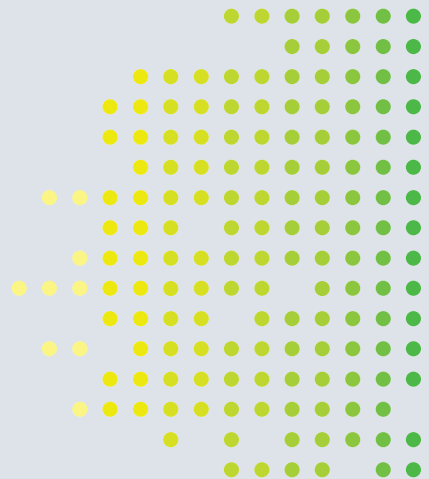


대전복지재단 사회서비스연구 2014-1

ISBN 978-89-98568-16-0

대전지역사회서비스 실태조사 보고서

: 노인사회참여지원사업을 중심으로



Contents

차 례

I. 연구 개요	13
1. 연구 배경 및 목적	15
2. 연구 내용 및 방법	18
II. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 현황	21
1. 지역사회서비스투자사업 현황 개요	23
2. 지역사회서비스투자사업 운영 실태	23
• 이용자 현황	23
• 제공기관 현황	26
• 제공인력 현황	29
• 일자리 창출 현황	30
III. 대전광역시 노인분야사업 운영실태	35
1. 조사개요	37
2. 노인사회참여지원 주요 3개 사업_기관운영 실태분석	41
• 응답기관 일반 특성	41
• 서비스 운영 현황	48
3. 노인사회참여지원 주요 3개 사업_제공인력 실태분석	73
• 자격 및 실무경력 관련 사항	73
• 근무환경 및 고용 관련 사항	75
• 직무 만족 및 조직특성	80
• 서비스 질 관련 사항	82
• 제공인력 교육 관련 사항	84
• 제공인력 기본 사항	89

Contents

4. 노인사회참여지원 주요 3개 사업_이용자 실태분석	91
• 응답자 일반 현황 분석	91
• 서비스 이용 현황 분석	94
• 서비스 만족도	100
• 서비스 욕구조사	106
 IV. 실태분석 종합결과	111
1. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 실태분석 결과	113
2. 노인사회참여지원 주요 3개 사업 결과 분석	115
• 응답 기관 실태 분석 결과	115
• 제공인력 실태 분석 결과	116
• 이용자 실태 분석 결과	118
 V. 시사점 및 제언	121
1. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 현황 측면	123
2. 노인사회참여지원 주요 3개 사업 측면	125
3. 이용자 만족도 분석 측면	127
4. 정책적 제언	130
 참고 문헌	133

Contents

표차례

<표 1- 1> 2014년 대전광역시 지역사회서비스투자사업 예산 분배 현황	20
<표 2- 1> 2014년 대전광역시 지역사회서비스투자사업 사업군별 현황	23
<표 2- 2> 지역별 분포	24
<표 2- 3> 성별 분포	24
<표 2- 4> 이용자 연령별 분포	25
<표 2- 5> 분야별 이용자 수	25
<표 2- 6> 이용 기준 1등급 비율	26
<표 2- 7> 분야별 기관 등록현황	27
<표 2- 8> 5개 구별 기관 등록현황	27
<표 2- 9> 제공기관 시설 규모	28
<표 2-10> 제공인력 연령대	29
<표 2-11> 제공인력 성비율	29
<표 2-12> 분야별 제공인력 현황	30
<표 2-13> 고용형태 및 주요업무	31
<표 2-14> 4대보험 가입 현황	31
<표 2-15> 제공인력의 월근무시간	32
<표 2-16> 제공인력의 월급여 수준	32
<표 2-17> 분야별 월평균 급여 비교	33
<표 3- 1> 실태조사 내용	38
<표 3- 2> 2014년도 대전광역시 노인사회참여지원사업(10월말 기준)	40
<표 3- 3> 지역별 기관 분포	41
<표 3- 4> 기관 설립 및 사업 시작연도	42
<표 3- 5> 기관 유형 및 소유 형태	42
<표 3- 6> 시설 면적 및 운송 장비	43
<표 3- 7> 바우처 사업 수	44
<표 3- 8> 노인분야 주요 3개 사업 기관당 등록 현황	45

Contents

<표 3- 9> 바우처 제공인력 총인원	45
<표 3-10> 제공기관 이용자 현황	46
<표 3-11> 바우처 이용자의 수급 비율	47
<표 3-12> 대전광역시 노인인구 대비 지역사회서비스 이용 현황	49
<표 3-13> 사업별 이용자 분포	49
<표 3-14> 성별 이용자 분포	50
<표 3-15> 연령별 이용자 분포	51
<표 3-16> 지역별 이용자 분포	53
<표 3-17> 서비스 제공방법	54
<표 3-18> 사업 시작동기	55
<표 3-19> 대상자 모집 방법	56
<표 3-20> 서비스 중단 사유	57
<표 3-21> 서비스 성과 측정도구	58
<표 3-22> 서비스 수요가 가장 높을 것 같은 분야	59
<표 3-23> 향후 관심대상 및 홍보계획	60
<표 3-24> 제공기관 운영상의 문제점	60
<표 3-25> 수익창출 관련 어려움	61
<표 3-26> 사업 개선 및 활성화 방안	62
<표 3-27> 사업 정보 수집	63
<표 3-28> 제공인력 성 비율 및 연령대	64
<표 3-29> 1인당 평균 담당 사업 수	65
<표 3-30> 제공인력 고용형태	66
<표 3-31> 제공인력 학력	67
<표 3-32> 자격증 보유현황	68
<표 3-33> 1인당 평균급여	69
<표 3-34> 제공인력 채용 시 가장 어려운 점	70

Contents

<표 3-35> 제공인력 자격기준의 적절성	71
<표 3-36> 급여 이외의 별도 지원	72
<표 3-37> 지역사회서비스투자사업 시작 동기	73
<표 3-38> 제공인력 자격증 소지 현황	74
<표 3-39> 근무환경 만족도	75
<표 3-40> 제공인력 고용형태	76
<표 3-41> 무경험자의 입사 전 하던 일	77
<표 3-42> 제공인력 급여 수준	78
<표 3-43> 유사직종과 비교 시 현재 임금의 수준	79
<표 3-44> 급여 외 지원 여부	79
<표 3-45> 지원 세부 내용	80
<표 3-46> 제공인력의 직무 만족도	80
<표 3-47> 제공기관의 조직 특성에 관한 만족도	81
<표 3-48> 근무 시 가장 큰 애로 사항	82
<표 3-49> 서비스 질에 대한 의견	83
<표 3-50> 서비스 이용 후 삶의 질적 측면에서의 개선 정도	83
<표 3-51> 최근 1년간 자체 교육프로그램 참여 여부	84
<표 3-52> 자체 교육 이수 시간	84
<표 3-53> 자체 교육 만족도	85
<표 3-54> 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험	85
<표 3-55> 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 시간	86
<표 3-56> 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하시게 된 목적	86
<표 3-57> 외부 전문교육 이수 기관	87
<표 3-58> 외부 교육 참여 시 비용 부담 방법	87
<표 3-59> 외부 교육 참여 경험이 없는 이유	88
<표 3-60> 향후 희망하는 교육	88

Contents

<표 3-61> 제공인력 기본 사항	90
<표 3-62> 응답자 일반 현황	91
<표 3-63> 배우자 유무 및 가족 수	92
<표 3-64> 응답자의 월평균 소득	93
<표 3-65> 지역사회서비스투자사업의 인지도	94
<표 3-66> 기타 서비스 이용 여부	95
<표 3-67> 지역사회서비스 이용 시작 연도	96
<표 3-68> 서비스 이용 경로	97
<표 3-69> 현재 이용기관을 선택한 이유	98
<표 3-70> 서비스 신청 이유	99
<표 3-71> 이동 수단	100
<표 3-72> 타 서비스와의 비교 만족도	101
<표 3-73> 서비스 이용 만족도	102
<표 3-74> 불편사항 제시 경로	103
<표 3-75> 서비스 이용중단 경험	104
<표 3-76> 서비스 개선 사항	105
<표 3-77> 서비스 이용 후 변화	106
<표 3-78> 가장 흥미있었던 활동	107
<표 3-79> 이용하고 싶은 서비스	108
<표 3-80> 종료 후 서비스 지속 이용의사	109

Contents

그림차례

[그림 2- 1] 지역별 분포	24
[그림 2- 2] 성별 분포	24
[그림 2- 3] 이용자 연령별 분포	25
[그림 2- 4] 분야별 이용자 수	25
[그림 2- 5] 이용 기준 1등급 비율	26
[그림 2- 6] 분야별 기관 등록 현황	27
[그림 2- 7] 5개 구별 기관 등록현황	27
[그림 2- 8] 제공기관 시설 규모	28
[그림 2- 9] 제공인력 연령대	29
[그림 2-10] 제공인력 성비율	29
[그림 2-11] 분야별 제공인력 수	30
[그림 2-12] 고용형태 및 주요업무	31
[그림 2-13] 제공인력 4대보험 가입 현황	31
[그림 2-14] 제공인력의 월근무시간	32
[그림 2-15] 제공인력의 월급여 수준	32
[그림 2-16] 분야별 월평균 급여 비교	33
[그림 3- 1] 지역별 기관분포	41
[그림 3- 2] 기관 설립 및 사업 시작연도	42
[그림 3- 3] 기관 유형 및 소유 형태	42
[그림 3- 4] 시설 면적 및 운송 장비	43
[그림 3- 5] 바우처 사업 수	44
[그림 3- 6] 바우처 제공인력 총인원	46
[그림 3- 7] 제공기관 이용자 현황	47
[그림 3- 8] 바우처 이용자의 수급 비율	48
[그림 3- 9] 사업별 이용자 분포	50
[그림 3-10] 성별 이용자 분포	51
[그림 3-11] 연령별 이용자 분포	52
[그림 3-12] 지역별 이용자 분포	53
[그림 3-13] 서비스 제공방법	54

Contents

[그림 3-14] 사업 시작동기	55
[그림 3-15] 대상자 모집 방법	56
[그림 3-16] 서비스 중단 사유	57
[그림 3-17] 서비스 수요가 가장 높을 것 같은 분야	59
[그림 3-18] 수익창출 관련 어려움	61
[그림 3-19] 사업 개선 및 활성화 방안	62
[그림 3-20] 사업 정보 획득	63
[그림 3-21] 제공인력 성 비율 및 연령대	64
[그림 3-22] 1인당 평균 담당 사업 수	65
[그림 3-23] 제공인력 고용형태	66
[그림 3-24] 제공인력 학력	67
[그림 3-25] 자격증 보유현황	68
[그림 3-26] 1인당 평균급여	69
[그림 3-27] 제공인력 채용 시 가장 어려운 점	70
[그림 3-28] 제공인력 자격기준의 적절성	71
[그림 3-29] 급여 이외의 별도 기준	72
[그림 3-30] 지역사회서비스투자사업 시작 동기	73
[그림 3-31] 제공인력 자격증 소지 현황 및 평균 경력	75
[그림 3-32] 제공인력 고용형태	76
[그림 3-33] 유사사업 담당 경험	76
[그림 3-34] 무경험자의 입사 전 하던 일	77
[그림 3-35] 현재 받고 있는 월급	78
[그림 3-36] 유사직종과 비교 시 현재 임금의 수준	79
[그림 3-37] 급여외 지원 여부	79
[그림 3-38] 지원 세부 내용	80
[그림 3-39] 근무 시 가장 큰 애로 사항	82
[그림 3-40] 서비스 이용 후 삶의 질적 측면에서의 개선 정도	83
[그림 3-41] 최근 1년간 자체 교육프로그램 참여 여부	84
[그림 3-42] 자체 교육 이수 시간	84

Contents

[그림 3-43] 자체 교육 만족도	85
[그림 3-44] 최근 1년간 전문교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험	85
[그림 3-45] 최근 1년간 전문교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 시간	86
[그림 3-46] 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하시게 된 목적	86
[그림 3-47] 외부 전문교육 이수 기관	87
[그림 3-48] 외부 교육 참여 시 비용 부담 방법	87
[그림 3-49] 외부 교육 참여 경험이 없는 이유	88
[그림 3-50] 향후 희망하는 교육	88
[그림 3-51] 응답자 일반 현황	92
[그림 3-52] 배우자 유무 및 가족 수	93
[그림 3-53] 응답자의 월평균 소득	94
[그림 3-54] 지역사회서비스투자사업의 인지도	95
[그림 3-55] 기타 노인 분야 서비스 이용 현황	96
[그림 3-56] 지역사회서비스 이용 시작 연도	97
[그림 3-57] 서비스 이용 경로	98
[그림 3-58] 현재 이용기관을 선택한 이유	99
[그림 3-59] 서비스 신청 이유	100
[그림 3-60] 이동 수단	100
[그림 3-61] 불편사항 제시 경로	103
[그림 3-62] 서비스 이용중단 경험	104
[그림 3-63] 서비스 개선 사항	105
[그림 3-64] 가장 흥미있었던 활동	107
[그림 3-65] 이용하고 싶은 서비스	108



Aa



I .연구개요

1. 연구 배경 및 목적
2. 연구 내용 및 방법

연구개요

1. 연구 배경 및 목적

1) 연구의 배경

- 우리 사회는 그동안 국민의 복지 욕구와 기대를 충족시키기 위하여 복지 예산을 획기적으로 증대하고 새롭게 부상되고 있는 사회적 위험 요소들을 적극적인 개념의 보편적 서비스를 개발하고자 하는 노력을 해오고 있다.
- 저출산 고령화라는 초고속의 사회적인 환경 변화 속에서 나타난 핵가족화와 가족해체, 지역공동체 기능의 단절 등을 통해 그 간 가족 및 지역사회가 담당해오던 돌봄과 양육의 기능이 와해되기 시작했다. 기존의 사회복지서비스가 최저생계비를 기준으로 저소득층에 초점이 맞춰져 있었다면 이러한 문제들이 결국 일부 취약계층 뿐 아니라 사회구성원 모두에게 영향을 미치는 보편적인 사회문제임을 깊이 인식하게 되었다(김은정·정은아, 2011).
- 이에 국가의 적극적 개입이 강조되면서 지역사회서비스는 전국가구평균 소득을 기준으로 중산층까지 대상을 넓혀 보편적 서비스 제공 및 일자리 창출에 목표를 두고 시행해오고 있다.
- 지역사회서비스투자사업(CSI : Community Social Service Investment)은 지역특성과 주민욕구를 반영하여 지역실정에 맞는 사회서비스를 주도적으로 개발, 제공토록 지원하는 사회서비스 사업이다(보건복지부, 2014). 지난 2013년부터 포괄지급방식으로 전환된 지역사회서비스투자사업은 보건복지부가 지자체의 자율성과 재량권을 강조하며 지역의 여건 및 수요 등을 고려한 사회서비스의 개발을 적극 장려하고 있으며 양질의 일자리 창출을 목적으로 한다.

- 지역사회서비스투자사업은 보건복지부의 9대 바우처¹⁾ 중의 하나로 2007년 국비 771억원의 국고보조사업으로 시작하여, 2011년 1,937.32억원, 2013년 2,016.3억원, 2014년 2,095억원으로 확대되는 등 지난 7년 동안 매우 급속한 양적 성장이 있었다. 제공기관 수도 2009년 3,000개에서 2013년 7,683개로 증가하였다. 한편 2013년 제공인력은 10만 명을 넘어섰고 이용자 수는 70만 명을 넘었다(보건복지부 홈페이지, 2014).
- 예산의 확대와 참여 제공기관의 증가로 보건복지부는 2011년에 지역사회서비스의 전문성과 품질을 효과적으로 관리하기 위한 일환으로 ‘지역사회서비스지원단²⁾’을 대전을 비롯한 5개 지역(서울, 경기, 부산, 대전, 광주)에 구축하고, 2013년 울산을 마지막으로 전국 16개 시·도에 지원단을 구축하여 지역 특성에 맞는 체계적인 지원을 모색하고 있다.

□ 그러나 지난 7여년 동안 지역사회서비스투자사업의 전체적인 규모의 증가에 비하여 2012년 8월 등록제 시행 이후 전국적으로 유사하게 대두되고 있는 문제점인 제공기관의 난립에 따른 운영상의 문제 및 그에 따른 서비스의 품질문제, 이 사업으로 인하여 창출된 일자리의 질에 대한 부분 등이 여전히 개선해야 할 사항으로 부정적 평가를 받고 있는 것이 엄연한 현실이다.

- 사회서비스의 공급과정에서 나타난 전문 제공인력을 통한 서비스의 품질, 이용자의 만족도 및 신규 사업 개발, 제공기관 운영의 한계와 문제점에 대한 근본적인 개선 없이는 수요·공급의 안정성이 담보된 사회서비스 산업화란 요원할 수밖에 없다.

□ 이러한 맥락에서 본 연구는 이용자의 수요가 가장 많은 노인사회통합지원

1) 보건복지부는 사회서비스전자바우처제도를 통하여 노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원사업, 가사간병방문관리사지원사업, 산모신생아건강관리사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업, 발달장애인부모상담서비스, 임신출산진료비지원사업, 지역사회서비스투자사업 등 9개의 사회서비스를 시행하고 있다(보건복지부, 2014).

2) 2012년 인천, 대구, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남지원단 설치, 2013년 경남, 경북, 제주, 울산지원단 설치. 전국 17개시·도 중 현재 세종특별자치시만 지역사회서비스지원단이 설치되지 않음.

사업을 중점적으로 조명함으로써 향후 대전광역시의 지역사회서비스투자사업 활성화 방안을 모색하고자 하였다.

- 현재 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 제공기관은 2014년 10월 기준으로 439개, 이용자 9,446명, 투입예산 159억원 규모로 2007년 정부주도적인 사회서비스 공급이 시작되면서 예산, 서비스 제공기관, 이용자 수 모두 지속적인 증가추세이다. 그러나 서비스 제공기관 운영의 문제점과 이용자의 사후관리 문제, 지방정부의 관리감독의 문제점 등이 제대로 검토되지 못하고 있다.
- 이에 본 보고서는 제공기관과 제공인력 및 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 현황 및 문제점, 향후 개선방안 등에 대해 심층적으로 진단하고, 현재 진행 중인 지역사회서비스투자사업의 정책효과성 제고를 위해 사업실태를 분석하고자 한다.

2) 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 일반적 현황과 노인대상의 사업을 분석하여 노인 대상 복지서비스의 현주소를 인식하고 올바른 방향과 적합한 내용의 서비스를 개발하고 활성화하려는데 있다.
- 이를 위하여 첫째, 지역사회서비스투자사업 제공기관의 실태분석을 통해 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 제공여건 개선을 위한 기초 자료를 파악한다.
- 둘째, 지역사회서비스투자사업의 일자리 창출과 관련한 고용현황을 파악하여 안정적 일자리 창출을 위한 기초자료를 확보한다.
- 셋째, 대전광역시 지역사회서비스투자사업 이용자의 이용현황 및 사업에 대한 인식 정도, 이용자의 욕구를 파악하여 대전광역시 지역사회서비스 이용자 만족도 제고를 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 연구내용 및 방법

1) 연구의 내용

연구의 목적에 따른 주요 구체적인 연구 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 첫째, 문헌연구로써 지역사회서비스투자사업과 관련한 현황을 파악하고 문제점 및 쟁점을 살펴보았다.
- 둘째, 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 노인사회참여지원사업군³⁾의 주요 3개 사업인 ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스현황분석수요와 공급 실태를 파악하였다.
 - 제공기관 대상 설문 조사에서 시설 특성 및 서비스 운영현황, 제공인력 고용현황, 기타 사업추진 관련 품질만족도 및 개선점 등에 대해 파악하고자 하였음.
 - 이용자 설문조사에서 서비스 이용 현황, 서비스 인지도 관련, 서비스 만족도, 향후 서비스 수요 등에 대해 파악하고자 하였음.
- 셋째, 실태조사 분석결과를 바탕으로 지역사회서비스투자사업의 운영상의 어려움과 개선점을 파악하고 향후 추진 방향을 모색하고자 하였다.

2) 연구의 방법

- 본 조사의 연구 방법으로,

3) 복건복지부 사업군별 서비스 유형을 ‘아동역량개발, 아동돌봄 및 신체건강관리, 노인·장애인사회참여지원, 노인·장애인신체건강지원, 기타’등 5개로 분류하고 있다.

- 문헌연구를 통해 타 지역의 지역사회서비스의 흐름을 파악하고 실태조사 체계를 구상하였다. 실증적인 조사를 위해 설문지 개발 단계부터 자문위원회를 통한 연구 방향 및 설문내용, 결과분석에 대한 의견을 수렴하였다.
- 제공기관 및 제공인력, 이용자에 대한 설문조사를 우편 설문조사로 실시하였고, 이용자 설문은 여러 가지 한계가 있을 수 있음에도 불구하고 제공기관을 통해 설문을 실시하였다.
- 차세대전자바우처시스템(nevs.service.com)을 활용해 2014년 2월 ~ 10월까지 바우처시스템에 등록된 대전광역시 제공기관과 제공인력, 이용자의 공급현황에 대한 분석도 동시에 진행하였다.

□ 본 보고서는 다음과 같이 구성하였다.

연구내용	세부내용	연구방법
I. 서론	• 연구배경 및 목적 • 연구 내용 및 방법	• 문헌연구
II. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 일반현황	• 제공기관 및 제공인력 현황 • 이용자 이용현황	• 문헌연구 • 차세대전자바우처 시스템 분석
III. 노인사회통합지원사업 주요 3개 사업 현황분석	• 사업현황 분석 - 나이가랴가라프로젝트 - 노인문화통합지원서비스 - 자살고위험군(노인)정신건강 서비스 • 이용자 만족도 및 욕구분석	• 설문조사실시 - 기관 29개 - 인력 174명 - 이용자 560명 - 회수율 100%
IV. 종합결과	• 종합결과 요약 • 시사점 도출	• 종합분석
V. 시사점 및 제언	• 평가 및 향후 발전방안 제시	• 제언

<표 1-1> 2014년 대전광역시 지역사회서비스투자사업 예산 분배 현황(10월 기준)

구분	사업명	예산 (단위 : 천원)	제공기관 수
	총 계	15,676,351	439
1	아동청소년심리지원	1,526,129	66
2	나이야!가라(노인정신건강지원서비스) 26	1,229,920	26
3	아동인지향상서비스	1,106,130	34
4	오감특독상상놀이터	1,067,750	20
5	노인문화 통합지원 프로젝트 19	1,055,340	19
6	정신장애인토탈케어	875,220	10
7	아동정서발달 및치유 서비스	820,860	15
8	HappyFamily프로젝트	793,240	42
9	아동비전형성서비스(통합형)	761,681	27
10	어르신수중운동재활교실 9	656,660	9
11	인터넷과물입아동, 청소년치유서비스	618,710	19
12	건강안마서비스 12	490,720	12
13	아동건강관리서비스	444,080	3
14	자살고위험군(노인)건강증진서비스 15	419,380	15
15	아동동기부여(학교폭력예방프로그램)	415,960	16
16	청소년 직업체험프로그램	409,660	11
17	일곱빛깔뮤지션	369,230	27
18	취약계층 노인장애인 세탁서비스 4	317,040	4
19	취약계층 자존감향상 프로그램	311,000	9
20	아동비전형성서비스(학습모듈형)	284,020	7
21	청소년 어울림 한마당	268,040	6
22	아동비전형성서비스(체험통합형)	251,760	10
23	취약계층아동 희망 서포터즈	174,960	3
24	장애가정지원 서비스	158,010	4
25	아동비전형성서비스(비전형성기본)	128,030	5
26	헬스키움 프로젝트	123,300	2
27	장애아동 보조기기 렌탈서비스	113,941	3
28	과학플러스창의나누기	103,980	2
29	장애인,노인을위한돌봄여행 6	101,780	6
30	다문화가족행복코디지원서비스	92,780	3
31	아이맘행복케어	89,860	4
32	예비은퇴자 노후설계 2	37,260	2
33	암환자맞춤형영양관리서비스	31,900	1
34	학업중단청소년통합교육지원서비스	28,020	2



II. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 현황

1. 지역사회서비스투자사업 현황 개요
2. 지역사회서비스투자사업 운영 실태



대전광역시 지역사회서비스투자사업 현황

1. 지역사회서비스투자사업 현황 개요

- 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 수요·공급현황 파악은 차세대전자바우처시스템(nevs.service.com)의 『제공기관 현황 조회』, 『제공인력 현황 조회』, 『대상자 조회』를 통해 2014년 2월 ~ 10월까지 데이터를 조회한 결과이다.
- 대전광역시 지역사회서비스투자사업의 총 예산은 156억원이며, 사업 수는 34개, 제공기관 수는 439개, 제공인력 4,806명, 이용자 9,446명의 사업 현황을 나타내고 있다.

<표 2-1> 2014년 대전광역시 지역사회서비스투자사업 사업군별 현황

구분	예산	사업 수	기관	제공인력	이용자
아동역량개발	7,546,940	10	241	4,293	5,914
신체건강관리	444,080	1	3	10	317
노인장애인 사회참여지원	4,035,940	7	78	234	1,519
노인장애인 신체건강	1,261,321	3	31	33	736
기타	2,388,070	10	86	236	960
합계	15,676,351	34	439	4,806	9,446

2. 지역사회서비스투자사업 운영 실태

1) 이용자 현황

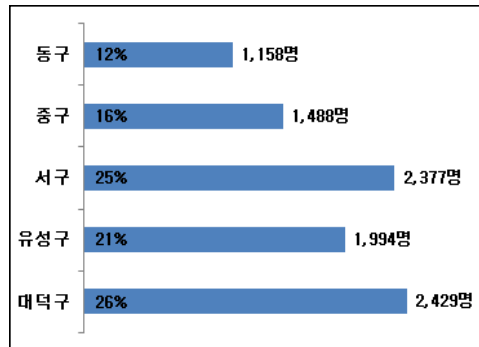
(1) 지역별 분포

- 2014년 10월말 현재까지 9,446명이 지역사회서비스투자사업을 이용하고 있는 것으로 나타남.
- 지역별 이용자 수를 구별로 살펴보았을 때, 대덕구가 26%(2,429명)로 가

장 많으며, 서구 25%(2,377명), 유성구 21%(1,994명), 중구 16%(1,488명), 동구 12%(1,158명) 순으로 나타남.

<표 2-2> 지역별 분포

구분	빈도(명)	비율(%)
동구	1,158	12
중구	1,488	16
서구	2,377	25
유성구	1,994	21
대덕구	2,429	26
합계	9,446	100



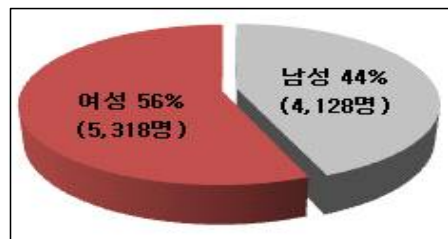
[그림 2-1] 지역별 분포

(2) 성별 분포

- 성비율은 여성이 56%(5,318명)로 남성보다 12%(1,190명) 더 많은 것으로 나타났으며, 남성은 44%(4,128명)로 나타남.

<표 2-3> 성별 분포

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	4,128	44
여성	5,318	56
합계	9,446	100



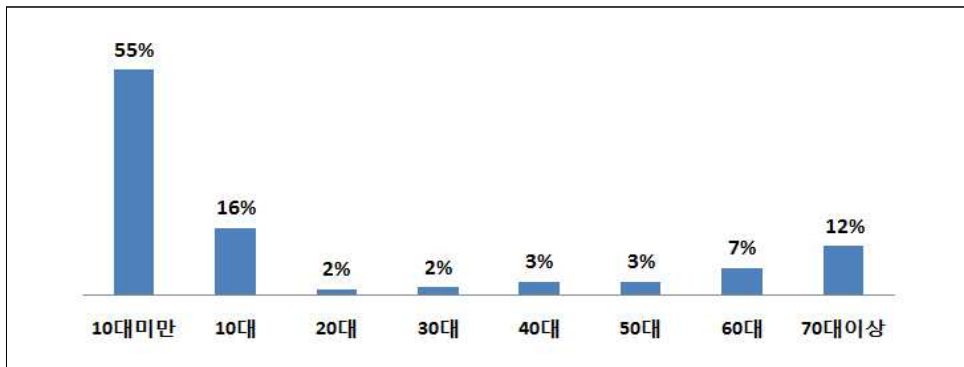
[그림 2-2] 성별 분포

(3) 이용자 연령별 분포

- 연령대별로 살펴본 결과, 55%(5,157명)가 10대 미만으로 가장 높게 나타남.
- 그 밖에 10대가 16%(1,547명), 60대 이상이 12%(1,762명)으로 나타남.

<표 2-4> 이용자 연령별 분포

구분	10대 미만	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	합계
빈도(명)	5,157	1,547	144	197	318	321	627	1,135	9,446
비율(%)	55	16	2	2	3	3	7	12	100



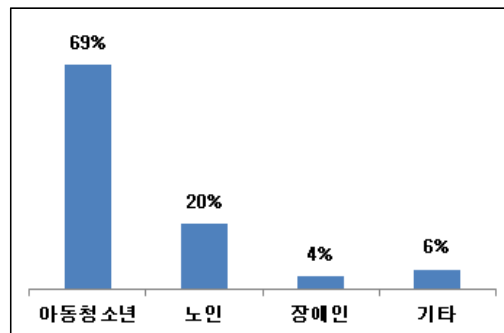
[그림 2-3] 이용자 연령별 분포

(4) 사업분야별 분포

- 분야별 이용자 수는 아동청소년 분야가 69%(6,564명)로 가장 많았고, 노인분야가 20%(3,916명)로 많았음.

<표 2-5> 분야별 이용자 수

구분	빈도(명)	비율(%)
아동청소년	6,564	69
노인	3,916	20
장애인	399	4
기타	567	6
합계	9,446	100



[그림 2-4] 분야별 이용자 수

(5) 이용 기준 1등급 비율

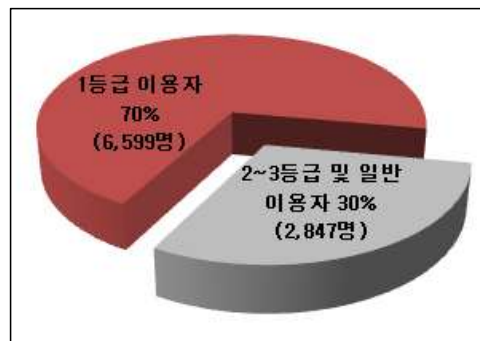
- 전체 이용자 9,446명 중 소득수준 1등급 이용자는 6,599명으로 전체의 70%를 차지하는 것으로 나타남.
- 소득수준 1등급 이용자는 서구가 1,620(24.5%)명으로 가장 많은 것으로 나타남.

※ 지역사회서비스투자사업 등급기준

- 1등급 : 수급자, 차상위 ~ 평균소득 50% 이하
- 2등급 : 평균소득 50% 초과 ~ 평균소득 100% 이하
- 3등급 : 평균소득 100% 초과 ~ 평균소득 120% 이하
- 4등급 : 평균소득 120% 초과

<표 2-6> 이용 기준 1등급 비율

구분	이용자 전체(명)	1등급 이용자(명)	비율
동구	1,158	926	80.0%
중구	1,488	1,282	86.2%
서구	2,377	1,620	68.2%
유성구	1,994	1,225	61.4%
대덕구	2,429	1,546	63.6%
합계	9,446	6,599	70%



[그림 2-5] 이용 기준 1등급 비율

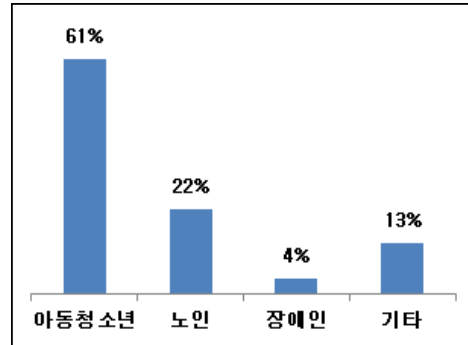
2) 제공기관 현황

(1) 분야별 기관 등록현황

- 2014년 10월 말 현재 차세대전자바우처시스템에 등록된 대전광역시 지역 사회서비스투자사업 제공기관 수는 439개로 조사됨.
- 아동청소년 분야 사업의 제공기관이 268개(61%)로 가장 많았고, 그 다음으로 노인분야 사업의 제공기관이 98개(22%)로 많았음.

<표 2-7> 분야별 기관 등록현황

구분	빈도(개)	비율(%)
아동청소년	268	61
노인	986	22
장애인	17	4
기타	56	13
합계	439	100



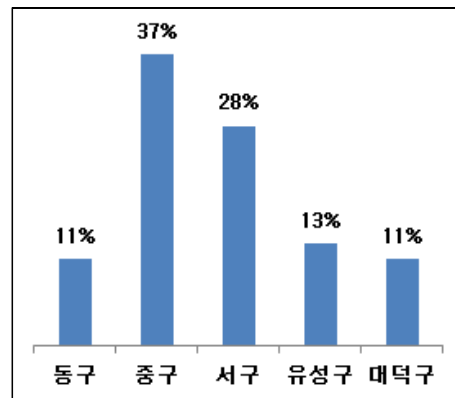
[그림 2-6] 분야별 기관 등록현황

(2) 5개 구별 기관 등록현황

- 5개 구별 제공기관 등록 수를 조사한 결과, 중구가 37%(162개) > 서구 28%(121개) > 유성구 13%(59개) > 동구 11%(49개) > 대덕구 11%(48개) 순으로 나타남.

<표 2-8> 5개 구별 기관 등록현황

구분	빈도(개)	비율(%)
동구	49	11
중구	162	37
서구	121	28
유성구	59	13
대덕구	48	11
합계	439	100



[그림 2-7] 5개 구별 기관 등록현황

(3) 제공기관 시설 규모

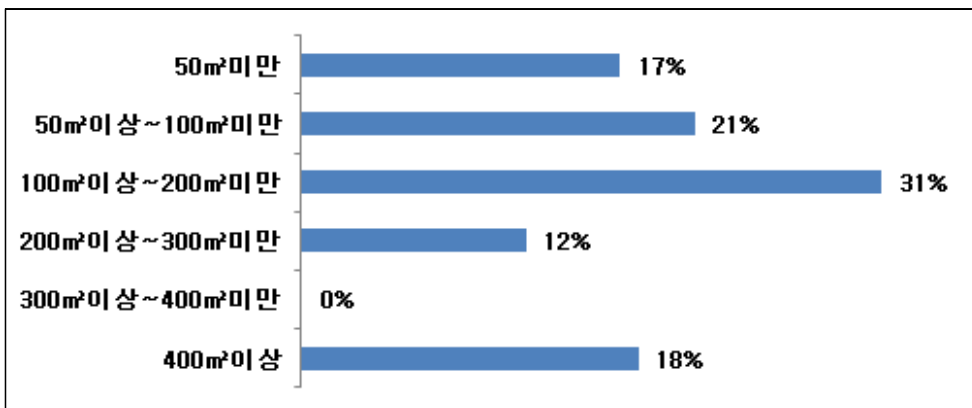
- 제공기관의 시설 규모는 100㎡ 이상~200㎡ 미만은 31%(137개)로 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났으며, 50㎡ 이상~100㎡ 미만은 21%(94개), 400㎡ 이상 18%(80개), 50㎡ 미만은 17%(75개), 200㎡ 이상~300㎡ 미만 12%(53개) 순으로 나타남.

