

대전복지재단 사회서비스연구 2015-1

ISBN 978-89-98568-30-6

대전지역사회서비스투자사업

대전지역 아동 분야 사회서비스 실태조사 보고서

김동희, 김은소, 성민현

〈차 례〉

제1장 서론	7
제1절 연구의 필요성 및 목적	9
1. 연구의 필요성	9
2. 연구방법	11
제2장 대전지역사회서비스투자사업 현황	13
제1절 대전지역사회서비스투자사업 현황	15
1. 기본현황	15
2. 예산현황	16
제2절 대전지역사회서비스투자사업 공급현황	19
1. 대전지역사회서비스 제공기관 현황	19
2. 대전지역사회서비스 제공인력 현황	20
3. 대전지역사회서비스 이용자 현황	23
제3장 대전지역사회서비스투자사업 실태조사 분석결과	25
제1절 조사개요	27
1. 조사목적	27
2. 조사설계	27
3. 자료처리 및 분석	29
제2절 분석결과	30
1. 아동 분야 사회서비스 제공기관 실태조사 분석결과	30
2. 아동 이용자 실태조사 분석결과	48
3. 아동 보호자 실태조사 분석결과	57
4. 대전시민 인식조사 분석결과	67
제4장 결론 및 시사점	73
제1절 결론	75
1. 우수 제공기관 육성	75
2. 제공인력의 전문성 향상	76
3. 고용창출 효과	77
제2절 제언	78
참고문헌	79
부록	81

〈표 차례〉

〈표 1-1- 1〉 대전지역사회서비스 제공기관 등록현황	10
〈표 2-1- 1〉 대전지역사회서비스투자사업 사업유형별 사업 현황	15
〈표 2-1- 2〉 대전지역사회서비스투자사업 연도별 사업수 및 예산 현황	16
〈표 2-1- 3〉 대전지역사회서비스투자사업의 사업군별 예산 현황	17
〈표 2-1- 4〉 대전지역사회서비스투자사업의 대상별 예산 현황	18
〈표 2-2- 1〉 연도별 제공기관 등록현황	19
〈표 2-2- 2〉 제공인력 일반현황	20
〈표 2-2- 3〉 이용자 일반현황	23
〈표 2-2- 4〉 5개 구 1등급 이용자 현황	24
〈표 3-1- 1〉 아동 분야 사회서비스 실태조사 내용	29
〈표 3-2- 1〉 제공기관 기초현황	30
〈표 3-2- 2〉 제공기관 사업현황	32
〈표 3-2- 3〉 제공기관 이용자 현황	32
〈표 3-2- 4〉 아동 분야 사업별 현황	33
〈표 3-2- 5〉 제공기관 평균 비용현황	34
〈표 3-2- 6〉 제공기관 매출액	34
〈표 3-2- 7〉 제공기관 홍보방법	35
〈표 3-2- 8〉 제공기관별 만족도 측정방법	35
〈표 3-2- 9〉 제공기관별 이용자 확보 계획	36
〈표 3-2-10〉 제공인력 일반현황	37
〈표 3-2-11〉 제공인력 고용형태	37
〈표 3-2-12〉 제공인력 4대 보험 가입현황	38
〈표 3-2-13〉 제공인력 채용경로	38
〈표 3-2-14〉 제공인력 근무기간	39
〈표 3-2-15〉 제공인력 학력수준	40
〈표 3-2-16〉 제공인력 급여수준	40
〈표 3-2-17〉 제공인력 모집의 어려움	41
〈표 3-2-18〉 제공인력 교육방법	42
〈표 3-2-19〉 제공인력 희망 교육	43

