			시간	원				

B

사회서비스 수요 및 욕구 파악 문항

☞ 조사표 기입 요령

- 조사표 상단에 **B.욕구** 라고 표기된 페이지부터 11개 사회서비스 영역별로 구체적인 서비스 유형에 대해 조사대상 가구의 이용 욕구를 파악합니다.
- 4쪽 문2)에서 응답한 사회서비스 중 응답자가 이용을 희망하는 세부 서비스들에 대해 다음 7개의 질문을 순차적으로 조사해 응답값을 다음 쪽 표의 해당 기입란에 기입합니다.

문2-1) 【사회서비스 필요도】

귀하 또는 귀댁의 가구원은 다음 세부 영역의 사회서비스 중 필요하다고 생각되는 서비스가 있습니까?
해당하는 곳에 체크(✓) 해 주십시오.

문2-2) 【현재 사회서비스 이용 여부】 ☞ 문2-1)에서 필요하다고 응답한 세부 서비스에 한해 질문합니다.

귀하 또는 귀댁의 가구원에게 필요하다고 생각되는 서비스를 현재 이용하고 있습니까?

- ☐ 1) 이용하고 있음 → 문2-3)으로
☐ 2) 이용하지 않음 → 문2-2-1)로

문2-2-1) 【현재 사회서비스 비이용 사유】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 사회서비스가 필요함에도 불구하고 현재 이용하지 않는 이유는 무엇입니까? 보기 중 한 가지만 골라주십시오.

- ☐ 1) 비용이 부담스러워서
☐ 2) 제공기관이 없거나 부족해서
☐ 3) 서비스가 불만족스러워서
☐ 4) 서비스에 대한 정보가 부족해서
☐ 5) 제공기관에 대한 정보가 부족해서
☐ 6) 기타(☞적어주십시오)

문2-3) 【향후 사회서비스 이용 의향】

귀하 또는 귀댁의 가구원은 앞으로 해당 사회서비스를 이용할 의향이 어느 정도 있습니까?

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
전혀 이용 의향 없음	별로 이용 의향 없음	보통	대체로 이용 의향 있음	반드시 이용

문2-4) 【향후 사회서비스 이용에 따른 지불의사】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 사회서비스를 이용하기 위해 서비스 이용료를 지불할 생각이 있습니까?

- ☐ 1) 지불의사 없음 → 문2-5)로
☐ 2) 지불의사 있음 → 문2-4-1)로

문2-4-1) 【지불 가능 비용】

지불한다면, 월평균 얼마정도 까지 지불할 수 있다고 생각하십니까?
월 평균 금액을 만원 단위로 기입해 주십시오.

월평균 총	백만원	십만원	만원	천원	백원	십원	원

문2-5) 【향후 사회서비스 이용 희망량】

귀하 또는 귀댁의 가구원이 해당 서비스를 이용할 경우, 한 달 평균 총 몇 시간 정도 서비스를 이용하기를 원하십니까?

월평균 총 시간

B.육구**1 상담서비스 육구: 정신건강 및 정서적 지원**

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B.사회서비스 이용 육구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
101. 전문 상담서비스(개별상담, 집단상담)						원	시간
102. 사례관리 서비스						원	시간
103. 돌봄가족원(부양자) 지원 서비스						원	시간
104. 가족 상담 서비스(부모상담, 부부상담 등)						원	시간
105. 위기가정 문제 관련 지원·상담 서비스						원	시간
106. 폭력·학대관련 상담 서비스 (아동학대·방임, 노인학대, 성폭력, 가정폭력 등)						원	시간
151. 정신보건 증진센터						원	시간
152. 알코올 또는 약물중독, 게임중독 상담센터						원	시간
153. Wee프로젝트 이용 (학교부적응 및 위기에 처한 학생 상담)						원	시간
154. 청소년 게임중독 치료 서비스						원	시간
★155. 아동 청소년 심리지원 서비스						원	시간

2 재활서비스 육구

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B.사회서비스 이용 육구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
201. 장애진단판정 서비스						원	시간
202. 신체적 재활 서비스 (물리치료, 작업치료 등)						원	시간
203. 직업재활 서비스						원	시간
204. 사회심리재활 서비스						원	시간
205. 음악·놀이·미술 등 특수 심리치료						원	시간
206. 언어치료						원	시간
207. 알코올·약물중독 치료 및 재활						원	시간
208. 수화 서비스						원	시간
251. 발달재활 서비스						원	시간
252. 지역사회중심 재활사업						원	시간
253. 시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달 지원 서비스						원	시간

B. 욕구

B. 성인 돌봄서비스 욕구: 성인 돌봄 및 일상생활 지원서비스

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B.사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
301. 주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호						원	시간
302. 방문요양 및 간호						원	시간
303. 방문목욕						원	시간
304. 복지용품 급여 / 보장구 지급						원	시간
305. 산후조리 서비스(일반)						원	시간
306. 활동보조 서비스(일반)						원	시간
307. 일상생활지원 서비스 (가사서비스, 목욕, 이·미용, 심부름, 차량지원, 이동지원)						원	시간
308. 식사제공 서비스 (급식서비스, 경로식당, 밀반찬배달)						원	시간
★ 351. 노인돌봄종합서비스(바우처)						원	시간
352. 노인돌봄 기본 서비스						원	시간
353. 장애인 활동지원 서비스(바우처)						원	시간
★ 354. 산모신생아 도우미 서비스(바우처)						원	시간
355. 가사간병 방문 서비스(바우처)						원	시간
356. 장기요양보험 (재가급여, 시설급여, 기타 재가 급여)						원	시간
357. 독거노인 응급안전 돌봄						원	시간
358. 취약농가 인력지원 (영농도우미, 가사도우미)						원	시간
359. 국가유공자 재가복지 지원 서비스						원	시간
360. 장애대학생 도우미지원						원	시간

B. 육구**■ 아동 돌봄서비스 육구: 보육 및 보호서비스**

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B.사회서비스 이용 육구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓ 표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
401. 재가 아이돌봄 서비스 (0~5세, 도우미를 가정으로 파견하는 형태)						원	시간
402. 시설 아이돌봄 서비스 (0~5세, 돌봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태)						원	시간
403. 재가 아동돌봄 서비스 (6~12세, 도우미를 가정으로 파견하는 형태)						원	시간
404. 방과후 아동돌봄 서비스 (6~12세, 돌봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태)						원	시간
405. 장애 아동 돌봄						원	시간
406. 청소년 공부방 및 방과후 프로그램 (시설기관의 청소년 문화놀이·오락 프로그램)						원	시간
407. 아동청소년 보호 및 자립지원 서비스						원	시간
408. 학교부적응, 위기청소년 지원						원	시간
451. 방과후 어린이집 이용 (보육료 지원, 만12세 이하 취학아동)						원	시간
452. 어린이집 이용 (보육료 지원, 만0~2세, 누리과정, 장애아 무상/시간연장형 보육료 지원)						원	시간
★ 453. 아이돌보미 서비스						원	시간
454. 장애아가족 양육 지원						원	시간
455. 초등 돌봄교실						원	시간
456. 방과후학교 자유수강권						원	시간
457. 아동입양 관련 서비스						원	시간

■ 보건 의료 및 건강관리서비스 육구

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B. 사회서비스 이용 육구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓ 표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
501. 건강관리 서비스						원	시간
502. 운동처방 서비스						원	시간
551. 산전후 건강관리사업(고운맘카드)						원	시간
552. 보건소 건강증진 방문 보건 서비스 / 지역사회 통합 건강증진 사업						원	시간
553. 임신부 및 영유아 영양플러스 서비스						원	시간
554. 보건소 금연클리닉						원	시간
555. 마더세이프 전문상담센터(인공임신중절예방)						원	시간

B. 욕구

B 교육 및 정보제공서비스 욕구: 교육, 정보제공 및 역량개발 사회서비스

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B. 사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
601. 아동 학습지원 서비스						원	시간
602. 장애아동 (특수)교육						원	시간
603. 성인 평생교육 및 사회교육						원	시간
604. 부모교육						원	시간
605. 교육관련 상담, 평가 및 정보제공						원	시간
606. 노후설계지원 서비스						원	시간
607. 세무관련 서비스						원	시간
608. 법률지원 서비스						원	시간
609. 진학 및 진로상담						원	시간
651. 아동 인지능력 향상 서비스(바우처)						원	시간
652. 유치원 이용 (유아학비 지원, 만3~ 4세, 누리과정 교육비, 다문화 교육비 지원)						원	시간
653. 국립특수학교 및 특수학급 지원						원	시간
654. 여성장애인 교육 지원 서비스						원	시간
655. 가정폭력성폭력 피해자 무료 법률 지원 서비스						원	시간
656. 중장기복무 제대군인 법률 구조 지원 서비스						원	시간

B. 욕구

7 고용 지원서비스 이용 경험: 직업훈련, 취업지원, 기타 고용지원서비스

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B. 사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
701. 구직일자리 알선						₩	시간
702. 간병관련 일자리 지원						₩	시간
703. 가사지원 관련 일자리 지원						₩	시간
704. 자영업자 창업지원						₩	시간
705. 직업기능 교육 및 훈련						₩	시간
706. 근로의욕고취 및 근로관련 심리 상담· 사회적 지원						₩	시간
751. 정부일자리사업 (노인일자리/공공근로/자활근로)						₩	시간
752. 대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용						₩	시간
753. 장애인행정도우미지원 및 장애인복지일자리 지원						₩	시간
754. 시각장애인안마사 파견사업						₩	시간
755. 중증장애인 직업재활지원						₩	시간
756. 여성새로일하기센터 (경력단절여성 취업지원)						₩	시간
757. 제대군인 직업교육훈련 바우처						₩	시간
758. 출소자를 위한 직업훈련 서비스						₩	시간

B. 욕구							
8 주거지원서비스 이용 경험: 주거보호, 주거 관련 지원서비스 ※ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.							
B. 사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
801. 대규모 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원						원	시간
802. 20명 이내 소규모 그룹홈 등 공동생활가정의 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원						원	시간
803. 일시보호(일시보호시설, 쉼터 등)						원	시간
804. 주거비 지원						원	시간
851. 장애인생활시설 실비 입소 이용료 지원						원	시간
852. 보호가 필요한 아동을 위한 그룹홈 거주						원	시간
853. 폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스						원	시간
854. 주택 바우처						원	시간