<표 2-9> 제공기관 시설 규모

구분	50㎡ 미만	50㎡이상 ~100㎡미만	100㎡이상 ~200㎡미만	200㎡이상 ~300㎡미만	300㎡이상 ~400㎡미만	400㎡ 이상	합계
빈도(개)	75	94	137	53	0	80	439
비율(%)	17	21	31	12	0	18	100

※ 시설기준

- 사업수행에 필요한 사무실
- 전용면적 33㎡ 이상 시설 - 이용정원 10명 이상인 경우 1명당 3.3㎡ 추가확보



[그림 2-8] 제공기관 시설 규모

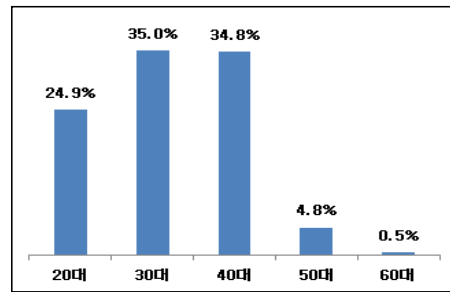
3) 제공인력 현황

(1) 제공인력 연령대

- 차세대전자바우처시스템에 등록된 제공인력은 2014년 10월 말 현재 총 4,806명으로 조사됨.
- 제공인력을 연령대별로 살펴본 결과, 30대가 35%(1,684명)로 가장 높게 나타났으며, 40대가 34.8%(1,671명) > 20대가 24.9%(1,197명) > 50대 4.8%(229명) > 60대 이상 0.5%(25명) 순으로 나타남.

<표 2-10> 제공인력 연령대

구분	빈도(명)	비율(%)
20대	1,197	24.9
30대	1,684	35
40대	1,671	34.8
50대	229	4.8
60대	25	0.5
합계	4,806	100



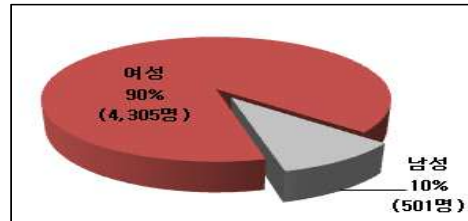
[그림 2-9] 제공인력 연령대

(2) 제공인력 성비율

- 등록된 제공인력의 성비율을 살펴본 결과, 여성이 89%(4,305명)로 나타나 여성 제공인력이 남성 11%(501명) 보다 많은 것으로 나타남.

<표 2-11> 제공인력 성비율

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	501	10
여성	4,305	90
합계	4,806	100



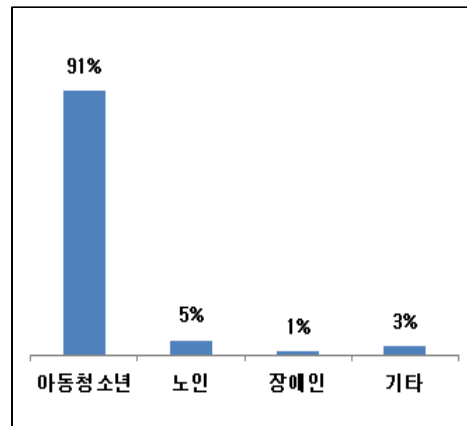
[그림 2-10] 제공인력 성비율

(3) 분야별 제공인력 현황

- 아동청소년 분야 제공인력이 91%(4,365명)로 가장 높게 나타났으며, 노인 분야 5%(225명), 기타 분야 3%(156명), 장애인 분야 1%(60명) 순으로 나타남.

<표 2-12> 분야별 제공인력 현황

구분	빈도(개)	비율(%)
아동청소년	4,365	91
노인	225	5
장애인	60	1
기타	156	3
합계	4,806	100



[그림 2-11] 분야별 제공인력 수

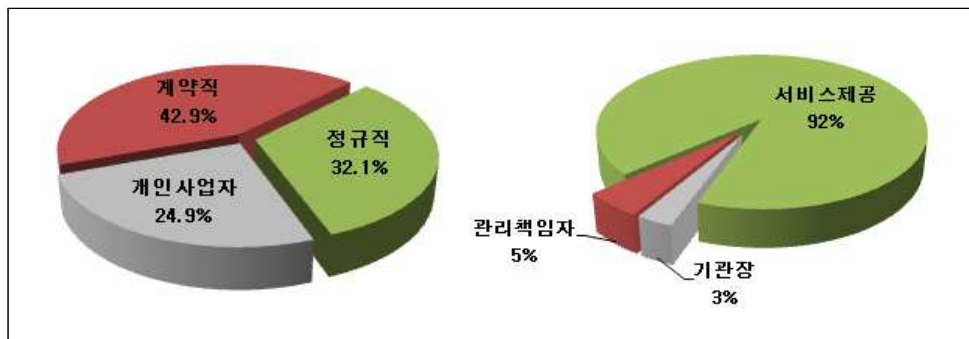
4) 일자리 창출 현황

(1) 고용형태 및 주요업무

- 차세대전자바우처시스템의 『CSI 급여 입력 현황』을 2월부터 10월까지 입력 현황을 통해 제공인력의 고용형태를 조사한 결과, 계약직이 42.9%(6,165명)로 가장 높게 나타났고, 정규직 32.1%(4,614명)로 계약직이 정규직보다 약 10% 더 많은 비중을 차지하고 있음.
- 제공인력의 주요업무는 서비스 제공 92%(13,229명)가 가장 높게 나타났으며, 뒤이어 중간관리 5%(664명), 기관운영 3%(463명) 순으로 나타남.

<표 2-13> 고용형태 및 주요업무

구분		빈도(명)	비율(%)
재직유형	개인사업자	3,577	24.9
	계약직	6,165	42.9
	정규직	4,614	32.1
	합계	14,356	100
주요업무	기관운영	463	3
	중간관리	664	5
	서비스제공	13,229	92
	합계	14,356	100



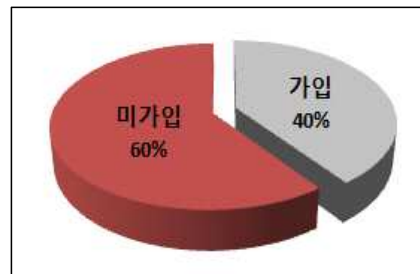
[그림 2-12] 고용형태 및 주요업무

(2) 4대보험 가입 현황

◦ 4대보험 가입은 40%(5,691명)이며, 4대보험 미가입 60%(8,665명)로 나타남.

<표 2-14> 4대보험 가입 현황

구분	빈도(명)	비율(%)
가입	5,691	40
미가입	8,665	60
합계	14,356	100



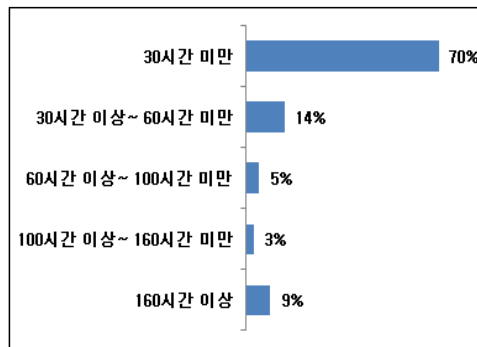
[그림 2-13] 제공인력 4대보험 가입 현황

(3) 월근무시간 및 월급여 수준

- 제공인력의 월근무시간 수준을 살펴본 결과, 30시간 미만 근무는 70%(10,103명)로 나타나며, 이어 30시간 이상~60시간 미만 근무 14%(1,940명)로 나타남.
- 60시간 이상 근무는 16%(2,313명)로 이 중 160시간 이상 근무는 9%(1,233명)로 나타남.

<표 2-15> 제공인력의 월근무시간

구분	빈도(명)	비율(%)
30시간 미만	10,103	70
30시간 이상~60시간 미만	1,940	14
60시간 이상~100시간 미만	717	5
100시간 이상~160시간 미만	363	3
160시간 이상	1,233	9
합계	14,356	100

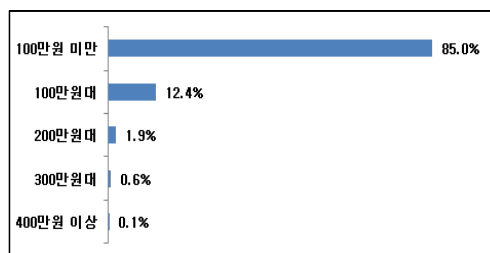


[그림 2-14] 제공인력의 월근무시간

- 제공인력의 월급여 수준을 살펴본 결과, 100만원 미만이 85%(12,196명)로 가장 많았으며,
- 다음으로 월급여로 100만원대를 받는 제공인력이 12.4%(1,774명), 100만원 이상을 받는 제공인력은 2.7%(386명)로 나타남.

<표 2-16> 제공인력의 월급여 수준

구분	빈도(명)	비율(%)
100만원 미만	12,196	85
100만원대	1,774	12.4
200만원대	277	1.9
300만원대	90	0.6
400만원 이상	19	0.1
합계	14,356	



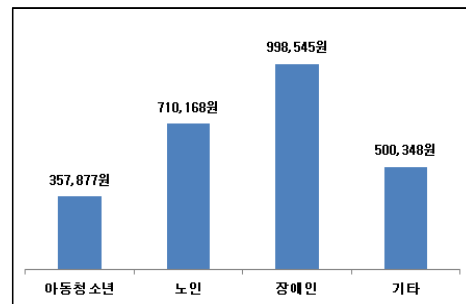
[그림 2-15] 제공인력의 월급여 수준

(4) 분야별 월평균 급여 비교

- 제공인력의 월평균급여를 분야별로 살펴본 결과, 장애인 분야가 99만원 정도로 가장 높았으며, 이어 노인 분야 71만원 정도, 기타 분야 50만원 정도, 아동청소년 분야 35만원 정도로 나타남.

<표 2-17> 분야별 월평균 급여 비교

구분	금액(원)
아동청소년	357,877
노인	710,168
장애인	998,545
기타	500,348



[그림 2-16] 분야별 월평균 급여 비교



Ⅲ. 대전광역시 노인분야사업 운영실태

1. 조사개요
2. 노인참여지원 주요 3개 사업 _
기관운영 실태분석
3. 노인사회참여지원 주요 3개 사업 _
제공인력 실태분석
4. 노인사회참여지원 주요 3개 사업 _
이용자 실태분석



대전광역시 노인분야사업 운영실태

1. 조사개요

1) 조사 목적

본 조사는 대전광역시에서 서비스를 제공하고 있는 지역개발형 사업 중 노인 사회참여지원사업군의 주요 3개 사업 나이야!가라프로젝트, 노인문화통합지원 서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스 제공기관에 대한 실태조사를 통해 대전시 지역사회서비스 제공 여건 및 건강한 시장 유지를 위한 기초자료를 확보하고자 한다.

2) 조사 설계

□ 조사 내용

- 조사 내용은 제공기관 및 제공인력의 특성, 서비스 제공 현황, 애로사항 및 개선방안, 이용자의 서비스 만족도 및 욕구 등을 파악하기 위해 제공기관 설문 45문항, 제공인력 설문 53문항, 이용자 설문 25문항 총 123문항으로 구성하였음.

<표 3-1> 실태조사 내용

구분		총 문항 수	문항 수	내용
실태조사 내용	제공기관	45	14	제공기관 기초정보
			제공인력	서비스 제공현황 관련 사항
			서비스 이용자	제공기관 운영관련 사항
			13	고용관련 현황
	제공인력	53	2	자격 및 실무경력 관련 사항
			6	근무환경 및 고용 관련 사항
			16	직무만족 및 조직특성 관련 사항
			16	서비스 질 관련 사항
			7	제공인력 교육 관련 사항
			6	제공인력 기본 사항
	이용자	25	8	응답자 기초정보
			7	서비스 이용현황
			7	서비스 만족도
			3	서비스 욕구 관련 사항

□ 조사 방법

- 조사내용의 구성은 관련 선행 연구 검토 후 자문회의를 거쳐 수정·보완함.
- 조사 기간 : 2014년 11월 4일 ~ 11월 21일
- 조사 대상은 나이아!가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군 (노인)정신건강서비스를 제공하고 있는 지역사회서비스투자사업 제공기관 중복을 제외하고 30개소를 대상으로 전수조사를 함(조사회수율 93%). 그 중 나이아!가라프로젝트 1개 제공기관이 사업 부진 사유로 폐업하여 조사가 이루어지지 않았으며, 제공인력 조사는 총 180부에서 174부가 회수되었고, 이용자는 총 600부에서 560부 회수되었음. 설문지 회수 현황은 아래와 같음.
- 나이아!가라프로젝트 : 26개 기관 중 25개 회수, 95% 조사완료

- 노인문화통합지원서비스 : 19개 기관 중 19개 회수, 100% 조사완료
- 자살고위험군(노인)정신건강서비스 : 15개 기관 중 15개 회수, 100% 조사완료
- 조사는 제공기관을 통한 우편 설문조사를 하였음.
 - 제공기관에 유선상으로 사전 접촉하여 본 조사의 취지를 설명하고 협조 요청
 - 기관 주소 확인 후 본 조사의 조사지와 회신용 반송봉투를 우편 발송
 - 이용자 설문조사는 기관의 프로그램 운영 시 이용자 10명씩을 임의표집
 - 기관의 담당자가 이용자에게 본 조사의 취지 및 응답 시 유의 사항을 안내 후 이용자가 응답할 수 있도록 하였음.
 - 기한 내에 회신하지 않은 기관은 재연락을 통해 응답을 독려하고 회수율을 높임.
- 분석 방법 : Window SPSS(Statistical Package for the Social Science) 18.0 전산통계 프로그램을 활용하여 수집된 자료를 빈도분석, 기술통계, 교차분석, 중복응답 등으로 처리

<표 3-2> 2014년도 대전광역시 노인사회참여지원사업 (10월말 기준)

(단위 : 천원)

사업명	예산 (2014년)	기관수	연인원 (2월~10월)	단가	서비스 횟수	서비스 내용
총계	4,308,100	87개	26,648명			
나이가가라 프로젝트	1,229,920	26개	6,297명	180	월 4회 (주 1회, 120분씩)	· 치매 및 우울검사 · 치매예방교육 · 인지건강증진서비스 · 심리치료서비스
노인문화 통합지원 프로젝트	1,055,340	19개	6,141명	170	월 7회 (회당 60분, 문화활동 120분)	· 진단평가 · 연극, 음악, 문화활동, 공연발표
자살 고위험군 건강증진 서비스	419,380	15개	2,984명	160	기본: 월 4회 전화: 월 4회	· 선별검사 · 사례관리 · 맞춤형 심리치료 · 성과평가
건강안마 서비스	490,720	12개	2,889명	134	월 4회 (주 1회, 60분씩)	· 전신안마 · 마사지, 지압 · 운동요법 외 자극요법
장애인노인 돌봄여행 서비스	101,780	6개	163명	74~1 80	연 1회 (1박 2일)	· 돌봄인력과 1박 2일 국내여행 · 건강관리 및 안심 전화 서비스
어르신 수중재활 서비스	656,660	9개	5,492명	120	월 13회 (회당 60분)	· 아쿠아수중운동 · 재활운동 · 건강강좌(월1회)
취약계층 노인장애인 세탁서비스	317,040	4개	2,500명	132	월 5회	· 대형세탁물 세탁, 살균서비스(침구류등) · 운동화생활의복 세탁
예비은퇴자 노후설계 서비스	37,260	2개	182명	180	월 4회 (회당 120분)	· 재무관리 · 시니어창업 · 건강관리, 여가 & 재능 기부 · 평생교육프로그램

2. 노인사회참여지원 주요 3개 사업_기관운영 실태분석

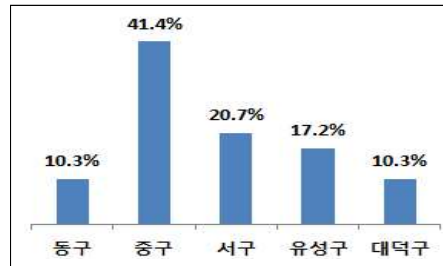
1) 응답기관 일반 특성

(1) 지역별 분포

- 노인사회참여지원 주요 3개 사업인 ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합 지원프로젝트, 자살고위험군(노인)건강증진서비스’의 제공기관은 중구에 가장 많은 12개 기관(41.4%)이 위치하고 있었으며, 서구에 6개 기관(20.7%), 유성구 5개 기관(17.2%), 동구와 대덕구 각각 3개 기관(10.3%)로 나타남.

<표 3-3> 지역별 기관 분포 (단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
지역별 분포	동구	3(10.3%)
	중구	12(41.4%)
	서구	6(20.7%)
	유성구	5(17.2%)
	대덕구	3(10.3%)
	합계	29(100)



[그림 3-1] 지역별 기관분포

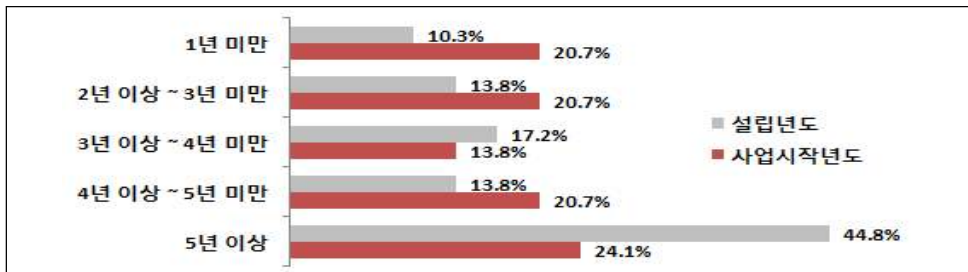
(2) 기관 설립 및 사업 시작연도

- 설립된 지 5년 이상 된 제공기관이 13개 기관(44.8%)으로 높은 비중을 차지하고 있었고, 3년 이상 된 기관이 22개로 전체의 75.8%로 나타남.
- 설립년도와 비교해 지역사회서비스투자사업을 시작한 기간은 다르게 나타났는데, 사업시작 5년 이상 된 제공기관이 7개(24.1%), 3년 이상 된 기관이 17개로 전체의 58.6%로 나타남.

<표 3-4> 기관 설립 및 사업 시작연도

(단위 : 개 소)

구분	설립연도	사업시작연도
1년 미만	3(10.3%)	6(20.7%)
2년 이상 ~ 3년 미만	4(13.8%)	6(20.7%)
3년 이상 ~ 4년 미만	5(17.2%)	4(13.8%)
4년 이상 ~ 5년 미만	4(13.8%)	6(20.7%)
5년 이상	13(44.8%)	7(24.1%)
합계	29(100%)	29(100%)



[그림 3-2] 기관 설립 및 사업 시작연도

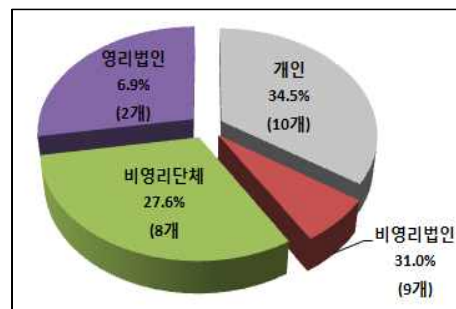
(3) 기관 유형 및 소유 형태

- 제공기관의 유형은 개인 및 영리법인이 41.4%, 비영리법인 및 단체 58.6%로 나타남. 법인의 형태가 아닌 개인사업자가 34.5%에 해당하는 10개 기관으로 조사됨.
- 소유 형태는 93.1%가 임대였으며 2개 기관만이 자가로 운영하고 있었음.

<표 3-5> 기관 유형 및 소유 형태

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
제공기관 유형	개인	10(34.5%)
	영리법인	2(6.9%)
	비영리법인	9(31.0%)
	비영리단체	8(27.6%)
	합계	29(100%)
소유형태	자가	2(6.9%)
	임대	27(93.1%)
	합계	29(100%)



[그림 3-3] 기관 유형 및 소유 형태

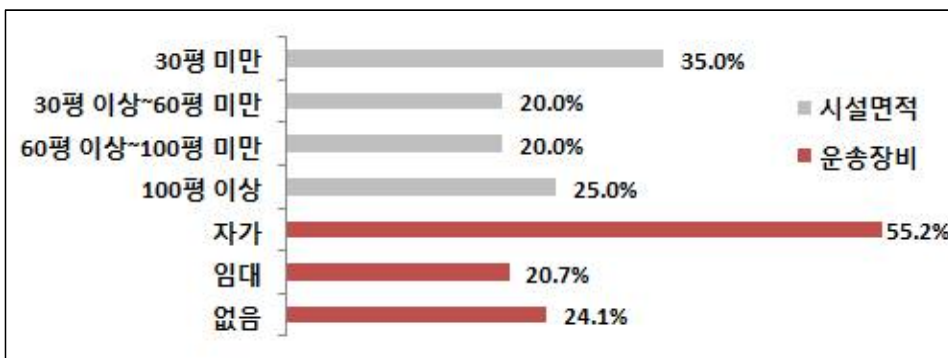
(4) 시설 면적 및 운송 장비

- 제공기관의 시설면적이 ‘10평 미만’ 인 기관이 3개(13.6%), 100평 이상 인 기관이 5개(21.7%) 기관으로 기관별 시설면적의 편차가 크게 나타남.
- 30평 미만 31.8%, 30평 이상~60평 미만 18.2%, 60평 이상 ~ 100평 미만 18.2%, 100평 이상 ~200평 미만 9.1%로 나타남.
- 응답 기관 총 20개 기관 중 13.6%에 해당하는 3개의 기관은 200평 이상의 시설면적을 갖추고 있는 것으로 나타남.
- 이용자의 편의를 위해 운송 장비를 갖추고 있는 제공기관은 22개(75.9%) 기관이었으며 운송장비가 갖춰지지 않은 기관은 7개(24.%)로 나타남.

<표 3-6> 시설 면적 및 운송 장비

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
시설면적	30평 미만	7(35%)
	30평 이상~60평 미만	4(20.0%)
	60평 이상~100평 미만	4(20.0%)
	100평 이상	5(25.0%)
	합계	20(100%)
운송장비	자가	16(55.2%)
	임대	6(20.7%)
	없음	7(24.1%)
	합계	29(100%)



[그림 3-4] 시설 면적 및 운송 장비

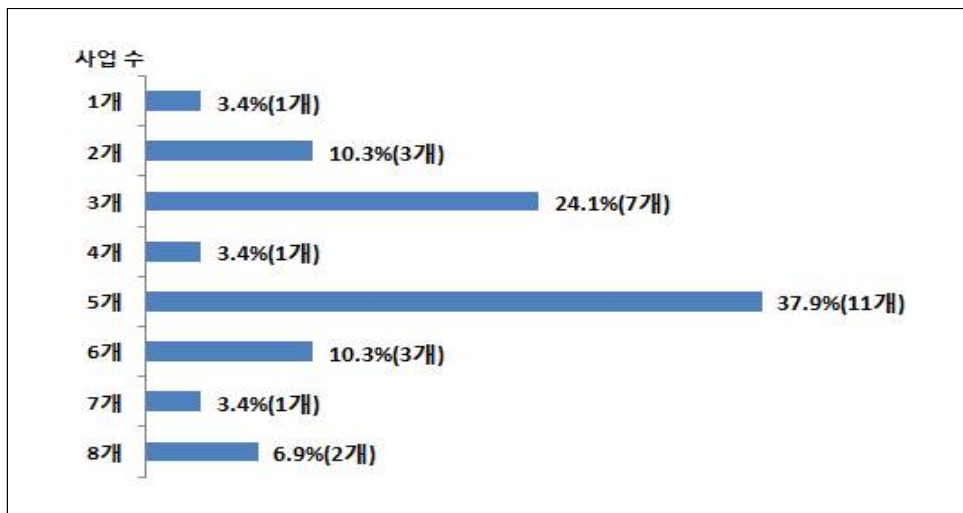
(5) 바우처 사업 수

- 노인사회참여지원 주요 3개 사업인 ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합 지원프로젝트, 자살고위험군(노인)건강증진서비스’ 제공기관의 58.5%가 5개 이상 지역사회서비스투자사업을 하고 있었으며, 최대 8개 사업을 수행하는 기관도 2개 기관(6.9%)으로 나타남.
- 조사 대상 제공기관은 평균 4개 정도의 바우처 사업을 추진하고 있었음.

<표 3-7> 바우처 사업 수

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
바우처 총사업수	1개	1(3.4%)
	2개	3(10.3%)
	3개	7(24.1%)
	4개	1(3.4%)
	5개	11(37.9%)
	6개	3(10.3%)
	7개	1(3.4%)
	8개	2(6.9%)
	합계	29(100%)
	평균	4.41
	표준편차	1.763



[그림 3-5] 바우처 사업 수

- 노인사회참여지원사업인 ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합지원프로젝트, 자살고위험군(노인)건강증진서비스’의 3개 사업 모두를 수행하고 있는 기관은 41%(12개)로 나타남.
- 이 중 2개 사업을 동시에 수행하고 있는 기관은 21%(6개)였고, 1개 사업만 수행하고 있는 기관은 38%(11개)로 나타남.

<표 3-8> 노인분야 주요 3개 사업 기관당 등록 현황

구분	빈도(개)	비율(%)
1개 사업 수행	11	38
2개 사업 수행	6	21
3개 사업 수행	12	41
합계	29	100

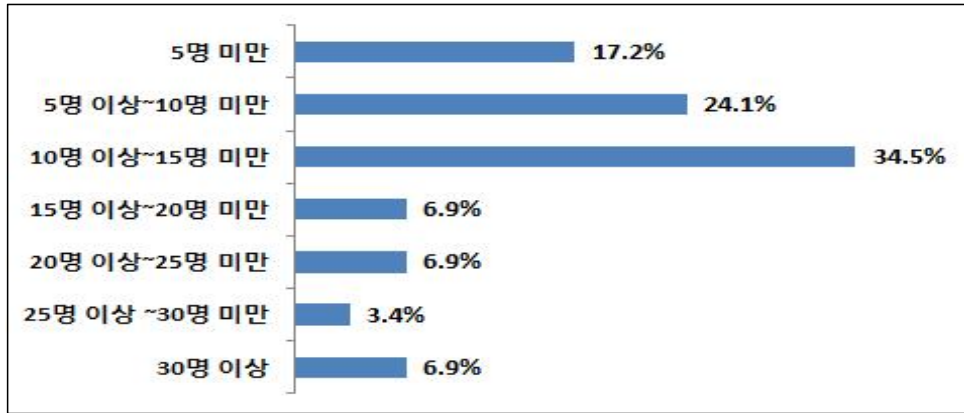
(6) 바우처 제공인력 총인원

- 제공인력 5명 미만인 기관은 5개 기관(17.2%)이었으며, 이 중 제공기관 등록 최소 기준인 바우처 사업 제공인력 3명만을 유지하고 있는 기관이 4개 기관(13.8%)이었음.
- 제공인력 30명 이상인 기관은 전체의 6.9%인 2개 기관으로 최대 45명의 제공인력을 확보하고 있는 기관 등 차이가 많이 나타남.
- 10명 미만 41.4%, 10명 이상~20명 미만 41.4%, 20명 이상 17.2%로 나타남.

<표 3-9> 바우처 제공인력 총인원

(단위 : 개 소)

구분		빈도	백분률
바우처제공인력 총인원	5명 미만	5	17.2%
	5명 이상~10명 미만	7	24.1%
	10명 이상~15명 미만	10	34.5%
	15명 이상~20명 미만	2	6.9%
	20명 이상~25명 미만	2	6.9%
	25명 이상 ~30명 미만	1	3.4%
	30명 이상	2	6.9%
	합계	29	100%



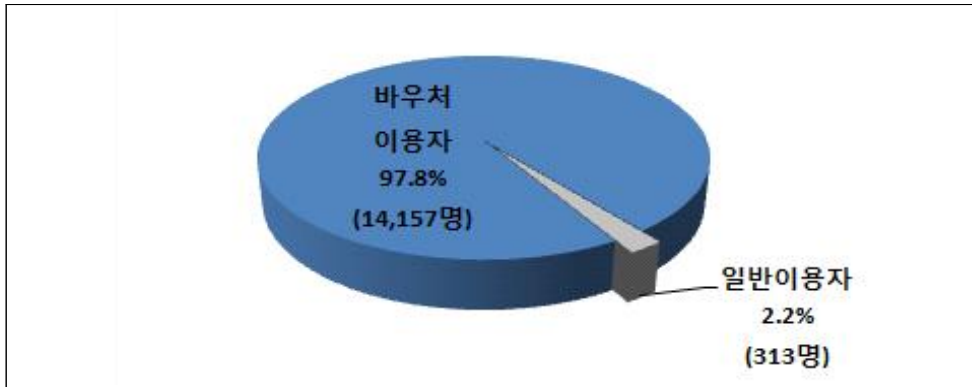
[그림 3-6] 바우처 제공인력 총인원

(7) 제공기관 이용자 현황

- 노인사회참여지원 주요 3개 사업인 ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합 지원프로젝트, 자살고위험군(노인)건강증진서비스’ 제공기관의 총 이용자 14,481명 중 바우처 이용자는 14,157명으로 총 이용자 대비 바우처 이용자 비율은 97.8%로 나타남.
- 2014년 2월부터 10월까지(9개월)의 이용인원을 조사한 결과 연인원 100명 미만의 제공기관이 48.3%로 가장 많았고, 1,000명 이상의 이용자를 확보 한 기관이 10.7%로 이용자 확보율의 기관 편차가 크게 나타남.
- 바우처 이용자 14,157명 중 81,84명이 수급자로 바우처 이용자의 수급자 비율은 56.5%로 나타남.

<표 3-10> 제공기관 이용자 현황

구분			빈도(%)	총계
전체 이용자	기관 총 이용인원	바우처이용자	14,157(97.8%)	14,481명
		일반(비바우처)	313(2.2%)	
바우처 이용자	소득기준별	수급자	8,184(56.5%)	14,157명
		비수급자	5,973(41.2%)	

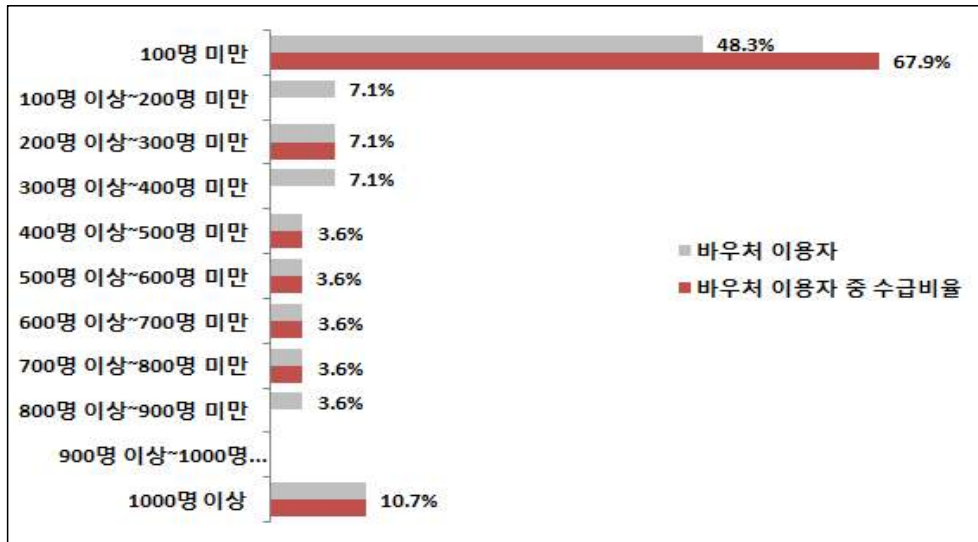


[그림 3-7] 제공기관 이용자 현황

<표 3-11> 바우처 이용자의 수급비율

(단위 : 개 소)

구분	바우처 이용자		바우처 이용자 중 수급자	
	빈도	%	빈도	%
100명 미만	14	48.3%	19	67.9%
100명 이상~200명 미만	2	7.1%	0	0.0%
200명 이상~300명 미만	2	7.1%	2	7.1%
300명 이상~400명 미만	2	7.1%	0	0.0%
400명 이상~500명 미만	1	3.6%	1	3.6%
500명 이상~600명 미만	1	3.6%	1	3.6%
600명 이상~700명 미만	1	3.6%	1	3.6%
700명 이상~800명 미만	1	3.6%	1	3.6%
800명 이상~900명 미만	1	3.6%	0	0.0%
900명 이상~1000명 미만	0	0.0%	0	0.0%
1000명 이상	3	10.7%	3	10.7%
합계	28(100)		28(100)	



[그림 3-8] 바우처 이용자의 수급비율

2) 서비스 운영 현황

(1) 서비스 이용자 현황

- 현재 대전광역시의 노인인구는 157,744명으로 서구에 28.2%(44,515명) 가장 많음.
- 그 다음으로 중구 (36,108명) > 동구 (33,573명) > 유성구 (22,511명) > 대덕구 (21,037명) 순으로 노인인구가 많았음.
- 대전광역시의 전체 노인인구 중 지역사회서비스를 이용하고 있는 노인은 2,268명으로 전체 인구 대비 7.4%의 이용률을 보이고 있음.
- 전체 노인인구 대비 지역사회서비스투자사업의 이용률이 높은 지역은 대덕구로 대덕구 전체 노인인구 21,037명 중 467명(2.2%)이 이용하는 것으로 나타남.
- 그 다음으로 유성구 1.7% > 서구 1.3% > 동구 1.2% > 중구 1.0% 순으로 이용률이 나타남.