Contents

〈표 3-2-20〉 제공기관 운영상의 어려움	44
〈표 3-2-21〉 이용자 서비스 중단	44
〈표 3-2-22〉 제공기관 활성화 요구사항	45
〈표 3-2-23〉 향후 제공기관 활동 계획	46
〈표 3-2-24〉 신규사업 발굴	46
〈표 3-2-25〉 대전지역사회서비스 수요현황	47
〈표 3-2-26〉 아동 응답자 기초정보	48
〈표 3-2-27〉 사회서비스 이용현황	50
〈표 3-2-28〉 사회서비스 신청 이유	50
〈표 3-2-29〉 제공기관 이동 수단	51
〈표 3-2-30〉 사회서비스 제공 방법	51
〈표 3-2-31〉 사회서비스 이용 만족도	52
〈표 3-2-32〉 제공기관 만족도	54
〈표 3-2-33〉 대상자 선호 활동	55
〈표 3-2-34〉 향후 관심 프로그램	56
〈표 3-2-35〉 추후 서비스 이용 여부	56
〈표 3-2-36〉 아동 보호자 기본현황	57
〈표 3-2-37〉 사회서비스 인지 경로	59
〈표 3-2-38〉 사회서비스 선택 이유	59
〈표 3-2-39〉 사회서비스 인지 여부	60
〈표 3-2-40〉 사회서비스 서비스 중단	61
〈표 3-2-41〉 사회서비스 이용 만족도	62
〈표 3-2-42〉 제공기관 만족도	64
〈표 3-2-43〉 사회서비스 불만사항	65
〈표 3-2-44〉 사회서비스 향후 관심 프로그램	66
〈표 3-2-45〉 사회서비스 향후 이용	66
〈표 3-2-46〉 응답자 기본사항	67
〈표 3-2-47〉 지역사회서비스 인지도	68
〈표 3-2-48〉 지역사회서비스 인지 여부	68
〈표 3-2-49〉 지역사회서비스 필요 대상	69
〈표 3-2-50〉 지역사회서비스 필요 서비스	70

〈그림 차례〉

〈그림 2-2- 1〉 연도별 제공기관 등록현황	19
〈그림 2-2- 2〉 분야별 등록기관 현황	20
〈그림 2-2- 3〉 권역(구)별 등록기관 현황	20
〈그림 2-2- 4〉 제공인력 재직유형별 현황	21
〈그림 2-2- 5〉 주요 제공인력 직급별 현황	21
〈그림 2-2- 6〉 제공인력 월평균 급여수준	22
〈그림 2-2- 7〉 분야별 제공인력 월평균 급여수준	22
〈그림 2-2- 8〉 제공인력 월근무 시간	22
〈그림 2-2- 9〉 제공인력 4대 보험 가입률	22
〈그림 2-2-10〉 5개구 1등급 이용자 현황	24
〈그림 3-2- 1〉 응답자 성별	67
〈그림 3-2- 2〉 응답자 연령대	67
〈그림 3-2- 3〉 지역사회서비스 인지도	68
〈그림 3-2- 4〉 지역사회서비스 필요 서비스	69
〈그림 3-2- 5〉 지역사회서비스 필요 대상	70
〈그림 3-2- 6〉 지역사회서비스 필요 서비스	71

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

1. 연구의 필요성

- 우리 사회는 신사회적 위험에 대비하기 위해 전통적으로 행해오던 시혜적 사회복지 서비스에서 벗어나 새로운 형태의 사회정책에 대한 욕구가 증대되고 있음(강현주·이상무, 2015).
- 현대적인 사회서비스의 형태는 변화된 욕구와 인구 고령화와 같은 사회적 변화, 재정적 제한, 국가의 지시 등에 빠르게 반응하기 위해 1990년대 이후 유럽의 주요 복지국가의 사회보장에서 소득보장과 대인서비스인 사회서비스의 비중이 증가하는 것으로 관찰되고 있음(European Commission, 2015, Taylor-Gooby, 2004; 박수지 외, 2014 재인용).
 - 지방분권화에 따른 지역 맞춤형 서비스와 개인의 사적인 문제에 대한 영리·비영리 제공기관의 진입을 통한 사회서비스 제공 등 주요국의 사회서비스 보완대책이 마련되고 있음(European Commission, 2015).
- 우리나라의 경우 사회서비스가 공공부조로부터 분리되어 그 기능과 범위가 확대되어야 할 필요성과 새로운 위기 대두에 따른 사회정책적 대응, 일자리 창출의 기회 제공 등의 측면에서 관심이 고조되었고(정경희 외, 2006), 2007년 전자바우처제도의 도입으로 사회서비스와 바우처가 혼용되어 사용되기 시작함(류선화 외, 2012).
- 중앙정부 주도에서 지방정부 중심의 지역서비스 발굴과 수요자 욕구에 맞는 서비스 제공에 따라 그동안 사회정책에서 비가시적이었던 개별화된 욕구에 보다 민감하게 대응할 수 있게 됨(김형용, 2015).
- 이후 2011년부터 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」이 제정됨에 따라 사회서비스 사업의 목적, 이용자 및 제공기관의 준수사항, 벌칙 등 업무수행 전반에 대한 규정이 이루어짐으로써 서비스 이용자의 권리보호와 선택권이 강화됨(보건복지부, 2015; 김경혜 외, 2013).