9 문화서비스 욕구: 문화 및 여가서비스 ※ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.							
B. 사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
901. 문화/예술 서비스						원	시간
902. 체육/스포츠 서비스						원	시간
903. 여행/관광 서비스						원	시간
951. 어르신 문화프로그램 이용: 지방문화원 (문화체육관광부)						원	시간
952. 여행 바우처(문화체육관광부)						원	시간
953. 문화 바우처(문화체육관광부)						원	시간
954. 스포츠 바우처(문화체육관광부)						원	시간

B. 욕구

■ 지역사회서비스 욕구: 지역사회서비스투자사업 / 종합사회서비스 시설이용 및 지역사회 자원개발

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B. 사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
1001. 자원봉사자 양성 및 참여						원	시간
1002. 사회복지관						원	시간
1051. 지역사회서비스 투자사업(바우처) (☞ 상세사업명 기입)						원	시간
1052. 드림스타트 (지역사회 중심 아동통합 서비스지원)						원	시간
1053. 지역아동센터 이용 (아동 방과후 돌봄 외 기타 프로그램)						원	시간
1054. 건강가정지원센터						원	시간
1055. 방과후 아카데미 이용 (청소년 수련시설, 청소년 문화의 집 등)						원	시간
1056. 다문화가족 지원센터						원	시간
1057. 여성장애인 어울림센터 (상담, 법률지원, 의료서비스 연계 등)						원	시간
1058. 노인보호 전문기관 (학대노인 대상 법률지원, 보호, 상담 등)						원	시간
1059. 노인여가복지시설(노인복지관, 경로당 등)						원	시간

■ 환경부문 사회서비스 욕구

☞ 문2-2-1은 문2-2의 응답이 ② 비이용일 경우에 한해 응답하며, 문2-4-1은 문2-4에서 ② 지불의사가 있다는 경우에만 응답합니다.

B. 사회서비스 이용 욕구	문2-1 서비스 필요 여부 (✓표기)	문2-2 현재 이용 여부 1)이용 2)비이용▶	문2-2-1 현재 비이용사유 1) ~ 6)	문2-3 향후 이용 의향 ① ~ ⑤	문2-4 이용시 지불의사 1)없음 2)있음▶	문2-4-1 지불가능 비용	문2-5 이용 희망시간
1101. 청소 및 환경정비 서비스						원	시간
1102. 방역 서비스						원	시간
1103. 환경 가꾸기(숲가꾸기, 텃밭 운영 등)						원	시간
1104. 냉난방 지원 서비스(무더위쉼터)						원	시간
1151. 사회복지시설 재생에너지 보급 사업						원	시간
1152. 저소득층 에너지 효율 개선사업						원	시간
1153. 주택 옥내 급수관 개량지원						원	시간

III. 사회서비스 정책 인지도 및 의견

귀 닥의 사회서비스 욕구 수준을 파악하기 위한 질문입니다. 사회서비스란, 개정 『사회보장기본법』 제3조에 근거하여 국가, 지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건으로, 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 포함합니다.

“사회서비스 단위사업 분류표” 이미지 보기카드 중 정부 제공 사회서비스를 살펴보고 응답해 주십시오.
 * 면접원은 별도 보기카드인 사회서비스 단위사업 분류표 컨셉카드(이미지 자료)를 제시하고 질문함.

문1) 귀하는 정부에서 제공하고 있는 사회서비스에 대해서 알고 계십니까?

- ☐ 1) 정부에서 사회서비스를 제공하고 있는지 몰랐음 → 문2로
- ☐ 2) 정부에서 사회서비스를 제공하고 있다고 들은 적은 있으나 구체적인 사항은 전혀 알지 못함
- ☐ 3) 정부에서 사회서비스를 제공하고 있다는 점과 주요 서비스의 내용을 대략적으로 알고 있음
- ☐ 4) 정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 모르지만 바람직한 정책추진이라고 생각함
- ☐ 5) 정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 모르지만 불필요한 정책추진이라고 생각함
- ☐ 6) 정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알고, 바람직한 정책추진이라고 생각함
- ☐ 7) 정부주도의 사회서비스 제공에 대해 잘 알지만 불필요한 정책추진이라고 생각함

→ 문1로

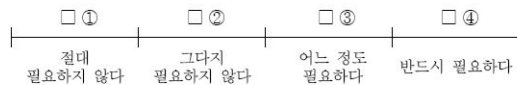
문1-1) 귀하는 정부에서 제공하는 '사회서비스'를 다음 중 어떠한 경로를 통해 알거나 듣게 되셨습니까?

- ☐ 1) 공공기관(주민자치센터-동사무소, 읍면사무소, 시군구청 등)의 안내로
- ☐ 2) 사회서비스 제공 기관(사회복지관, 노인복지관 등)을 통해
- ☐ 3) 주변 이웃이나 친지 등의 입소문을 통해
- ☐ 4) 전단지, 현수막, 포스터 등 인쇄 홍보물을 통해
- ☐ 5) 신문, TV, 라디오, 인터넷 등의 언론매체를 통해
- ☐ 6) 기타(적어주십시오: _____)

문2) 정부에서 제공하는 사회서비스를 이용하기 위한 비용 부담은 어떻게 이루어져야 한다고 생각하십니까?

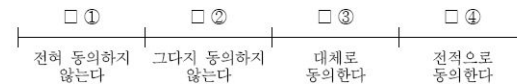
- ☐ 1) 서비스 비용 전액을 국가가 책임져야 한다
- ☐ 2) 서비스 비용을 국가와 이용자(개인)가 일정 부분 분담하되, 국가가 더 많이 부담해야 한다
- ☐ 3) 서비스 비용을 국가와 이용자(개인)가 일정 부분 분담하되, 서비스 이용자가 더 많이 부담해야 한다
- ☐ 4) 서비스를 이용하는 이용자(개인)가 전액 책임져야 한다
- ☐ 5) 기타(적어주십시오: _____)

문3) 정부가 사회서비스를 이용하는 국민에게 부담을 주지 않고 사회서비스를 제공하기 위해서는 추가적인 재원이 마련되어야 합니다. 이에 따른 추가적인 세금 부담에 대해 어떻게 생각하십니까?



문4) 정부가 주도적으로 사회서비스를 제공하기 위해서는 막대한 재원이 필요합니다. 이에 정부 예산의 효율적 사용을 위한 서비스 이용료를 이용자(개인)의 소득수준에 따라 차등적으로 부담하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

즉, 동일한 사회서비스 이용료에 대해 소득수준이 높은 이용자는 더 많은 비용을 지불하고, 소득수준이 낮은 이용자는 상대적으로 덜 지불하는 방법입니다.



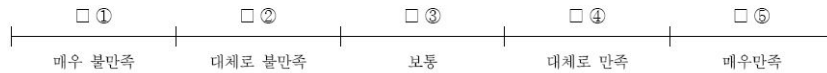
(주)포커스컴퍼니

문5) 귀하는 정부가 제공하는 사회서비스의 이용을 고려할 경우, 다음 각각의 항목이 얼마만큼 중요하다고 생각하십니까?
보기에서 번호를 골라 각 항목의 아래쪽 □에 각각 ✓표기 해주시시오.

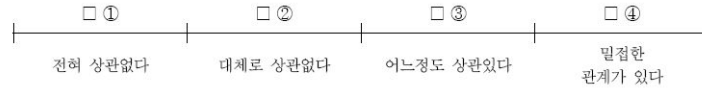
항 목	전혀 중요하지 않다	별로 중요하지 않다	대체로 중요한 편이다	매우 중요하다	잘 모르겠다 무응답
① 제공하는 사회서비스의 내용	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
② 제공되는 사회서비스의 품질	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
③ 사회서비스를 제공하는 사람이나 제공기관의 전문성	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
④ 사회서비스를 제공하는 사람이나 제공기관의 친절도	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
⑤ 사회서비스 제공량(서비스 이용기간, 1회 이용시간 등)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
⑥ 사회서비스 이용에 따른 본인 부담금 액수(이용료)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤
⑦ 사회서비스를 제공하는 기관에 대한 주변의 평판, 인지도	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤

문6) 앞서 보신 <사회서비스 단위사업 분류표>에 제시된 사회서비스 유형 이외에 정부가 추가적으로 개발할 필요가 있는 새로운 서비스가 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오.

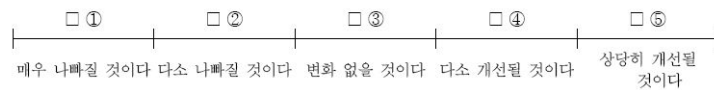
문7) 귀 닥의 현재 전반적인 삶의 질에 대해 어느 정도 만족하십니까?



문8) 사회서비스의 이용이 귀하 또는 귀댁 가족원의 삶의 질과 어느 정도 관계가 있을 것이라고 생각하십니까?



문9) 사회서비스의 이용으로 귀하 또는 귀 닥의 삶의 질이 어느 정도 달라질 것이라고 기대하십니까?



문10) 귀하 또는 귀 닥에서 가족들등이나 부부간의 불화, 부모-자녀관계의 악화, 사회부적응, 심한 스트레스 및 불안, 우울, 자살충동 등과 같은 심리정서적 문제나 어려움을 경험할 때, 주로 어떻게 해결하십니까? 순서대로 2가지만 골라주십시오.

1순위	2순위
<input type="checkbox"/> 1) 그냥 참거나 어쩔 수 없다고 생각한다	<input type="checkbox"/> 2) 종교 등에 의지한다
<input type="checkbox"/> 3) 주위 사람(가족이나 친인척, 친구 등)과 이야기 한다	<input type="checkbox"/> 4) 다른 가족원에게 이유 없이 화풀이를 하게 된다
<input type="checkbox"/> 5) 술을 마신다	<input type="checkbox"/> 6) 등산이나 여행 등을 떠난다
<input type="checkbox"/> 7) 가출을 고려한다	<input type="checkbox"/> 8) 병원을 찾는다
<input type="checkbox"/> 9) 기타(적어주십시오:)	

IV. 가구 특성(2)

문1) 다음은 귀 닥의 경제적 상황에 관한 질문입니다. 월평균 소득과 지출, 자산 및 부채 현황에 대해 말씀해 주십시오.