<표 3-12> 대전광역시 노인인구 대비 지역사회서비스 이용 현황

구분	노인인구수	노인분야 사업 대상자수	이용률
계	157,744명	2,268명	7.4%
동구	33,573명	419 명	1.2%
중구	36,108명	382명	1.0%
서구	44,515명	615 명	1.3%
유성구	22,511명	385명	1.7%
대덕구	21,037명	467 명	2.2%

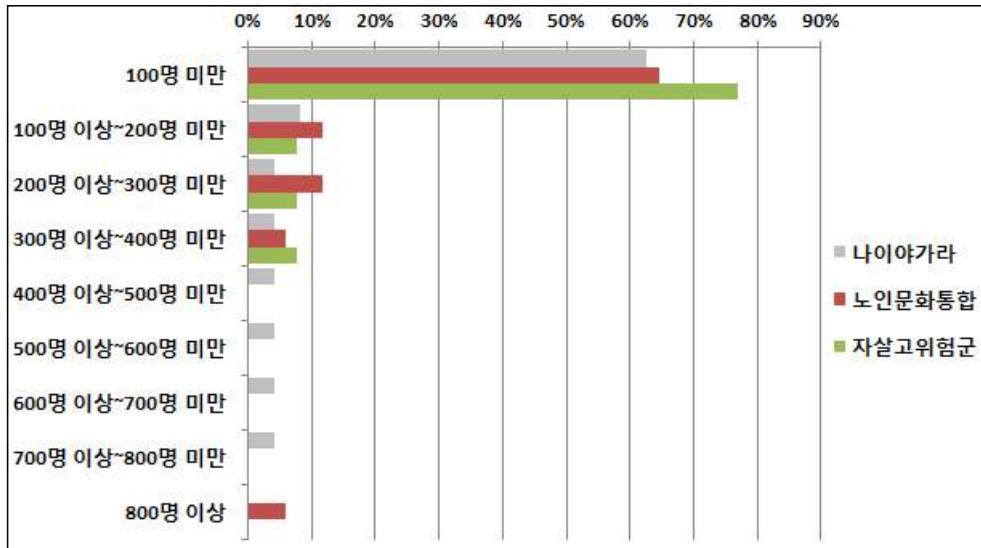
□ 사업별 이용자 분포

- 사업별 이용자 분포는 ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합지원프로젝트, 자살고위험군(노인)건강증진서비스’ 모두 60% 이상이 100명 미만으로 나타남.
- 사업별 이용인원이 연인원 800명 이상되는 기관도 ‘나이야!가라프로젝트’에서 2개기관, ‘노인문화통합지원프로젝트’에서 1개 기관이 조사됨.

<표 3-13> 사업별 이용자 분포

(단위 : 개 소 / %)

구분		나이야가라	노인문화통합	자살고위험군
사업별 이용자 분포	100명 미만	15(62.5%)	11(64.7%)	10(76.9%)
	100명 이상~200명 미만	2(8.3%)	2(11.8%)	1(7.7%)
	200명 이상~300명 미만	1(4.2%)	2(11.8%)	1(7.7%)
	300명 이상~400명 미만	1(4.2%)	1(5.9%)	1(7.7%)
	400명 이상~500명 미만	1(4.2%)	0(0%)	0(0%)
	500명 이상~600명 미만	1(4.2%)	0(0%)	0(0%)
	600명 이상~700명 미만	1(4.2%)	0(0%)	0(0%)
	700명 이상~800명 미만	1(4.2%)	0(0%)	0(0%)
	800이상	2(8.0%)	1(5.9%)	0(0%)
	합계	25(100%)	17(100%)	13(100%)



[그림 3-9] 사업별 이용자 분포

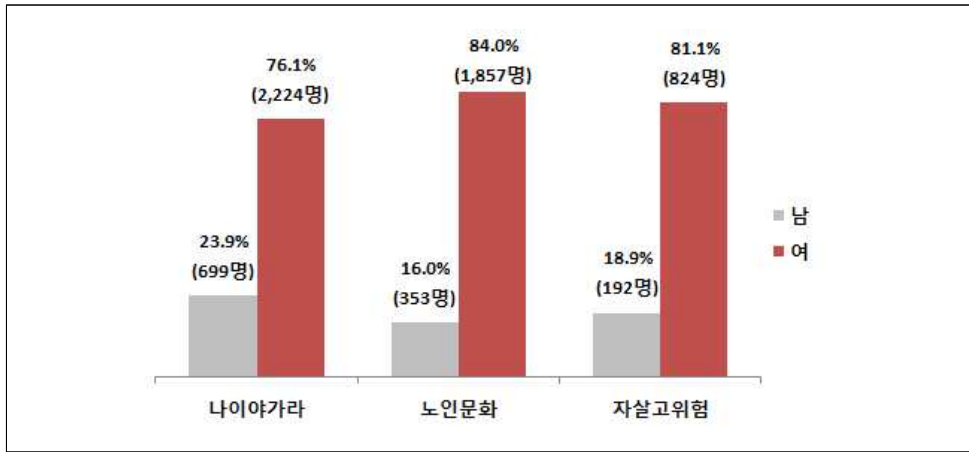
□ 성별 이용자 분포

- 3개 사업의 전체 이용자 성비율은 76.1%가 여성으로 남성보다 높게 나타남.
- 특히 노인문화통합지원서비스의 여성비율이 84.0%로 가장 높게 나타남.
- 나이야!가라프로젝트의 남성 이용자 비율이 23.9%로 다른 2개 사업보다 높게 나타남(자살고위험군정신건강서비스 18.9%, 노인문화통합지원서비스 16.0%).

<표 3-14> 성별 이용자 분포

(단위 : 명)

구분		총계	나이야가라	노인문화	자살고위험
성별분포	남	1,244(20.2%)	699(23.9%)	353(16.0%)	192(18.9%)
	여	4,905(79.8%)	2,224(76.1%)	1,857(84.0%)	824(81.1%)
	합계	6,149(100%)	2,923	2,210	1,016



[그림 3-10] 성별 이용자 분포

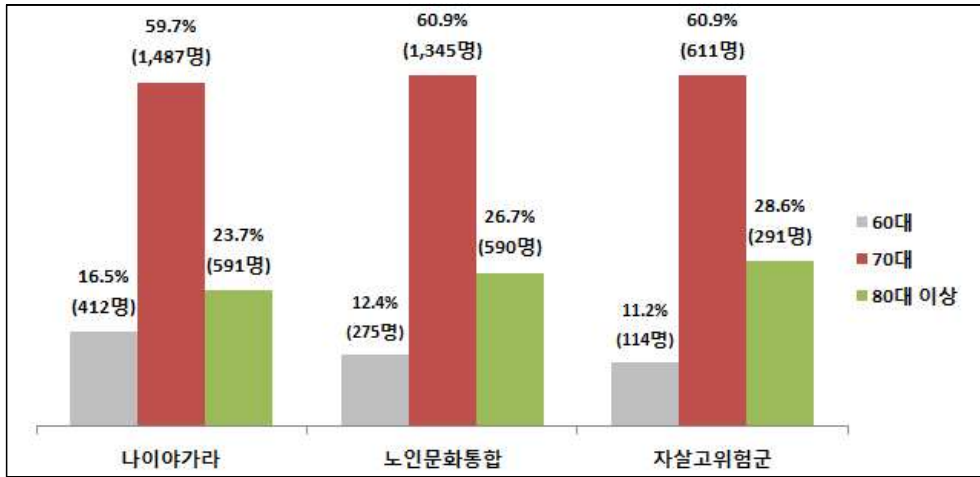
□ 연령별 이용자 분포

- 나이아가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스의 이용자는 주로 70대가 많은 것으로 조사됨.
- 나이아가라프로젝트는 59.7%가, 노인문화통합지원서비스는 60.9%, 자살고위험군(노인)정신건강서비스는 60.9%가 70대에 집중되어있음.
- 60대 이용자의 분포는 나이아가라프로젝트는 16.5%, 노인문화통합지원서비스는 12.4%, 자살고위험군(노인)정신건강서비스는 11.2%로 나타남.
- 80대 이용자의 분포는 나이아가라프로젝트는 23.7%, 노인문화통합지원서비스는 26.7%, 자살고위험군(노인)정신건강서비스는 28.6%로 나타남.

<표 3-15> 연령별 이용자 분포

(단위 : 명)

구 분		나이아가라	노인문화통합	자살고위험군
연령별	60대	412(16.5%)	275(12.4%)	114(11.2%)
	70대	1,487(59.7%)	1,345(60.9%)	611(60.9%)
	80대 이상	591(23.7%)	590(26.7%)	291(28.6%)
	합계	2,490	2,210	1,016



[그림 3-11] 연령별 이용자 분포

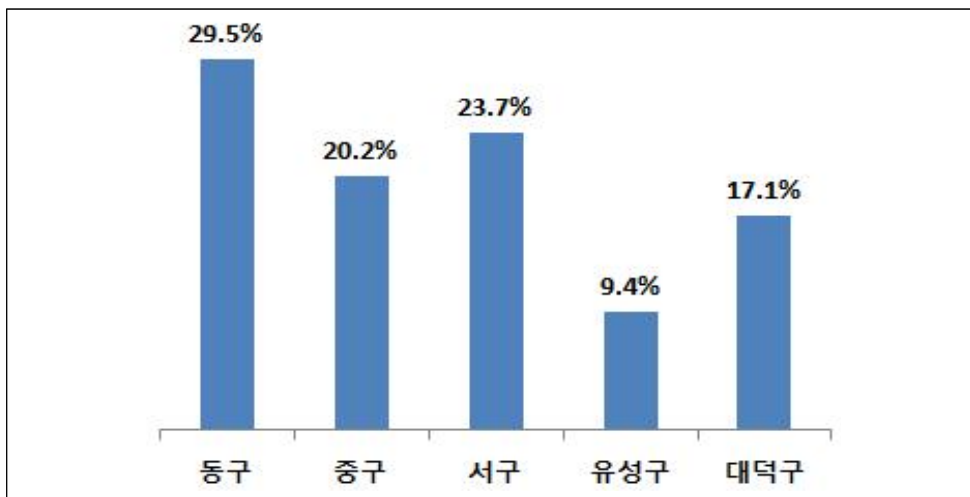
□ 지역별 이용자 분포

- 노인분야 주요 3개 사업의 이용자의 소재지를 중심으로 구분하면 3개 사업 이용 총 인원 5,871명의 29.5%인 1,731명이 동구에 거주하는 것으로 나타남.
- 지역별 이용자 분포는 동구(29.5%), 서구(23.7%), 중구(20.2%), 대덕구(17.1%), 유성구(9.4%) 순으로 조사됨.
- 지역별 이용자 분포의 특성은 동구가 나이아가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스의 집중도가 높았고, 중구는 노인문화통합지원서비스의 집중도가 높았으며, 서구와 유성구, 대덕구는 나이아가라프로젝트의 이용자 집중도가 높게 나타남.
- 중구를 제외한 4개 지역의 이용자가 모두 나이아가라프로젝트를 가장 많이 이용하는 것으로 조사됨.

<표 3-16> 지역별 이용자 분포

(단위 : 명)

구분		빈도(%)	나이아가라	노인문화통합	자살고위험군
지역별 분포	동구	1,731(29.5%)	711	758	262
	중구	1,187(20.2%)	266	735	186
	서구	1,394(23.7%)	696	347	351
	유성구	553(9.4%)	348	102	103
	대덕구	1,006(17.1%)	619	268	119
	합계	5,871(100%)	2,640	2,210	1,021



[그림 3-12] 지역별 이용자 분포

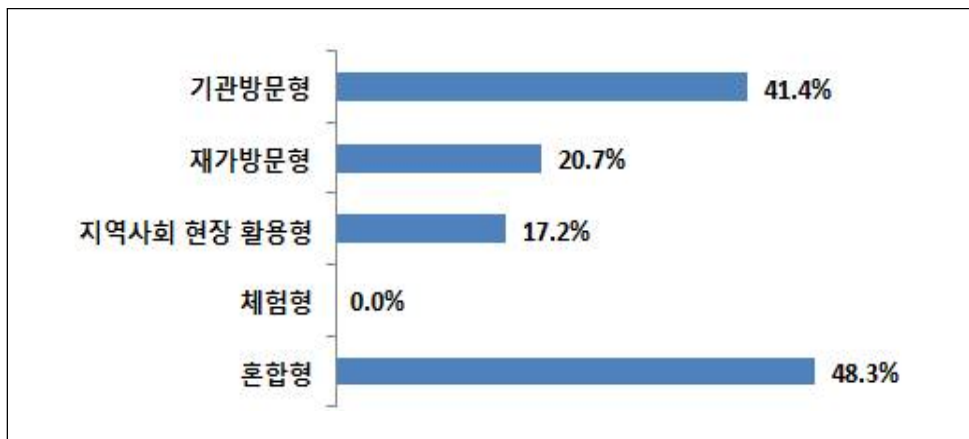
□ 서비스 제공방법

- 제공기관이 ‘나이아가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스’ 3개 사업을 이용자에게 제공하는 방식은 혼합형(기관방문형 + 재가방문형)이 48.3%, 기관방문형(이용자가 서비스 제공기관으로 방문) 41.4%로 기관방문과 재가방문을 혼합해서 서비스를 제공하는 것으로 조사됨.

<표 3-17> 서비스 제공방법(중복응답)

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
서비스 제공방법	기관방문형(이용자가 서비스제공기관으로 방문)	12(41.4)
	재가방문형(서비스 제공자가 이용자 집을 방문)	6(20.7)
	지역사회 현장 활용형(지역사회의 별도의 공간 활용)	5(17.2)
	체험형(여행이나 체험 위주 서비스)	0(0)
	혼합형(기관방문형 + 재가방문형)	14(48.3)
	합계	29(100)



[그림 3-13] 서비스 제공방법

(2) 제공기관 운영 관련 사항

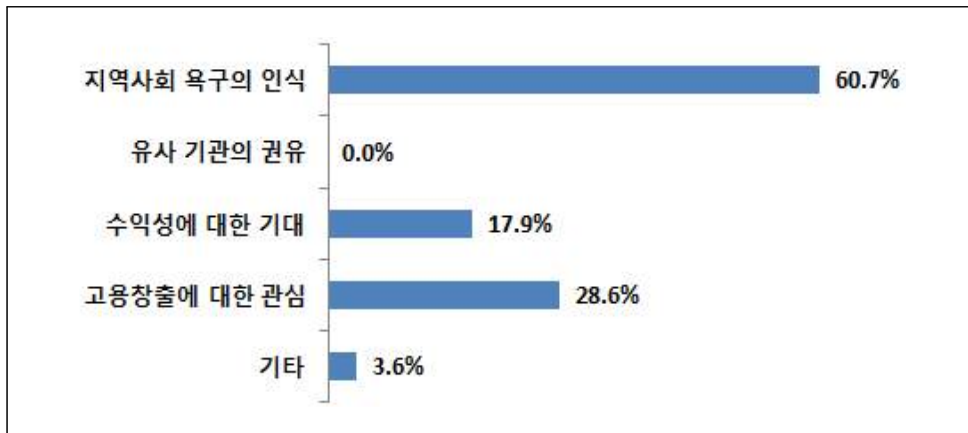
□ 사업 시작동기

- 제공기관이 지역사회서비스투자사업의 ‘나이아!가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스’ 3개 사업을 시작하게 된 동기는 ‘지역사회 내 욕구를 인식’이 60.7%로 가장 높았음.
- 그 밖에 고용창출(28.6%)과 수익성에 대한 기대(17.9%) 때문에 사업을 시작하게 된 것으로 나타남.

<표 3-18> 사업 시작동기

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
서비스 제공방법	지역사회 욕구의 인식	17(60.7)
	유사 기관의 권유	0(0.0)
	수익성에 대한 기대	5(17.9)
	고용창출에 대한 관심	8(28.6)
	기타	1(3.6)
	합계	162(100)



[그림 3-14] 사업 시작동기

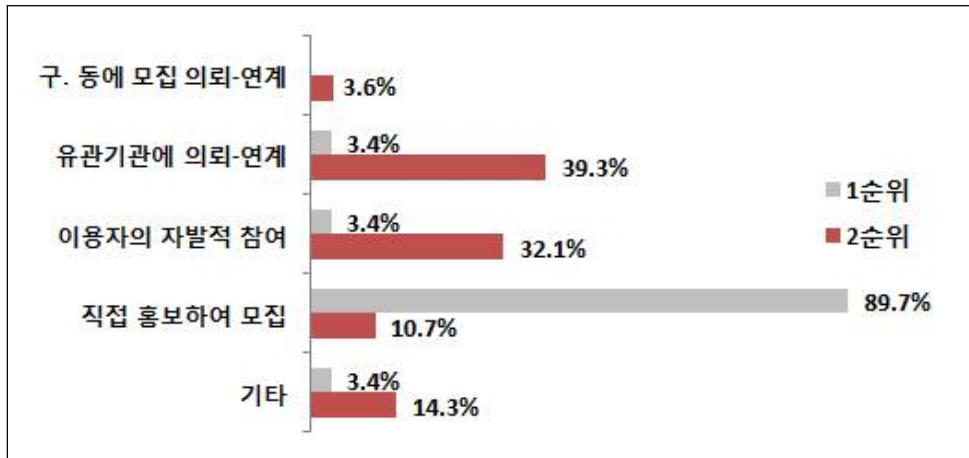
□ 대상자 모집방법

- 제공기관이 대상자를 모집하는 방법은 직접 홍보하여 모집하는 경우가 89.7%가 가장 많았으며, 2순위로는 유관기관에 의뢰하거나(39.3%) 이용자의 자발적인 참여(32.1%)로 이루어지는 것으로 조사됨.
- 기타는 기존 이용자의 소개로 이용자들이 서비스를 이용한다는 경우가 14.3%로 나타남.

<표 3-19> 대상자 모집 방법

(단위 : 개 소)

구분		1순위	2순위
대상자 모집 방법	구·동에 모집 의뢰-연계	0(0.0%)	1(3.6%)
	유관기관에 의뢰-연계	1(3.4%)	11(39.3%)
	이용자의 자발적 참여	1(3.4%)	9(32.1%)
	직접 홍보하여 모집	26(89.7%)	3(10.7%)
	기타	1(3.4%)	4(14.3%)
	합계	29(100%)	28(100%)



[그림 3-15] 대상자 모집 방법

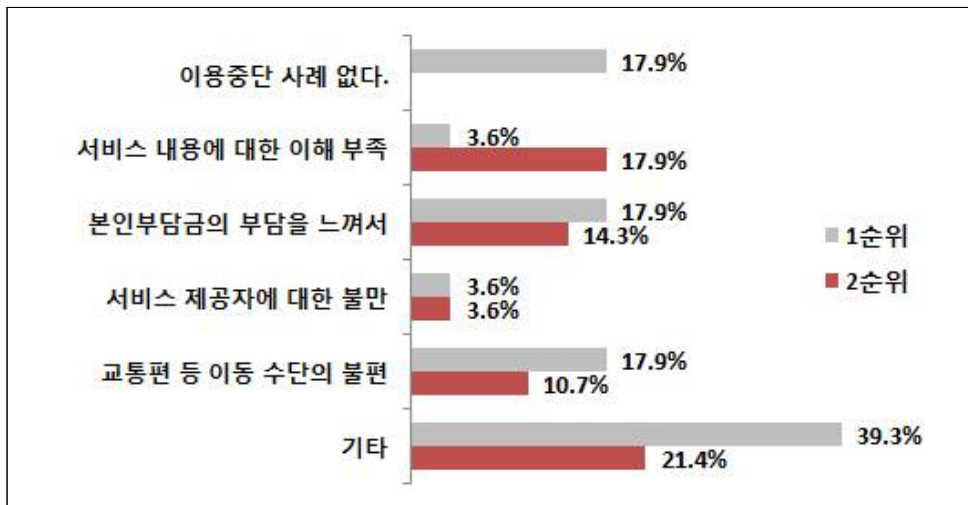
□ 서비스 중단 사유

- 제공기관을 이용하는 이용자가 서비스 기간 중 서비스를 중단하는 이유의 1순위는 기타의견으로 나타난 타 지역 이사 등 주거지 변경이 39.3%로 가장 높게 나타났음.
- 그 밖에 본인부담금의 부담(17.9%)으로 중단하거나, 신청 시 서비스 내용에 대한 이해가 부족해 서비스를 중단하는 경우(17.9)가 2순위로 나타남.

<표 3-20> 서비스 중단 사유

(단위 : 개 소)

구분		1순위	2순위
서비스 중단 사유	이용중단 사례 없다.	5(17.9%)	0(0.0%)
	(신청 시)서비스 내용에 대한 이해 부족	1(3.6%)	5(17.9%)
	본인부담금의 부담을 느껴서	5(17.9%)	4(14.3%)
	서비스 제공자에 대한 불만	1(3.6%)	1(3.6%)
	교통편 등 이동 수단의 불편	5(17.9%)	3(10.7%)
	기타	11(39.3%)	6(21.4%)
	합계	28	28



[그림 3-16] 서비스 중단 사유

□ 성과 및 만족도 측정 도구

- 이용자에게 제공하고 있는 서비스의 성과를 측정하기 위해서 활용하는 도구는 주로 복지부 지침에 따른 만족도 조사지(65.5%)를 사용하는 것으로 조사됨.
- 서비스 성과 측정을 위해 검증된 척도를 통한 사전·사후 검사를 실시하는 기관이 51.7%, 기관 자체적으로 제작한 만족도 조사지를 사용하는 경우는 44.8%로 나타남.

<표 3-21> 서비스 성과 측정도구(중복응답)

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
서비스 성과 측정도구	복지부 지침에 따른 만족도 조사지	19(65.5)
	기관 자체적으로 제작한 만족도 조사지	13(44.8)
	검증된 척도를 통한 사전사후검사	15(51.7)
	기타	0(0.0)
	합계	29(100)

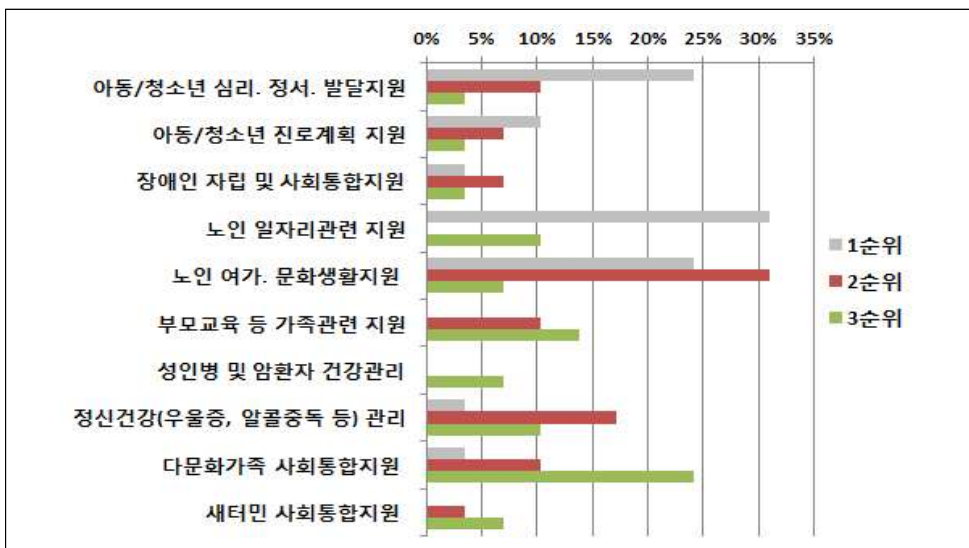
□ 향후 관심대상 및 홍보계획

- 향후 지역사회서비스투자사업의 수요를 예측했을 때 서비스 수요가 가장 높을 것으로 예상되는 분야 1순위로 노인 일자리관련 지원사업(31.0%)을 꼽았으며, 2순위는 노인 여가문화생활지원사업(31.0%), 3순위는 다문화가족 사회통합지원(24.1%)사업으로 조사됨.
- 노인분야 주요 3개 사업을 수행하고 있는 제공기관이 사업 확장 시 해보고 싶은 사업대상으로는 아동·청소년분야가 37.9%로 높게 나타났음.
- 노인분야사업을 더 확장하고 싶다는 기관은 27.6%로 나타났고, 이를 이어 장애인분야(24.1%), 취약계층분야(20.7%) 순으로 나타남.

<표 3-22> 서비스 수요가 가장 높은 것 같은 분야

(단위 : 개 소)

구분	1순위		2순위		3순위	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
아동/청소년 심리·정서·발달지원	7	24.1	3	10.3	1	3.4
아동/청소년 진로계획 지원	3	10.3	2	6.9	1	3.4
장애인 자립 및 사회통합지원	1	3.4	2	6.9	1	3.4
노인 일자리관련 지원	9	31.0	0	0.0	3	10.3
노인 여가문화생활지원	7	24.1	9	31.0	2	6.9
부모교육 등 가족관련 지원	0	0.0	3	10.3	4	13.8
성인병 및 암환자 건강관리	0	0.0	0	0.0	2	6.9
정신건강(우울증, 알콜중독 등) 관리	1	3.4	5	17.2	3	10.3
다문화가족 사회통합지원	1	3.4	3	10.3	7	24.1
새터민 사회통합지원	0	0.0	1	3.4	2	6.9
기타	0	0.0	0	0.0	1	3.4



[그림 3-17] 서비스 수요가 가장 높은 것 같은 분야

<표 3-23> 향후 관심대상 및 홍보계획(중복체크)

(단위 : 개 소)

관심대상	빈도(%)	홍보계획	빈도(%)
영,유아	3(10.3)	홍보 및 마케팅 강화	23(79.3)
아동,청소년	11(37.9)	시설장비투자	2(6.9)
일반성인	2(6.9)	서비스 제공자에 대한 투자	5(17.2)
노인	8(27.6)	행정기관과의 네트워크 모색	1(3.4)
장애인	7(24.1)	유사기관간의 네트워크 모색	3(10.3)
취약계층	6(20.7)	기타	1(3.4)
여성,가족	6(20.7)		-
합계	29(100)	합계	29(100)

□ 제공기관 운영상의 문제점

- 제공기관이 지역사회서비스 제공기관으로서 운영상 겪는 가장 큰 애로사항의 1순위는 이용자의 서비스 내용에 대한 불만이 93.1%로 나타남.
- 2순위는 제공인력의 이직 및 구인 관련 어려움(27.6%)이었으며, 3순위는 명확한 사업운영 지침의 부재(20.7%)로 인한 애로 사항이 있는 것으로 조사됨.
- 기타 의견으로는 예산에 따른 기관 등록 분배, 등록제로 인한 다수의 제공기관 난립, 예산에 비해 수행기관이 많음. 사업의 불안정성, 차량운행 등의 어려움이 있다고 응답함.

<표 3-24> 제공기관 운영상의 문제점

(단위 : 개 소)

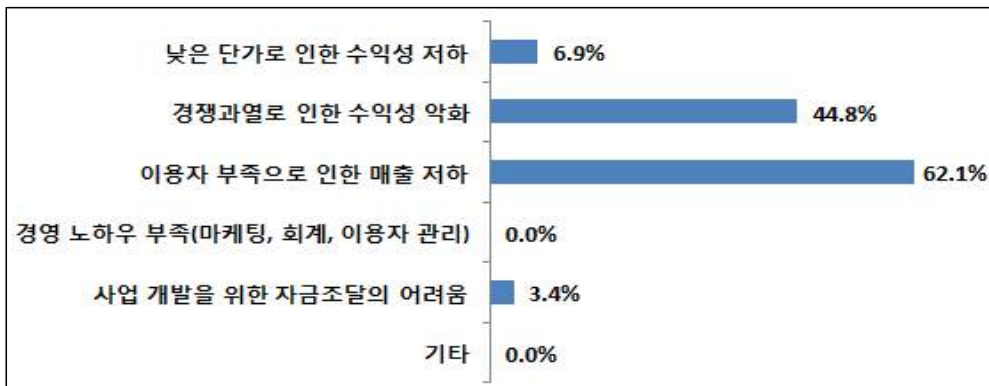
구분		1순위	2순위	3순위
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
가장 큰 애로사항	이용자의 서비스 내용에 대한 불만	27(93.1)	1(3.4)	1(3.4)
	불성실한 이용자 대처의 어려움	0(0.0)	0(0.0)	1(3.4)
	이용자의 서비스 중도 포기	0(0.0)	2(6.9)	1(3.4)
	이용자의 서비스 접근성의 어려움	0(0.0)	2(6.9)	0(0.0)
	제공인력의 이직 및 구인 관련 어려움	1(3.4)	8(27.6)	3(10.3)
	결제 시스템 및 결제 수단의 불편	0(0.0)	3(10.3)	3(10.3)
	과도한 행정업무	0(0.0)	1(3.4)	3(10.3)
	명확한 사업운영 지침의 부재	0(0.0)	5(17.2)	6(20.7)
	기타	0(0.0)	2(6.9)	5(17.2)
합계		28	24	23

- 제공기관이 수익창출과 관련하여 느끼는 가장 큰 어려움은 ‘이용자 부족으로 인한 매출 저하’ 라고 62.1%가 응답함.
- 그 밖에 ‘경쟁과열로 인한 수익성 악화’ 라는 응답도 44.8%로 나타남.

<표 3-25> 수익창출 관련 어려움(중복응답)

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
수익창출 관련 어려움	낮은 단가로 인한 수익성 저하	2(6.9)
	경쟁과열로 인한 수익성 악화	13(44.8)
	이용자 부족으로 인한 매출 저하	18(62.1)
	경영 노하우 부족(마케팅, 회계, 이용자 관리)	0(0.0)
	사업 개발을 위한 자금조달의 어려움	1(3.4)
	기타	0(0.0)
	합계	29(100)



[그림 3-18] 수익창출 관련 어려움

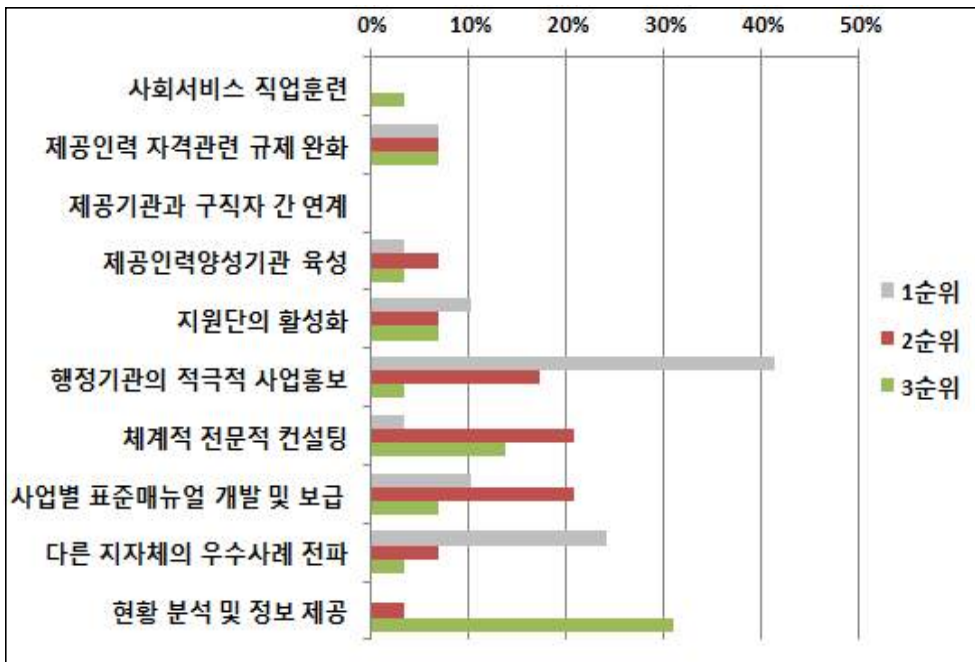
□ 사업 개선 및 활성화 방안

- 제공기관은 지역사회서비스가 활성화되기 위한 개선방안의 1순위로 행정기관의 적극적 사업홍보(41.4%)라고 응답함.
- 2순위는 각각 20.7%가 사업별 표준매뉴얼 개발 및 보급과 체계적 전문적 컨설팅이라고 응답하였으며, 3순위도 체계적 전문적 컨설팅(13.8%)이라고 조사됨.

<표 3-26> 사업 개선 및 활성화 방안

(단위 : 개 소)

구분		1순위	2순위	3순위
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)
사업 개선 및 활성화 방안	사회서비스 직업훈련	0(0.0)	0(0.0)	1(3.4)
	제공인력 자격관련 규제 완화	2(6.9)	2(6.9)	2(6.9)
	제공기관과 구직자 간 연계	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	제공인력양성기관 육성	1(3.4)	2(6.9)	1(3.4)
	지원단의 활성화	3(10.3)	2(6.9)	2(6.9)
	행정기관의 적극적 사업홍보	12(41.4)	5(17.2)	1(3.4)
	체계적 전문적 컨설팅	1(3.4)	6(20.7)	4(13.8)
	사업별 표준매뉴얼 개발 및 보급	3(10.3)	6(20.7)	2(6.9)
	다른 지자체의 우수사례 전파	7(24.1)	2(6.9)	1(3.4)
	현황 분석 및 정보 제공	0(0.0)	1(3.4)	9(31.0)
	합계	29	26	23



[그림 3-19] 사업 개선 및 활성화 방안

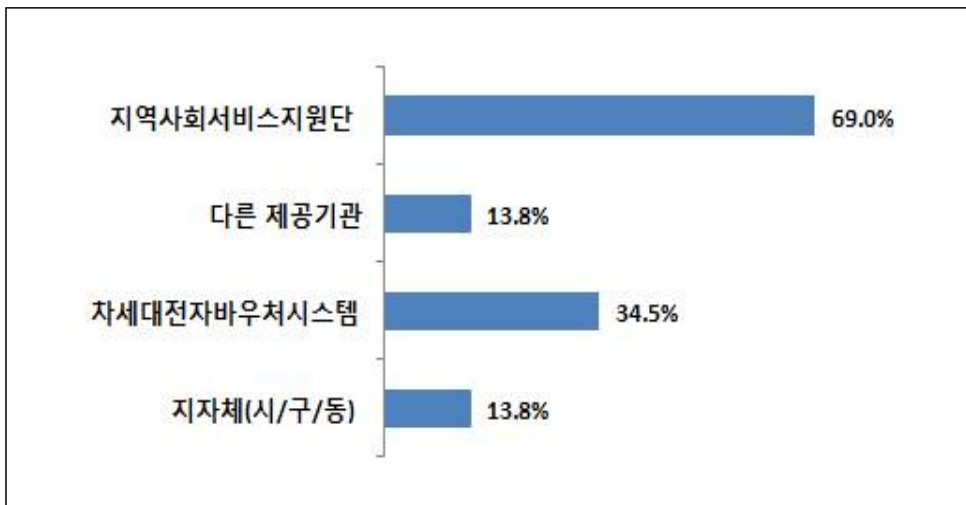
□ 사업 정보 수집

- 제공기관은 기관 운영 및 서비스 전반에 관한 정보를 주로 지역사회서비스지원단을 통해 얻는다는 응답이 69.0%로 나타남.
- 그 밖의 사업정보 획득 경로는 차세대전자바우처시스템을 통해서(34.5%) 또는 지자체(시/구/동)를 통해서(13.8%)라고 응답했으며, 다른 제공기관을 통해서(13.8%)도 사업정보를 얻는 것으로 나타남.