- 그러나 2012년 지역사회서비스투자사업의 등록제 도입 이후 제공기관들의 진입 장벽이 완화됨에 따라 제공기관 난립에 따른 운영상의 문제, 일자리 창출에 따른 인력의 질 저하, 서비스 품질 저하 문제 등이 끊임없이 대두되고 있음(강현주·이상무, 2015; 김정득·배지연, 2013; 조은아 외, 2014; 김경혜 외, 2013).
- 이를 두고 일각에서는 복지서비스의 민영화로 인한 영리 목적의 제공기관들이 지나친 효율성과 이윤추구를 조장하고, 서비스 이용자들의 만족도, 서비스 질 저하를 가져옴으로써 서비스의 효과성 저하에 대한 우려를 제기하고 있음(신창환, 2012).
- 대전지역사회서비스 제공기관 현황은 등록제 시행 이전 2011년 102개소에서 시행 후인 2012년 160개소에서 2013년 288개소, 2014년 467개소, 2015년 12월 기준 528개소로 등록제 시행 이전에 비해 약 5배에 달하는 제공기관이 등록함.
 - 제공기관의 빠른 증가로 인해 대전지역에서는 제공기관 운영관리, 교육, 제공 인력 등록관리 등 전반적 운영의 어려움이 발생하고 있으며, 늘어나는 제공기관에 대한 체계적인 서비스 질 관리 및 품질개선에 대한 점검이 필요함.

<표 1-1-1> 대전지역사회서비스 제공기관 등록현황(누적 현황)

연도별	2011	2012	2013	2014	2015
기관 수(개소)	102	160	288	467	528

※ 각 자료는 연도별 누적 제공기관 수로 폐업기관을 제외하지 않은 수치임.

※ 2012년은 등록제 시행 이후(2012년 8월) 수치임.

※ 2015년은 2015년 12월 기준 누적 제공기관 현황

자료 : 대전지역사회서비스지원단 내부자료(2013, 2014, 2015)

- 지역사회서비스투자사업은 보편적 복지의 일환으로 여러 분야의 사회서비스가 개발·진행되고 있는데 특히 아동 분야 사회서비스에 대한 관심이 집중되고 있으며 21세기 사회복지의 새로운 패러다임으로 아동투자를 통한 인적역량 향상과 자립능력 강화 측면이 우선적으로 고려되고 있음(이봉주 외, 2009 재인용; 김미숙 외 2011).
- 아동 대상 사회서비스 일자리는 잠재 수요 뿐만 아니라 실질적인 일자리 창출면에서도 큰 기대를 받고 있음(Bahle, 2003; 이봉주 외, 2009; 강현주 2014 재인용).

- 대전지역사회서비스 사업 분포 또한 총 27개 사업 중 아동 분야 사업이 10개를 차지하고 있으며, 아동 분야 제공기관 수는 60.7%, 제공인력 수는 59.0%로 아동 분야 제공기관에 대한 실태파악과 향후 서비스 질 제고를 위한 관련 연구가 필요함.
- 따라서 본 연구에서는 대전시의 지역사회서비스 실태파악을 위해 제공기관과 아동 이용자, 아동의 보호자를 대상으로 조사를 실시함.
 - 제공기관 조사는 아동 분야 제공기관 운영 및 인력 현황을 파악하여 향후 제공기관 지원방안에 대한 대책을 마련하고자 함.
 - 아동 분야 사회서비스 실질 이용자인 아동을 직접 조사하여 실질 만족도를 파악하고, 이용 아동의 보호자 만족도 및 사회서비스 이용절차의 어려움, 재구매 의사 등을 동시 파악하여 대상자 중심의 사회서비스 개발 및 지원하고자 함.
 - 대전시민의 사회서비스 인식 및 수요를 파악하여 대전지역의 욕구 맞춤형 사회서비스를 개발하고자 함.