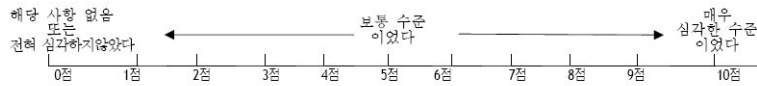
		억	천만	백만	십만원	만원
① 월평균 총소득 * 면접원: 소득은 세금 공제전의 금액을 기입합니다.						
가. 근로소득 (임금소득, 사업소득, 부업소득 등)						
나. 재산소득 (금융소득: 이자소득, 주식매매차익, 배당금 등/부동산소득: 임대료, 매매차익, 월세금 등)						
다. 사회보험 급여 및 정부보조금 (국민/사학/공무원/군인/보훈 연금 등, 산재보험, 고용보험 등, 기초생활보장, 보육료 지원금, 경로연금, 교통수당, 장애수당, 국가유공자 보조금 등)						
라. 사적 이전소득 및 기타소득 (가족, 친인척 및 기타의 금전적 도움과 현물, 보험금, 퇴직금, 중여/상속 등)						
① 월평균 총소득 = 가 + 나 + 다 + 라						
마. 월평균 총소득 금액을 잘 모르실 경우, 아래 보기에서 귀 닥 상황과 가장 가까운 월평균 소득수준을 골라 주시기 바랍니다. <input type="checkbox"/> ① 100만원 미만(원) <input type="checkbox"/> ② 100만원 이상 ~ 150만원 미만 <input type="checkbox"/> ③ 150만원 이상 ~ 200만원 미만 <input type="checkbox"/> ④ 200만원 이상 ~ 250만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑤ 250만원 이상 ~ 300만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑥ 300만원 이상 ~ 350만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑦ 350만원 이상 ~ 400만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑧ 400만원 이상 ~ 450만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑨ 450만원 이상 ~ 500만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑩ 500만원 이상 ~ 550만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑪ 550만원 이상 ~ 600만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑫ 600만원 이상(원)						
② 월평균 총지출						
가. 소비지출 (식료품비-외식비 포함, 주거비, 교육비-보육비 포함, 의료비, 교통비, 통신비, 의류비, 가정용품, 가사서비스, 경조사비 등)						
나. 비소비지출 (세금, 대출 이자, 공적연금-국민/군인/공무원 등, 사회보험료-국민건강보험, 노인장기요양보험료 포함, 고용보험료 생계를 같이하지 않는 부모 등에 대한 장기적 생활보조금, 기부금 등)						
② 월평균 총지출 = 가 + 나						
다. 월평균 총지출 금액을 잘 모르실 경우, 아래 보기에서 귀 닥 상황과 가장 가까운 월평균 지출수준을 골라 주시기 바랍니다. <input type="checkbox"/> ① 100만원 미만(원) <input type="checkbox"/> ② 100만원 이상 ~ 150만원 미만 <input type="checkbox"/> ③ 150만원 이상 ~ 200만원 미만 <input type="checkbox"/> ④ 200만원 이상 ~ 250만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑤ 250만원 이상 ~ 300만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑥ 300만원 이상 ~ 350만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑦ 350만원 이상 ~ 400만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑧ 400만원 이상 ~ 450만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑨ 450만원 이상 ~ 500만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑩ 500만원 이상 ~ 550만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑪ 550만원 이상 ~ 600만원 미만 <input type="checkbox"/> ⑫ 600만원 이상(원)						
③ 경제상태 및 부채 현황						
③-1. 귀 닥 경제적 상황에 대한 주관적 판단을 여쭙고자 합니다. 현재 경제 상태를 어떻게 생각하십니까? <input type="checkbox"/> 1) 매우 어렵다 <input type="checkbox"/> 2) 어려운 편이다 <input type="checkbox"/> 3) 보통이다 <input type="checkbox"/> 4) 여유로운 편이다 <input type="checkbox"/> 5) 매우 여유롭다						
③-2. 귀 닥에는 현재 부채가 있습니까? 총 부채는 어느 정도 되십니까? <input type="checkbox"/> 1) 없다 → <input type="text" value="0"/> <input type="checkbox"/> 2) 있다 → <input type="text"/> 만원 ↳ ③-2-1. 귀 닥 부채의 가장 주된 이유는 무엇입니까? (한가지만 골라주십시오) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> 1) 자녀양육 및 교육비용 때문 <input type="checkbox"/> 3) 주거비/주택마련 때문 <input type="checkbox"/> 5) 노부부 부양비 때문 <input type="checkbox"/> 7) 가구내 소득활동이 없기 때문 <input type="checkbox"/> 9) 기타(적어주십시오:) </div> <div> <input type="checkbox"/> 2) 의료비(병원비, 약값 등) 때문 <input type="checkbox"/> 4) 가구소득이 부족하기 때문 <input type="checkbox"/> 6) 사업자금 조달(사업실패 포함) <input type="checkbox"/> 8) 혼인 또는 장례비용 때문 </div> </div>						
③-3. 귀 닥의 사회적 지위는 다음 중 어느 정도 수준에 속한다고 생각하십니까? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> 1) 상상 <input type="checkbox"/> 4) 중상 <input type="checkbox"/> 7) 하상 <input type="checkbox"/> 2) 상중 <input type="checkbox"/> 5) 중중 <input type="checkbox"/> 8) 하중 </div> <div> <input type="checkbox"/> 3) 상하 <input type="checkbox"/> 6) 중하 <input type="checkbox"/> 9) 하하 </div> </div>						

문2) 귀 닻은 닻음의 지출항목에 대하여 어느 정도 부담을 느끼고 있습니까? 번호 옆 ☐에 ☒표기 해주십시오.

지출 요인	전혀 부담되지 않는다	별로 부담되지 않는 편이다	보통이다	부담되는 편이다	매우 부담된다	비해당
① 기본적인 생활의 보장을 위한 지출(주거비, 식생활 등 생계비)	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	
② 의료비 지출(병원비, 약값 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
③ 자녀 돌봄을 위한 지출(아이돌보미, 베이비시터, 방과후 돌봄 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
④ 자녀 교육을 위한 지출(학원, 사교육비, 체현, 특별활동 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
⑤ 부모 부양을 위한 지출(경제적 부양, 용돈, 노부모 부양 의료비나 치매치료비, 장기요양시설 입소비, 생활지원 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
⑥ 장애가 있는 가구원을 위한 지출(재활, 돌봄, 활동지원, 특수교육 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
⑦ 건강 증진 및 체력관리를 위한 지출	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑥
⑧ 일상생활 관련 정보 취득을 위한 지출(법률서비스, 세무서비스 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
⑨ 삶의 질 향상을 위한 지출(여가오락·취미생활, 여행 등 포함)	<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 노후준비나 은퇴준비를 위한 지출(예·적금, 보험, 민간 연금 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

V. 생활사건 경험 및 스트레스 수준

다음은 일반적으로 한 가구가 살아가면서 경험할 수도 있는 다양한 가족생활 스트레스 사건들을 나열하였습니다. 아래의 스트레스 항목 중 지난 1년간, 귀하 또는 귀 닥에서(귀 닥의 가족원 포함) 경험한 사건이 있을 경우, 해당 사건을 경험했을 때 어느 정도 스트레스를 느끼셨는지 0점(=전혀 심각하지 않았다)에서 10점(=매우 심각한 수준) 사이의 점수를 선택하여 아래 표의 빈칸에 적어 주십시오.



☞ 관련 사건을 경험하지 않았을 경우 '0'으로 기입하십시오.

	생활사건 경험여부	스트레스 수준		생활사건 경험여부	스트레스 수준
건강 문제	① 심한 질병이나 부상		경제적 상황 및 직장 문제	㉔ 본인 또는 배우자의 직장 상사, 동료와 불화	
	② 시력, 청력, 치아 상태의 갑작스런 변화			㉕ 본인 또는 배우자의 해고(실직, 부당해고)	
	③ 알콜 중독, 약물 중독			㉖ 본인 또는 배우자의 정년퇴직(명예퇴직 포함)	
가족 갈등 및 불화	④ 가족이 함께 하는 시간, 대화 줄어들			㉗ 본인 또는 배우자의 사업 실패 또는 장기 실직	
	⑤ 배우자 이외 가족원과의 갈등, 불화			㉘ 금전상 큰 손실을 봄(빚보증, 사기, 투자실패 등)	
	⑥ 시가(처가)나 친정(본가)과 갈등, 불화			㉙ 자녀 교육비 부담	
	⑦ 기타 친인척(형제자매)와 심한 갈등, 불화			㉚ 실수입의 현저한 감소	
	⑧ 부모(시부모, 처부모)의 재혼이나 이혼			㉛ 주택관련 문제(전세값 인상)	
결혼 생활	⑨ 부모-자녀관계의 갈등, 불화		취미 및 친교 활동	㉜ 여행이나 휴가의 취소	
	⑩ 부부간의 성격차이로 인한 불화, 갈등			㉝ 취미생활이나 클럽(모임)활동 중단	
	⑪ 배우자의 가정 불성실이나 외도			㉞ 신앙생활의 중단 또는 전환	
	⑫ 별거, 이혼		주거 환경 변화	㉟ 열악한 주거지로 이사	
	⑬ 성생활의 불만			㊱ 이웃과의 갈등(충간소음 등)	
자녀 양육	⑭ 가사노동의 부담		사건 사고	㊲ 협박을 당함	
	⑮ 가사결정권이나 경제권이 줄어들			㊳ 법적 소송의 제기	
	⑯ 자녀의 가출 및 탈선			㊴ 교통사고(피해나 가해)	
죽음	⑰ 자녀의 출가(군입대, 유학, 결혼)			㊵ 도둑, 강도의 침입 또는 화재사고	
	⑱ 자녀의 주요 시험 실패(입학, 취업 등)			㊶ 본인 또는 가족원의 수감(유치장, 교도소 등)	
	⑲ 자녀 진로 걱정(학업, 취업, 결혼 등)				
	㉑ 부모(시부모, 처부모)의 죽음				
	㉒ 배우자의 죽음				
	㉓ 자녀의 죽음				
	㉔ 가까운 친인척이나 친구의 죽음				

조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.
귀중한 정보, 소중하게 활용하겠습니다.