<표 3-27> 사업 정보 수집

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
사업 정보 획득처	지자체(시/구/동)	4(13.8)
	차세대전자바우처시스템	10(34.5)
	다른 제공기관	4(13.8)
	지역사회서비스지원단	20(69.0)



[그림 3-20] 사업 정보 획득처

(3) 제공인력 고용 관련 사항

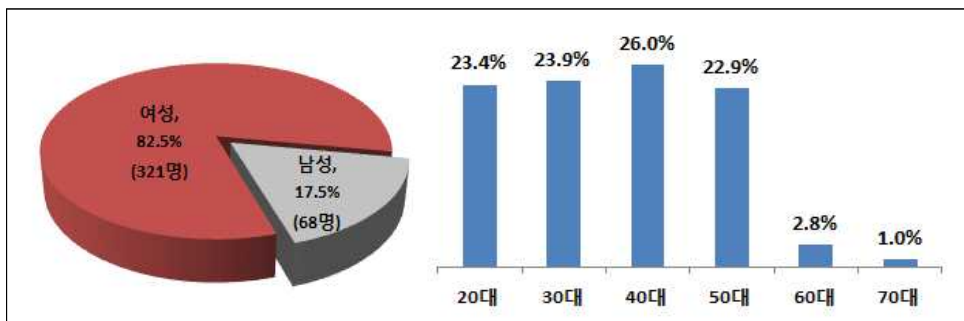
□ 제공인력 성 비율 및 연령대

- 노인분야 주요 3개 사업을 수행하는 제공인력은 여성이 82.5%로 남성 17.5% 보다 많았음.
- 연령대별로는 40대가 26.0%로 많았으나 20대 23.4%, 30대 23.9%, 50대 22.9%로 고르게 분포되어 있는 것으로 나타남.
- 노인사업의 제공인력이 60대 이상인 경우도 15명(3.8%)으로 조사됨.

<표 3-28> 제공인력 성 비율 및 연령대

(단위 : 명)

구분		빈도(%)
성 비율	남성	68(17.5%)
	여성	321(82.5%)
	합계	389(100%)
연령대	20대	91(23.4%)
	30대	93(23.9%)
	40대	101(26.0%)
	50대	89(22.9%)
	60대	11(2.8%)
	70대	4(1.0%)
	합계	389(100%)



[그림 3-21] 제공인력 성 비율 및 연령대

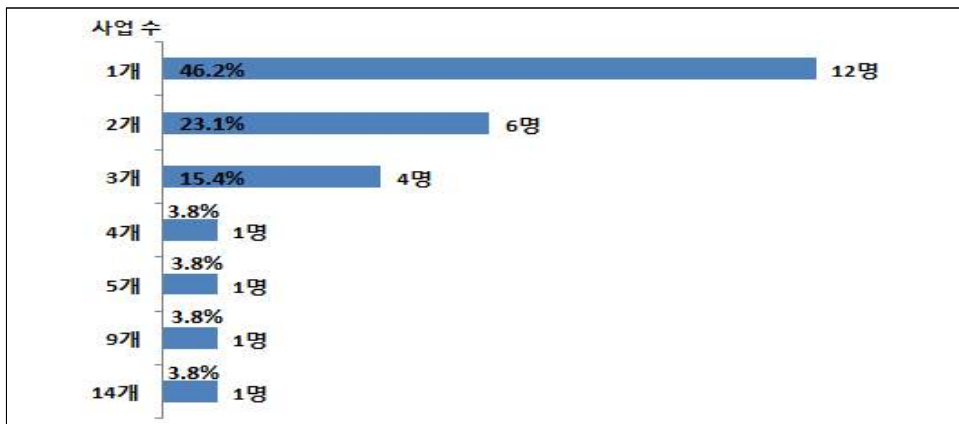
□ 1인당 평균 담당 사업 수

- 기관의 제공인력이 담당하고 있는 평균사업 수가 1개라고 응답한 기관은 12개 소로 전체의 46.2%로 나타났다.
- 제공인력 1인당 평균 담당 사업 수가 2개인 기관이 23.1%, 3개 15.4%로 나타남.
- 제공인력 1인당 평균 14개의 사업을 하고 있는 기관도 1개 기관(3.8%) 조사됨.

<표 3-29> 1인당 평균 담당 사업 수

(단위 : 개 소)

구분		빈도(%)
1인당 평균 담당 사업 수	1개	12(46.2%)
	2개	6(23.1%)
	3개	4(15.4%)
	4개	1(3.8%)
	5개	1(3.8%)
	9개	1(3.8%)
	14개	1(3.8%)
	합계	26(100%)



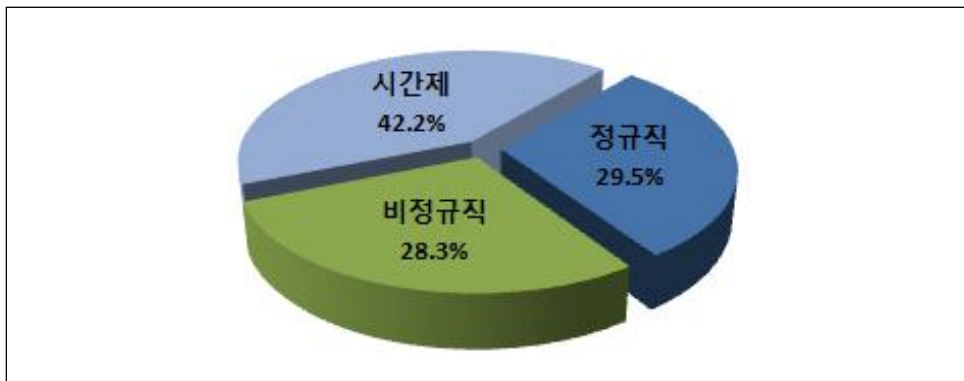
[그림 3-22] 1인당 평균 담당 사업 수

□ 제공인력 고용형태

- 노인분야 주요 3개 사업을 수행하고 있는 제공인력은 29%(125명)가 정규직이었으며, 비정규직 28%(120명), 시간제 42%(179명)으로 나타나 시간제 제공인력의 서비스 투입 비율이 높게 나타남.

<표 3-30> 제공인력 고용형태

총계	정규직	비정규직		시간제
		4대 보험 가입	4대 보험 미가입	
424명 (100%)	125명 (29.5%)	47명 (11.1%)	73명 (17.2%)	179명 (42.2%)



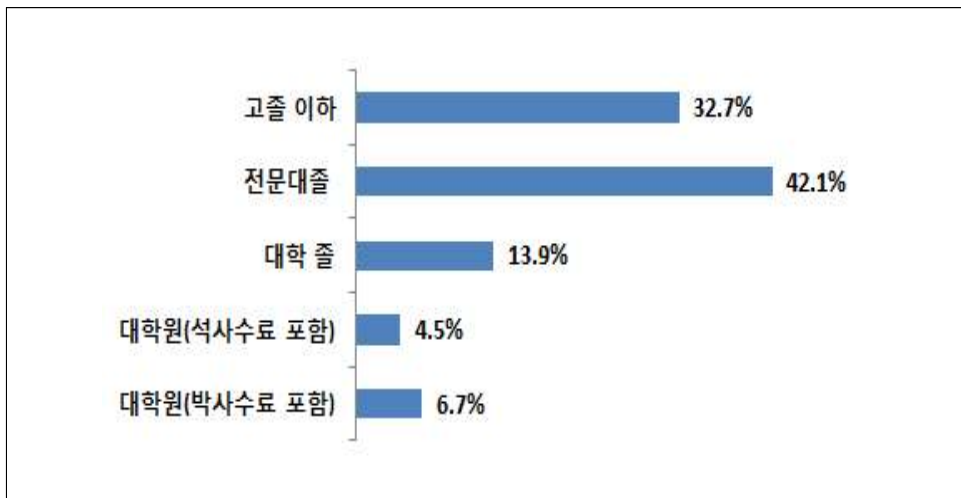
[그림 3-23] 제공인력 고용형태

□ 제공인력 학력

- 노인분야 주요 3개 사업의 제공인력의 학력은 74.8%(2,775명)가 전문대졸 이하인 것으로 나타남.
- 대학졸업자는 13.9%, 대학원 석사수료 이상은 11.3% 나타남.

<표 3-31> 제공인력 학력

구분		빈도(명)	비율(%)
학력	고졸 이하	1,214	32.7
	전문대졸	1,561	42.1
	대학 졸	517	13.9
	대 학원(석사수료 포함)	166	4.5
	대 학원(박사수료 포함)	250	6.7
	합계	3,708	100



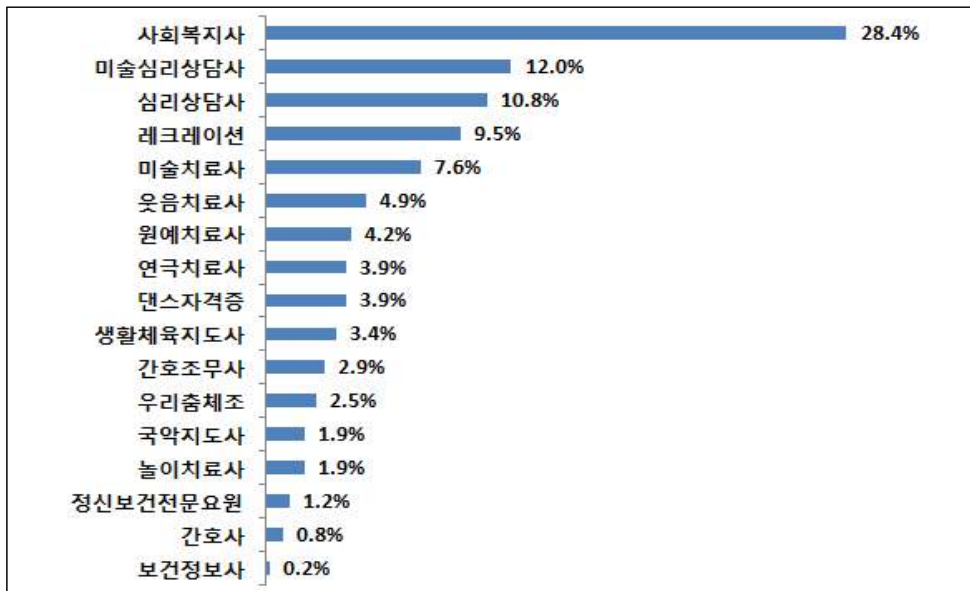
[그림 3-24] 제공인력 학력

□ 자격증 보유현황

- 제공인력의 자격증 보유현황을 살펴보면 사회복지사 자격증을 가장 많이 보유하고 있는 것으로 조사됨(28.4%).
- 미술심리상담사 12.0%(71명) > 심리상담사 10.8%(64명) > 레크레이션 9.5%(56명) 순으로 나타남.

<표 3-32> 자격증 보유현황

구분		빈도(명)	비율(%)
자격증 보유현황	사회복지사	168	28.4
	미술심리상담사	71	12.0
	심리상담사	64	10.8
	레크레이션	56	9.5
	미술치료사	45	7.6
	웃음치료사	29	4.9
	원예치료사	25	4.2
	연극치료사	23	3.9
	댄스자격증	23	3.9
	생활체육지도사	20	3.4
	간호조무사	17	2.9
	우리춤체조	15	2.5
	국악지도사	11	1.9
	놀이치료사	11	1.9
	정신보건전문요원	7	1.2
	간호사	5	0.8
	보건정보사	1	0.2
	합계	591	100



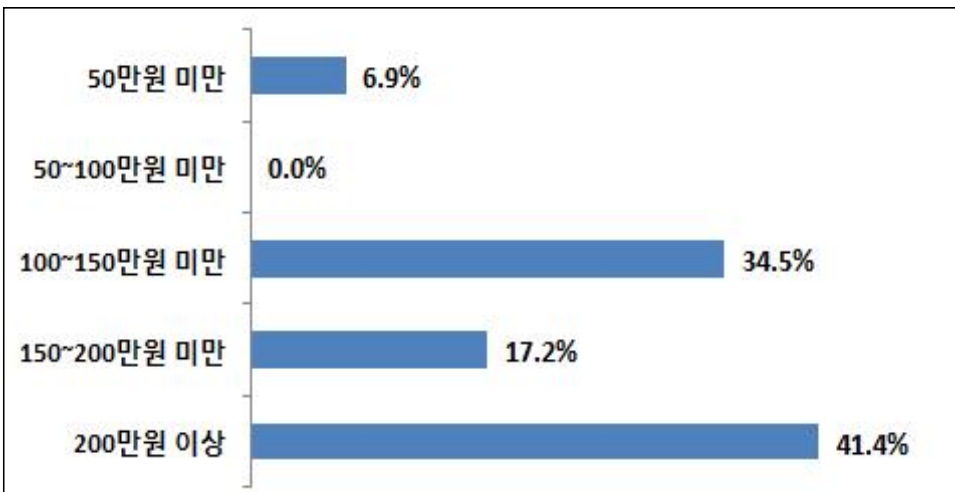
<그림 3-25> 자격증 보유현황

□ 평균 급여

- 노인분야 주요 3개 사업 제공기관 29개 중 12개(41.4%) 기관이 제공인력 1인당 평균 급여가 ‘200만원 이상’ 인 것으로 나타남.
- 제공인력 1인당 평균 급여가 ‘100~150만원 미만’인 기관은 10개 (34.5%), ‘150~200만원 미만’인 기관은 5개(17.2%)였고,
- ‘50만원 미만’인 기관이 전체의 6.9%인 2개 기관으로 조사됨.

<표 3-33> 1인당 평균급여

구분		빈도(개 소)	비율(%)
1인당 평균 급여	50만원 미만	2	6.9
	50~100만원 미만	0	0
	100~150만원 미만	10	34.5
	150~200만원 미만	5	17.2
	200만원 이상	12	41.4
	합계	29	100



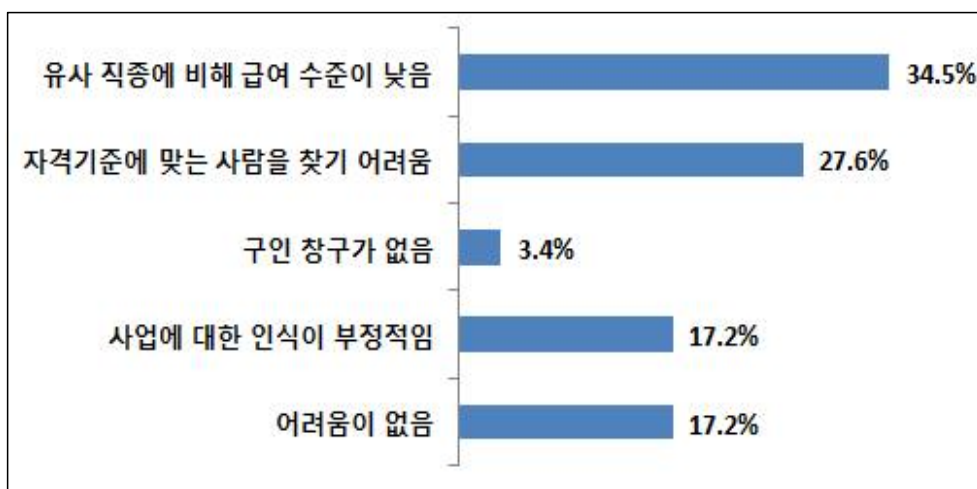
[그림 3-26] 1인당 평균급여

□ 제공인력 채용 시 가장 어려운 점

- 제공기관이 제공인력을 모집하는데 있어서 가장 큰 어려움은 ‘유사직종에 비해 급여의 수준이 낮은 것’ 34.5%로 나타남.
- 그 밖에 ‘자격기준에 맞는 사람을 찾기 어렵다’ 는 의견이 27.6%, ‘사업에 대한 인식이 부정적이다’ 는 의견이 17.2%로 나타남.
- 제공인력의 모집에 ‘어려움이 없다’ 는 의견은 17.2%로 나타남.

<표 3-34> 제공인력 채용 시 가장 어려운 점

구분		빈도(명)	비율(%)
제공인력 모집 및 선발 어려움	유사 직종에 비해 급여 수준이 낮음	10	34.5
	자격기준에 맞는 사람을 찾기 어려움	8	27.6
	구인 창구가 없음	1	3.4
	사업에 대한 인식이 부정적임	5	17.2
	어려움이 없음	5	17.2
	합계	29	100



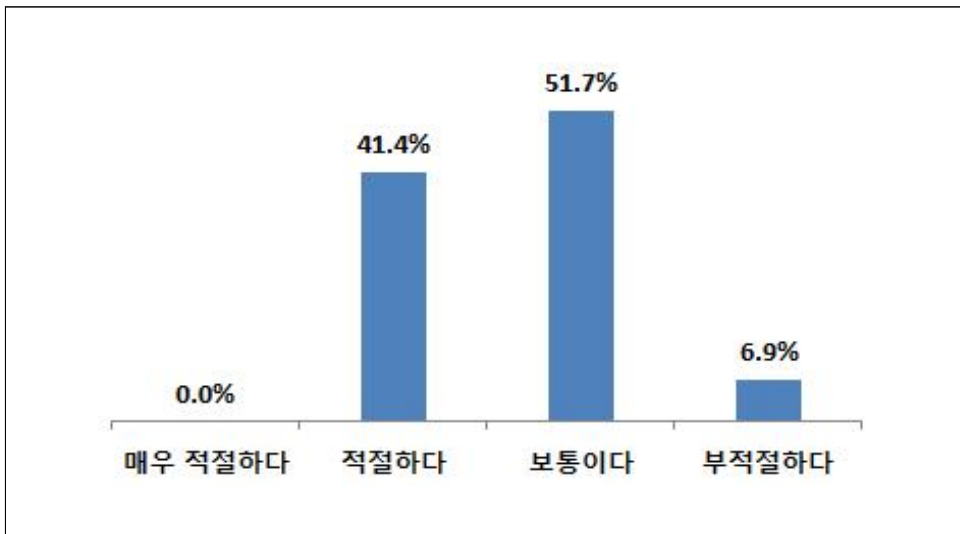
[그림 3-27] 제공인력 채용 시 가장 어려운 점

□ 제공인력 자격기준의 적절성

- 지역사회서비스투자사업에서 요구되는 제공인력의 자격기준에 대한 조사에서 ‘매우 적절하다’는 의견은 없었으며, ‘적절하다’는 의견이 41.4%, ‘보통이다’ 51.7%로 조사됨.
- ‘부적절하다’는 의견을 제시한 기관은 2개 기관(6.9%)이었음.

<표 3-35> 제공인력 자격기준의 적절성

구분		빈도(개 소)	비율(%)
제공인력 자격기준의 적절성	매우 적절하다	0	0.0
	적절하다	12	41.4
	보통이다	15	51.7
	부적절하다	2	6.9
	합계	29	100



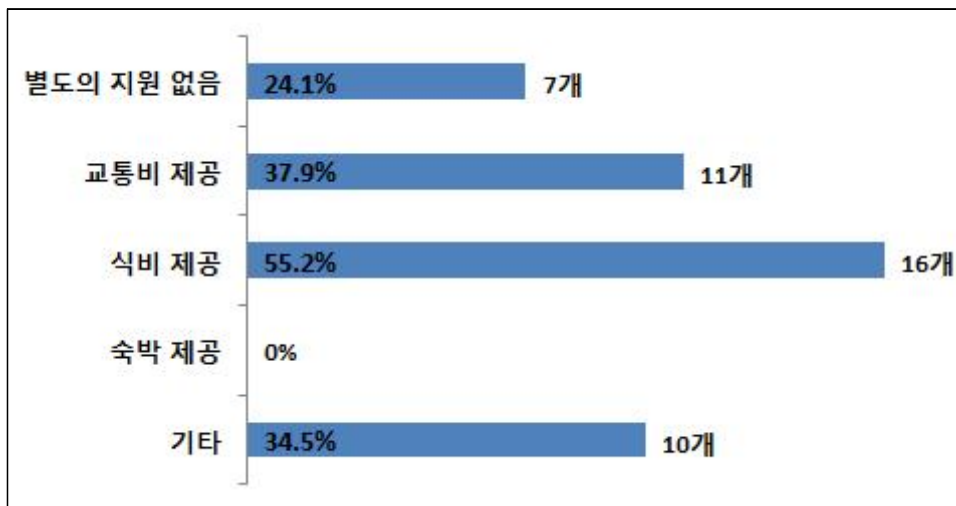
[그림 3-28] 제공인력 자격기준의 적절성

□ 급여 이외의 별도 지원

- 제공기관 29개 중 7개 기관(24.1%)은 제공인력에게 급여 이외에 별도로 지급되는 것이 없다고 응답함.
- 식비를 16개 기관(55.2%)이, 교통비를 11개 기관(37.9%)이 지원하고 있음.
- 실적에 따른 개인 성과급이나 처우개선편을 따로 지급하는 기관은 4개(13.7%) 기관으로 나타남.
- 기타 교육비 지급 2개 기관(6.9%), 시간외 수당 등 제수당 지급 6개 기관(20.6%), 특별 보너스 2개 기관(6.8%)이 급여 이외에 별도 지원을 하고 있는 것으로 나타남.

<표 3-36> 급여 이외의 별도 지원

구분		빈도(개 소)	비율(%)
급여 이외의 별도 지원	별도의 지원 없음	7	24.1
	교통비 제공	11	37.9
	식비 제공	16	55.2
	숙박 제공	0	0.0
	기타	10	34.5



[그림 3-29] 급여 이외의 별도 지원

3. 노인사회참여지원 주요 3개 사업_제공인력 실태분석

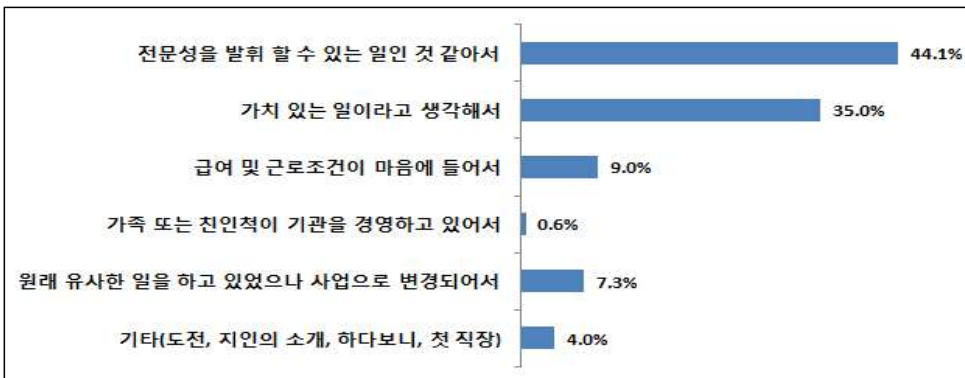
1) 자격 및 실무경력 관련 사항

(1) 지역사회서비스투자사업을 시작하게 된 동기

- 지역사회서비스투자사업을 시작하게 된 동기를 살펴보았을 때, 가장 많은 답변으로 44.1%(78명)가 ‘전문성을 발휘할 수 있는 일인 것 같아서’ 시작하였다고 응답함.
- 그 다음으로 ‘가치있는 일이라서’ 시작했다는 의견이 36.0%(62명)로 나타남.

<표 3-37> 지역사회서비스투자사업 시작 동기(중복응답)

구분	빈도(명)	비율(%)
전문성을 발휘 할 수 있는 일인 것 같아서	78	44.1%
가치 있는 일이라고 생각해서	62	35.0%
급여 및 근로조건이 마음에 들어서	16	9.0%
가족 또는 친인척이 기관을 경영하고 있어서	1	0.6%
원래 유사한 일을 하고 있었으나 사업으로 변경되어서	13	7.3%
기타(도전, 지인의 소개, 하다보니, 첫 직장)	7	4.0%
합계	177	100.0%



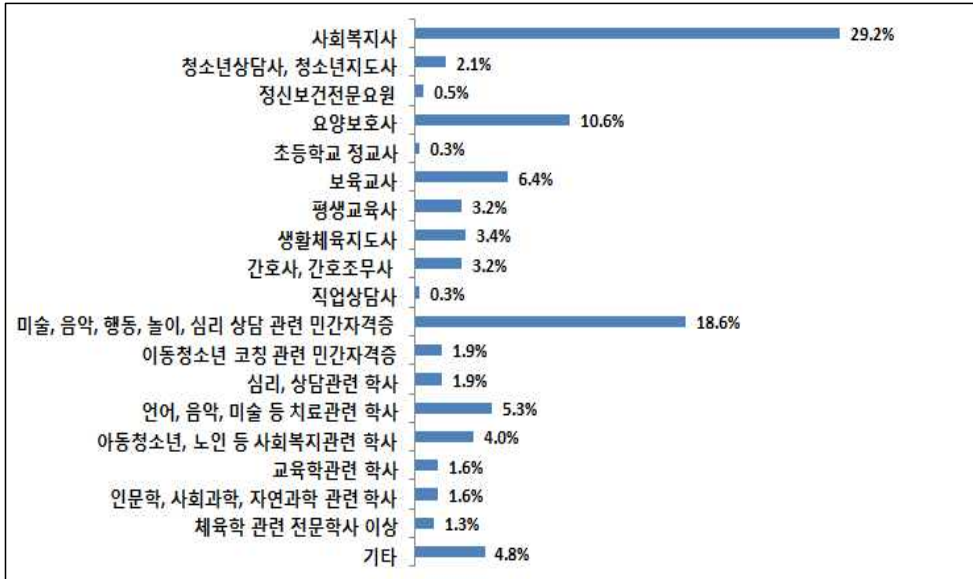
[그림 3-30] 지역사회서비스투자사업 시작 동기

(2) 제공인력 자격증 소지 현황 및 평균 경력

- 제공인력 보유 자격증을 살펴보았을 때, 가장 많은 자격증으로 사회복지사 66.3%(110명)로 나타났으며, 이어 상담관련 민간자격증 42.2%(70명), 영양보호사 24.1%(40명) 순으로 나타남.

<표 3-38> 제공인력 자격증 소지 현황(중복응답)

구분	빈도(명)	비율(%)
사회복지사	110	29.2%
청소년상담사, 청소년지도사	8	2.1%
정신보건전문요원	2	0.5%
요양보호사	40	10.6%
초등학교 정교사	1	0.3%
보육교사	24	6.4%
평생교육사	12	3.2%
생활체육지도사	13	3.4%
간호사, 간호조무사	12	3.2%
직업상담사	1	0.3%
미술, 음악, 행동, 놀이, 심리 상담 관련 민간자격증	70	18.6%
이동청소년 코칭 관련 민간자격증	7	1.9%
심리, 상담관련 학사	7	1.9%
언어, 음악, 미술 등 치료관련 학사	20	5.3%
아동청소년, 노인 등 사회복지관련 학사	15	4.0%
교육학관련 학사	6	1.6%
인문학, 사회과학, 자연과학 관련 학사	6	1.6%
체육학 관련 전문학사 이상	5	1.3%
기타(국악 관련 강사자격증, 컴퓨터 관련 자격증, 이미용 관련 자격증 등)	18	4.8%
합계	377	100.0%



[그림 3-31] 제공인력 자격증 소지 현황 및 평균 경력

2) 근무환경 및 고용 관련 사항

(1) 제공인력의 근무 만족도

- 제공인력의 근무 만족도 등 근무환경, 급여조건, 복리후생, 기관 관리자와의 관계 등 4가지 특성으로 살펴보았을 때, 모든 특성이 ‘보통’ 이상으로 만족하고 있었으며, 기관 관리자와의 관계 만족도가 4.06점으로 가장 높게 나타남.

<표 3-39> 근무환경 만족도

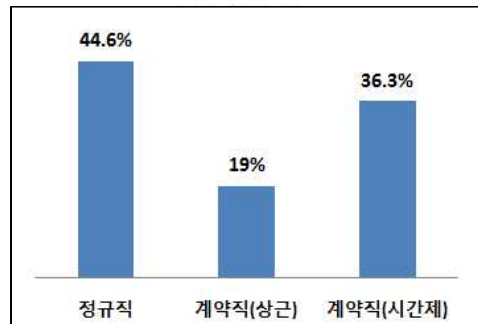
구분	빈도(명)	평균 (5점 척도)	표준편차
근무환경 만족도	170	3.97	0.795
급여조건 만족도	166	3.51	0.913
복리후생 만족도	163	3.59	0.873
기관 관리자와의 관계 만족도	165	4.06	0.802

(2) 제공인력 고용형태

- 제공인력의 고용형태를 살펴보았을 때, 시간제 및 상근 계약직 19%(32명), 정규직 44.6%(75명)로 계약직이 약 11% 더 높게 나타남.
- 시간제 계약직의 비율은 36.3%(61명)로 나타남.

<표 3-40> 제공인력 고용형태

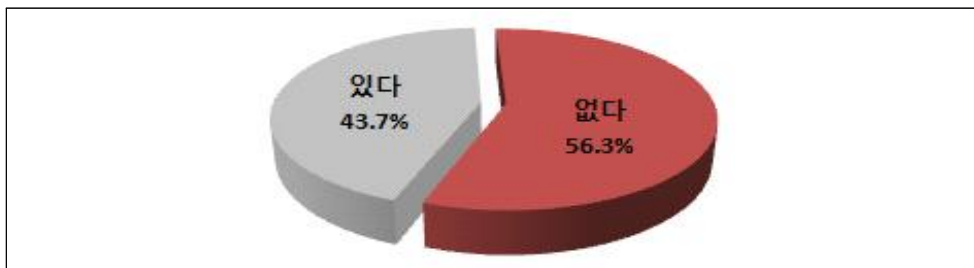
구분	빈도(명)	비율(%)
정규직	75	44.6
계약직(상근)	32	19
계약직(시간제)	61	36.3
합계	168	100



[그림 3-32] 제공인력 고용형태

(3) 유사 사업 담당 경험

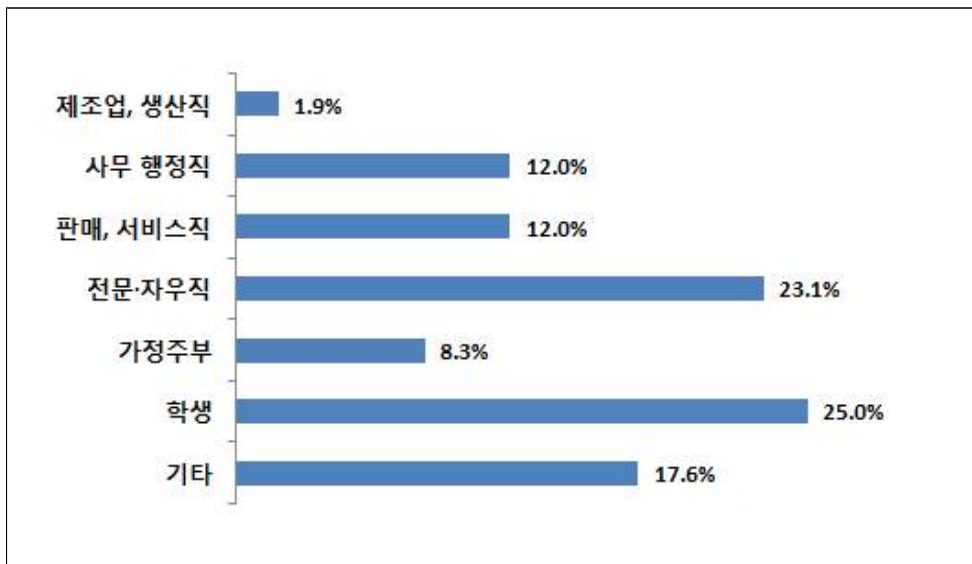
- 제공인력이 현재 서비스와 유사한 서비스를 과거에도 담당한 경험이 있는지를 살펴보았을 때, 무경험자가 56.3%(89명)로 유경험자 43.7%(69명)보다 약 13% 더 많은 것으로 나타남.
- 유사 사업 무경험자의 전직을 살펴보았을 때, 학생이 25%(27명)으로 가장 많았으며, 이어 전문·자유직이 23.1%(25명) 순으로 나타남.



[그림 3-33] 유사사업 담당 경험

<표 3-41> 무경력자의 입사 전 하던 일

구분	제조업, 생산직	사무 행정직	판매, 서비스업	전문·자유직	가정주부	학생	기타	합계
빈도(명)	2	13	13	25	9	27	19	108
비율(%)	1.9	12	12	23.1	8.3	25	17.6	100



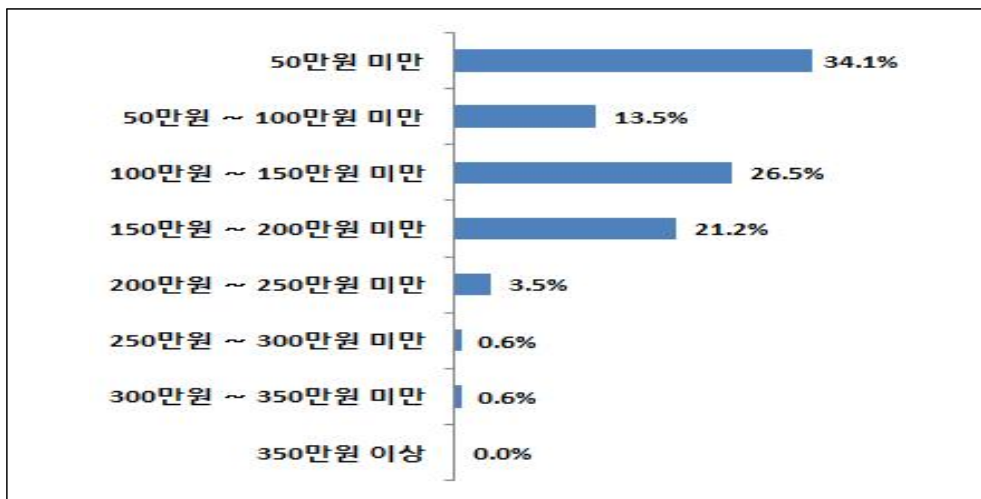
[그림 3-34] 무경력자의 입사 전 하던 일

(4) 제공인력의 급여수준

- 제공인력의 급여는 ‘50만원 미만’ 이 34.1%(58명)으로 가장 많았으며, ‘100만원 이상~150만원 미만’ 이 26.5%(45명), ‘150만원~200만원 미만’ 21.2%(36명)으로 나타남.
- 급여가 ‘300만원 이상’ 인 경우는 1.2%(2명)로 나타남.

<표 3-42> 제공인력 급여 수준

내용		빈도(명)	비율(%)
급여수준	50만원 미만	58	34.1
	50만원 이상~100만원 미만	23	13.5
	100만원 이상~150만원 미만	45	26.5
	150만원 이상~200만원 미만	36	21.2
	200만원 이상~250만원 미만	6	3.5
	250만원 이상~300만원 미만	1	0.6
	300만원 이상~350만원 미만	1	0.6
	350만원 이상	0	0
	합계	170	100

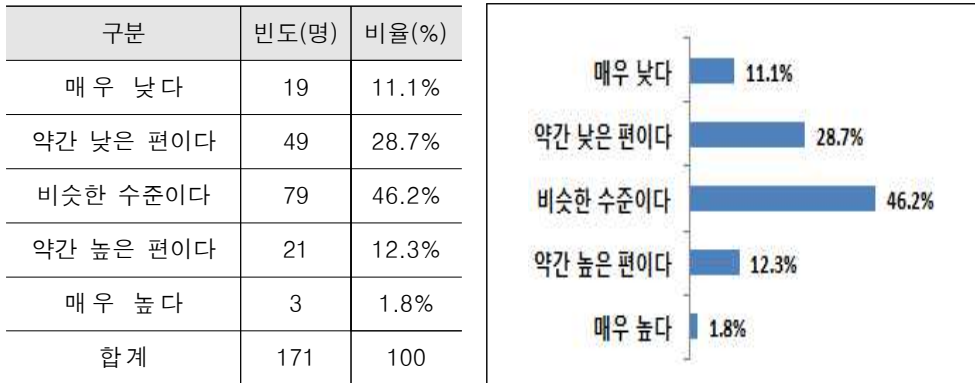


[그림 3-35] 현재 받고 있는 월급

(5) 유사직종과 비교 시 현재 임금의 수준

- 유사직종과 현재 임금의 수준을 비교하였을 때, ‘비슷한 수준이다’ 46.2%(79명)로 가장 많이 나타났으며, 임금 수준이 ‘매우 낮다’ 11.1%(19명), ‘매우 높다’ 1.8%(3명)로 나타남.

<표 3-43> 유사직종과 비교 시 현재 임금의 수준

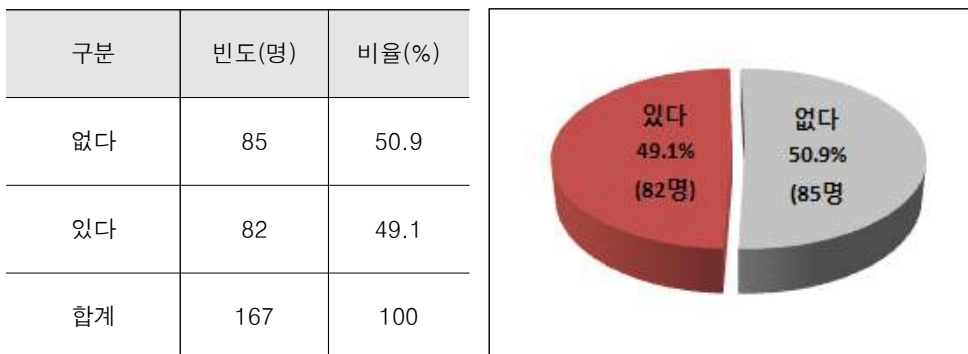


[그림 3-36] 유사직종과 비교 시 현재 임금의 수준

(6) 급여 외에 기관에서 지원하는 내용

- 제공인력 활동을 위해 급여 외에 기관에서 지원을 하는지 살펴보았을 때, ‘없다’ 50.9%(85명), ‘있다’ 49.1%(82명)로 나타남.
- 급여 외에 지원 되는 항목으로, 식비 50%(59명)를 가장 많이 지원하고 있는 것으로 나타났으며, 이어 교통비 41%(49명)로 나타남.
- 기타 통신비(4%), 주차비(1%), 수당(1%) 등으로 나타남.

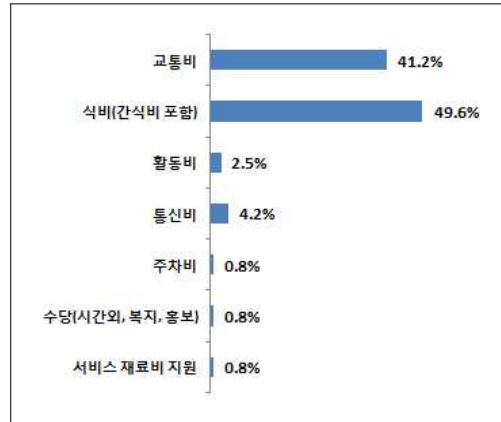
<표 3-44> 급여 외 지원 여부



[그림 3-37] 급여외 지원 여부

<표 3-45> 지원 세부 내용

구분	빈도(명)	비율(%)
교통비	49	41.2%
식비(간식비 포함)	59	49.6%
활동비	3	2.5%
통신비	5	4.2%
주차비	1	0.8%
수당 (시간외, 복지, 홍보)	1	0.8%
서비스 재료비 지원	1	0.8%
합계	119	100



[그림 3-38] 지원 세부 내용

3) 직무 만족 및 조직특성

(1) 제공인력의 직무 만족도

- 제공인력의 직무 만족도를 5가지 문항(4점 척도)으로 구성하여 조사함.
- 전체 직무 만족도 평균은 3.048점으로 보통 이상의 만족도를 보였음.
- 그 중 ‘직무수행에 자율성을 인정해 준다’가 3.27점으로 만족도가 가장 높게 나타났으며, ‘이직 고려 경험에 있다’가 2.34점으로 만족도가 가장 낮게 나타남.

<표 3-46> 제공인력의 직무 만족도

구분	합계	평균 (4점 척도)	표준편차
지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다.	171	3.18	0.501
일의 완성 등에서 오는 성취감을 느끼고 있다.	171	3.25	0.585
소속기관의 의사결정과정에서 민주적으로 이루어지고 있다.	170	3.20	0.572
기관이 직무수행에 필요한 자율성을 인정해주고 있다.	171	3.27	0.540
진지하게 이직을 고려해 본 적이 있다.	170	2.34	0.878
평균 만족도		3.048	

(2) 제공인력의 조직특성에 관한 만족도

- 제공인력의 조직특성 만족도는 10가지 문항(4점 척도)으로 구성하여 조사함.
- 조직특성 만족도의 평균은 2.971점으로 다소 낮은 만족도를 보였음.
- 그 중 ‘기관장은 직원들에게 고충이 생겼을 때 직원들을 잘 옹호 해주는 편이다’가 3.14점으로 가장 높은 만족도로 나타났으며, ‘경력, 지위, 근무연한에 비추어 볼 때 보수가 적절하다’가 2.73점으로 가장 낮은 만족도로 나타남.

<표 3-47> 제공기관의 조직 특성에 관한 만족도

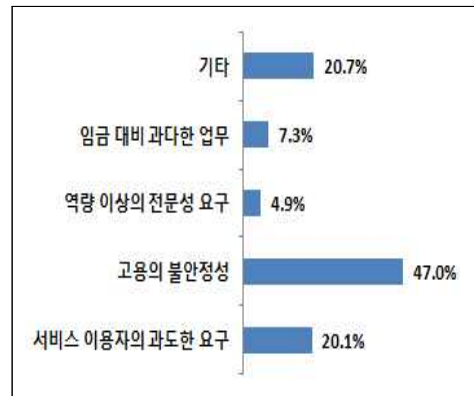
구분	합계	평균 (4점 척도)	표준편차
경력, 지위, 근무연한에 비추어 볼 때 보수가 적절하다.	171	2.73	0.651
업무가 적절히 수행되었을 때 기관에서는 승진할 기회가 주어지는 편이다.	170	2.68	0.765
직원에 대한 업무평가와 보상기준이 공정하다.	169	2.95	0.565
기관은 업무수행을 위해 필요한 인력이 적절하다.	171	3.05	0.518
업무량이 적절하다.	170	3.01	0.581
기관의 직원들은 업무분장이 명확한 편이다.	170	3.05	0.574
기관장은 직원들에게 고충이 생겼을 때 직원들을 잘 옹호해주는 편이다.	170	3.14	0.605
제공인력의 업무환경 개선을 위한 회의 또는 간담회를 개최하고 있다.	170	3.10	0.640
제공인력의 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있다.	169	2.94	0.624
서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있다.	171	3.06	0.581
평균 만족도		2.971	

(3) 제공인력의 근무 시 가장 큰 애로 사항

- 제공인력의 근무 시 가장 큰 애로 사항을 살펴보았을 때, 고용의 불안정성이 47%(77명)로 가장 높았으며, 기타 20.7%(34명), 서비스 이용자의 과도한 요구 20.1%(33명), 임금 대비 과다한 업무 7.3%(12명), 역량 이상의 전문성 요구 4.9%(8명) 순으로 나타남.
- 기타 애로 사항으로는 대상자 확보의 어려움, 이용자 감소로 인한 어려움, 계절에 따른 이용인원 변화, 시간의 효율성 부족 등이 있었음.

<표 3-48> 근무 시 가장 큰 애로 사항

구분	빈도(명)	비율(%)
서비스 이용자(보호자)의 과도한 요구	33	20.1
고용의 불안정성	77	47
역량 이상의 전문성 요구	8	4.9
임금 대비 과다한 업무	12	7.3
기타	34	20.7
합계	164	100



[그림 3-39] 근무 시 가장 큰 애로 사항

4) 서비스 질 관련 사항

(1) 서비스 질에 대한 제공인력 의견

- 서비스 질과 관련한 15가지 문항(4점 척도)에 대한 결과는 ‘예의 바르고 정중하게 이용자를 대한다’가 가장 높게 나타났으며(3.46점), ‘서비스의 정해진 시간을 엄수한다’는 의견도 높게 나타남(3.40점).
- ‘이용자의 보호자 및 가족과 주기적인 상담을 한다’는 2.90으로 가장 낮게 나타남.

<표 3-49> 서비스 질에 대한 의견

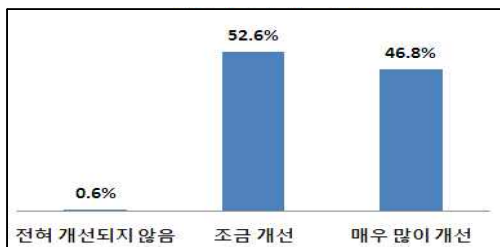
구분	합계	평균 (4점 척도)	표준편차
나는 서비스를 시작하기 전 서비스 초기상담에 충분한 시간을 할애한다.	171	3.14	0.477
이용자를 위한 서비스 계획은 사정회의를 통해 세운다.	171	3.11	0.478
나는 원래 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다.	171	3.23	0.464
나는 이용자와 약속한 서비스는 항상 제공한다.	171	3.33	0.485
나는 서비스의 정해진 시간을 엄수한다.	171	3.40	0.514
나는 이용자 각각에 대한 정확한 기록을 유지한다.	171	3.25	0.483
나는 이용자의 보호자 및 가족과 주기적인 상담을 한다.	169	2.90	0.669
나는 사전, 사후 검사를 통해 내가 제공한 서비스의 효과성을 파악해 본다.	171	3.16	0.524
나는 이용자의 욕구에 따른 대응을 한다.	171	3.25	0.507
나는 이용자가 서비스에 신뢰를 느끼도록 한다.	171	3.38	0.487
나는 예의 바르고 정중하게 이용자를 대한다.	171	3.46	0.500
나는 전문적인 지식을 가지고 서비스를 제공한다.	171	3.30	0.498
나는 이용자 각각에게 개별적인 관심을 표출한다.	171	3.29	0.526
나는 이용자의 최상의 이익을 진심으로 고려한다.	171	3.31	0.512
나는 이용자에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 자료를 활용한다.	171	3.31	0.500

(2) 서비스 이용 후 삶의 질적 측면에서의 개선 정도

- 제공인력은 이용자들이 서비스 이용 후 삶의 질적 측면에서의 어느 정도 개선되었는지를 살펴보았을 때, ‘조금 개선되었다’가 52.6%(90명), ‘매우 많이 개선되었다’ 46.8%(80명)으로 99.4%가 개선되었다고 보고 있는 것으로 나타남.

<표 3-50> 서비스 이용 후 삶의 질적 측면에서의 개선 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 개선되지 않음	1	0.6
조금 개선	90	52.6
매우 많이 개선	80	46.8
합계	171	100



[그림 3-40] 서비스 이용 후 삶의 질적 측면에서의 개선 정도

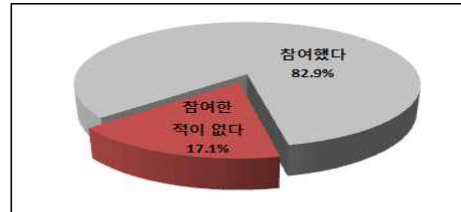
5) 제공인력 교육 관련 사항

(1) 최근 1년간 소속기관 자체 교육프로그램 참여 여부

- 제공인력이 해당 사업 관련 자체 교육프로그램에 ‘참여했다’는 82.9%(141명)였으며, 17.1%(29명)이 자체 교육프로그램에 참여한 적이 없는 것으로 나타남.

<표 3-51> 최근 1년간 자체 교육프로그램 참여 여부

구분	빈도(명)	비율(%)
참여했다	141	82.9
참여한 적이 없다	29	17.1
합계	170	100

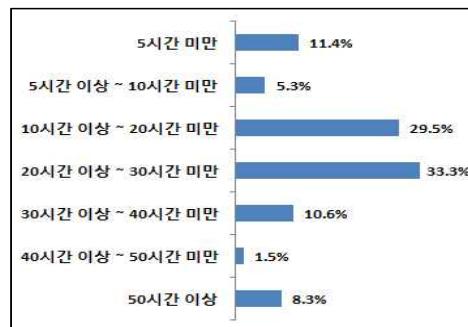


[그림 3-41] 최근 1년간 자체 교육프로그램 참여 여부

- 소속기관의 교육시간은 기본 교육시간 20시간을 기준으로 했을 때, 20시간 미만이 46%로 나타났으며, 20시간 이상이 54%로 나타남.
- 그 중 20시간 이상 ~ 30시간 미만이 33%(44명)로 가장 높았으며, 이어 10시간 이상 ~ 20시간 미만이 30%(39명)로 나타남.

<표 3-52> 자체 교육 이수 시간

구분	빈도(명)	비율(%)
5시간 미만	15	11.4
5시간 이상 ~ 10시간 미만	7	5.3
10시간 이상 ~ 20시간 미만	39	29.5
20시간 이상 ~ 30시간 미만	44	33.3
30시간 이상 ~ 40시간 미만	14	10.6
40시간 이상 ~ 50시간 미만	2	1.5
50시간 이상	11	8.3
합계	132	100

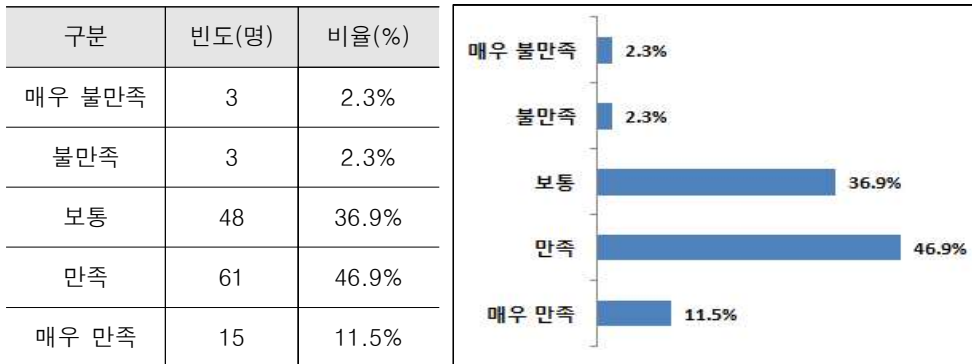


[그림 3-42] 자체 교육 이수 시간

(2) 제공기관 자체 교육 만족도

- 제공기관 자체 교육의 만족도를 살펴보았을 때, 만족이상이 58.1%(76명)으로 절반이상 만족하고 있었으며, 4.6%(6명)가 불만족하다고 나타남.

<표 3-53> 자체 교육 만족도

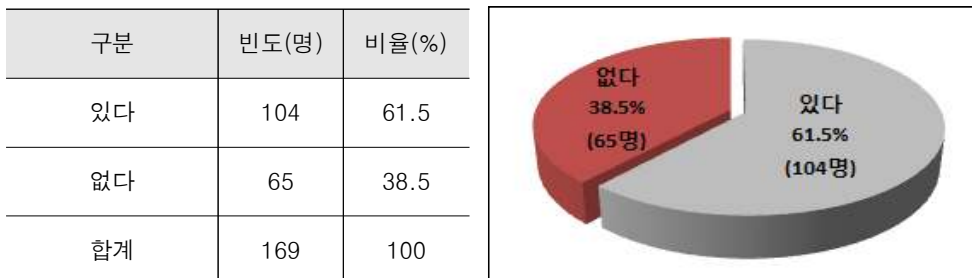


[그림 3-43] 자체 교육 만족도

(3) 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험

- 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험이 있는 제공인력 61.5%(104명)로 절반이상 이었으며, 38.5%(65명)가 외부교육에 참여한 경험이 없다고 나타남.

<표 3-54> 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험

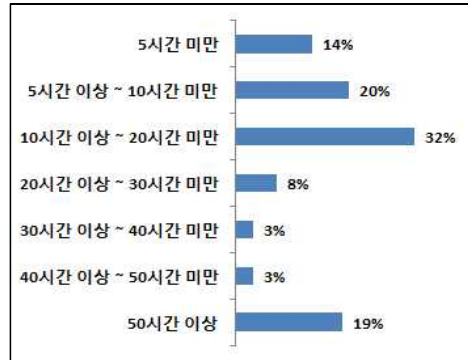


[그림 3-44] 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험

- 외부교육에 참여한 시간을 살펴보았을 때, 10시간 이상 ~ 20시간 미만이 32%(30명)로 가장 높았으며, 이어 5시간 이상 ~ 10시간 미만이 20%(19명)로 나타났다. 30시간 이상과 40시간 이상은 3% 수준으로 가장 낮게 나타남.

<표 3-55> 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 시간

구분	빈도(명)	비율(%)
5시간 미만	13	14
5시간 이상 ~ 10시간 미만	19	20
10시간 이상 ~ 20시간 미만	30	32
20시간 이상 ~ 30시간 미만	7	8
30시간 이상 ~ 40시간 미만	3	3
40시간 이상 ~ 50시간 미만	3	3
50시간 이상	18	19
합계	93	100



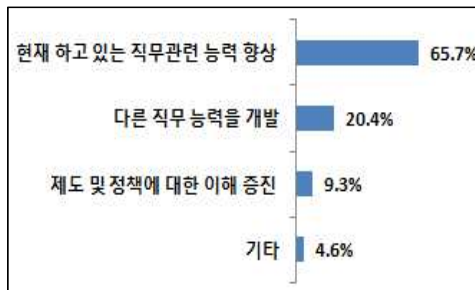
[그림 3-45] 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 시간

(4) 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하게 된 목적

- 제공인력이 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하게 된 목적을 살펴보았을 때, 직무관련 능력 향상을 위하여 참여를 하게 된 것이 68.9%(71명)으로 가장 높게 나타남.

<표 3-56> 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하시게 된 목적(중복응답)

구분	빈도(명)	비율(%)
현재 하고 있는 직무관련 능력 향상	71	65.70%
다른 직무 능력을 개발	22	20.40%
제도 및 정책에 대한 이해 증진	10	9.30%
기타	5	4.60%
합계	108	1000



[그림 3-46] 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하시게 된 목적(중복응답)

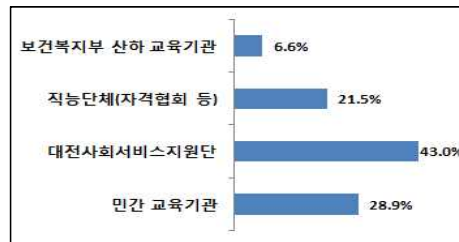
- 기타 의견으로는 개인역량 강화, 상담 및 이용자에 대한 처신방법, 자기계발을 위해서, 직장내 성희롱 교육을 받기 위해서 외부 전문교육 기관의 교육을 참여했다고 나타남.

(5) 서비스 질에 대한 제공인력의 생각

- 내부 자체교육이 아닌 외부 전문교육 이수 기관을 살펴보았을 때, 50%(52명)가 대전사회서비스지원단에서 실시하는 교육을 가장 많이 참여한 것으로 나타남.

<표 3-57> 외부 전문교육 이수 기관(중복응답)

구분	빈도(명)	비율(%)
보건복지부 산하 교육기관	8	7.7
직능단체(자격협회 등)	26	25
대전지역사회서비스지원단	52	50
민간 교육기관	35	33.7
합계	121	116.3



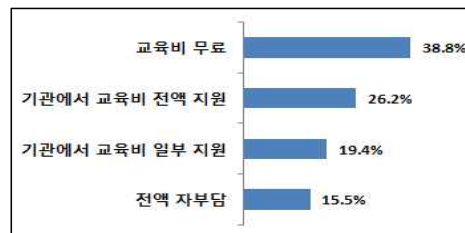
[그림 3-47] 외부 전문교육 이수 기관(중복응답)

(6) 외부 교육 참여 시 비용 부담 방법

- 제공인력의 외부 교육 참여 시 비용 부담 방법을 살펴보았을 때, 교육비 무료가 38.8%(40명)로 가장 높게 나타났으며, 전액 자부담 15.5%(16명)가 가장 낮게 나타남.

<표 3-58> 외부 교육 참여 시 비용 부담 방법

구분	빈도(명)	비율(%)
교육비 무료	40	38.8
기관에서 교육비 전액 지원	27	26.2
기관에서 교육비 일부 지원	20	19.4
전액 자부담	16	15.5
합계	103	100



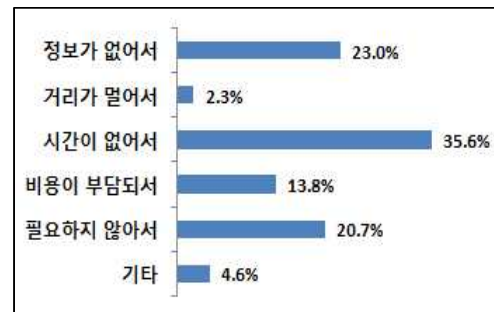
[그림 3-48] 외부 교육 참여 시 비용 부담 방법

(7) 외부 교육을 참여한 경험이 없는 이유

- 제공인력의 외부 교육 참여 경험이 없는 이유를 살펴보았을 때, 시간이 없어서가 35.6%(31명)로 가장 높게 나타남.
- 그 외에 ‘정보가 없어서’ 23%(20명), ‘필요하지 않아서’ 20.7%(18명), ‘비용이 부담되서’ 13.8%(12명)가 교육을 참여하지 않은 이유로 나타남.

<표 3-59> 외부 교육 참여 경험이 없는 이유

구분	빈도(명)	비율(%)
정보가 없어서	20	23.0
거리가 멀어서	2	2.3
시간이 없어서	31	35.6
비용이 부담되서	12	13.8
필요하지 않아서	18	20.7
기타	4	4.6
합계	87	100



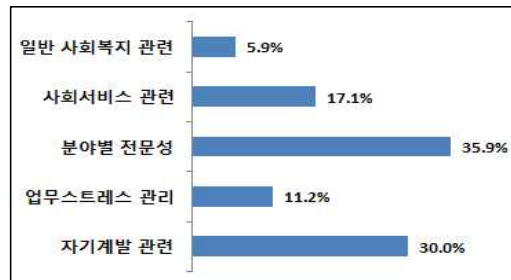
[그림 3-49] 외부 교육 참여 경험이 없는 이유

(8) 향후 희망하는 교육

- 제공인력이 희망하는 교육을 살펴보았을 때, 분야별 전문성을 위한 교육 35.9%(61명)로 가장 높았으며, 30%(51명)가 자기계발 관련하여 교육을 희망하는 것으로 나타남.

<표 3-60> 향후 희망하는 교육

구분	빈도(명)	비율(%)
일반 사회복지 관련	10	5.9
사회서비스 관련	29	17.1
분야별 전문성	61	35.9
업무스트레스 관리	19	11.2
자기계발 관련	51	30
합계	170	100



[그림 3-50] 향후 희망하는 교육

6) 제공인력 기본 사항

- 제공인력의 성별은 전체적으로 여성이 75.6%(130명), 남성 24.4%(42명)로 여성이 남성보다 약 3배가량 높게 나타남.
- 제공인력의 연령은 40대가 29%(49명)로 가장 높게 나타났으며, 이어 20대 27%(46명)로 40대와 비슷한 수준으로 높게 나타남.
- 제공인력의 최종학력은 대졸 이상이 64.7%(110명)이며, 그 중 12.9%(22명)가 대학원졸 이상으로 나타났으며, 그 외 전문대졸 20.6%(35명), 고졸 14.7%(25명)로 나타남.
- 제공인력의 근무경력은 1년 미만이 50.9%(58명)로 가장 높게 나타났으며, 1년 이상 ~ 2년 미만 경력은 24.6%(28명), 2년 이상 ~ 3년 미만 18.4%(21명) 순으로 나타났고, 4년 이상 경력은 6.1%(7명)로 나타남.
- 제공인력의 업무분야는 노인분야가 83%(149명)로 가장 많으며, 아동청소년 10%(18명), 장애인분야 5%(9명), 기타분야 2%(3명) 순으로 나타남.
- 제공인력의 전공분야는 아동청소년, 노인 등 사회복지관련 학과가 57.6%(91명), 언어치료, 음악치료, 미술치료 등 치료관련 학과 10.1%(16명)로 가장 많이 나타남.

<표 3-61> 제공인력 기본 사항

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	42	24.4
	여자	130	75.6
	합계	172	100
연령	20대	46	27
	30대	35	21
	40대	49	29
	50대	37	22
	60대 이상	2	1
	합계	169	100
최종학력	고졸	25	14.7
	전문대졸	35	20.6
	대졸	88	51.8
	대학원졸 이상	22	12.9
	합계	170	100
근무경력	1년 미만	58	50.9
	1년 이상~2년 미만	28	24.6
	2년 이상~3년 미만	21	18.4
	4년 이상	7	6.1
	합계	114	100
업무분야	아동청소년	18	10
	노인	149	83
	장애인	9	5
	기타	3	2
	합계	179	100
전공분야	심리, 상담관련 학과	9	5.7
	언어치료, 음악치료, 미술치료 등 치료관련 학과	16	10.1
	아동청소년, 노인 등 사회복지관련 학과	91	57.6
	교육학 관련 학과	10	6.3
	인문학, 사회과학관련 학과	19	12
	자연과학, 간호학 관련 학과	5	3.2
	체육학 관련 학과	11	7
	기타전공	31	19.6
	합계	192	121.5

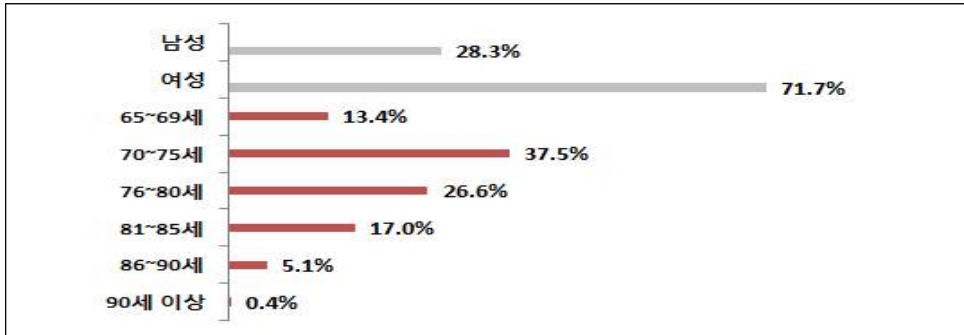
4. 노인사회참여지원 주요 3개 사업_이용자 실태분석

1) 응답자 일반 현황 분석

- 이용자의 성별은 전체적으로 남성이 28.3%, 여성이 71.7%로 여성이 더 높게 나타남.
- 이용자의 나이는 '70~75세'가 37.5%로 가장 많았음. 65세 이상~75세 미만의 연령대가 전체의 50.9%를 차지하고 있었으며, 80세 이상~90세 미만이 22.5%, 90세 이상 이용자도 전체의 0.4%인 2명으로 나타남.
- 지역별로는 동구 26.3%, 서구 24.7%, 중구 21.0%, 대덕구 16.7%, 유성구 11.3% 순으로 나타남.

<표 3-62> 응답자 일반 현황

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	157	28.3
	여성	397	71.7
	합계	554	100
연령	65~69세	74	13.4
	70~75세	207	37.5
	76~80세	147	26.6
	81~85세	94	17.0
	86~90세	28	5.1
	90세 이상	2	0.4
	합계	552	100
지역	동구	147	26.3
	중구	117	21.0
	서구	138	24.7
	유성구	63	11.3
	대덕구	93	16.7
	합계	558	100

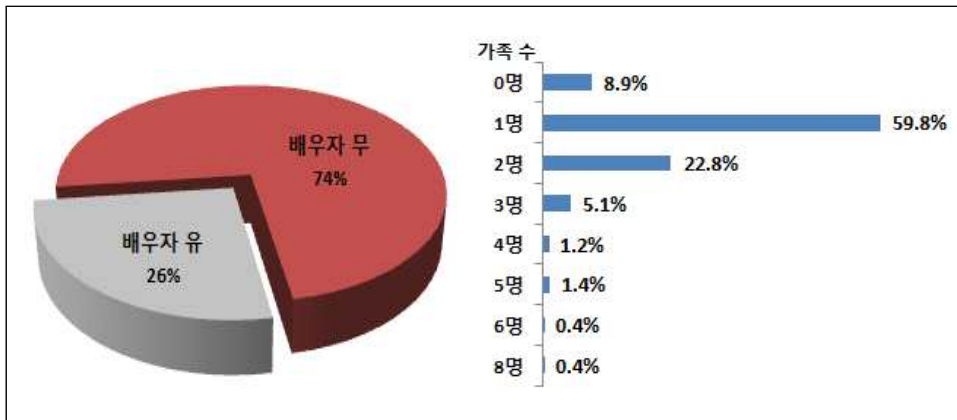


[그림 3-51] 응답자 일반 현황

- 전체 이용자의 74.0%(408명)가 배우자가 없는 경우로 이 중 8.9%(44명)가 독거노인으로 나타남. 설문에 대한 응답은 98.8%가 본인이 작성함.
- 노인 이용자와 다른 가족 1인이 함께 사는 2인 가구의 경우 59.8%로 나타남.
- 3인 이상~5인 이하 가구 29.1%, 5인 이상 가구 2.2%로 나타남.

<표 3-63> 배우자 유무 및 가족 수

구분		빈도(명)	비율(%)
배우자	유	143	26.0
	무	408	74.0
	합계	551	
응답자의 이용자와의 관계	본인	553	98.8
	배우자	7	1.3
	합계	560	100
가족 수	0	44	8.9
	1명	296	59.8
	2명	113	22.8
	3명	25	5.1
	4명	6	1.2
	5명	7	1.4
	6명	2	0.4
	8명	2	0.4
	합계	495	100



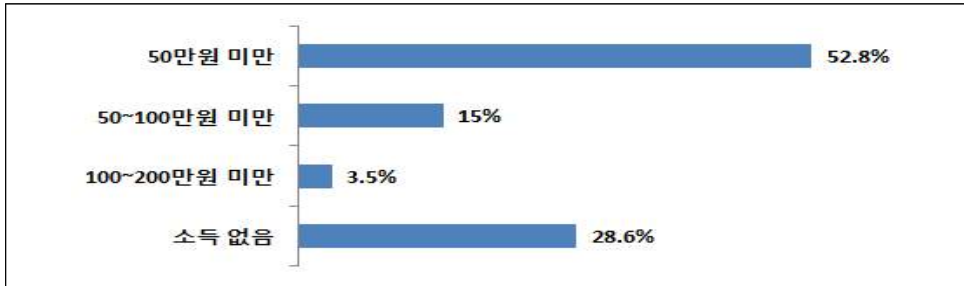
[그림 3-52] 배우자 유무 및 가족 수

(3) 응답자의 월평균소득

- 이용자의 월평균 소득은 52.8%가 월 50만원 미만이고, 100만원 미만인 경우는 전체의 67.8%로 나타남. 소득이 없다는 응답도 28.6%로 나타남.
- 이용자의 월평균 소득이 ‘100만원~200만원 미만’의 경우는 3.5%, 200만원 이상의 월평균소득이 있는 응답자는 없는 것으로 나타남.

<표 3-64> 응답자의 월평균 소득

구분		빈도(명)	비율(%)
월평균소득	50만원 미만	288	52.8
	50~100만원 미만	82	15.0
	100~200만원 미만	19	3.5
	200~300만 원 미만	0	0
	300만 원 이상	0	0
	소득 없음	156	28.6
	합계	545	100.0



[그림 3-53] 응답자의 월평균 소득

2) 서비스 이용 현황 분석

(1) 지역사회서비스투자사업 인지도

- 이용자의 지역사회서비스투자사업에 대한 인지도를 묻는 설문에서 ‘나는 지역사회서비스가 무엇인지 알고 있다’는 79.6%, 이용자가 사전에 ‘제공기관에 대해 알고 신청했다’는 71.1%로 나타남.
- 서비스 이용 준수사항에 대한 설문은 평균 97%의 인지도를 나타냄.
- 이용기간, 이용횟수에 대한 인지도 96.6%, 본인부담금 및 바우처 카드 인지도는 각각 99.1%, 98.9%로 높게 나타남.

<표 3-65> 지역사회서비스투자사업의 인지도

구분	빈도(명)	비율(%)
나는 지역사회서비스가 무엇인지 알고 있다.	444	79.6
나는 서비스 제공기관에 대해 사전에 알고 신청했다.	397	71.1
내가 받는 서비스 내용에 대해 알고 신청했다.	521	93.4
나는 이용기간, 횟수 등에 대해 알고 있다.	539	96.6
나는 내가 내야할 본인부담금에 대해 알고 있다.	553	99.1
내 바우처카드를 남에게 빌려주어서는 안 되는 것을 알고 있다.	551	98.9
합계	558	100



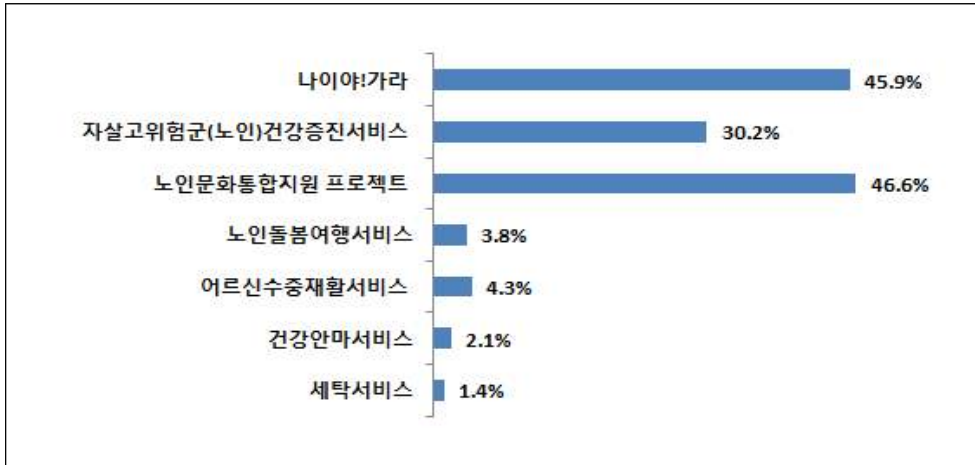
[그림 3-54] 지역사회서비스투자사업의 인지도

(2) 기타 서비스 이용 여부

- 현재 이용 중이거나 이용한 적이 있었던 서비스로는 ‘노인문화통합지원 프로젝트’ 서비스가 46.6%로 가장 많았고, 나이야!가라 45.9%, 자살고위험군(노인)건강증진서비스가 30.2%의 순으로 나타남.
- 그 다음으로 어르신수중재활서비스 4.3%, 노인돌봄여행서비스 3.8%, 건강안마서비스 2.1%, 세탁서비스 1.4%로 나타남.