승인번호
제11778호

통계법 제33조(비밀의 보호 등에 대한 조항)
통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인
이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

※업종코드	※설문유형분류	※ID

2013년도 사회서비스 수요·공급 실태조사

【사회서비스 사업체용】

안녕하십니까? 저는 마케팅·사회여론조사 전문기관인 포커스컴퍼니의 면접원 ○○○입니다.

귀 기관·시설·사업체의 무궁한 발전을 기원합니다.

사회보장기본법에 근거하여 제공되는 사회서비스 욕구 및 공급 실태에 대한 조사를 진행하고 있습니다.

귀하께서 대답하시는 내용은 향후 보다 나은 서비스의 제공 및 사회서비스 부문의 정책발전을 위한 귀중한 자료가 되며, 응답하신 내용은 조사를 위한 통계적인 용도 이외에는 전혀 사용되지 않도록 통계법 제33조에 의거하여 철저하게 비밀이 보장됩니다. 번거롭고 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주셔서 이번 조사에 적극 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2013년 8월

연구주관기관 : 보건복지부
연구전담기관 : 한국보건사회연구원

조사기관 : (주)포커스컴퍼니
담당연구원 : 신중식 팀장 ☎ 02-3456-0292
담당감독원 : 우세나 과장 ☎ 02-3456-0255

행정구역분류부호						시설유형분류				표본구분 (①전수 / ②표본)	

면접원 기입란

응답자성명				List ID	
응답자직위				부서 / 연락처	/
면접일시	2013년 월 일 (오전/오후)	시	분부터	시	분까지
소재지구분	1) 대도시	2) 중소도시	3) 읍/면지역		
면접원성명				면접원 ID	
검증원성명				검증원 ID	

▶ 본 조사는 2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지 1년간을 기준으로 합니다.
단, 회계연도 기간이 이와 다른 경우에는 최근 결산기를 기준으로 합니다.



I. 일반 현황

1 일반사항

※ 귀 사업체(시설·기관)의 일반사항에 대해 응답해 주십시오.

1) 사업체명		2) 사업체 창설년월	년 월
3) 대표전화번호	() -	4) 사업자 등록번호	
		4-1) 국세청 고유번호	
5) 사업체 구분	<input type="checkbox"/> 1) 단독사업체 <input type="checkbox"/> 2) 본사·본점 <input type="checkbox"/> 3) 지사·지점, 영업소		
6) 소재지	_____시·도 _____시·군·구 _____읍·면·(법정)동 _____가리 _____번지 _____호 _____빌딩·시장·상가 _____동 _____층 _____호 [도로명주소]		

☞ 사업자 등록번호가 없는 경우, 국세청에서 소득세 또는 법인세 관리를 위해 부여한 고유번호를 기입하십시오.

2 조직형태

※ 귀사의 조직(운영)형태는 아래 다섯 가지 보기 중 어디에 해당하십니까? 해당 번호에 체크(✓)하신 후 연결되는 질문에도 응답해 주십시오.

☐ 1) 개인 사업체

☐ 2) 회사 법인 → 법인등록번호 _____ - _____ 기입

☐ 3) 국가 및 지방자치단체

☐ 4) 회사이외법인 → 어떤 유형의 '회사이외 법인' 인지 골라 주십시오
☐ ①재단법인 ☐ ②사단법인 ☐ ③사회복지법인 ☐ ④종교법인
☐ ⑤학교법인 ☐ ⑥의료법인 ☐ ⑦기타 _____
 법인등록번호 _____ - _____ 기입

☐ 5) 비법인단체 → 어떤 유형의 '비법인단체' 인지 선택해 주십시오
☐ ① 등록 민간단체 ☐ ② 미등록 민간단체

3 프랜차이즈 가입여부

※ 귀사가 프랜차이즈에 가입되어있는지 여부를 체크(✓)하신 후, 프랜차이즈에 가입되어있는 경우 연결되는 질문에도 응답해 주십시오.

☐ 1) 가입하지 않음/직영점

☐ 2) 가입함 → 어떤 유형의 '프랜차이즈' 인지 선택해 주십시오
☐ ① 프랜차이즈 체인 가맹점
☐ ② 임의형(볼런터리)체인 가맹점

☞ 프랜차이즈 유형 설명

① 프랜차이즈 체인 가맹점이란?
 본부회사(프랜차이즈)와 계약을 체결하고 일정 로열티를 본부회사에 지불하는 대신, 상품, 교육, 경영관리의 노하우 등을 제공하는 사업체임(예시 : 영유아 전문 어린이집 프랜차이즈, 산후 가사 서비스 프랜차이즈인 인터파크 홈스토리 등).

② 임의형(볼런터리) 체인 가맹점이란?
 본부는 집중매입, 판매촉진, 운송, 보관 등 공동업무를 담당하고 가맹점은 독립적 영업활동을 하는 사업체임.

II. 사업체 특성 및 운영 현황

1 사업체 특성		※ 표 하단의 설명을 참고하시어 주요사업내용, 주요사업대상, 사업착수시점, 재정지원 유형을 응답해 주십시오.						
가. 주요사업내용	서비스 코드	나. 주요사업대상			다. 사업착수시점	라. 재정지원 유형		
예시 ① 직업재활서비스	203	3	6	10	2008년 11월	2	3	5
① 사업내용	코드				____년 ____월			
②								
③								
④								
⑤								
⑥								
⑦								
⑧								
⑨								
⑩								
⑪								
⑫								
⑬								
⑭								
⑮								
<p>☞ 조사표 마지막장의 별첨 자료인 <사회서비스 단위사업분류표>를 보시고 사업내용과 해당코드를 선택하여 기입합니다. 귀사가 제공하는 사업내용과 코드가 단위사업분류표에 없을 경우, 각 영역의 [기타 서비스]를 선택하고, 상세사업내용과 코드를 기입해 주십시오.</p> <p>☞ 2013년 1월 이후에 시작한 사업(서비스)에 대해서는 기입하지 않습니다.</p> <p>☞ 2012년 1년간을 기준으로 매출액(혹은 예산) 비중이 큰 순서에 따라 사업내용을 순서대로 기입합니다. 단, 동일한 사업(코드) 내에서 여러 가지 프로그램(서비스)을 복수로 운영하는 경우, 주된 사업 하나로 통합하여 기입합니다.</p> <p>☞ 매출액 구분이 곤란한 경우, 종사자 규모, 이용자 규모가 큰 순서로 기입합니다.</p>	<p>☞ 아래 보기 중 선택하여 기입하거나, '기타'의 경우 직접 기입합니다. (중복응답 가능)</p> <p>① 영유아(0~5세) ② 아동(6~17세) ③ 청소년(18~24세) ④ 여성(성인) ⑤ 모(부)자 ⑥ 장애인 ⑦ 노인 ⑧ 가족단위 ⑨ 일반인 ⑩ 근로자 ⑪ 다문화가족 ⑫ 노숙인·부랑인 ⑬ 국민기초생활보장 수급자(가구) ⑭ 차상위 계층 등 취약계층 ⑮ 기타(☞적어주십시오)</p>	<p>☞ 해당 사업의 착수년월을 기입해 주십시오.</p>	<p>☞ 해당 사업에 대해 재정지원유형을 다음 보기 중에서 골라 기입하시되, 1개 이상의 재정지원을 받는 경우, 모두 기입해 주십시오.</p> <p>① 중앙정부 지원사업 (국고보조금) ② 지자체 지원사업 (시도 및 시군구보조금) ③ 민간 지원사업 ④ 노인요양보험사업 ⑤ 전자바우처사업 ⑥ 지원 없음 ⑦ 모르겠음</p>					
1-1 시설 유형		※ 귀사의 시설유형이 이용시설인지, 아니면 생활시설인지 응답해 주십시오						
<input type="checkbox"/> 1) 이용시설(서비스 이용자가 제공기관에 방문해 서비스를 받는 유형) ➡ 4페이지 문2)로 <input type="checkbox"/> 2) 생활시설(서비스 이용자가 제공기관에 거주, 생활하면서 서비스를 받는 유형) ➡ 5페이지 문3)으로								

2 이용시설 이용자 현황

※ 이 문항은 시설을 방문한 이용자를 대상으로 서비스를 제공하는 이용시설(사회복지기관이나 사업체)을 대상으로 하는 질문입니다.

※ 귀 사업체(시설·기관)의 주요 사업내용에 따른 이용자 규모를 기입합니다. 생활시설 관련 사업체(시설)의 경우에는 본 조사표 바로 뒷 페이지인 5페이지 3항의 생활시설 거주자 현황에 기입해 주십시오.

☞ 면접원은 이용자 현황을 각 단위사업별로 기입합니다.

단, 주요 사업내용이 15개 이상인 경우, 이용자 현황의 '전체'는 앞서 기입한 15개 사업의 합계가 아닌 조사대상 사업체(시설)의 총 이용자 수를 기입합니다.