<표 3-66> 기타 서비스 이용 여부

구분		빈도(%)
이용 중이거나 이용한 적이 있는 서비스	나이야!가라	257(45.9)
	자살고위험군(노인)건강증진서비스	169(30.2)
	노인문화통합지원 프로젝트	261(46.6)
	노인돌봄여행서비스	21(3.8)
	어르신수중재활서비스	24(4.3)
	건강안마서비스	12(2.1)
	세탁서비스	8(1.4)
	합계	560(100)



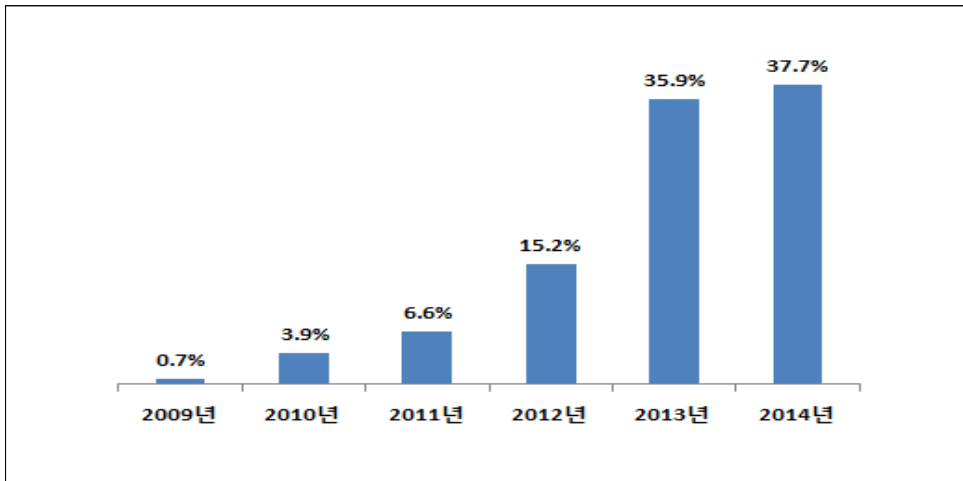
[그림 3-55] 기타 노인 분야 서비스 이용 현황

(3) 지역사회서비스투자사업 이용 시작 연도

- 응답자가 지역사회서비스투자사업을 이용하기 시작한 연도는 2009년부터 (0.7%)로 나타났다.
- 2010년은 현재 노인이용자의 3.9%가 서비스를 이용을 시작했으며, 2011년 6.6%, 2012년 15.2%, 2013년 35.9%, 2014년 37.7%로 증가함.
- 최근 2년간 2013년과 2014년 사이에 현재 이용자의 73.6%가 이용하기 시작한 것으로 나타남.

<표 3-67> 지역사회서비스 이용 시작 연도

구분		빈도(명)	비율(%)
지역사회서비스 이용 시작년도	2009년	4	0.7
	2010년	22	3.9
	2011년	37	6.6
	2012년	85	15.2
	2013년	201	35.9
	2014년	211	37.7
	합계	560	100



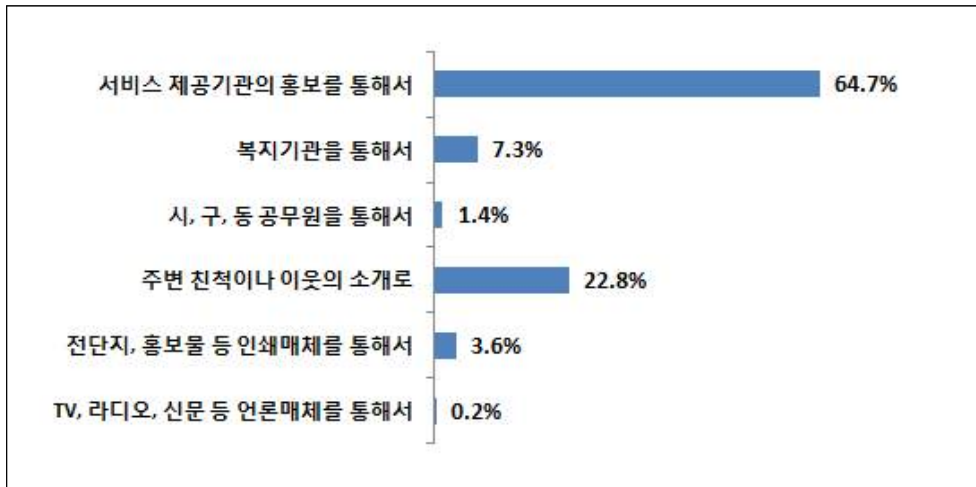
[그림 3-56] 지역사회서비스 이용 시작 연도

(4) 서비스 이용 경로

- 이용자가 서비스를 알게 된 경로는 제공기관의 홍보를 통해서(64.7%)가 가장 많았고 그 다음으로 주변 친척이나 이웃의 소개로 알게 된 경우가 22.8%였음.

<표 3-68> 서비스 이용 경로

구분		빈도(%)
서비스 이용 경로	TV, 라디오, 신문 등 언론매체를 통해서	1(0.2)
	전단지, 홍보물 등 인쇄매체를 통해서	20(3.6)
	주변 친척이나 이웃의 소개로	127(22.8)
	시, 구, 동 공무원을 통해서	8(1.4)
	복지기관을 통해서	41(7.3)
	서비스 제공기관의 홍보를 통해서	361(64.7)
	합계	558(100)



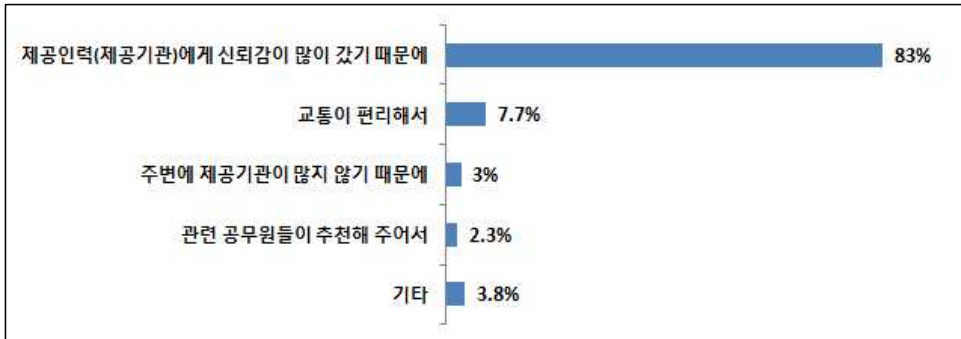
[그림 3-57] 서비스 이용 경로

(5) 현재 이용 기관을 선택한 이유

- 현재 이용하고 있는 제공기관을 선택한 가장 큰 이유는 83.0%가 ‘제공 인력(제공기관)에게 신뢰감이 많이 갔기 때문’ 이라고 응답함.
- 기타 의견으로 ‘복지관과 연계해서’ (0.6%), ‘집으로 직접 와 주는 제공 인력이 고마워서’ (0.2%), ‘아는 사람이 추천하니까’ (2.5%) 등으로 응답.
- 기타 의견을 제외한 나머지는 교통이 편리해서(7.7%), 주변에 제공기관이 많지 않아서(3.0%), 관련 공무원들이 추천해주어서(2.3%)라고 응답함.

<표 3-69> 현재 이용기관을 선택한 이유

구분	빈도(%)
제공인력(제공기관)에게 신뢰감이 많이 갔기 때문에	465(83.0)
교통이 편리해서	43(7.7)
주변에 제공기관이 많지 않기 때문에	17(3.0)
관련 공무원들이 추천해 주어서	13(2.3)
기타	21(3.8)
합계	559(100)



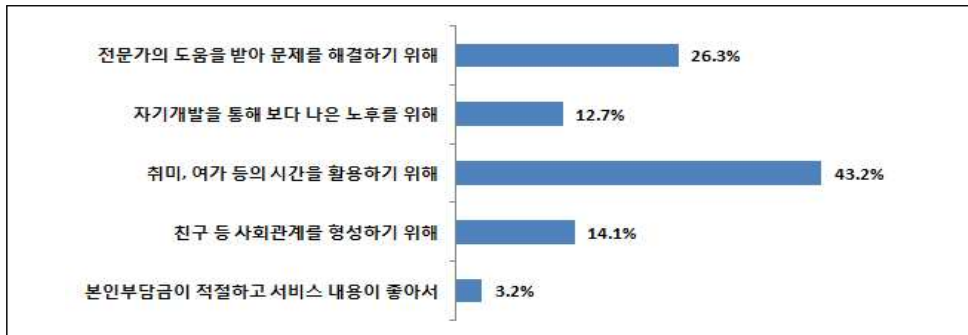
[그림 3-58] 현재 이용기관을 선택한 이유

(6) 서비스 신청 이유

- 응답자들은 지역사회서비스투자사업을 신청한 이유로 43.2%가 취미, 여가 등의 시간을 활용하기 위해 신청한 것으로 나타남.
- 전문가의 도움(정서적, 신체적 등)을 받아 문제를 해결하기 위해서 신청한 응답자는 26.3%였고, 친구 등 사회관계 형성을 위해 14.1%, 자기개발을 통해 보다 나은 노후를 위해 12.7%가 신청한 것으로 나타남.
- 응답자의 3.2%만이 서비스를 신청한 이유로 ‘본인부담금이 적절하고 서비스 내용이 좋아서’ 라고 응답함.
- 기타 ‘일주일에 한번 누군가가 찾아와주어서’ 신청하게 되었다는 응답이 0.4% 나타남.

<표 3-70> 서비스 신청 이유

구분	빈도(%)
전문가의 도움(정서적, 신체적 등)을 받아 문제를 해결하기 위해	147(26.3)
자기개발을 통해 보다 나은 노후를 위해	71(12.7)
취미, 여가 등의 시간을 활용하기 위해	242(43.2)
친구 등 사회관계를 형성하기 위해	79(14.1)
본인부담금이 적절하고 서비스 내용이 좋아서	18(3.2)
합계	559(100)



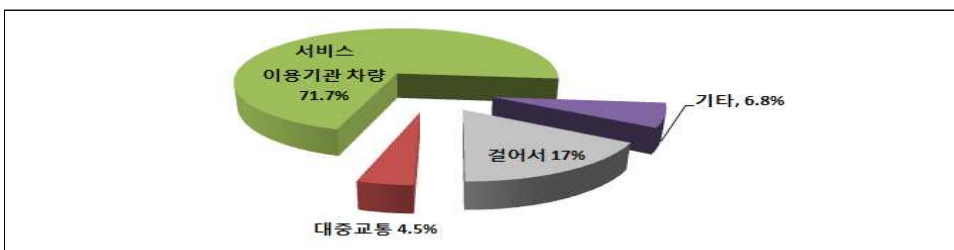
[그림 3-59] 서비스 신청 이유

(7) 이동 수단

- 서비스 이용을 위해 제공기관으로 이동하는 수단은 71.7%가 서비스 이용 기관에서 제공하는 차량을 이용하고 있었음.
- 걸어서 오는 경우가 17.0%로 그 다음 많았으며, 버스나 지하철 등의 대중교통을 이용하는 경우는 4.5%로 낮게 나타남.

<표 3-71> 이동 수단

구분		빈도(명)	비율(%)
이동 수단	걸어서	95	17.0
	대중교통(버스, 지하철 등)	25	4.5
	서비스 이용기관 차량	401	71.7
	기타	38	6.8
	합계	559	100



[그림 3-60] 이동 수단

3) 서비스 만족도

(1) 타 서비스와의 비교 만족도

- 지역 내 다른 노인복지서비스와 비교하여 현재 이용하고 있는 지역사회서비스를 어떻게 생각하고 있는 지 묻는 ‘타 서비스와의 비교 만족도’ 조사에서 4.33점으로 평균만족도가 아주 높게 나타남.
- ‘바우처로 비용을 지원해주어서’ 다른 서비스보다 만족스럽다는 의견이 4.37점으로 가장 만족도가 높았으며,
- ‘서비스를 이용하기에 훨씬 편하다’ 는 4.36점, ‘서비스 내용이 새롭고 호감이 간다’ 는 4.27점으로 나타남.

<표 3-72> 타 서비스와의 비교 만족도

내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다	전체	평균	표준 편차
서비스 내용이 새롭고 호감 간다.	0 (0.0)	3 (0.5)	65 (11.6)	267 (47.8)	224 (40.1)	559 (100)	4.27	.681
서비스를 이용하 기에 훨씬 편하다.	0 (0.0)	2 (0.4)	50 (9.0)	249 (44.7)	256 (46.0)	557 (100)	4.36	.658
바우처로 비용을 지원해 주어서 더 효율적이다.	0 (0.0)	6 (1.1)	59 (10.6)	215 (38.5)	278 (49.8)	558 (100)	4.37	.714
평균만족도						4.33		

(2) 서비스 이용 만족도

- 응답자의 서비스 이용 만족도는 평균 3.23점으로 보통 이상의 만족도를 보였으며 ‘나는 전반적으로 이 서비스에 대해 만족한다’ 는 항목은 평균 3.60점으로 높게 나타남.
- 제공인력의 친절함에 대한 평균만족도가 3.68점으로 높게 나타났고, 신청 절차에 대한 만족도는 2.43점으로 가장 낮게 나타남.
- ‘서비스 제공자가 전문가라고 생각한다’ 에 3.54점, ‘서비스를 처음 계획대로 정확하게 제공하고 있다’ 가 3.51점, ‘서비스 이용 교통편이 편리하다’ 가 3.51점으로 나타남.

- 서비스 시간·횟수·기간과 관련한 이용 만족도를 살펴보면 ‘1회 이용 시간’ 3.29점, ‘서비스 제공 횟수’ 3.21점, ‘제공기간’ 2.91점, ‘본인부담금’에 대한 만족도는 2.61점으로 나타남.

<표 3-73> 서비스 이용 만족도

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	합계	평균	표준 편차
서비스 신청절차가 쉽고 편리하다.	96 (17.2)	195 (34.9)	199 (35.6)	69 (12.3)	559	2.43	.915
서비스 제공 기간이 적절하다.	15 (2.7)	122 (21.8)	321 (57.4)	101 (18.1)	559	2.91	.706
서비스 제공 횟수가 적절하다.	6 (1.1)	32 (5.7)	358 (63.9)	164 (29.3)	560	3.21	.590
1회 서비스 이용시간이 적절하다.	1(0.2)	34 (6.1)	329 (58.8)	196 (35.0)	560	3.29	.580
서비스 본인부담금이 적절하다.	53 (9.5)	193 (34.5)	234 (41.8)	80 (14.3)	560	2.61	.845
서비스를 처음 계획대로 정확하게 제공하고 있다.	0 (.0)	3 (0.5)	266 (47.6)	290 (51.9)	559	3.51	.511
서비스 이용 교통편이 편리하다.	2(0.4)	10 (1.8)	248 (44.5)	297 (53.3)	557	3.51	.555
서비스 제공자가 전문가라고 생각한다.	0(0.0)	3(0.5)	251 (44.9)	305 (54.6)	559	3.54	.509
서비스 제공자가 친절하고 나를 배려 해준다.	00(.0)	0(0.0)	180 (32.2)	379 (67.8)	559	3.68	.468
나는 전반적으로 서비스에 대해 만족한다.	1(0.2)	0(0.0)	223 (39.9)	335 (59.9)	559	3.60	.502
평균만족도					3.23		

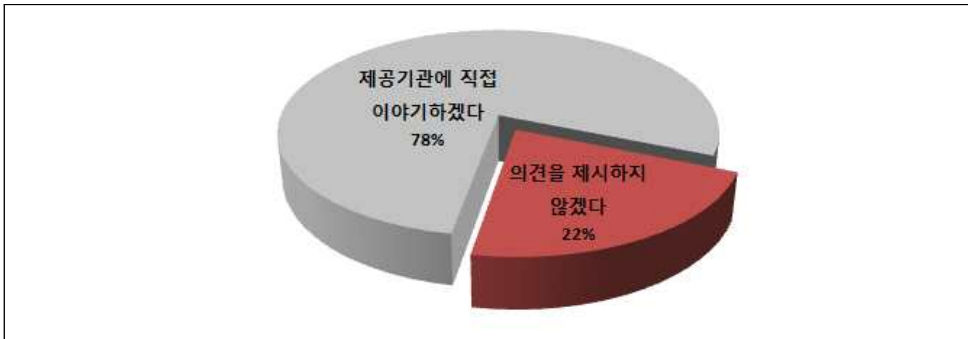
(3) 불편사항 제시 경로

- ‘만약 서비스 이용 시 불편사항이 발생한다면 어떻게’ 할 것인지에 대한 설문에서 제공기관에 직접 이야기하겠다는 응답이 78.4%, 의견을 제시하지 않겠다는 응답이 21.6%였음.
- ‘만약 불편사항을 제시하는 방법’ 으로는 83.1%가 ‘제공기관 담당자’

에게 직접 이야기하겠다고 하였고, 보건복지부 콜센터나 전자바우처 홈페이지를 이용하겠다는 의견은 0.7%였음.

<표 3-74> 불편사항 제시 경로

구분		빈도(%)
불편사항 의견제시	제공기관에 직접 이야기하겠다	429(78.4)
	의견을 제시하지 않겠다	118(21.6)
의견제시 방법	지자체 담당자에게 이야기하겠다.	35(8.3)
	만족도 조사 시 의견을 제시하겠다.	34(8.1)
	복지부 콜센터나 전자바우처 홈페이지를 이용하겠다.	3(0.7)
	서비스 제공기관 담당자에게 이야기하겠다.	350(82.9)



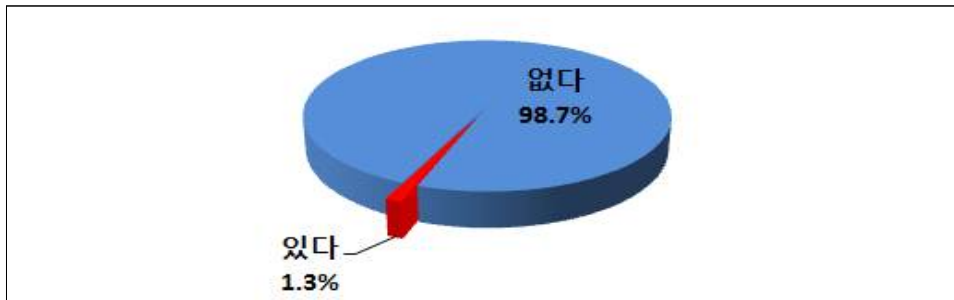
[그림 3-61] 불편사항 제시 경로

(4) 서비스 이용 중단 경험

- 응답자의 98.7%가 서비스 이용 도중 중단한 경험이 없는 것으로 나타났으며,
- 중단경험이 있는 응답자 7명은 각각 서비스 이용조건이 적합하지 않아서, 본인부담금에 대한 부담 때문에, 서비스 제공자에 대한 불만으로, 입원으로 인하여, 타 기관 강요로 인하여 중단하게 되었다고 응답함.

<표 3-75> 서비스 이용중단 경험

구분		빈도(%)
중단 경험	있다	7(1.3)
	없다	550(98.7)
	합계	557(100)
중단이유	서비스 이용조건이 적합하지 않아서	1(14.3)
	본인부담금에 대한 부담 때문에	1(14.3)
	서비스 제공자에 대한 불만으로	2(28.6)
	입원으로 인하여	2(28.6)
	타 기관 강요로 인하여 종결	1(14.3)
	합계	7(100)



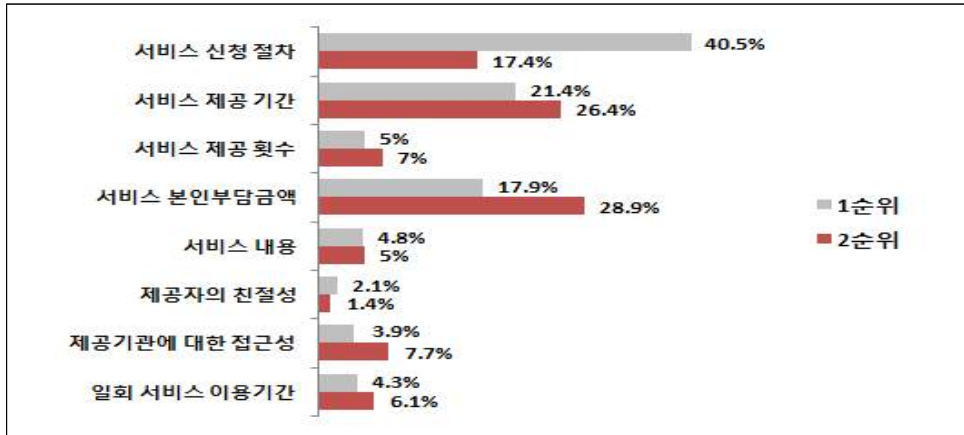
[그림 3-62] 서비스 이용중단 경험

(5) 서비스 개선사항

- 응답자의 40.5%가 서비스 신청절차를 개선해야할 사항 1순위라고 응답했음.
- 응답자의 28.9%가 본인부담금을 개선해야할 사항 2순위라고 응답했음.
- 신청절차 이외에 1순위로 꼽은 개선사항으로는 제공기간(21.4%), 본인부담금(17.9%)의 순으로 높았으며,
- 2순위로 꼽은 개선사항으로는 본인부담금 이외에 제공기간(26.4%), 신청절차(17.4%)의 순으로 나타남.

<표 3-76> 서비스 개선 사항

구분		1순위	2순위
		빈도(%)	빈도(%)
개선사항	서비스 신청 절차	227(40.5)	97(17.4)
	서비스 제공 기간	120(21.4)	147(26.4)
	서비스 제공 횟수	28(5.0)	39(7.0)
	서비스 본인부담금액	100(17.9)	161(28.9)
	서비스 내용	27(4.8)	28(5.0)
	제공자의 친절성	12(2.1)	8(1.4)
	제공기관에 대한 접근성	22(3.9)	43(7.7)
	일회 서비스 이용기간	24(4.3)	34(6.1)
	합계	560(100)	557(100)



[그림 3-63] 서비스 개선 사항

(6) 서비스 이용 후 변화

- 서비스를 이용한 후의 변화를 묻는 5개 문항의 평균 만족도 4.29로 높게 나타났으며, 항목별로는 ‘기관에 나오면서 말벗들이 많이 생겨 무료하지 않다’가 4.36으로 가장 높았음.
- ‘서비스 이용하면서 삶이 더욱 건강해졌다’ 4.31점, ‘서비스를 이용하기 전보다 우울한 느낌이 줄어들었다’ 4.24점, ‘집에서 있는 일보다 밖에서 활동하는 시간이 많아졌다’가 4.21점으로 나타남.

<표 3-77> 서비스 이용 후 변화

(단위 : 명, %)

구분	전혀 그렇 지 않다	별로 그렇 지 않다	보통 이다	다소 그렇 다	매우 그렇 다	계	평균	표준 편차
서비스를 이용하기 전보다 우울한 느낌이 줄어들었다.	0 (0.0)	1 (0.2)	63 (11.3)	295 (52.8)	200 (35.8)	558	4.24	.648
기관에 나오면서 말벗들이 많이 생겨 무료하지 않다.	00 (0.0)	3 (0.5)	35 (6.3)	278 (49.8)	242 (43.4)	558	4.36	.624
기관에 나와 프로그램을 함 게하면서 일상이 재미있어 졌다.	0 (0.0)	3 (0.5)	39 (7.0)	291 (52.2)	225 (40.3)	558	4.32	.626
집에서 있는 일보다 밖에서 활동하는 시간이 많아졌다.	0 (0.0)	4 (0.7)	78 (14.0)	272 (48.9)	202 (36.3)	556	4.21	.700
서비스 이용하면서 삶이 더 욱 건강해졌다.	0 (0.0)	00 (.0)	47 (8.4)	289 (51.8)	222 (39.8)	558	4.31	.620
평균만족도						4.29		

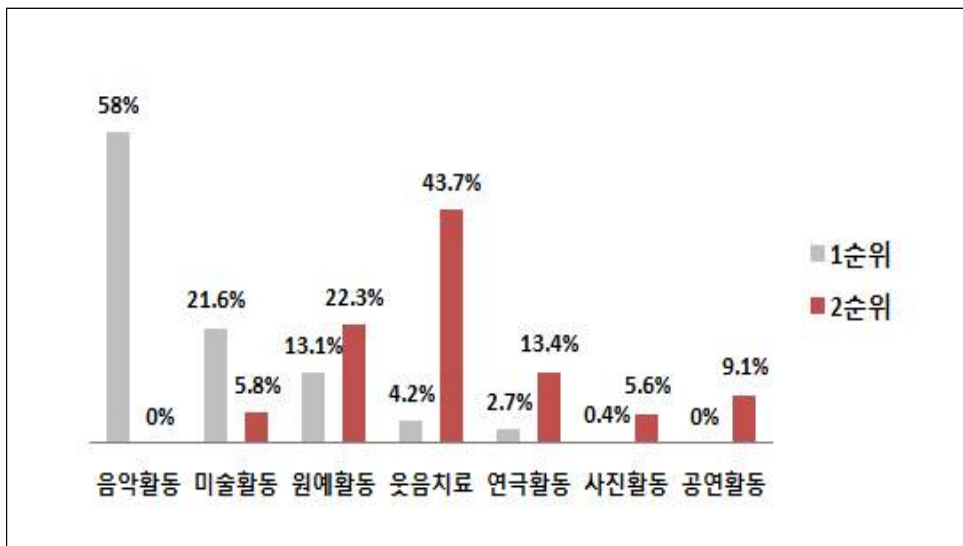
4) 서비스 욕구조사

(1) 가장 흥미 있는 활동

- 가장 흥미 있는 활동 1순위로 응답자의 58.0%가 음악활동이라고 응답함.
- 가장 흥미 있는 활동의 2순위로 응답자의 43.7%가 웃음치료라고 응답함.
- 음악활동 이외의 가장 흥미 있는 활동의 1순위는 미술활동(21.6%), 원예 활동(13.1%)로 꼽았음.
- 웃음치료 이외의 가장 흥미 있는 활동의 2순위는 원예활동(22.3%), 연극 활동(13.4%)로 꼽았음.

<표 3-78> 가장 흥미 있는 활동

구분		1순위	2순위
		빈도(%)	빈도(%)
가장 흥미 있는 활동	음악활동	319(58.0)	0(0.0)
	미술활동	119(21.6)	30(5.8)
	원예활동	72(13.1)	115(22.3)
	웃음치료	23(4.2)	225(43.7)
	연극활동	15(2.7)	69(13.4)
	사진활동	2(0.4)	29(5.6)
	공연활동	0(0.0)	47(9.1)



[그림 3-64] 가장 흥미있었던 활동

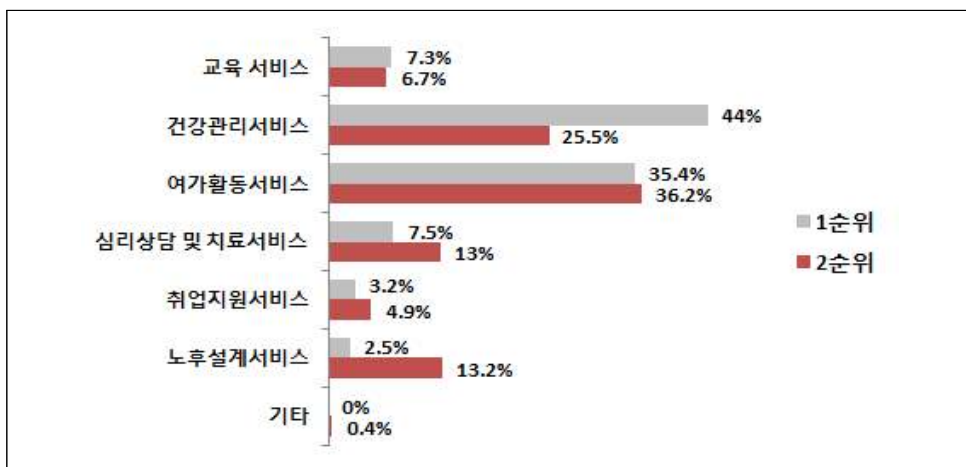
(2) 이용하고 싶은 서비스

- 이용하고 싶은 서비스 1순위로 응답자의 44.0%가 건강관리서비스라고 응답하였으며, 건강관리서비스 이외의 이용하고 싶은 서비스의 1순위는 여가활동서비스(35.4%)로 꼽았음.

- 이용하고 싶은 서비스 2순위로 응답자의 44.0%가 여가활동서비스라고 응답하였으며, 여가활동서비스 이외의 이용하고 싶은 서비스의 2순위는 건강관리서비스(25.5%)로 꼽았음.
- 그 외 교육서비스, 심리상담 및 치료서비스, 취업지원서비스, 노후설계서비스 등에 대한 욕구는 10% 미만으로 나타남.
- 기타 의견으로는 댄스스포츠, 가요배우기(부르기), 수영 등이 있었음.

<표 3-79> 이용하고 싶은 서비스

구분		1순위	2순위
		빈도(%)	빈도(%)
이용하고 싶은 서비스	교육 서비스	41(7.3)	37(6.7)
	건강관리서비스	246(44.0)	141(25.5)
	여가활동서비스	198(35.4)	200(36.2)
	심리상담 및 치료서비스	42(7.5)	72(13.0)
	취업지원서비스	18(3.2)	27(4.9)
	노후설계서비스	14(2.5)	73(13.2)
	기타	0(0.0)	2(0.4)



[그림 3-65] 이용하고 싶은 서비스

(3) 종료 후 지속 이용의사

- 향후 응답자들이 현재 이용하고 있는 서비스가 종료된 이후에도 서비스를 지속적으로 이용하고 싶은 지를 묻는 설문에 평균 만족도 3.86점으로 높게 나타남.
- ‘이용기간 종료 후 전액 개인 부담을 하더라도 서비스를 계속 이용할 생각’이 있는지를 물었을 때 평균 2.76의 다소 낮은 점수를 나타냄. 개인 부담이 있을 때는 이용할 의사가 별로 없음이 44.6%로 나타남.
- 현재 서비스를 이용하고 있는 응답자의 94.4%(다소 그렇다, 매우 그렇다 포함)는 ‘현재 이용하고 있는 서비스를 주변 사람들에게 추천해주고 싶다’고 응답함.
- 서비스 제공기관이 지금보다 많아져야 한다는 의견이 56%(다소 그렇다, 매우 그렇다 포함)로 나타남.

<표 3-80> 종료 후 서비스 지속 이용의사

	전혀 그렇 지 않다	별로 그렇 지 않다	보통 이다	다소 그렇 다	매우 그렇 다	계	평균	표준 편차
현재 이용하고 있는 서비스가 종료된 이후에도 서비스를 지속적으로 제공받고 싶다	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (6.1)	186 (33.3)	339 (60.6)	559	4.55	.608
이용 기간 종료 후 전액 개인 부담을 하더라도 서비스를 계속 이용할 생각이 있다	120 (21.5)	129 (23.1)	137 (24.5)	110 (19.7)	63 (11.3)		2.76	1.297
현재 이용하고 있는 서비스를 주변 사람들에게 추천해주고 싶다	0 (0.0)	1 (0.2)	30 (5.4)	208 (37.2)	320 (57.2)		4.52	.607
서비스를 제공하는 기관이 지금보다 많아져야 한다	24 (4.3)	86 (15.4)	136 (24.3)	144 (25.8)	169 (30.2)		3.62	1.186
평균만족도							3.86	



Ⅳ. 실태분석 종합결과

1. 대전광역시 지역사회서비스투자사업
실태분석 결과
2. 노인참여지원 주요 3개 사업 결과 분석

IV

실태분석 종합결과

1. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 실태분석 결과

대전광역시 지역사회서비스투자사업의 수요·공급현황 파악은 차세대전자바우처시스템(nevs.service.com)의 『제공기관 현황 조회』, 『제공인력 현황 조회』, 『대상자 조회』를 통해 2014년 2월 ~ 10월까지 데이터를 조회한 결과이다.

1) 지역사회서비스투자사업 일반현황

(1) 서비스 이용자 현황

- **이용자수** : 2014년 2월~10월말 현재까지 연인원 9,446명
- **지역별 분포** : 대덕구 26%(2,429명) > 서구 25%(2,377명) > 유성구 21%(1,994명) > 중구 16%(1,488명) > 동구 12%(1,158명) 순으로 이용
- **성비율** : 여성 56%(5,318명) 남성보다 12% 더 많았음.
- **연령분포** : 10대 미만 55%(5,157명)로 가장 높았으며, 60대 이상이 12%(1,762명)
- **분야별 분포** : 아동청소년 분야 69%(6,564명)로 가장 많음.
- **소득 수준** : 전체 이용자의 70%(6,599명)가 소득수준 1등급, 서구에 가장 많음(24.5%).

(2) 서비스 제공기관 현황

- **제공기관 수** : 총 439개
- **분야별** : 아동청소년 분야 268개(61%)로 가장 많았고, 노인분야 사업의 제공기관이 98개(22%)로 그 다음 많은 것으로 나타남.

- **지역별** : 중구에 가장 많은 37%(162개)의 제공기관 등록
서구 28%(121개) > 유성구 13%(59개) > 동구 11%(49개) > 대덕구 11%(48개)
- **시설 규모** : 100㎡ 이상~200㎡ 미만인 가장 많았음(31%). 50㎡ 미만 소
규모 기관 17%(75개), 400㎡ 이상 대규모기관 18%(80개)로 시설규모의
기관 간 편차가 큰 편임.

(3) 제공인력 일반현황

- **제공인력 수** : 총 4,806명
- **성비율** : 여성이 89%(4,305명),
- **연령비율** : 30대가 35%(1,684명)로 가장 많았음
40대(34.8%) > 20대(24.9%) > 50대(4.8%) > 60대 이상(0.5%)
- **분야별 분포** : 아동청소년 분야 91%(4,365명)에 가장 많이 종사
노인 분야 5%(225명) > 기타 분야 3%(156명) > 장애인 분야 1%(60명)

(4) 일자리 창출 현황

- **고용형태** : 계약직 42.9%(6,165명), 정규직 32.1%(4,614명).
- **4대보험 가입비율** : 40%였고, 92%가 주로 서비스 제공에 고용된 일자리.
- **월근무시간** : 4대보험 의무가입 기준 60시간보다 적은 경우는 83.9%
(12,043명), 160시간 이상 근무자는 9%(1,233명)로 나타남.
- **월급여 수준** : 100만원 미만이 85%로 가장 많았으며, 월급여 100만원대
가 12.4%, 100만원 이상 2.7%에 불과함. 분야별로 급여 수준의 차이가
있어서 장애인 분야가 월평균급여 99만원 정도로 가장 높았으며 아동청소년
분야가 35만원 정도로 가장 낮게 나타남.