주요 사업내용 (코드)	가. 연간 이용자 수(명)		나. 사업별 연간 총예산 (단위:만원)	다. 비용 부담 유형별 이용자 비율(%)				라. 월평균 대기자 수 (명)
	연인원	실인원		무료 이용자	실비 부담 이용자	전액 유료이용 자	계	
예시 ① 203	300 명	60 명	3500 만원	15 %	80 %	5 %	100%	3
① 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
② 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
③ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
④ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑤ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑥ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑦ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑧ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑨ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑩ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑪ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑫ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑬ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑭ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
⑮ 코드	명	명	만원	%	%	%	100%	
전 체	총 명	총 명	총 만원	%	%	%	100%	
☞ 조사표 3페이지에 작성한 사업코드를 옮겨 적어 작성합니다. ☞ 개별 사업이 15개 이상인 경우, 주요 사업 순으로 15개까지만 우선 기입하므로, 인원수나 예산은 전체 합과 다를 수 있습니다.	☞ 주요 사업내용에 기입한 이용시설 관련 사업에 대해 2012년 1년간 귀 사업체(기관)에서 제공한 서비스를 이용한 이용자를 연인원과 실인원으로 구분하여 기입합니다. ※참고 - 이용자란, 프로그램 당, 단위사업 당 출석 인원을 말하며, 1인이 2개 이상의 서비스를 이용할 경우, 2명으로 산정함(1년 단위) - 동일한 사람 10명이 한 달에 20일 동안 서비스를 이용한 경우, 연인원은 10명 x 20일 x 12개월 = 2,400명이고, 실인원은 10명x12개월 =120명으로 기입		☞ 해당 단위사업에 소요되는 연간 총 예산 규모를 만원 단위로 기입합니다.	☞해당 단위사업에서 제공하는 서비스의 이용자를 서비스 비용의 부담유형에 따라 무료, 실비부담, 전액 유료 이용자의 비율을 표시합니다. 각 유형별 비용부담의 비율의 합은 반드시 100%가 되어야 합니다.				☞각 사업 내용 (프로그램, 서비스)에 따라 월평균 서비스 이용 대기자 수를 기입합니다.

③ 생활시설 거주자 현황

* 이 문항은 시설에서 거주하는 시설생활자를 대상으로 서비스를 제공하는 생활시설을 대상으로 하는 질문입니다.
생활시설이란 서비스 이용자가 서비스를 제공하는 시설에 거주하면서 서비스를 이용할 수 있도록 하는 사회복지시설(또는 사업체)을 의미합니다.

(단위: 명)

주요 사업내용	가. 정원	나. 현원	다. 비용 부담 유형별 거주자 비율(%)				라. 월평균 대기자 수
			기초수급자	실비 부담 거주자	전액 유료거주자	합계	
예시 ① 203	30 명	26 명	30%	45 %	25 %	100 %	3명
① 코드	명	명	%	%	%	100%	명
② 코드	명	명	%	%	%	100%	명
③ 코드	명	명	%	%	%	100%	명
④ 코드	명	명	%	%	%	100%	명
⑤ 코드	명	명	%	%	%	100%	명
전 체	총 명	총 명	%	%	%	100%	명
☞ 조사표 3페이지에 작성한 사업코드를 옮겨 적습니다.	☞ 주요 사업내용에 기입한 주요 사업내용 중에서 생활시설 관련 사업에 대해 2012.12.31. 기준으로 귀 사업체(시설)에서 생활한 거주자의 정원과 현원을 기입합니다. - 정원: 시설(사업체) 설치 규정에 의하여 정해진 인원 - 현원: 2012년 12월 31일 기준 현재의 인원		☞ 생활시설에서 거주함에 따라 발생하는 비용을 부담 하는 유형에 따라 거주자(생활자) 수를 구분하여 기입합니다.				☞ 각 사업 내용 (프로그램, 서비스)에 따라 월평균 서비스 이용 대기자 수를 기입합니다.

④ 사업활동 관련

* 귀 사업체의 사업활동에 대한 질문입니다. 2012년 12월 31일 기준으로 응답해 주십시오.

문4-1) 귀 사업체(시설·기관)의 사업 수행 지역(범위)은 어느 정도라고 생각하십니까? 해당 번호에 체크(✓)하고 관할 지역 수를 기입해 주십시오. 예를 들어, 사업체 소재지 근처 3개 읍면동을 대상으로 사업을 수행하고 있는 경우, ②에 체크(✓)하고 괄호()에 3이라고 기입합니다.

- ☐ 1) 사업체 소재지의 1개 읍·면·동 ☐ 2) 읍·면·동 ()개 ☐ 3) 사업체 소재지 시·군·구
☐ 4) () 개 시·군·구 ☐ 5) 소재지 특별·광역시·도
☐ 6) () 개 특별·광역시·도 ☐ 7) 전국

문4-2) 귀 사업체가 영업활동을 진행하고 있는 지역 내에(문 4-1)에서 응답한 지역) 동일한 서비스를 제공하는 사업체(시설 또는 기관)가 있습니까?

- ☐ 1) 없다 ☐ 2) 있다 →

문4-2-1) 동일한 서비스를 제공하는 기관 가운데, 귀 사업체의 경쟁기관은 몇 개소 정도로 파악하고 있습니까?

경쟁기관 개소로 파악

문4-3) 귀 사업체(시설·기관)가 현재보다 더 많은 서비스 이용자의 확보를 위하여 역점을 두는 활동은 다음 중 무엇입니까? 아래 보기 중 한 가지만 골라주십시오.

- ☐ 1) 서비스 품질 향상
☐ 2) 제공인력의 전문성 제고
☐ 3) 서비스 이용료(가격) 인하
☐ 4) 부가서비스(기본서비스 이외 추가서비스) 제공
☐ 5) 홍보 및 마케팅 활동
☐ 6) 사업비용 절감
☐ 7) 신규 서비스 발굴
☐ 8) 시설투자
☐ 9) 기타(적어주십시오: _____)

문4-4) 귀 사업체(시설·기관)에서 제공하고 있는 서비스의 1개월 평균 이용자가 몇 명일 때, 손익이 '0' 이 되는 손익분기점에 도달한다고 생각하십니까?

1개월 평균

--	--	--	--	--

 명

문4-5) 사회서비스업이 경쟁력을 갖추기 위해 필요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

아래 보기 중 한 가지만 골라주십시오.

- ☐ 1) 사회서비스 전문 인력의 양성 ☐ 2) 사회서비스 품질 제고
☐ 3) 사회서비스 가격 자율화 ☐ 4) 사회서비스 브랜드 개발 및 인지도 제고
☐ 5) 제공업체의 대형화 및 전문화 ☐ 6) 제공인력의 처우 개선
☐ 7) 관련 정책부처의 지원 확대 ☐ 8) 신규 제공기관 진입규제 완화
☐ 9) 신규 제공기관 진입규제 강화 ☐ 10) 새로운 서비스 유형의 개발
☐ 11) 없음 ☐ 12) 기타(적어주십시오: _____)

문4-6) 사회서비스업이 발전하는데 장애가 되는 주된 애로사항은 무엇이라고 생각하십니까?

우선순위 3가지를 차례대로 말씀해 주십시오.

1순위	2순위	3순위

- ☐ 1) 서비스 제공인력의 잦은 이직 및 구인의 어려움 ☐ 2) 낮은 서비스 단가
☐ 3) 이용자 확보 ☐ 4) 이용자의 서비스에 대한 지나친 요구사항(불만)
☐ 5) 업체 간 과도한 경쟁 ☐ 6) 서비스 수요 예측의 어려움
☐ 7) 사업 수행에 따르는 각종 규제 ☐ 8) 지자체 및 유관 행정기관의 관리, 감독
☐ 9) 기타(적어주십시오: _____)

문4-7) 사회서비스업이 발전하는데 가장 필요한 정책적 지원은 무엇이라고 생각하십니까?

아래 보기 중 한 가지만 골라주십시오.

- ☐ 1) 사회서비스 전문 인력의 양성 ☐ 2) 사회서비스 관련 규제 완화
☐ 3) 사회서비스 구인·구직 정보시스템의 개발 및 운영 ☐ 4) 사회서비스 가격 자율화
☐ 5) 사업체 운영 관련 컨설팅 제공 ☐ 6) 창업자 맞춤형 성장 지원 정책
☐ 7) 세제 감면 및 세제 지원 확대 ☐ 8) 창업, 공동홍보, 컨설팅 등 지원 시책 확대
☐ 9) 기타(적어주십시오: _____)

III. 고용 실태

1 종사자 수 및 급여액

- * 귀 사업체(시설·기관의 고용현황을 파악하기 위한 질문입니다. 해당항목에 대한 [설명]을 참고하여 정확하게 말씀해 주십시오.
- 월평균 근로자 수는 2012년도 영업기간 중 월평균 종사자 수를 성별 및 종사상 지위별로 구분하여 기입합니다.
 - 월평균 파트타임 근로자 수는 전체 근로자(직접고용 종사자) 중 1일 기준, 8시간 미만 근무하는 종사자 수를 기입합니다.
(1주일에 30시간 또는 통상 근무일수보다 적은 주당 3~4일 근무하는 경우)
 - 연간 총급여액은 2012년 1년간 유급 종사자에게 지급한 각종 임금 공제 이전의 급여총액을 기입합니다.

직접 및 간접고용 종사자 지위	가. 월평균 근로자 수(명)			나. 월평균 파트타임 근로자 수(명)	다. 연간 총급여액
	남성	여성	계		
① 상용종사자					백만원
㉠ 정규직					백만원
㉡ 기간제 계약직					백만원
㉢ 무기계약직					백만원
② 임시 및 일용종사자					백만원
③ 자영업자					백만원
④ 무급 가족종사자					
⑤ 다른 사업체로 보낸 종사자					백만원
직접고용 전체 = ①+②+③+④+⑤					백만원
⑥ 다른 사업체로부터 받은 종사자					
⑦ 특수형태 종사자					백만원
⑧ 용역 종사자					
⑨ 기타 종사자					백만원
간접고용 전체 = ⑥+⑦+⑧+⑨					백만원

☞ 직접고용 종사자의 구분 및 설명

- ① 상용종사자: 고용계약기간이 1년 이상이거나 특별한 고용계약이 없어도 계속 정규직원으로 일하는 종사자
 - ↳ ㉠ 정규직: 계속 고용이 보장되는 종사자
 - ↳ ㉡ 기간제 계약직: 일정기간의 근로계약 기간을 정하여 그 관계를 유지하나, 그 기간이 1년 이상인 종사자
 - ↳ ㉢ 무기계약직: 계속 고용이 보장되기는 하나, 형식적으로 매년 근로계약을 하는 계약직 종사자
- ② 임시 및 일용종사자: 고용계약기간이 1년 미만이거나 일당제로 근무하는 종사자. 일일단위로 고용되어 근로대가를 일급으로 받는 경우에 해당. 특히 임시 및 일용종사자 수는 연인원으로 조사되지 않도록 유의(월평균 인원으로 표시)
- ③ 자영업자: 개인 사업체를 소유하여 자신의 책임 하에 직접 경영하는 자(법인사업체의 대표자는 자영업자가 아님)
- ④ 무급 가족종사자: 정상 영업시간의 1/3이상 근무하면서 일정한 급여가 없는 자영업주의 가족이나 친인척
- ⑤ 다른 사업체로 보낸 종사자: 파견 및 용역업체의 경우, 외부에 파견한 종사자로서 일한 실적에 따라 수수료 또는 봉사료 등을 조사 대상 사업체에서 직접 지급하는 자(고용알선업체의 조직자는 이런 유형의 직원이 아님)