2. 노인사회참여지원 주요 3개 사업 실태분석 결과

1) 응답 기관 실태 분석 결과

(1) 일반 현황 요약

- **설립년도** : ‘5년 이상’ 인 기관이 44.8%, 경험있는 제공기관이 비교적 많이 참여 70%이상이 2013년 이후 등록
- **지역별분포** : 중구에 가장 많은 12개 기관(41.4%)이 편중 되어있었음.
서구 6개(20. 7%) > 유성구 5개(17.2%) > 동구, 대덕구 각각 3개(10.3%)
- **기관 유형** : 개인 및 영리법인이 41.4%, 비영리법인 및 단체 58.6%로 나타남. 이 중 영리법인은 전체 29개 조사대상 중 2개 기관(6.9%)으로 나타남.
- **소유 형태** : 93.1%가 임대. 2개 기관만이 자가로 운영하고 있었음.
- **시설 면적** : 30평 미만 35%, 100평 이상 25%. 시설규모의 기관별 편차가 큰 편.
- **운송장비** : 이용자의 편의를 위해 운송 장비를 갖추고 있는 제공기관은 22개(75.9%) 기관, 운송장비가 갖춰지지 않은 기관은 7개(24.%)로 나타남.

(2) 운영 현황 요약

- **평균 사업 수** : 평균 4개 운영. 최대 8개 사업 등록 기관도 2개 기관(6.9%)
- **제공인력 수** : 5명 미만 (17.2%)부터 30명 이상(6.9%)까지 기관 간 편차 큰 편.
- **고용형태** : 정규직 29%(125명), 비정규직 28%(120명), 시간제 42%(179명)
- **제공인력 학력** : 전문대 졸 이하가 가장 많음(74.8%). 25.2%가 대학졸업
- **제공인력 자격** : 사회복지사 28.4% > 미술심리상담사 12.0% > 심리상담사 10.8%
- **평균 급여 및 수당** : 200만원 이상’ 41.4%(12개), 100~150만원 미만 34.5%(10개)별로 식비(55.2%), 교통비(37.9%) 지급이 가장 많았고, 별도로 지급되는 것이 전혀 없는 기관도 7개(24.1%) 기관으로 조사됨.

- **이용자 확보** : 연인원 100명 미만 48.3%, 연인원 800명 이상 3개 기관으로 이용자 확보율의 기관 간 편차가 큰 편.
- **기관 이용자 중 바우처 이용자 비율** : 97.8%(14,481명 중 14,157명). 기관 이용자 대부분 바우처 이용자
- **바우처 이용자 중 수급자 비율** : 56.5%(바우처 14,157명 중 수급자 81,84명)
- **서비스 제공방식** : 혼합형(기관방문형 + 재가방문형) 48.3% , 기관방문형 41.4%
- **기타 관심분야** : 아동청소년분야 37.9%로 가장 많았음. 향후 수요가 가장 높을 것으로 예상되는 분야 1순위로 ‘노인 일자리관련’ 사업(31.0%)
- **운영상 가장 큰 애로사항** : 1순위는 ‘이용자의 서비스 내용에 대한 불만’ 이라고 응답(93.1%), 그 밖에 제공인력의 이직 및 구인 관련 어려움 (27.6%), 명확한 사업운영 지침의 부재(20.7%)가 제공기관의 애로사항으로 조사됨. 제공기관의 69%가 지원단을 통해 정보를 얻는 것으로 조사됨.
- **인력 모집관련 어려움** : ‘유사직종에 비해 급여수준이 낮은 것’ (34.5%)이 가장 큰 어려움. 그 밖에 ‘자격기준에 맞는 사람을 찾기 어렵다’ (27.6%)는 의견이 있었음,

2) 제공인력 실태 분석 결과

(1) 응답자 일반 현황 요약

- **인구학적 특성** : 대부분 여성(82.5%), 연령대별로는 40대가 가장 많았고 (26.0%), 20대부터 50대까지 고르게 분포. 60대 이상인 경우도 15명 (3.8%)으로 조사됨.
- **최종 학력** : 64.7%(110명)가 대졸 이상. 전체 제공인력의 74.8%가 전문대 졸업인 것에 비해 이 분야의 제공인력 학력이 비교적 높게 나타남.
- **바우처 근무경력** : 1년 미만 50.9%(58명) 로 가장 많았음.
1년 이상 ~ 2년 미만 24.6% > 2년 이상 ~ 3년 미만 18.4% > 4년 이상 6.1%
- **유사사업 경력** : 무경험자 56.3%(89명), 유경험자 43.7%(69명)
- **자격 보유** : 사회복지사 66.3% > 상담관련 자격증 42.2% > 요양보호사 24.1%

(2) 고용 및 직무만족 관련 사항 요약

- **고용 형태** : 정규직 44.6%(75명) > 시간제 36.3%(61명) > 상근계약직 19%(93명)순. 계약직 중 시간제 제공인력의 투입이 높은 편으로 나타남.
- **담당 사업 수** : 46.2%가 1개의 사업 담당, 85.8%가 3개 미만의 사업 담당.
- **급여 수준** : 150만원 미만 74.2%로 낮은 급여수준.
- **근무만족도** : ‘보통’ 이상(평균 3.04점)의 근무만족도를 나타냄. 특히 기관 관리자와의 관계(만족도 4.06점)가 좋은 것으로 나타남. 제공인력의 46.2%가 유사직종과의 임금수준은 ‘비슷한 수준’ 이라고 응답함.
- **이직의도** : ‘이직을 고려한 경험이 있다’ 가 2.34점으로 의직의도는 높지 않은 편이며, ‘경력, 지위, 근무연한’ 과 관련한 조직특성 만족도(2.73점)는 다소 낮았음.
- **가장 큰 애로사항** : ‘고용의 불안정성’ 이라는 응답이 47%(77명)

(3) 서비스 질 관련 요약

- **서비스 제공** : ‘이용자를 예의 바르고 정중하게 ’ 대하고(평균 3.46점), ‘서비스의 정해진 시간을 엄수’ (평균 3.40점)하는 것으로 나타남. 그러나 ‘이용자의 보호자 및 가족과 주기적인 상담’ 경우는 비교적 낮게(평균 2.90점) 나타남.
- **교육이수** : 20시간 미만 46%, 20시간 이상 54%. 제공인력의 50%(52명)가 대전지역사회서비스지원단에서 실시하는 교육에 가장 많이 참여한 것으로 나타남.
- **희망 교육분야** : 분야별 전문성을 위한 교육 35.9%(61명)로 가장 높았으며, 30%(51명)가 자기계발과 관련한 교육을 희망하는 것으로 나타남.

3) 이용자 실태 분석 결과

(1) 응답자 일반 현황 요약

- **성별** : 전체적으로 남성이 28.3%, 여성이 71.7%로 여성이 더 높게 나타남.
- **연령** : 86.6%가 70세 이상. 90세 이상 이용자도 전체의 0.4%
70~75세' 37.5% > 76~80세 26.6% > 81~85세 17.0% > 65~69세 13.4%
- **지역별** : 동구 26.3% > 서구 24.7% > 중구 21.0% > 대덕구 16.7% > 유성구 11.3%
- **배우자유무** : 전체 이용자의 74.0%(408명)가 배우자가 없는 경우
- **독거비율** : 8.9%(44명)가 혼자사는 독거노인.
2인 가구 59.8% > 3인 이상~5인 이하 가구 29.1% > 5인 이상 가구 2.2%
- **월평균 소득** : 월 50만원 미만 52.8%, 소득이 없는 경우 28.6%

(2) 응답자 서비스 이용 현황 요약

- **서비스 인지도** : '지역사회서비스가 무엇인지 알고 있다' 는 응답은 79.6%, '제공기관에 대해 알고 신청했다' 는 71.1%, 이용기간, 횟수, 본인부담금 및 바우처 카드 등에 대해 평균 97%가 알고 있다고 응답함.
- **현재 이용 중이거나 이용한 적이 있었던 서비스**
'노인문화통합지원 프로젝트' 46.6%로 가장 많았고, 나이야!가라 45.9%, 자살 고위험군(노인)건강증진서비스가 30.2%, 어르신수증재활서비스 4.3%, 노인돌봄여행서비스 3.8%, 건강안마서비스 2.1%, 세탁서비스 1.4% 순으로 나타남.
- **지역사회서비스 이용 시작** : 최근 2년간 2013년과 2014년 사이에 현재 이용자의 73.6%가 이용하기 시작
- **서비스를 알게 된 경로** : 제공기관의 홍보를 통해서(64.7%)가 가장 많았음. 그 다음으로 주변 친척이나 이웃의 소개로 알게 된 경우가 22.8%였음.
- **현재 제공기관 선택 이유** : 83.0%가 '신뢰감이 갔기 때문' 이라고 응답함. 기타 교통이 편리해서(7.7%), 주변에 제공기관이 많지 않아서(3.0%), 관련 공무원들이 추천해 주어서(2.3%)라고 응답함.

- 서비스 신청 이유 : ‘취미, 여가 등의 시간 활용을 위해’가 43.2%로 가장 많음.
응답자의 3.2%만이 ‘본인부담금이 적절하고 서비스 내용이 좋아서’라고 응답함.
- 이용 수단 : 71.7%가 서비스 기관의 차량 이용. 도보 17.0%

(3) 응답자의 서비스 만족도

- 타 서비스 비교 만족도 : 평균 만족도 4.33점으로 아주 높게 나타남.
‘바우처로 비용을 지원해주어서’ 다른 서비스보다 만족스럽다는 의견이 4.37점으로 가장 만족도가 높았으며, ‘서비스를 이용하기에 훨씬 편하다’는 4.36점, ‘서비스 내용이 새롭고 호감이 간다’는 4.27점으로 나타남.
- 서비스 이용 만족도 : 서비스 절차, 기간, 횟수, 시간, 본인부담금, 제공인력 등에 대한 평균만족도는 3.23점으로 ‘보통 이상’의 만족도를 나타냄.
제공인력의 친절함에 대한 만족도가 3.68점으로 가장 높았고, 신청절차에 대한 만족도는 2.43점으로 가장 낮게 나타남.
- 개선할 점 : 1순위 ‘서비스 신청절차’ (40.5%), 2순위 ‘본인부담금액’ (28.9%)
- 서비스 이용 후 변화 : ‘말벗이 많이 생겨 무료하지 않다’는 응답 가장 많았음 (평균 4.36점). 그 밖에 ‘삶이 더욱 건강해졌다’ 4.31점, ‘전보다 우울한 느낌이 줄어었다’ 4.24점, ‘밖에서 활동 시간이 많아졌다’가 4.21점으로 나타남.

(4) 응답자의 서비스 욕구조사

- 가장 흥미 있는 활동 : 1순위 음악활동(58.0%), 2순위 웃음치료(43.7%)
- 이용하고 싶은 서비스 : 1순위 건강관리서비스(44.0%), 2순위 여가활동서비스(44.0%)
- 지속 이용 의사 : 44.6%가 ‘이용기간 종료 후 전액 개인부담을 하더라도 서비스를 계속 이용할’ 의사가 별로 없다고 응답.
- 서비스 추천 의사 : 94.4%는 ‘현재 이용하고 있는 서비스를 주변 사람들에게 추천해주고 싶다’고 응답함(평균 4.52점), 제공기관이 지금보다 많아져야 한다는 의견이 56%(평균 3.62점)로 나타남.



V. 시사점 및 제언

1. 대전광역시 지역사회서비스투자사업
현황 측면
2. 노인참여지원 주요 3개 사업 측면
3. 이용자 만족도 분석 측면
4. 정책적 제언

V

시사점 및 제언

1. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 현황 측면

대전광역시 지역사회서비스투자사업의 현황과 노인사회참여지원 주요 3개사업_ ‘나이야!가라프로젝트, 노인문화통합을 통해 도출할 수 있는 주요 시사점과 제언은 다음과 같다.

1. 서비스 보편화를 위해 대상자 선정 기준의 상향조정 필요

대전광역시 전체 이용자의 70%가 소득기준 1등급⁴⁾ 이용자로서 지역사회서비스투자사업이 저소득층 위주로 진행되고 있음을 시사하고 있다. 대전광역시의 31개 사업 중 아동건강관리서비스와 장애아동보조기기 렌탈서비스는 소득기준과 상관없이 이용할 수 있다. 그러나 이 2개의 사업도 우선순위에서 기초생활 수급자를 1순위로 제시하고 있다. 대부분의 사업은 이용자 선정기준을 전국가구 월평균 소득 100%~120%이하로 제한하고 있는데, 소득기준을 제시하고 있는 29개의 사업 중 16개의 사업은 전국가구 월평균소득 100%이하이다. 이는 지역사회서비스투자사업이 신사회적 문제로 인해 발생하는 취약계층이나 복지사각지대를 위한 사회서비스로서 자리매김하는 데 한계점으로 작용하고 있다.

2. 서비스 분야의 다양화를 위한 신규사업의 기획 및 발굴 필요

대전광역시 지역사회서비스투자사업은 아동청소년분야 14개 사업, 노인분야 8개 사업, 장애인분야 3개 사업, 기타분야 6개 사업 등 총 31개 사업으로 진

4) 지역사회서비스투자사업 1등급 기준 : 수급자, 차상위 ~ 평균소득 50% 이하

행되고 있다. 총 사업의 45.2%가 아동청소년분야, 25.9%가 노인, 9.7%가 장애인, 기타분야 19.3%로 편성되어 아동청소년분야의 사업 비중이 높은 것을 알 수 있다. 저출산 고령화, 핵가족화 등의 사회적 환경변화에 대한 전략적 대응의 필요성에 의해 사회서비스가 시작되었던 본래 취지에 맞게 서비스분야를 개발할 필요가 있다. 저출산을 예방하고 핵가족화로 인해 나타나는 가족의 문제를 예방할 수 있는 임신출산 관련 서비스와 가족기능 강화 서비스 그리고 일반 성인 대상 서비스까지 신규 사업의 기획 및 발굴이 요구된다.

3. 수요·공급의 균형을 고려한 제공기관의 지역별 등록 제한 필요

2012년 제공기관의 등록제 전환으로 지역의 수요와 공급의 균형을 조절하는 기능을 실제로 상실하게 되었다. 대전광역시 지역사회서비스투자사업 제공기관은 2013년 321개에서 2014년 439개로 증가하였고, 주로 중구와 서구에 65%가 집중되어 있다. 특히나 제공기관 등록기준이 까다롭지 않은 관계로 50㎡ 미만 소규모 기관 (17%)에서부터 400㎡ 이상 대규모 기관(18%)까지 제공기관 간 시설규모의 편차가 크게 나타나고 있다. 사회서비스에 대한 시민들의 인식이 부족한 실정에서 등록제 이후 증가한 제공기관들은 서비스 품질경쟁보다 이용자 유치에 과도한 경쟁을 하는 현상을 보이고 있다. 결국 이는 전반적인 서비스 품질의 문제를 야기하고, 이용자 모집이 용이한 특정 서비스 분야의 편중 현상이나 지역 간 편차 등의 문제로 나타날 수 있기 때문에 수요·공급 차원의 총체적인 조정과 재점검이 요구된다.

4. 제공인력의 고용안정성과 고용의 질에 대한 개선 필요

대전광역시 지역사회서비스투자사업 제공인력 총 4,806명의 89%가 여성으로 아동청소년분야에 91% 종사하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이들 일자리는 제공기관의 영세성 등과 맞물려 정규직 고용률은 32.1%, 월 160시간 이상 근무자가 9%밖에 되지 않았고, 월 60시간 미만의 일자리가 83.9%였다. 사회서비스 일자리는 중·장년여성 등 고용취약계층에게 적합한 일자리를 제공할

으로써 서민생활 안정 및 경제활동 참여기회를 확대할 것으로 기대하였다. 그러나 대전광역시 지역사회서비스투자사업 제공인력의 월 급여 수준은 100만원 미만이 85%를 차지해 비정규 저임금 일자리를 양산하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 제공인력의 고용안정성과 고용의 질에 대한 개선방안이 필요하다.

2. 노인사회참여지원 주요 3개 사업 측면

대전광역시에서 서비스를 제공하고 있는 지역개발형 사업 중 노인사회참여 지원사업군의 주요 3개 사업 나이야!가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스 제공기관에 대한 실태조사를 통해 도출할 수 있는 주요 시사점은 다음과 같다.

1. 위법사례 예방을 위한 수요·공급 조절 방안 필요

설립된 지 5년 이상 된 제공기관이 44.8%, 설립년도와 비교해 지역사회서비스투자사업을 시작한 지 5년 이상 되는 기관은 24.1%로 비교적 사업 경험이 있는 제공기관들이 진입해 있었다. 2013년 이후에 노인분야의 주요 3개 사업 제공기관의 70% 이상이 증가한 점은 등록제와 무관해 보이지 않는다. 2012년 8월부터 제공기관 선정방식이 지자체의 심사를 거치는 지정제 방식에서 등록제로 변경되어 제공기관의 진입장벽이 완화되었기 때문으로 분석할 수 있다. 지역별 분포를 보면 지역의 수요에 따른 제공기관의 통제가 이루어지지 않아 중구에 41.4%의 제공기관이 집중되어 있다. 서비스 제공기관의 과잉공급은 급격한 시장화 과정에서 부작용으로 나타나고 있으며 지역 내 제공기관의 노년층 이용자 유치를 위한 위법사례를 가중시키고 있는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 일반현황의 분석과 마찬가지로 노인분야의 제공기관에 대한 수요·공급의 조절 방안을 모색할 필요가 있다.

2. 안정화된 일자리창출을 위한 근로조건 개선의 필요

이번 조사에서 제공기관의 운영규모의 한계로 인해 제공인력의 고용형태가 불안정한 것으로 나타났다. 서비스 제공기의 평균 연 매출은 1억원 수준이며 그 중 97.8%는 바우처 수입으로 운영되는 기관들이어서 일반 이용자에 의한 매출비율이 매우 낮은 반면 바우처 이용자 의존도가 높은 기관들이었다.

조사대상 제공기관의 정규직 채용 비율이 29%에 불과했고, 비정규직이 28%이며 특히 시간제 고용이 42%로 나타났다. 급여수준은 2014년 최저월급(40시간 기준) 1,088,890원보다 적은 100만원 미만의 급여를 받고 있는 제공인력이 85%로 상당히 열악한 상황이다. 또한 대전광역시의 제공인력 등록현황에서 아동청소년분야에만 91%가 등록되어 있는 점은 기관마다 제공인력을 분야에 상관없이 중복활용하고 있다는 것을 시사한다. 주로 아동교육, 심리, 치료 등에 전문성을 가진 제공인력이 많이 진입해있음에도 불구하고 제공인력의 47%가 가장 큰 애로사항으로 ‘고용의 불안정’이라고 응답했고, 제공기관이 인력 모집에 있어서 겪는 가장 큰 어려움도 ‘유사직종에 비해 급여수준이 낮은 것’이라고 34.5%가 응답한 점은 지역사회서비스가 갖고 있는 고용문제를 시사하고 있다.

사회서비스의 특성상 제공인력은 서비스의 품질에 결정인 영향을 미치는 요소이다. 이용자와의 직접적인 접촉을 통해 서비스가 전달되는 휴먼서비스이기 때문에 서비스 제공자의 태도, 의욕, 사회서비스에 대한 이해도 등이 서비스 질에 직접적인 영향을 미친다는 점을 간과해서는 안될 것이다. 따라서 조사를 통해 확인된 제공인력의 불안정한 고용환경을 우선적으로 개선할 수 있는 방안이 모색되어야 서비스의 품질도 담보할 수 있을 것이다.

3. 전문성 향상을 위한 제공인력의 사회서비스 직무교육 강화 필요

제공인력은 전문성 향상을 위한 노력의 일환으로 정기적인 교육과 훈련의 기회를 충분히 제공받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 지역사회서비스투자사업의 지침에 제공인력의 연간 교육시간을 20시간 이상으로 명시하고 있음에

도 불구하고 응답자의 46%가 20시간 미만의 교육을 받은 것으로 조사되었다. 자체교육 뿐 아니라 외부 전문교육기관에서 실시하는 외부교육에는 절반이상(61.5%)이 현재 하고 있는 직무관련 능력을 향상시키기 위해 참여한 것으로 조사되어 자체교육의 빈도가 상대적으로 적은 것을 알 수 있었으며 자체 교육에 대한 만족도 역시 높지 않게 나타났다.

교육 수요조사에서는 제공인력의 35.9%가 분야별 전문성 향상을 위한 교육을 희망하고 있었고, 30%가 자기계발 관련 교육을, 그리고 사회서비스 관련, 업무 스트레스 관련 교육을 희망하는 것으로 나타났다. 이를 종합해보면 보건복지부 지침이나 실무관련 교육, 회계, 개인정보보호교육, 바우처 시스템 활용 교육 등 자체교육에 제공인력의 관심과 참여가 저조하다는 것으로 볼 수 있다. 이는 중앙정부에서 시행하는 사회서비스 제도의 원활한 전달체계를 이해하는 데 한계로 작용할 수 있으므로 제공인력의 전문성 강화 교육과정과 더불어 지역사회서비스투자사업의 소양 및 직무교육을 체계적으로 의무화하고 관리감독 해야 할 필요가 있다.

3. 이용자 만족도 분석 측면

대전광역시에서 서비스를 제공하고 있는 지역개발형 사업 중 노인사회참여 지원사업군의 주요 3개 사업 나이아가라프로젝트, 노인문화통합지원서비스, 자살고위험군(노인)정신건강서비스를 이용하고 있는 65세 이상의 이용자 560명에 대한 실태조사를 통해 도출할 수 있는 주요 시사점은 다음과 같다.

1. 잠재수요층 확보를 위한 홍보 지원의 필요성

지역사회서비스투자사업에 대한 인지도가 보편적이지 않은 상황에서 제공기관은 1:1 대인 홍보를 하는 등 노력을 기울이고 있는 것으로 나타났다. 이용자들이 서비스를 알게 된 경로에 대한 설문에서 64.7%가 제공기관의 홍보를 통해서 알게 되었다고 응답했으며, 주변의 소개로 알게 된 경우가 22.8%로, 노

인분야 주요 3개 사업의 이용자들의 87.5%가 기관이나 주변의 소개로 서비스를 이용하고 있었다. 대전광역시 전체 노인인구 중 지역사회서비스를 이용하고 있는 노인은 2,268명으로 인구 대비 이용률은 7.4% 정도에 불과하여 사회서비스 공급률 또한 매우 낮은 것으로 조사되었다. 보편적 사회서비스를 제공하기 위해서 우선적으로 서비스 이용률을 높이는 것이 주요 과제가 될 것이며 서비스 이용자층을 확대를 위해 정보 접근성이 낮은 소득층과 노인계층에 대해서는 서비스를 정확히 알리는 홍보의 중요성이 더욱 부각된다. 이는 다른 사업들에서도 마찬가지 현상이라고 여겨지며 지역주민의 일반수요 창출을 위해서 시 차원의 적극적인 홍보가 필요하다.

2. 지역사회서비스의 일반시장화를 위한 품질 및 가격 제고의 필요성

이용자의 서비스 만족도 조사에서 지역사회서비스투자사업의 만족도는 다른 유사서비스에 비해 만족도가 높게 나타났다(평균만족도 4.33점). 그러나 서비스를 이용하면서 신청절차 및 이용조건, 본인부담금에 대한 구체적 내용에 대해서는 이보다 다소 낮은 만족도(평균만족도 3.23점)를 나타내고 있다. 지속 이용 의사와 추천 의향이 매우 높지만 비용 부담면에서는 44.6%가 전액 개인 부담일 때는 이용할 의사가 없다는 매우 소극인 반응을 보였다. 개선할 부분의 우선순위가 서비스 신청절차(40.5%)와 본인부담금(28.9%)으로 나타나 서비스의 내용과 질적 가치보다 바우처 방식과 본인부담금에 대한 저항감을 크게 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이는 지역사회서비스투자사업을 일반시장화할 경우 결국 낮은 구매력으로 귀결될 것이 예측되는 측면이다. 따라서 이용자들의 활용도가 높아 구매로 이어질 수 있는 서비스의 이용절차의 개선과 가격에 대한 제고가 필요하다.

3. 노인이용자 대상 서비스 안내 및 권리 교육의 필요성

노인인구의 증가와 100세시대의 도래로 인해 단순히 65세 이상을 단순히 ‘노인’으로 분류하지 않고 노인을 다시 청년노인(65세~75세), 중년노인(76

세~85세), 노년노인(85세 이상)으로 분류하고 있다. 노인분야 주요 3개 사업의 이용자는 75세 이상의 중년노인 인구 비율이 49.1%이다. 85세 이상의 노년노인의 비율도 5.5%로 나타나 고령자가 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이들에게 현재 이용 중이거나 이용한 적이 있는 지역사회서비스를 묻는 설문에서 노인문화통합지원 프로젝트'가 46.6%로 가장 많았고, 나이야!가라 45.9%, 자살고위험군(노인)건강증진서비스가 30.2%로 나타났다. 그리고 기타 다른 노인대상 지역사회서비스의 이용률이 4% 이내로 나타났는데, 이는 조사 대상인 노인분야 주요 3개 사업의 이용자가 3개 사업을 중복으로 이용하고 있음을 시사하고 있다.

1인 1서비스 1년 이용을 서비스 원칙으로 제시하고 있는 현 제도에서 문제될 이유는 없으나 고령의 이용자들이 제공인력의 친절함을 서비스의 품질과 구별하지 못하고 이용하게 될 가능성이 높아 보이기 때문이다. 가장 흥미있는 활동으로 음악(58%)과 웃음치료(43.7%)를 꼽았던 이용자들은 서비스 기준정보의 기본서비스 내용을 제대로 숙지하고 있지 못할 가능성 또한 높아 보인다. 이는 제공기관이 기준정보 이행과 서비스 제공, 지침 준수를 소홀히 할 경우 아동분야는 보호자인 부모가 감독기능을 충분히 담당하고 있으나 노인분야는 이용자 입장에서 서비스 품질을 감독할 수 있는 역량이 되지 않는다는 것을 시사하고 있다. 따라서 노인분야 사업은 이용자의 권리와 서비스 내용에 대한 안내 교육을 철저히 할 필요가 있을 것이다.

4. 정책적 제언

지역사회서비스투자사업이 포괄보조방식의 지역자율형 사회서비스투자사업으로 전환됨에 따라 지방자치단체의 재량권과 자율성이 확대되었다. 또한 보건복지부는 지침을 참조하되 지방자치단체가 자체적으로 기준정보를 수정 및 변경할 수 있도록 어느 정도의 자율성을 허용하고 있다. 이와 같은 점에 착안하여 다름과 같은 정책적 개선방안에 대한 제언을 하고자 한다.

첫째로 기관등록의 기준을 강화하여 진입 초기부터 안정적인 공급구조의 기틀을 마련해야 한다. 제공기관의 등록기준의 시설⁵⁾장비⁶⁾기준은 ‘사업수행에 필요한 사무실’로 제시되어 있거나 ‘전용면적 33㎡ 이상’으로 제시하고 있고, 기관장 및 관리책임자는 별도의 자격기준이 없으며, 제공인력은 배치기준만 있을 뿐 고용 관련한 조항이 없다. 또한 둘 이상의 사회서비스를 제공할 경우 시설, 장비, 인력의 공동 이용이 가능하다고 허용하고 있다. 이와 같은 현행의 등록기준은 전용면적 33㎡의 사무실 하나만 있으면 누구나 진입이 가능하도록 하고 있다. 경영조건이 갖춰지지 않은 제공기관은 운영상의 문제로 인해 시간제 인력을 서비스에 투입하는 등 서비스 품질과 연계하여 부정적인 결과를 초래하는 악순환을 겪게 된다. 따라서 제공기관의 무분별한 증가를 예방하고 공급량에 있어서 지역 편중 현상이 나타나는 점 등을 개선하기 위하여 지역의 수요대비 기관의 수를 제한하는 방식과 같은 개선방안이 마련되어야 한다. 보건복지부뿐만 아니라 대전광역시 차원에서 재량권을 갖고 적극적으로 방안을 모색해야 할 것이다.

둘째로 보편복지를 위한 이용자의 대상 범위를 확대해야 한다.

- 5) 시설기준 : 재가방문형, 집단활동형은 ‘사업 수행에 필요한 사무실’로 제시하고 있으며, 기관 방문형은 ‘사업 수행에 필요한 사무실 및 전용면적 33㎡ 이상 시설, 이용정원 10명 이상인 경우 1명당 3.3㎡ 추가 확보’라고 시설기준을 제시함.
- 6) 장비기준 : 재가방문형, 집단활동형, 기관방문형 모두 ‘통신설비, 집기 등 사업 수행에 필요한 설비와 비품’으로 공통

사회서비스가 시장화와 보편적 서비스 제공을 목표로 한다면 지역사회서비스 대상자의 소득기준을 확대하고 이에 따라 세분화된 본인부담금을 적용해야 한다. 현재 전국가구 월평균소득 100~120%의 대상자 기준은 보편복지를 표방하면서 실제로는 저소득층 위주의 서비스가 이루어지고 있다. 대전광역시의 지역사회서비스투자사업 이용자의 70%가 소득기준 1등급인 점은 이를 충분히 뒷받침하고 있다. 한정된 예산으로 인해 소득기준의 적용을 완전히 없애는 것이 용이하지는 않겠으나 일반이용자와 바우처 이용자, 수급자의 일정비율을 정해서 선정하는 방식도 고려해 볼만하다. 이용자 대상범위의 확대는 점진적으로 개선해 나아가야 할 과제이며 이를 통해 사회서비스 본래의 목적을 달성할 수 있기를 기대한다.

셋째로 우수 전문인력의 확보를 위한 경력인정과 근로조건 개선이 우선되어야 한다. 저임금노동은 전문성을 기대하기 어려우며, 전문성을 갖춘 인력들조차 지역사회서비스에 장기근속하기보다는 이직을 결정하게 된다. 본 조사 결과, 유사사업의 종사경험이 없는 무경험자가 56.3%였고, 바우처 근무경력 1년 미만인 제공인력이 50.9%로 지역사회서비스는 인력수급에 있어서 우수한 전문인력을 확보하기 위해 근로조건과 그에 상응하는 경력인정을 실현해 나아가야 할 것이다.

넷째로 대대적이고 지속적인 잠재이용자에 대한 홍보가 필요하다. 사회서비스에 대한 국민들의 인식 수준이 낮고, 제공 서비스에 대한 이해도가 낮아 수요자의 서비스 선택권에 한계가 있다. 정보가 부족한 상태에서 서비스를 선택하기가 쉽지 않으므로 인지도가 높은 연예인을 사회서비스 홍보대사로 위촉하여 연중 캠페인을 벌거나 범국민 공모행사를 주최하는 등의 중앙정부차원의 대대적이고 효율적인 홍보가 요구된다.

다섯째로 노인의 사회참여지원 서비스는 노인인구의 노년을 재조명하고 성공적인 노후를 설계할 수 있는 가장 최적의 서비스가 되어야 한다. 은퇴 후 집안에서 TV시청으로 시간을 보내거나 무료하게 혼자지내며 노인우울증이나

치매를 가속화시키는 생활방식을 노인들이 탈피할 수 있도록 보다 다양한 노인사회참여 지원서비스를 발굴하고 기획할 필요가 있다. 따라서 노년의 여가문화 활동을 활성화하여 노인의 여가문화 활동에 대한 사회적 인식을 제고하는 데 지역사회서비스가 중심적 역할을 수행 할 수 있다. 더 나아가 인생이모작의 일환으로 노인일자리와 관련한 사회서비스 개발과 일자리 창출도 기대해 볼만하다. 실제로 본 조사결과 노인분야 주요 3개 사업의 제공인력 중 3.8%가 60대 이상으로 조사된 점은 상당히 고무적이다.

위에서 살펴본 바와 같이 사회서비스라는 제도는 지자체와 제공기관, 제공인력 그리고 이용자 등의 다양한 측면이 맞물려 통합적으로 운영되는 하나의 시스템이다. 그러나 지역사회서비스투자사업의 발전을 위해 지역특성에 맞는 서비스를 발굴, 기획, 집행하는 가장 큰 동력은 지자체의 의지와 노력이다. 정부가 지역의 특수성을 적극적으로 반영할 수 있도록 지자체가 목적 하는 지역사회서비스투자사업을 지역사회복지계획의 수립 및 실행체계에 연동하여 사업의 기획, 수립, 재정집행까지 주도적으로 수행할 수 있도록 요구하고 있는 점에(김고은, 2013; 보건복지부, 2014) 보다 능동적으로 대응하기를 기대한다.

참고문헌

- 강혜규 · 김보영 · 엄태영 · 김은지 · 정세정(2010). 사회복지서비스의 이용자중심제도 운영에 관한 연구. 한국보건사회연구원 보고서.
- 광주 · 대전 · 부산지역교류 공동연구보고서(2013). 등록제시행에 따른 문제점 및 개선방안: 지역사회서비스투자사업을 중심으로.
- 김영중(2012). 한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선방향. 보건사회연구. 32(2). 41-76.
- 김은정(2007). 지방화관점에서 본 사회서비스 확충과제. 사회복지정책. 31. 79-103.
- 김은정, 정은아(2011). 대구지역사회서비스 이용자들의 품질평가, 만족도 및 재이용의사: 문제아동조기개입서비스를 중심으로. 사회서비스연구. 2(2). 105-139.
- 보건복지부(2013). 2013년 지역사회서비스투자사업 안내.
- 보건사회연구원(2013). 제4차 사회서비스발전포럼. 「사회서비스 일자리 질 개선의 과제」.
- 보건사회연구원(2013). 제5차 사회서비스발전포럼. 「사회서비스 수요공급의 체계와 전망」.
- 보건복지부(2014). 2014년 지역사회서비스투자사업 안내.
- 윤영진, 양기용, 이인재, 이재원외(2011). 사회서비스정책론. 나눔의 집.
- 최은희, 김종철(2012). 충남지역사회서비스 투자사업 제공기관 실태 및 정책개선 방안. 충남여성정책개발원.
- 충북발전연구원(2012). 충북 지역사회서비스투자사업의 전달체계 효율화 방안: 공급자측면에서. 충북발전연구원 보고서.



Aa



부 록

<부록 1> 설문지

ID			
----	--	--	--

대전지역사회서비스 실태조사 설문지_ 제공기관

안녕하십니까?

대전지역사회서비스지원단에서는 지역사회서비스투자사업의 현황을 파악하고 대전의 실정에 맞는 사회서비스 전달체계를 구축하는 데 도움을 주고자 실태조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 성실히 응답해주시는 내용은 보다 나은 지역사회서비스투자사업의 발전을 위한 중요한 자료가 될 것입니다.

바쁘신 와중에도 본 조사에 관심을 갖고 협조해 주신데 대하여 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2014년 10월

* 본 조사의 내용은 통계를 위한 기초 자료로만 활용될 것이며, 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 개인의 비밀을 철저히 보장할 것입니다.

- 조사기관 : 대전지역사회서비스지원단
- 조사자 : 조은아(대전사회서비스지원단 팀장), 강은경(팀원)
- 문의 : ☎ 042-331-8920 / Fax. 042-331-8924
- 이메일 : ekk0122@dwf.kr
- 보내실 곳 : (우 301-722) 대전광역시 중구 보문로246 대림빌딩 10층
대전복지재단 사회서비스지원팀

1. 제공기관 기초 정보

※ 다음의 기관현황에 대한 기본사항은 지역사회서비스투자사업에 대한 조사내용으로 2014년 기준 해당 사항만 기입해주시기 바랍니다.