☞ 간접고용 종사자의 구분 및 설명

- ⑥ 다른 사업체로부터 받은 종사자: 「파견근로자보호등에관한법률」에 의한 파견 사업주를 통해 고용되나, 파견 받은 사용자의 지휘감독을 받는 종사자
- ⑦ 특수형태 종사자: 근로계약이 아닌 도급계약 등의 계약을 체결하여 근로제공 방법이나 근로시간 등을 개인이 독자적으로 결정할 수 있는 종사자(예시: 학습지 교사, 보험설계사 등)
- ⑧ 용역 종사자: 다른 사업주(용역업체)가 고용하나 사용자의 사업체에서 근로하는 자로, 「파견근로자 보호 등에 관한 법률」에 해당되지 않는 경우(예시: 파출, 청소용역, 경비용역 등)
- ⑨ 기타종사자: 인턴사원, 사회복무(공익근무)요원 등

2 직종별 종사자 수

※ 귀 사업체(시설·기관) 종사자의 직종별, 고용형태별, 성별 규모를 파악하기 위한 질문입니다. 2012년 12월 31일 기준으로 말씀해 주십시오. 성별 종사자 및 연간 이직자 수와 신규자 수, 추가 필요인력 수는 정규직과 비정규직을 모두 포함합니다.

(단위: 명)

종사 직종 (업무)	가. 전체 종사자 수	나. 고용형태		다. 성별		라. 연간 이직자 수	마. 연간 신규자 수	바. 추가 필요인력
		정규직	비정규직	남성	여성			
1) 관리직								
2) 전문직 / 준전문직: 직접서비스 제공인력								
① 사회복지사/생활복지사								
② 상담지도원/임상심리상담사								
③ 보육교사								
④ 아동복지 교사								
⑤ 특수교육 교사								
⑥ 직업훈련 교사								
⑦ 그 외의 교사 및 강사								
⑧ 평생교육사								
⑨ 의사								
⑩ 간호사								
⑪ 간호조무사								
⑫ 재활전문인력(물리치료사)								
⑬ 재활전문인력(직업재활사)								
⑭ 재활전문인력(언어치료사)								
⑮ 미술·음악·놀이치료사								
⑯ 요양보호사								
⑰ 가정봉사원(건강가정기본법 근거)								
⑱ 생활지도원								
⑲ 영양사								
⑳ 간병인								
㉑ 기타1: _____								
㉒ 기타2: _____								
㉓ 기타3: _____								
3) 사무직								
4) 단순직								
5) 그 외 직종 근로자								
전체 = 1)+2)+3)+4)+5)								

☞ 한 사람이 2가지 이상의 직종에 해당하는 경우, 소지하고 있는 자격증보다는 수행 중인 직무(업무)를 중심으로 기입합니다. 예를 들어, 전문직/준전문직(관련 자격증소지자)이 관리직을 담당할 경우, 관리직에 기입하도록 하고, 사무직을 주업무로(60% 이상) 담당할 경우 사무직에 기입하도록 합니다.

3 고용실태

※ 다음은 고용실태와 관련된 구체적인 질문입니다. 모든 응답은 2012년 12월 31일 기준으로 작성합니다.

- 아래 3-1에서 귀 사업체(시설·기관)의 매출액 최대사업이 무엇인지 판단하여, 조사표 3쪽에서 작성한 사업코드를 기입하며, 해당하는 사업의 근로자 고용실태에 대해 응답합니다.
- 사업체 전체를 기준으로 작성할 때는 귀 사업체(시설·기관) 전체 현황을 고려하여 작성합니다.

3-1. 매출액 최대사업 및 중점 추진사업

※ 귀 사업체(시설·기관)의 매출액(예산) 최대사업은 무엇입니까? 조사표 3쪽의 서비스 코드에서 매출액이 가장 많이 발생했거나 예산이 가장 많이 책정된 주요사업의 코드를 기입합니다.

문3-1) 매출액 최대사업(서비스)	사업 코드

3-2. 근로자 특성별 고용실태

(단위: 명, 원)

※ 매출액 최대사업을 기준으로 했을 때와 사업체 전체를 기준으로 했을 때, 각 기준에 따른 고용실태를 기입해주시시오.
예를 들어, A, B, C, D 네 가지의 사업을 수행 중인 사업체의 경우, 매출액 최대사업이 A사업이라면, A사업을 수행하는 인력에 대한 연령, 교육수준, 근속기간, 근로일수 및 근로시간 별 근로자 숫자를 해당 칸에 기입합니다.
마지막으로 A, B, C, D 네 가지의 사업에 참여하고 있는 귀 사업체(시설·기관)의 전체 근로자에 대한 연령, 교육수준, 근속기간, 근로일수 및 근로시간 별 근로자 숫자를 사업체 전체 기준 칸에 기입하면 됩니다.

		매출액 최대사업 기준	사업체 전체 기준
연령별	30세 미만 근로자수는?	명	명
	30대(30~39세) 근로자 수는?	명	명
	40대(40~49세) 근로자 수는?	명	명
	50대(50~59세) 근로자 수는?	명	명
	60세 이상 근로자 수는?	명	명
교육수준별	고졸 이하 학력의 근로자 수는?	명	명
	대졸 이상 학력의 근로자 수는?	명	명
근속기간별	12개월 미만인 근로자 수는?	명	명
	12개월 이상인 근로자 수는?	명	명
월평균 근로일수별	10일 미만인 근로자수는?	명	명
	10~20일 미만인 근로자수는?	명	명
	20일 이상인 근로자수는?	명	명
일주일 평균 근로시간별	15시간 미만인 근로자수는?	명	명
	15~40시간 미만인 근로자수는?	명	명
	40시간 이상인 근로자수는?	명	명

☞ 연령별 근로자수의 합, 교육수준별 근로자 수의 합, 근속기간별 근로자 수의 합, 월평균 근로일수별 근로자수의 합, 주간 평균 근로시간별 근로자수의 합이 서로 동일하도록 작성해 주십시오.

③-3. 종사자의 보험 가입 현황

(단위: 명)

사업내용 코드	①코드	산재보험		고용보험		건강보험		국민연금		상해보험		배상책임보험	
		대상자 수	가입자 수	대상자 수	가입자 수	대상자 수	가입자 수	대상자 수	가입자 수	대상자 수	가입자 수	대상자 수	가입자 수
매출 최대사업 기준													
전체사업 기준													

④ 종사자 복리후생 제도의 운영 실태

※ 귀 사업체(시설·기관)에 종사 중인 근로자의 복리후생 지원을 위한 제도 운영 실태를 파악하기 위한 질문입니다. 2012년 12월 31일 기준으로 해당되는 내용을 모두 골라 체크란에 ✓표시 합니다(중복체크 가능).

체크란	복리후생 제도 유형	제도 내용 예시
<input type="checkbox"/>	1) 초과근무수당	초과근무, 연장근무에 대한 임금 이외의 별도 수당 지급
<input type="checkbox"/>	2) 유급휴가	연차유급휴가, 산전후휴가, 유급휴일, 병가
<input type="checkbox"/>	3) 주거비 보조	임대주택(사택), 기숙사, 주택 구입 자금 대여, 전월세 자금 지원 등
<input type="checkbox"/>	4) 건강보건관련 비용지출 지원	의료서비스, 건강검진 등
<input type="checkbox"/>	5) 식대비 보조	식비지원, 급식시설 운영, 외부 식당 이용, 식권 제공 등
<input type="checkbox"/>	6) 문화체육오락비용 보조	도서관, 휴게실, 운동장, 체육관 샤워시설, 사내동호회 지원 등
<input type="checkbox"/>	7) 사보험료 지원	근로자를 피보험자로 하는 생명보험개인연금 등의 사보험료 지원
<input type="checkbox"/>	8) 경조비	결혼출산 축의금, 사망 조의금, 상병 위로금, 퇴직 전별금 등
<input type="checkbox"/>	9) 자녀학비 보조	근로자 자녀의 정규 학교 학자금 지원 등
<input type="checkbox"/>	10) 보육 지원	탁아 및 양육비 지원, 직장보육시설 설치 등
<input type="checkbox"/>	11) 근로자 휴양 지원	휴양소, 콘도미니엄, 상여에 포함되지 않는 하계 휴가비 등
<input type="checkbox"/>	12) 통근 비용	통근버스, 주차비 지원 등
<input type="checkbox"/>	13) 자기계발 지원	근로자 본인의 학자금, 수강비 등
<input type="checkbox"/>	14) 근로자 상담	상담전문가에 의한 고충상담, 부부상담, 가족상담 등
<input type="checkbox"/>	15) 탄력근무제	근무시간(출퇴근시간)의 범위를 자율적으로 결정하는 제도
<input type="checkbox"/>	16) 기타	(자세히 기술: _____)

IV. 재무 실태

1 재무제표 작성 여부

※ 재무실태 조사에 앞서 귀 사업체(시설·기관)의 재무제표 작성여부를 확인하고자 합니다. 귀사에서는 재무제표를 작성하고 있습니까?

- ☐ ① 재무제표 작성하고 있음 ☐ ② 재무제표 작성하지 않고 있음

1-1. 연간 총수입

※ 귀 사업체(시설·기관)의 재무 실태를 파악하기 위한 질문입니다. 조사표 하단의 설명을 참고하여 정확하게 기입해 주십시오.

- 2012년 1년간의 영업활동(서비스 제공 등) 및 보조금 지원 등으로 확보된 총 수입액을 기입합니다.
- 총수입액은 통계청 시행 『경제총조사』의 "매출액"과 동일한 의미입니다.

*백만원 단위로 기입합니다

1) 정부 보조금 및 정부 개별사업 수탁 수입	□□□,□□□ 백만원
① 경상보조금 등(국고보조금+시도보조금+시군구보조금 등)	□□□,□□□ 백만원
② 개별사업(프로그램) 수탁 수입(재무회계규칙 상 사업비)	□□□,□□□ 백만원
2) 사업수입(매출액/이용료, 입소비용 등의 수입)	□□□,□□□ 백만원
3) 후원금 수입	□□□,□□□ 백만원
① 개인후원금	□□□,□□□ 백만원
② 법인후원금	□□□,□□□ 백만원
4) 시설부담금 / 법인전입금	□□□,□□□ 백만원
5) 회원 회비	□□□,□□□ 백만원
6) 그 외 수익 활동 수입	□□□,□□□ 백만원
7) 임대료 수입	□□□,□□□ 백만원
8) 기타 (차입금/이월금/잡수입)	□□□,□□□ 백만원
연간 총수입 =1)+2)+3)+4)+5)+6)+7)+8)	

☞ 재무실태 관련 문항 설명

- 1) 정부 보조금 및 정부 개별사업 수탁 수입: 귀 기관에 대한 정부의 경상보조금, 출연금 또는 정부가 위탁한 프로그램(사업) 수입
 - ① 경상 보조금 등: 정부가 반대급부 없이 교부하는 경상적 보조금(정부로부터 매년 지급받는 보조금)
 - ② 개별사업(프로그램) 수탁 수입: 국가, 지자체, 사회복지사업기금 등에 공모, 선정되어 지원받은 보조금
- 2) 사업수입(매출액/이용료, 입소비용 등의 수입): 귀 기관의 활동과 관련된 서비스 수입
- 3) 후원금 수입: 개인 및 국내의 민간단체로부터 후원 명목으로 받은 기부금, 결연후원금, 위문금, 천조금, 지정기탁 등 (사회복지시설의 재무회계규칙 중 후원금 수입)
- 5) 회원 회비: 귀 기관의 운영과 관련된 의견권을 갖거나 그에 준하는 권한을 갖는 회원의 회비

☞ 단, 귀 기관에서 제공하는 서비스나 재화를 이용하기 위한 요건으로서의 회원 회비는 제외 → 서비스 이용료 등의 수입에 포함
- 6) 그 외 수익 활동 수입: 기관의 주요 활동과 직접적으로 연관되지 않은 제품이나 서비스의 판매 수입을 포함하며, 수익활동을 하는 하부 기관의 수입도 포함
- 7) 임대료 수입: 토지·건물·장비 등을 임대하고 그 대가로 얻은 수입

② 바우처사업 추가 구매 현황

※ 다음 문항은 보건복지부 사회서비스 전자바우처사업을 수행하는 기관만을 대상으로 조사합니다.

귀하의 사업체(시설·기관)는 보건복지부 사회서비스 전자바우처사업을 수행하고 있습니까?

- ☐ ① 보건복지부 사회서비스 전자바우처사업은 수행하지 않음 ➔ **다음 페이지로 이동**
- ☐ ② 보건복지부 사회서비스 전자바우처사업을 수행하고 있음 ➔ **아래 설명을 참고하여 가 - 마 문항에 응답해 주십시오**

보건복지부 사회서비스 전자바우처사업 유형	가. 연간 바우처 총 이용자수	나. 연간 총 매출액	다. 연간 추가구매 인원	라. 연간 추가구매 매출액	마. 일반구매자
1) 노인돌봄종합서비스	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
2) 장애인활동지원서비스	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
3) 산모신생아도우미서비스	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
4) 가사간병방문서비스	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
5) 발달재활서비스	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
6) 언어발달지원서비스	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
7) 지역사회서비스투자사업*	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
7-1)사업명: _____	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
7-2)사업명: _____	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
7-3)사업명: _____	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
7-4)사업명: _____	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명
7-5)사업명: _____	_____명	_____만원	_____명	_____만원	_____명

☞ 바우처 추가 구매 관련 문항 설명

가. 연간 바우처 총 이용자수

연간 바우처 총 이용자수는 2012년 기준 사회서비스 전자바우처 총 이용자 수(추가구매자 포함)를 기입합니다.

나. 연간 총 매출액

연간 총 매출액은 2012년 기준 해당 사회서비스 전자바우처 사업의 총 매출액을 기입합니다.

다. 연간 추가구매 인원

2012년 1년간 서비스 이용자의 요청으로 바우처 서비스를 추가 구매한 경우가 있다면, 추가구매 이용자 수의 규모 (인원 수)를 기입합니다. 추가구매 요청이 없었으면 "0"으로 표시합니다.

라. 연간추가구매 매출액

"다"문항과 마찬가지로 2012년 1년간 서비스 이용자의 요청으로 바우처 서비스를 추가 구매한 경우가 있다면, 추가구매를 통한 월평균 매출액이 얼마인지 기입합니다. 추가구매 요청이 없었으면 "0"으로 표시합니다.

마. 일반구매자

일반구매자란 정부지원 사회서비스 전자바우처와 상관없이 전액 자부담으로 해당 서비스를 이용하고 있는 경우입니다. 지원대상자 선정기준에서 제외 되었거나 지원기간이 초과하였으나, 해당 사회서비스의 지속적 이용 의사가 있는 경우 서비스 비용 전액을 자기 부담으로 이용하는 경우도 해당합니다.

7) 지역사회서비스 투자사업*

지역사회서비스 투자사업에서 복수의 사업을 수행하는 경우, 각 단위사업별로 세부 사업명을 기입한 후, 총이용자수, 총매출액, 추가구매 인원과 추가구매 매출액을 확인하고, 일반구매자 수를 기입합니다.

③ 연간 총지출

※ 귀 사업체(시설·기관)의 재무 실태를 파악하기 위한 질문입니다. 조사표 하단을 참고하여 정확하게 말씀해 주십시오.
 - 2012년 1년간의 영업활동(서비스 제공 등)을 위해 지출한 총비용(사업체의 비용 제외)을 기입합니다.
 - 총지출액은 통계청 시행 『경제총조사』의 “영업비용”과 동일한 의미입니다.

*백만원 단위로 기입합니다

1) 인건비= ① + ②	□□□,□□□ 백만원
① 급여	□□□,□□□ 백만원
② 급여 외 인건비	□□□,□□□ 백만원
2) 운영비	□□□,□□□ 백만원
3) 시설비	□□□,□□□ 백만원
4) 사업비= ① + ②	□□□,□□□ 백만원
① 사업비	□□□,□□□ 백만원
② 생활시설 운영비, 교육비	□□□,□□□ 백만원
5) 재료비 및 소모품비	□□□,□□□ 백만원
6) 기타 경비	□□□,□□□ 백만원
연간 총지출 =1)+2)+3)+4)+5)+6)	□□□,□□□ 백만원

☞ 지출 관련 운항 설명

1) 인건비:

① 급여: 임원급여, 급여, 임금, 상여금, 제수당 포함

② 급여 외 인건비: 퇴직금, 4대보험 사용자 부담분, 퇴직급여 총당금 전입액, 복리후생비 등 인건비 성격의 모든 비용으로, 무급종사자에게 지급하는 수당, 수수료도 포함

2) 운영비: 업무추진비, 회의비, 여비, 수송비, 공공요금, 제세공과금, 차량유지비, 연료비 등

3) 시설비: 임차료, 건물관리비, 신증축비, 자산 취득비, 시설장비 유지비 등

4) 사업비: 사업을 위한 지출

① 사업비: 이용시설 서비스·프로그램 운영, 생활시설 각종 재활프로그램 사업비 등

② 생활시설 운영비·교육비: 생활시설의 생계비 등, 교육비 등

5) 재료비 및 소모품비: 영업활동과 관련하여 구입한 원가성격의 재료 및 소모품 구입비

6) 기타 경비: 영업 비용에서 1)인건비~5)재료비 및 소모품비를 제외한 전출금, 부채상환금, 잡지출, 예비비, 운영총당 적립금, 환경개선준비금 등 모든 영업비용

4 자산, 부채 및 자본실태

- ※ 귀 사업체(시설·기관)의 재무 실태를 파악하기 위한 질문입니다. 조사표 하단을 참고하여 정확하게 말씀해 주십시오.
- 2012년 12월 31일 기준의 자산, 부채, 기본금 현황을 항목별로 기입합니다.
 - 조사표 2쪽에서 응답한 조직형태가 ②회사법인이거나 ④회사 이외의 법인에 한하여 대차대조표상의 자산, 부채, 자본의 해당항목을 기입합니다.