1	기관명	
2	소재지	① 동구 ② 중구 ③ 서구 ④ 유성구 ⑤ 대덕구
3	기관유형	① 개인 ② 종교기관 ③ 비영리법인 ④ 비영리단체 ⑤ 영리법인 ⑥ 기타(구체적으로 : _____)
4	설립년도	① 1년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만 ④ 3년 이상~4년 미만 ⑤ 4년 이상~5년 미만 ⑥ 5년 이상
5	지역사회서비스투자사업 시작년도	① 1년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만 ④ 3년 이상~4년 미만 ⑤ 4년 이상~5년 미만 ⑥ 5년 이상
6	시설 면적	_____ m ²
7	소유 형태	① 자가 ☐ ② 임대 ☐
8	운송 장비	① 자가 ☐ ② 임대 ☐ ③ 없음 ☐
9	바우처* 총 사업수	_____ 개 (*지역사회서비스투자사업에 한함)
10	제공인력 총 인원	_____ 명
11	기관 이용자 총 인원	_____ 명
12	바우처 이용자 총 인원	_____ 명
13	바우처 이용자 중 수급자 총 인원	_____ 명
14	바우처 총 매출액	_____ 원

2. 서비스 제공현황 관련 사항

1. 귀 기관의 지역사회서비스투자사업 노인분야 주요사업 현황에 관한 질문입니다.

아래 표에 제시된 3개의 노인사업에 해당되는 내용을 기입해 주시기 바랍니다.

번호	항 목		내 용		
			나이야가라프로젝트	노인문화통합지원서비스	자살고위험군 건강증진서비스
1	사업 개시일				
2	총 이용자 (2014년 10월 말까지 연인원)		명	명	명
3	소득별	바우처 이용자	명	명	명
		수급 이용자	명	명	명
		일반 이용자	명	명	명
4	연령별	60대	명	명	명
		70대	명	명	명
		80대 이상	명	명	명
5	성별	남성	명	명	명
		여성	명	명	명
6	지역별	동구	명	명	명
		중구	명	명	명
		서구	명	명	명
		유성구	명	명	명
		대덕구	명	명	명

2. 귀 기관의 현재 지역사회서비스투자사업 제공방법은 무엇입니까?()

- ① 기관방문형(서비스 제공기관에 방문)
- ② 재가방문형(서비스 제공자가 이용자 집에 방문)
- ③ 지역사회 현장 활용형(지역사회의 별도의 공간 활용)
- ④ 체험형(여행이나 체험위주 서비스)
- ⑤ 혼합형(기관방문형+재가방문형)

3. 제공기관 운영 관련 사항

1. 귀 기관에서 지역사회서비스투자사업을 시작하게 된 가장 중요한 동기는 무엇입니까?()

- ① 지역사회 내 관련 욕구의 인식 ② 유사 기관의 권유
 ③ 수익성에 대한 기대 ④ 고용창출에 대한 관심
 ⑤ 기타(구체적으로 :)

2. 귀 기관에서는 서비스 대상자를 어떻게 모집하고 있습니까?

순서대로 1, 2, 3 순위를 기입해 주시기 바랍니다.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- ① 구·동에 모집 의뢰-연계 ② 유관기관에 의뢰-연계
 ③ 이용자의 자발적 참여 ④ 직접 홍보하여 모집
 ⑤ 기타(구체적으로 :)

3. 이용자가 서비스 기간 중 이용을 중단하는 가장 큰 이유는 무엇이라고 보십니까?

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- ① 이용중단 사례 없다. ② (신청 시)서비스 내용에 대한 이해 부족
 ③ 본인부담금의 부담을 느껴서 ④ 서비스 제공자에 대한 불만
 ⑤ 서비스 제공자의 변동 ⑥ 교통편 등 이동 수단의 불편
 ⑦ 기타(구체적으로 :)

4. 서비스의 성과 및 만족도 측정을 위해 활용하는 도구는 다음 중 무엇입니까?()
 (해당 사항 모두 표시)

- ① 복지부 지침에 따른(사회서비스 전자바우처 입력) 만족도 조사지
 ② 기관 자체적으로 제작한 만족도 조사지
 ③ 검증된 척도를 통한 사전사후 검사
 ④ 기타(구체적으로 :)

5. 귀 기관의 지역사회서비스투자사업 이용자 확보를 위한 향후 계획은 무엇입니까?()

- ① 홍보 및 마케팅 강화 ② 시설장비투자
 ③ 서비스 제공자에 대한 투자 ④ 행정기관과의 네트워크 모색
 ⑤ 유사기관과의 네트워크 모색 ⑥ 기타()

6. 향후 귀 기관에서 사업을 확장한다면 관심 대상은 어느 분야입니까?()

- ① 영·유아 ② 아동·청소년 ③ 일반 성인 ④ 노인
 ⑤ 장애인 ⑥ 취약계층 ⑦ 가족 ⑧ 여성

7. 향후 대전지역에서 사회서비스 수요가 가장 높을 것으로 예상되는 분야는 무엇입니까?

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- | | |
|---------------------|------------------------|
| ① 아동/청소년 심리·정서·발달지원 | ⑦ 성인병 및 암환자 건강관리 |
| ② 아동/청소년 진로계획 지원 | ⑧ 정신건강(우울증, 알콜중독 등) 관리 |
| ③ 장애인 자립 및 사회통합지원 | ⑨ 다문화가족 사회통합지원 |
| ④ 노인 일자리관련 지원 | ⑩ 새터민 사회통합지원 |
| ⑤ 노인 여가문화생활지원 | ⑪ 기타(_____) |
| ⑥ 부모교육 등 가족관련 지원 | |

8. 귀 기관이 사업의 수익창출과 관련하여 느끼는 가장 어려운 점은 무엇입니까?(_____)

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| ① 낮은 단가로 인한 수익성 저하 | ④ 경영 노하우 부족(마케팅, 회계, 이용자 관리) |
| ② 경쟁과열로 인한 수익성 악화 | ⑤ 사업 개발을 위한 자금조달의 어려움 |
| ③ 이용자 부족으로 인한 매출 저하 | ⑥ 기타(_____) |

9. 전반적으로 지역사회서비스투자사업 수행 시 느끼는 가장 큰 애로사항은 무엇입니까?

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- | | |
|----------------------|------------------------|
| ① 이용자 확보의 어려움 | ⑥ 제공인력의 이직 및 구인 관련 어려움 |
| ② 이용자의 서비스 내용에 대한 불만 | ⑦ 결제 시스템 및 결제 수단의 불편 |
| ③ 불성실한 이용자 대처의 어려움 | ⑧ 과도한 행정업무 |
| ④ 이용자의 서비스 중도 포기 | ⑨ 명확한 사업운영 지침의 부재 |
| ⑤ 이용자의 서비스 접근성의 어려움 | ⑩ 기타(_____) |

10. 기관의 애로사항을 개선하고 사업을 활성화할 수 있는 방안은 무엇이라고 생각하십니까?

1순위		2순위		3순위	
-----	--	-----	--	-----	--

- | | |
|-------------------|---------------------|
| ① 사회서비스 직업훈련 | ⑥ 행정기관의 적극적 사업홍보 |
| ② 제공인력 자격관련 규제 완화 | ⑦ 체계적 전문적 컨설팅 |
| ③ 제공기관과 구직자 간 연계 | ⑧ 사업별 표준매뉴얼 개발 및 보급 |
| ④ 제공인력양성기관 육성 | ⑨ 다른 지자체의 우수사례 전파 |
| ⑤ 지원단의 활성화 | ⑩ 현황 분석 및 정보 제공 |

11. 기관 운영 및 서비스 전반에 관한 정보는 주로 어디를 통해 얻습니까?(_____)

- | | | |
|--------------|---------------|-----------|
| ① 지자체(시/구/동) | ② 차세대전자바우처시스템 | ③ 다른 제공기관 |
| ④ 지역사회서비스지원단 | ⑤ 기타(_____) | |

4. 고용 현황 관련 사항

1. 다음은 귀 기관의 지역사회서비스투자사업 고용현황에 관한 질문입니다. 아래 표에 해당되는 내용을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

1	성비율	남(_____)명	여(_____)명																																				
2	연령대	① 20대(_____)명 ④ 50대(_____)명	② 30대(_____)명 ⑤ 60대(_____)명 ③ 40대(_____)명 ⑥ 70대(_____)명																																				
3	1인당 평균담당 사업수*	(_____)명	* 산출방법 : 총 사업수 / 총 인력																																				
4	고용형태	<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">정규직</th> <th colspan="3">비정규직</th> <th>시간제</th> <th>총인원</th> </tr> <tr> <th>4대보험 가입자</th> <th>4대보험 미가입자</th> <th>소계</th> </tr> <tr> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> </tr> </table>		정규직	비정규직			시간제	총인원	4대보험 가입자	4대보험 미가입자	소계	명	명	명	명	명	명																					
정규직	비정규직				시간제	총인원																																	
	4대보험 가입자	4대보험 미가입자	소계																																				
명	명	명	명	명	명																																		
5	근무기간	① 6개월 미만 ② 6개월~1년 미만 ③ 1년~2년 미만 ④ 2년~3년 미만 ⑤ 3년~5년 미만 ⑥ 7년 미만																																					
6	학력	<table border="1"> <tr> <th>고등학교 졸업 이하</th> <th>2년제 대졸</th> <th>4년제 대졸</th> <th>대학원 (석사수료 /취득)</th> <th>대학원 (박사수료 /취득)</th> <th>총인원</th> </tr> <tr> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> </tr> </table>		고등학교 졸업 이하	2년제 대졸	4년제 대졸	대학원 (석사수료 /취득)	대학원 (박사수료 /취득)	총인원	명	명	명	명	명	명																								
고등학교 졸업 이하	2년제 대졸	4년제 대졸	대학원 (석사수료 /취득)	대학원 (박사수료 /취득)	총인원																																		
명	명	명	명	명	명																																		
7	자격증	<table border="1"> <tr> <td>사회복지사</td> <td>레크리에이션</td> <td>댄스자격증</td> <td>국악지도사</td> <td>우리춤체조</td> <td>웃음치료사</td> <td>간호사</td> <td>간호조무사</td> <td>생활체육지도자</td> <td>원예치료사</td> <td>놀이치료사</td> <td>미술치료사</td> <td>연극치료사</td> <td>심리상담사</td> <td>미술심리상담사</td> <td>임상심리사</td> <td>정신보건전문요원</td> <td>보건정보사</td> </tr> <tr> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> <td>명</td> </tr> </table>		사회복지사	레크리에이션	댄스자격증	국악지도사	우리춤체조	웃음치료사	간호사	간호조무사	생활체육지도자	원예치료사	놀이치료사	미술치료사	연극치료사	심리상담사	미술심리상담사	임상심리사	정신보건전문요원	보건정보사	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명
사회복지사	레크리에이션	댄스자격증	국악지도사	우리춤체조	웃음치료사	간호사	간호조무사	생활체육지도자	원예치료사	놀이치료사	미술치료사	연극치료사	심리상담사	미술심리상담사	임상심리사	정신보건전문요원	보건정보사																						
명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명																						
8	평균급여*	① 50만 원 미만 ② 50~100만 원 미만 ③ 100~150만 원 미만 ④ 150~200만 원 미만 ⑤ 200만 원 이상 * 산출방법 : 총인건비 / 총인력																																					
9	채용자*	(_____)명 * 2014년 2월~9월까지 채용자																																					
10	퇴직자*	(_____)명 * 2014년 2월~9월까지 채용자																																					

2. 서비스 제공인력의 모집 및 선발 시 가장 큰 어려움은 무엇입니까?()

- ① 유사 직종에 비해 급여 수준이 낮음
- ② 지역에서 제공인력 자격기준에 맞는 사람을 찾기 어려움
- ③ 구인 창구가 없음
- ④ 지역사회서비스투자사업에 대한 인식이 부정적임
- ⑤ 어려움이 없음

3. 지역사회서비스투자사업 제공인력 자격기준이 적절하다고 생각하십니까?()

- ① 매우 적절하다. ② 적절하다. ③ 보통이다.
- ④ 부적절하다. ⑤ 매우 부적절하다.

4. 서비스 제공인력 고용을 위해 급여 외에 별도의 지원을 하고 있다면 다음 중 무엇입니까?()

- ① 별도의 지원 없음 ② 교통비 제공
- ③ 식비 제공 ④ 숙박 제공
- ⑤ 기타(구체적으로 :)

* 끝까지 성실히 답변해주심에 진심으로 감사드립니다. 수고 많으셨습니다. *

ID			
----	--	--	--

대전지역사회서비스 실태조사 설문지_ 제공인력

안녕하십니까?

대전지역사회서비스지원단에서는 지역사회서비스투자사업의 현황을 파악하고 대전의 실정에 맞는 사회서비스 전달체계를 구축하는 데 도움을 주고자 실태조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 성실히 응답해주시는 내용은 보다 나은 지역사회서비스투자사업의 발전을 위한 중요한 자료가 될 것입니다.

바쁘신 와중에도 본 조사에 관심을 갖고 협조해 주신데 대하여 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2014년 10월

* 본 조사의 내용은 통계를 위한 기초 자료로만 활용될 것이며, 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 개인의 비밀을 철저히 보장할 것입니다.

- 조사기관 : 대전지역사회서비스지원단
- 조사자 : 조은아(대전사회서비스지원단 팀장), 강은경(팀원)
- 문의 : ☎ 042-331-8920 / Fax. 042-331-8924
- 이메일 : ekk0122@dwf.kr
- 보내실 곳 : (우 301-722) 대전광역시 중구 보문로246 대림빌딩 10층
대전복지재단 사회서비스지원팀

1. 자격 및 실무경력 관련 사항

1. 귀하께서 지역사회서비스투자사업을 시작하게 된 동기는 무엇입니까?

	내 용	해당(✓)
①	전문성을 발휘할 수 있는 일인 것 같아서	
②	가치 있는 일이라고 생각해서	
③	급여 및 근로 조건이 마음에 들어서	
④	가족 또는 친인척이 기관을 경영하고 있어서	
⑤	원래 유사한 일을 하고 있었으나 지역사회서비스투자사업으로 변경되어서	
⑥	기타(직접기입:)	

2. 귀하의 모든 자격 사항에 체크해주시고, 자격증 관련 경력을 직접 기입해 주십시오.

	자 격 사 항	소지(✓)	자격증관련 실무 경력
①	사회복지사(사회복지사업법)		()년 ()개월
②	언어재활사(장애인복지법)		()년 ()개월
③	청소년상담사, 청소년지도사(청소년기본법)		()년 ()개월
④	정신보건전문요원(정신보건법)		()년 ()개월
⑤	요양보호사(노인복지법)		()년 ()개월
⑥	초등학교 정교사(초중등교육법)		()년 ()개월
⑦	특수학교 정교사(초중등교육법)		()년 ()개월
⑧	전문상담교사(초중등교육법)		()년 ()개월
⑨	보육교사		()년 ()개월
⑩	평생교육사(평생교육법)		()년 ()개월
⑪	생활체육지도자(국민체육진흥법)		()년 ()개월
⑫	보건교육사(국민건강증진법)		()년 ()개월
⑬	영양사(국민영양관리법)		()년 ()개월
⑭	간호사, 간호조무사		()년 ()개월
⑮	안마사(의료법)		()년 ()개월
⑯	임상심리사(국가기술자격법)		()년 ()개월
⑰	직업상담사(국가기술자격법)		()년 ()개월
⑱	언어치료 관련 민간자격증(자격기본법)		()년 ()개월
⑲	미술, 음악, 행동, 놀이, 심리 상담 관련 민간자격증(자격기본법)		()년 ()개월
⑳	이동청소년 코칭 관련 민간자격증(자격기본법)		()년 ()개월
㉑	심리, 상담관련 전문학사 또는 학사		()년 ()개월
㉒	언어치료, 음악치료, 미술치료 등 치료관련 전문학사 또는 학사		()년 ()개월
㉓	이동청소년, 노인 등 사회복지관련 전문학사 또는 학사		()년 ()개월
㉔	교육학관련 전문학사 또는 학사		()년 ()개월
㉕	인문학, 사회과학, 자연과학 관련 전문학사 또는 학사		()년 ()개월
㉖	체육학 관련 전문학사 이상		()년 ()개월
㉗	기타(구체적으로:)		()년 ()개월

2. 근무환경 및 고용 관련 사항

1. 다음은 귀하가 근무하시는 기관의 근무환경에 관한 질문입니다. 동의하는 정도에 따라 각 항목에 ✓표 해주시길 바랍니다.

내 용	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
① 근무 환경(시설 등 물리적 환경)	①	②	③	④	⑤
② 급여 조건	①	②	③	④	⑤
③ 복리 후생	①	②	③	④	⑤
④ 기관 관리자와의 관계	①	②	③	④	⑤

2. 기관에서 귀하의 고용형태는 다음 중 어디에 해당합니까?()

① 정규직 ② 계약직(상근) ③ 계약직(시간제)

3. 귀하는 현재 서비스와 유사한 서비스를 과거에도 담당한 경험이 있습니까?()

① 있다.☞ 4번 문항으로 ② 없다.☞ 3-1번 문항으로

- 3-1. 현 기관에서 일을 하시기 전에 하시던 일은 무엇입니까?()

① 농업, 임업, 수산 등 1차 산업 ② 제조업, 생산직
 ③ 사무·행정직 ④ 판매, 서비스업
 ⑤ 전문·자유직 ⑥ 가정주부
 ⑦ 학생 ⑧ 기타()

4. 귀하가 현 기관에서 매월 받고 계신 월급은 어느 정도 되십니까?()

① 50만 원 미만 ② 100만 원 미만 ③ 150만 원 미만 ④ 200만 원 미만
 ⑤ 250만 원 미만 ⑥ 300만 원 미만 ⑦ 350만 원 미만 ⑧ 350만 원 이상

5. 귀하가 현재 기관에서 받으시는 임금은 유사 직종과 비교해 어느 수준입니까?()

① 매우 낮다. ② 약간 낮은 편이다. ③ 비슷한 수준이다.
 ④ 약간 높은 편이다. ⑤ 매우 높다.

6. 급여 외에 귀하의 활동을 위해 기관에서 지원하는 내용이 있습니까?()

① 없다. ② 있다.☞ 6-1번 문항으로

- 6-1. 있다면 어떤 지원이 있습니까?()

① 교통비 지원 ② 교육비지원
 ③ 식비지원 ④ 기타()

3. 직무 만족 및 조직특성 관련 사항

1. 다음은 귀하께서 얼마나 귀하의 직무에 대해 만족하고 있는지를 알아보기 위한 질문들입니다. 귀하께서 평상시 생각하고 계신 것을 ✓표 해 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	귀하의 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④
2	귀하는 일의 완성 등에서 오는 성취감을 느낀다고 생각하십니까?	①	②	③	④
3	귀하의 기관은 의사결정과정에서 민주적으로 이루어지고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④
4	귀하의 기관은 귀하의 직무수행에 필요한 자율성을 인정해 주고 있습니까?	①	②	③	④
5	귀하는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있습니까?	①	②	③	④

2. 다음은 귀하의 기관의 조직특성에 관한 질문입니다. 해당사항에 ✓표 해 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	귀하의 경력, 지위, 근무연한에 비추어 볼 때 보수가 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④
2	귀하의 업무가 적절히 수행되었을 때 기관에서는 승진할 기회가 주어지는 편입니까?	①	②	③	④
3	기관의 직원에 대한 업무평가와 보상기준이 공정하다고 생각하십니까?	①	②	③	④
4	귀하의 기관은 업무수행을 위해 필요한 인력이 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④
5	귀하는 업무량이 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④
6	귀하의 기관은 직원의 업무분장이 명확한 편입니까?	①	②	③	④
7	기관장은 직원들에게 고충이 생겼을 때 직원들의 이익을 잘 옹호해주는 편입니까?	①	②	③	④
8	제공인력의 업무환경 개선을 위한 회의 또는 간담회를 개최하고 있습니까?	①	②	③	④
9	제공인력의 근무만족도 파악을 연 1회 이상 실시하고 있습니까?	①	②	③	④
10	서비스 제공인력에게 업무범위와 이용자의 부당한 요구에 대처하는 요령을 안내하고 있습니까?	①	②	③	④

3. 기관에서 일하시면서 귀하의 가장 큰 애로 사항은 무엇입니까?() 하나만 선택(✓)

- ① 이용자(보호자)의 과도한 요구 ② 고용의 불안정성
 ③ 역량 이상의 전문성 요구 ④ 기관의 불공정한 대우
 ⑤ 임금 대비 과도한 업무 ⑥ 기타()

4. 서비스 질 관련 사항

1. 다음은 서비스의 질에 대한 부분입니다. 여러분의 생각과 가장 일치된다고 생각하시는 곳에 ✓ 표 해 주시기 바랍니다.

번호	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 서비스를 시작하기 전 서비스 초기상담에 충분한 시간을 할애한다.	①	②	③	④
2	이용자를 위한 서비스계획은 사정회의를 통해 세운다.	①	②	③	④
3	나는 원래 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다.	①	②	③	④
4	나는 이용자와 약속한 서비스는 항상 제공한다.	①	②	③	④
5	나는 서비스의 정해진 시간을 엄수한다.	①	②	③	④
6	나는 이용자 각각에 대한 정확한 기록을 유지한다.	①	②	③	④
7	나는 이용자의 보호자 및 가족과 주기적인 상담을 한다.	①	②	③	④
8	나는 사전, 사후검사를 통해 내가 제공한 서비스의 효과성이 어느 정도인지 반드시 확인해본다.	①	②	③	④
9	나는 이용자의 욕구에 따른 대응을 한다.	①	②	③	④
10	나는 이용자가 서비스에 신뢰를 느끼도록 한다.	①	②	③	④
11	나는 예의 바르고 정중하게 이용자를 대한다.	①	②	③	④
12	나는 전문적인 지식을 가지고 서비스를 제공한다.	①	②	③	④
13	나는 이용자 각각에게 개별적인 관심을 표출한다.	①	②	③	④
14	나는 이용자의 최상의 이익을 진심으로 고려한다.	①	②	③	④
15	나는 이용자에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 자료를 활용한다.	①	②	③	④

2. 귀하는 서비스 이용자들이 서비스를 이용한 이후 삶의 질적 측면에서 얼마나 개선되었다고 생각하십니까?()

① 전혀 개선되지 않았다. ② 조금 개선되었다. ③ 매우 많이 개선되었다.

5. 제공인력 교육 관련 사항

1. 귀하는 최근 1년간 소속기관에서 실시하는 지역사회서비스투자사업 관련 자체 교육프로그램에 참여하고 계십니까?()

- ① 있다. ☞ 1-1번 문항으로 ② 없다.

1-1. 소속기관의 자체교육은 몇 시간 이수하셨으며, 그 내용에 어느 정도 만족하십니까?

교육 이수 시간	매우 불만족	불만족 하는 편	보통	만족 하는 편	매우 만족
() 시간	①	②	③	④	⑤

2. 귀하는 최근 1년간 전문 교육기관에서 실시하는 외부교육에 참여한 경험이 있으십니까? 있다면 몇 시간 정도입니까?()

- ① 있다. ()시간 ② 없다. ☞ 6번 문항으로

3. 외부 전문교육 기관의 교육에 참여하시게 된 목적은 무엇입니까?()

- ① 현재 하고 있는 직무관련 능력 향상 ② 다른 직무 능력 개발
③ 제도 및 정책에 대한 이해 증진 ④ 기타()

4. 외부 전문교육은 어떤 기관을 통해 받으셨습니까?()

- ① 보건복지부 산하 교육기관 ② 직능단체(자격 협회 등)
③ 대전사회서비스지원단 ④ 민간 교육기관

5. 외부교육 참여 시 비용부담은 어떻게 하셨습니까?()

- ① 교육비 무료 ② 기관에서 교육비 전액 지원
③ 기관에서 교육비 일부 지원 ④ 전액 자부담

6. 외부 전문기관 교육에 참여하신 경험이 없는 이유는 무엇입니까?()

- ① 정보가 없어서 ② 거리가 멀어서
③ 시간이 없어서 ④ 비용이 부담되어
⑤ 필요하지 않아서 ⑥ 기타()

7. 향후 희망하는 지역사회서비스투자사업 교육은 무엇입니까?() 하나만 선택(✓)

- ① 일반 사회복지 관련 교육 ② 사회서비스 관련 교육
③ 분야별 전문성 교육 ④ 업무스트레스 관리 교육
⑤ 자기계발을 위한 교육 ⑥ 기타()

6. 제공인력 기본 사항

1	성 별	① 남자 ② 여자	
2	연 령	만 ()세	
3	학 력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸 이상	
4	전공분야 (복수체크 가능)	① 심리, 상담관련 학과 ☐ ② 언어치료, 음악치료, 미술치료 등 치료관련 학과 ☐ ③ 아동청소년, 노인 등 사회복지관련 학과 ☐ ④ 교육학 관련 학과 ☐ ⑤ 인문학, 사회과학관련 학과 ☐ ⑥ 자연과학, 간호학 관련 학과 ☐ ⑦ 체육학 관련 학과 ☐ ⑧ 기타 ☐	
5	현재 기관 근무경력	_____년 _____개월	
6	담당 서비스 분야	① 아동·청소년 ② 노인 ③ 장애인 ④ 기타	

* 끝까지 성실히 답변해주심에 진심으로 감사드립니다. 수고 많으셨습니다. *

ID			
----	--	--	--

대전지역사회서비스 실태조사 설문지_ 이용자

안녕하십니까?

대전지역사회서비스지원단에서는 지역사회서비스투자사업의 현황을 파악하고 대전의 실정에 맞는 사회서비스 전달체계를 구축하는 데 도움을 주고자 실태조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 성실히 응답해주시는 내용은 보다 나은 지역사회서비스투자사업의 발전을 위한 중요한 자료가 될 것입니다.

바쁘신 와중에도 본 조사에 관심을 갖고 협조해 주신데 대하여 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2014년 10월

* 본 조사의 내용은 통계를 위한 기초 자료로만 활용될 것이며, 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 개인의 비밀을 철저히 보장할 것입니다.

- 조사기관 : 대전지역사회서비스지원단
- 조 사 자 : 조은아(대전사회서비스지원단 팀장), 강은경(팀원)
- 문 의 : ☎ 042-331-8920 / Fax. 042-331-8924
- 이 메 일 : ekk0122@dwf.kr
- 보내실 곳 : (우 301-722) 대전광역시 중구 보문로246 대림빌딩 10층
대전복지재단 사회서비스지원팀

대전지역사회서비스지원단은

- 지역특성에 맞는 지역사회서비스를 발굴 · 기획하고, 대전광역시 사회서비스 관리 및 품질 향상을 지원하는 전문 조직이며 대전복지재단 소속입니다.
- 보건복지부 주도 하에 전국 각 시도마다 설치 · 운영되고 있습니다.

1. 다음은 응답자의 기초정보를 파악하기 위한 질문입니다.

※ 각 항목의 해당 사항에 ✓표 해주시길 바랍니다.

1	이용 기관명						
2	성별	① 남	☐	② 여	☐		
3	연령	① 65~69세	☐	② 70~75세	☐	③ 76~80세	☐
		④ 81~85세	☐	⑤ 86~90세	☐	⑥ 90세 이상	☐
4	배우자	① 유	☐	② 무	☐		
5	이용자와의 관계	① 본인	☐	② 배우자	☐		
6	거주지	① 동구	☐	② 중구	☐	③ 서구	☐
		④ 유성구	☐	⑤ 대덕구	☐		
7	가족수	_____ 명					
8	월평균소득	① 50만 원 미만	☐	② 50~100만 원 미만	☐		
		③ 100~200만 원 미만	☐	④ 200~300만 원 미만	☐		
		⑤ 300만 원 이상	☐	⑥ 소득 없음	☐		

2. 다음은 서비스 이용현황에 관한 질문입니다.

1. 다음은 지역사회서비스를 알고 계신지 확인하기 위한 질문입니다. 해당되는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

	질문 내용	그렇다	아니다
1	나는 지역사회서비스 가 무엇인지 알고 있다.	①	②
2	나는 서비스 제공기관 에 대해 사전에 알고 신청했다.	①	②
3	내가 받는 서비스 내용 에 대해 알고 신청했다.	①	②
4	나는 이용기간, 횟수 등에 대해 알고 있다.	①	②
5	나는 내가 내야할 본인부담금 에 대해 알고 있다.	①	②
6	내 바우처카드 를 남에게 빌려주어서는 안되는 것을 알고 있다.	①	②

2. 귀하께서 현재 이용하고 계시거나 이용하셨던 지역사회서비스투자사업에 모두 ✓표 해주시길 바랍니다.

1	나이아!가라	☐
2	자살고위험군(노인)건강증진서비스	☐
3	노인문화통합지원 프로젝트	☐
4	노인돌봄여행서비스	☐
5	어르신수증재활서비스	☐
6	건강안마서비스	☐
7	세탁서비스	☐

3. 귀하는 지역사회서비스투자사업을 언제부터 이용하고 계십니까?()

- ① 2007년 ② 2008년 ③ 2009년 ④ 2010년
⑤ 2011년 ⑥ 2012년 ⑦ 2013년 ⑧ 2014년

4. 귀하는 지역사회서비스투자사업을 어떻게 알게 되셨습니까?()

- ① TV, 라디오, 신문 등 언론매체를 통해서 ② 전단지, 홍보물 등 인쇄매체를 통해서
③ 주변 친척이나 이웃의 소개로 ④ 시·구·동 공무원을 통해서
⑤ 복지기관을 통해서 ⑥ 서비스 제공기관의 홍보를 통해서

5. 현재 이용 중인 서비스 제공기관을 선택하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?()

- ① 제공인력(제공기관)에게 신뢰감이 갔기 때문에
② 교통이 편리해서
③ 주변에 제공기관이 많지 않기 때문에
④ 관련 공무원들이 추천해 주어서
⑤ 기타(구체적으로 :)

6. 귀하께서 현재 이용 중인 서비스를 신청하게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?()

- ① 전문가의 도움(정서적·신체적 등)을 받아 문제를 해결하기 위해
② 자기개발을 통해 보다 나은 노후를 위해
③ 취미·여가 등의 시간을 활용하기 위해
④ 친구 등 사회관계를 형성하기 위해
⑥ 본인부담금이 적절하고 서비스 내용이 좋아서
⑤ 기타(구체적으로 :)

7. 제공기관까지 주로 이동하는 교통수단은 무엇입니까?()

- ① 걸어서 ② 대중교통(버스, 지하철 등) ③ 서비스 이용기관 차량 ④ 기타

3. 다음은 서비스 만족도를 파악하기 위한 질문입니다.

1. 귀하는 지역내 다른 노인복지서비스와 비교하여 현재 이용하고 있는 지역사회서비스투자사업을 어떻게 생각하십니까?

질문 내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
1) 서비스 내용이 새롭고 호감간다.	①	②	③	④	⑤
2) 서비스를 이용하기에 훨씬 편하다.	①	②	③	④	⑤
3) 바우처로 비용을 지원해 주어서 더 효율적이다.	①	②	③	④	⑤

2. 현재 이용하시는 서비스와 관련하여 다음 각 내용에 대해 어떻게 생각하십니까?

질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1) 서비스 신청 절차가 쉽고 편리하다.	①	②	③	④
2) 서비스 제공 기간이 적절하다.	①	②	③	④
3) 서비스 제공 횟수가 적절하다.	①	②	③	④
4) 1회 서비스 이용시간이 적절하다.	①	②	③	④
5) 서비스 본인부담금이 적절하다.	①	②	③	④
6) 서비스를 처음 계획대로 정확하게 제공하고 있다.	①	②	③	④
7) 서비스 이용 교통편이 편리하다.	①	②	③	④
8) 서비스 제공자가 전문가라고 생각한다.	①	②	③	④
9) 서비스 제공자가 친절하고 나를 배려 해준다.	①	②	③	④
10) 나는 전반적으로 서비스에 대해 만족한다.	①	②	③	④

3. 만약 서비스 이용 시 불편사항이 발생한다면 어떻게 의견을 제시하시겠습니까?

- ① 해당관련 기관에 이야기하겠다. ☐ ☞ 3-1번 문항으로
 ② 의견을 제시하지 않겠다. ☐

3-1. 만약 서비스 이용 시 불편사항을 이야기 한다면 어떤 방법으로 의견을 제시하겠습니까?

- ① 지자체 담당자에게 이야기하겠다. ☐
- ② 만족도 조사 시 의견을 제시하겠다. ☐
- ③ 복지부 콜센터나 전자바우처 홈페이지를 이용하겠다. ☐
- ④ 서비스 제공기관 담당자에게 이야기하겠다. ☐

4. 귀하께서는 서비스 제공기관 중 서비스 이용을 중단해 본 경험이 있으십니까?

- ① 그렇다. ➡ 5번 문항으로 ② 아니다.

5. 귀하께서 이용을 중단하신 가장 큰 이유는 무엇 때문입니까?

- ① 서비스 이용 소득기준이 변경되어서
- ② 서비스 이용 절차가 복잡해서
- ③ 서비스 이용조건(바우처 한도나 이용주기, 이용횟수 등)이 적합하지 않아서
- ④ 본인부담금에 대한 부담 때문에
- ⑤ 서비스 제공자에 대한 불만(전문성 부족, 불친절 등)으로
- ⑥ 교통편 등 이동수단이 불편해서
- ⑦ 기타(구체적으로 :

6. 다음 항목 중 더 좋은 서비스를 이용하기 위해 가장 우선적으로 개선해야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 두 가지만 순위를 정해 기입해 주시기 바랍니다.

1순위 : () 2순위 : ()

- | | | |
|----------------|---------------|-------------|
| ① 서비스 신청 절차 | ② 서비스 제공 기간 | ③ 서비스 제공 횟수 |
| ④ 서비스 본인부담금액 | ⑤ 서비스 내용 | ⑥ 제공자의 친절성 |
| ⑦ 제공기관에 대한 접근성 | ⑧ 1회 서비스 이용시간 | |

7. 귀하께서 지역사회서비스투자사업을 이용하신 후 어떤 변화가 있으셨습니까?

해당하는 부분에 표시해(✓) 주시기 바랍니다.

질문 내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
1) 서비스를 이용하기 전보다 우울한 느낌이 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤
2) 기관에 나오면서 말벗들이 많이 생겨 무료하지 않다.	①	②	③	④	⑤
3) 기관에 나와 프로그램을 함께하면서 일상이 재미있어졌다.	①	②	③	④	⑤
4) 집에서 있는 일보다 밖에서 활동하는 시간이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
5) 서비스 이용하면서 삶이 더욱 건강해졌다.	①	②	③	④	⑤

[대전복지재단 사회서비스연구 2014-1]

2014년 대전지역사회서비스 실태조사 보고서

- 발 행 일 2014. 12.
 - 발 행 처 대전복지재단
 - 발 행 인 이 정 순
 - 저 자 대전사회서비스지원단
 - 주 소 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층(301-722)
 - 전 화 (042) 331-8918~22
 - 팩 스 (042) 331-8924
 - 홈페이지 <http://www.ssdj.or.kr>
<http://www.dwf.kr>
-

ISBN 978-89-98568-16-0

이 책의 저작권은 재단법인 대전복지재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