*십만원 단위로 기입합니다

구분	십억	억	천만	백만	십만원
1) 자산총계=①+②+③+④	십억	억	천만	백만	십만원
① 유동자산(현금, 매출채권, 기타 당좌자산 등)	십억	억	천만	백만	십만원
② 투자자산(장기금융상품, 보증금 등)	십억	억	천만	백만	십만원
③ 유형 고정자산(토지, 건물, 기계 등)	십억	억	천만	백만	십만원
④ 무형 고정자산	십억	억	천만	백만	십만원
2) 부채 총계=①+②	십억	억	천만	백만	십만원
① 유동부채(단기차입금, 매입채무, 미지급비용 등)	십억	억	천만	백만	십만원
② 고정부채(장기차입금, 임대보증금 등)	십억	억	천만	백만	십만원
3) 기본금 총계(자본금, 고유목적사업 준비금 등)	십억	억	천만	백만	십만원

☞ 자산, 부채, 자본실태 관련 문항 설명**1) 자산총계**

- ① 유동자산: 현금 및 1년 이내에 현금화할 수 있는 예금·받을 어음·외상매출금·미수금·유가증권 등의 당좌자산(當座資産)과 상품·제품·반제품·원재료·재공품(在工品)·저장품 등의 재고자산이 포함됨
- ② 투자자산: 사업운영보다는 투자를 목적으로 보유하는 자산으로 장기금융상품, 보증금 등
- ③ 유형고정자산: 토지와 1년 이상의 내구성을 가진 건물 및 구축물, 기계장치, 공구·기구·비품, 건설 중인 자산 등을 포함. 단, 해당 사업체 영업활동과 관련 있는 자산만을 기입
- ④ 무형고정자산: 영업 및 생산에 이용할 목적으로 보유하고 있는 물리적 형태가 없는 자산(특허권, 신용신인권, 의장권 등)

2) 부채총계

- ① 유동부채: 지불기한이 1년 미만인 부채로 외상매입금·지급어음·기타 영업거래에서 생긴 금전채무와 일반적으로 기한 1년 이내의 단기차입금·미지급금·미지급비용·선수금·예수금·충당금 등이 포함
- ② 고정부채: 지불기한이 1년을 넘는 부채로 사채(社債)·장기차입금·임대보증금 등

3) 기본금 총계:

최초의 납입자본금이 아닌 2012. 12. 31. 현재 납입 완료한 자본금(출자금)과 자본잉여금 총액을 기입

특이사항

※ 귀 사업체(시설·기관)의 특이사항이 있다면 기재해 주십시오.
(회계연도 기간, 사업 착수 시점, 기타 사업비용이 과대한 사유, 운영 시 애로사항 등)

조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.
귀중한 정보, 소중하게 활용하겠습니다.

★부록-별첨자료

사회서비스 단위사업 분류표 ①

구분	사 회 서 비 스		중앙정부 사회서비스
1. 상담	101. 전문 상담서비스(개별상담, 집단상담)	105. 위기가정 문제 관련 지원·상담 서비스	161. 정신보건상담센터
일상생활 및 정서지원서비스	102. 사례관리 서비스	106. 폭력학대관련 상담 서비스(아동학대방	162. 일로콜 또는 악플중독, 괴롭힘상담센터
	103. 돌봄가족원(부양자) 지원 서비스	임, 노인학대, 성폭력, 가정폭력 등)	163. Web프로젝트 이용(학교부적응 및 위기에 처한 학생 상담)
	104. 가족 상담 서비스(부모상담, 부부상담 등)	991. 기타(중앙제시할별 기입)	164. 청소년 괴롭힘상담 서비스
			165. 아동청소년 심리지원 서비스
2. 재활	201. 장애인단련장 서비스	205. 음악놀이미술 등 특수 심리치료	251. 발달재활서비스
재활지원서비스	202. 신체적 재활 서비스	206. 언어치료	252. 지역사회중심 재활사업
	(물리치료, 작업치료 등)	207. 알코올중독치료, 치료 및 재활	253. 시청각장애 부모를 둔 자녀를 위한 언어발달 지원 서비스
	203. 직업재활 서비스	208. 수화 서비스	
	204. 사회심리재활 서비스	992. 기타(중앙제시할별 기입)	
3. 돌봄	301. 주간보호·야간보호·주야간보호·단기보호	307. 일상생활지원 서비스(가사서비스, 육육,	351. 노인돌봄 종합서비스(바우처)
성인 돌봄 및 일상생활 지원서비스	302. 간호 및 간병서비스(일반)	아미용, 심부름, 차량지원, 이동지원)	352. 노인돌봄 기본서비스
	303. 방편후유	308. 식사제공 서비스(급식서비스, 경로식당,	353. 장애인 활동지원 서비스(바우처)
	304. 복지용품 공급/보장구 지급	발판한대)	354. 산모신생아도우미 서비스(바우처)
	305. 산후조리서비스(일반)	993. 기타(중앙제시할별 기입)	355. 가사간병 발탁서비스(바우처)
	306. 활동보조 서비스(일반)		356. 장기요양보험: 재가급여/시설급여/기타 재가급여
			357. 특기노인 응급안전 돌봄이
4. 돌봄	401. 재가 아이돌봄 서비스(0~5세,	405. 장애아동 돌봄	451. 방과후 어린이집 이용(보육료 지원, 만12세 이하 취약아동)
아동 보육 및 보호서비스	도우미를 가정으로 파견하는 형태)	406. 청소년 공부방 및 방과후 프로그램	452. 어린이집 이용(보육료 지원, 만0~2세, 누리과정, 장애아 투상/시
	402. 시설 아이돌봄 서비스(0~5세,	(시설기원의 청소년 문화놀이오락	간영양정 보육료 지원)
	돌봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태)	프로그램)	453. 아이돌봄 서비스
	403. 재가 아동돌봄 서비스(6~12세,	407. 아동청소년 보호 및 자립 지원 서비스	454. 장애아아동 양육 지원
	도우미를 가정으로 파견하는 형태)	408. 학교폭력중, 위기청소년 지원	455. 초등 돌봄고교
	404. 방과후 아동돌봄 서비스(6~12세,	994. 기타(중앙제시할별 기입)	456. 방과후학교 자유수강권
	돌봄시설에 직접 아동이 방문하는 형태)		457. 아동일일 안전 서비스

(주)포커스컴퍼니

16

:: 2013년도 사회서비스 수요공급 실태조사 - 사업제대상

★부록-별첨자료

사회서비스 단위사업 분류표 ②

구분	사 회 서 비 스		중앙정부 사회서비스
5. 보건의료 및 건강관리	601. 건강관리서비스	995. 기타(중앙제시할별 기입)	551. 산전후 건강관리사업(고분임카드)
6. 교육 및 경보제공	602. 혼동지향서비스		552. 보건소 건강증진 방문 보건 서비스 / 지역사회 통합 건강증진 사업
	※ 의료서비스는 본 실태조사의 사회서비스 표달 범위에서 제외하고 논의함.		553. 일산부 및 양유아영양관리 서비스
	603. 성인 평생교육 및 사회교육		554. 보건소 금연클리닉
	604. 부모교육		555. 마더세이프 전문상담센터: 인공임신중절예방
6. 교육 및 경보제공 및 역량개발	601. 아동 학습지원 서비스	605. 교육관련 상담, 평가 및 정보제공	651. 아동인지능력 향상서비스(바우처)
7. 고용	602. 장애아동 (특수)교육	606. 노후설계지원 서비스	652. 유치원이용(유아학비지원 - 만3~4세, 누리과정 교육비, 다문화 교육비지원)
	603. 성인 평생교육 및 사회교육	607. 새우관련 서비스	653. 국립특수학교 및 특수학교 지원
	604. 부모교육	608. 법률지원 서비스	654. 여성장애인 교육 지원 서비스
		609. 진학 및 진로상담	655. 가정폭력상담회 피해자 무료 법률 지원 서비스
7. 고용	701. 구직지원 서비스	705. 직업기능 교육 및 훈련	656. 중장기복무 재단군인 법률 구조 지원 서비스
직업훈련, 취업지원 등 고용지원서비스	702. 간병관련 인가리 지원	706. 근로의욕고취 및 근로관련 심리	751. 정부일자리사업(노인일자리/공공근로/자활근로)
	703. 가사지원 관련 인가리 지원	상당 사회적 지원	752. 대한노인회에서 운영하는 취업지원센터 이용
	704. 자정자 창업지원	997. 기타(중앙제시할별 기입)	753. 장애인행정도우미지원 및 장애인복지지원 지원
			754. 시장경제인인사 파견사업
			755. 중증장애인 직업재활지원
			756. 여성새로일하기센터: 경력단절여성 취업지원
			757. 적대군인 직업교육훈련 바우처
			758. 홀소자를 위한 직업훈련 서비스

(주)포커스컴퍼니

17

:: 2013년도 사회서비스 수요공급 실태조사 - 사업제대상

★부록-별첨자료

사회서비스 단위사업 분류표 ③

구분	사 회 서 비 스	중앙정부 사회서비스
8. 주거 주거보호 및 지원서비스	801. 대규모 생활시설 거주를 통한 일상 생활 지원 802. 20명 이내 소규모 그룹홈 등 공동 생활가정의 생활시설 거주를 통한 일상생활 지원 803. 임시보호(임시보호시설, 일터 등) 804. 주거비 지원 999. 기타(☞상세사업별 기입)	851. 장애인생활시설 실비 입소 이용료 지원 852. 오폭호 아동을 위한 그룹홈 거주 853. 폭력피해여성을 위한 주거지원 서비스 854. 주택 바우처
9. 문화 문화 및 여가서비스	901. 문화/예술 서비스 902. 체육/스포츠 서비스 903. 여행/관광 서비스 999. 기타(☞상세사업별 기입)	951. 어르신 문화프로그램운영: 지방문화원(문화체육관광부) 952. 여행 바우처(문화체육관광부) 953. 문화 바우처(문화체육관광부) 954. 스포츠 바우처(문화체육관광부)
10. 지역사회서비스 지역사회서비스 투자사업 통합사회서비스 사업이용 및 지역사회자원개발	1001. 자원봉사자 양성 및 관리 1002. 사회복귀반 9910. 기타(☞상세사업별 기입)	1051. 지역사회서비스 투자사업(바우처)(☞상세사업별 기입) 1052. 드림스타트(지역사회 중심 아동통합서비스지원) 1053. 지역아동센터 이용(아동 방과후 돌봄 외 기타 프로그램) 1054. 건강가정지원센터 1055. 방과후 아카데미 이용(청소년 수련시설, 청소년 문화의 집 등) 1056. 다문화가족 지원센터 1057. 여성장애인 어울림센터(상담, 법률지원, 의료서비스 연계 등) 1058. 노인보호 전문기관(학대노인 대상 법률지원, 보호, 상담 등) 1059. 노인여가복지시설(노인정, 경로당 등)
11. 환경	1101. 청소 및 환경정비 서비스 1102. 방역서비스 1103. 환경 가꾸기(습가꾸기, 퇴출 운영 등) 1104. 영남방 지원서비스(부더워일터) 9911. 기타(☞상세사업별 기입)	1151. 사회복지시설 재생에너지 보급 사업 1152. 저소득층 에너지 효율 개선사업 1153. 주택 국내 급수관 개량지원

(주)포커스컴퍼니