2. 연구 방법

- 본 연구의 연구방법으로는 문헌연구, 설문지 개발, 설문조사(제공기관, 이용 아동, 이용 아동의 보호자), 대전시민 인식조사 등을 통한 대전지역사회서비스투자사업 실태조사를 실시함.
 - 지역사회서비스투자사업 관련 학회지, 연구논문, 전문자료, 관련 기사 등 문헌 연구를 통해 전반적 개념 및 현황을 파악하고, 아동 분야의 사회서비스 실태를 조사하기 위한 선행연구를 실시함으로써 대상 특성 및 수요를 고려한 세부적 현황을 파악함.
 - 설문조사 개발은 문헌고찰을 토대로 실시하였으며, 대전지역사회서비스 및 타 시도 실태조사 보고서를 비교·분석하여 전반적 조사 문항과 아동 분야 설문조사 문항을 함께 구성하여 개발함.
 - 설문조사는 제공기관 실태와 사회서비스 이용자의 만족도와 대전시민의 수요 및 인식조사를 하기 위해 사회서비스 제공기관, 이용자, 대전시민을 대상으로 조사원 및 자원봉사자 면접조사를 통해 설문조사가 실시됨.

제2장 대전지역사회서비스 투자사업 현황

제1절 대전지역사회서비스투자사업 현황

제2절 대전지역사회서비스투자사업 공급현황

제2장 대전지역사회서비스투자사업 현황

제1절 대전지역사회서비스투자사업 현황

1. 대전지역사회서비스투자사업 기본현황

- 대전지역사회서비스투자사업 연도별 변화추이를 보면 <표 2-1-1>에서 보는 바와 같이 2007년 선택형 사업 2개, 지역개발형 사업 11개 운영으로 시작하였으며, 2015년에는 지역개발형 27개 사업을 실시하고 있음.
- 서비스 욕구 및 일자리 창출의 목표에 부합하기 위하여 신규사업을 개발하였으며 2007년 13개 사업에서 2013년 38개 사업으로 지역사회서비스투자사업의 규모는 매년 크게 증가하였음.
- 2014년 유사중복 서비스 통·폐합을 통해 서비스의 품질을 향상시키고자 재구조화를 실시하였으며 <표 2-1-1>에서 보는 바와 같이 2015년 지역개발형 27개 사업을 실시하고 있음.
- 사업의 주된 대상은 아동, 노인, 장애인 등 사회적 약자이며 아동 대상 사업이 10개로 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 노인 대상 사업이 7개, 장애인 대상 사업이 3개, 기타 대상 사업이 7개로 총 27개의 사업이 실시되고 있음.

<표 2-1-1> 대전지역사회서비스투자사업 사업유형별 사업 현황

년도	계	사업유형	
		선택형	개발형
2007	13	2	11
2008	13	2	11
2009	11	1	10
2010	29	1	28
2011	33	1	32
2012	34	1	33
2013	38	1	37
2014	34	1	33
2015	27	-	27

자료 : 대전광역시 내부자료(2015)

2. 대전지역사회서비스투자사업 예산 현황

- 대전시 예산규모는 2010년에는 총 130억 원으로 국비 91억 원, 시비 39억 원으로 시작하여 2015년에는 총 예산 172억 원으로 국비 120억 원, 시비 52억 원으로 매년 증가추세를 보이고 있으며, 대전시민의 특성에 맞는 다양한 사업들을 추진하고 있음.
- 예산 증가에 따라 사회서비스를 제공하는 기관의 수도 2010년에 59개에서 2015년에는 451개로 늘어났으며, 제공인력 및 서비스 이용자도 증가하고 있음.
- 이러한 양적인 규모의 확대와 함께 대전시의 지역사회서비스투자사업은 사업 수, 일자리 창출에도 많은 기여를 하고 있는 것으로 판단됨.

<표 2-1-2> 대전지역사회서비스투자사업 연도별 사업 수 및 예산 현황

연도별	사업 수	제공기관 (개소)	예산액(백만 원)		
			계	국비	시비
2010년	29	59	13,098	9,169	3,929
2011년	33	102	14,544	10,034	4,510
2012년	34	208	15,577	10,904	4,673
2013년	34	321	18,466	12,926	5,540
2014년	31	367	17,828	12,479	5,348
2015년	27	451	17,215	12,050	5,165

자료 : 대전광역시 내부자료(2015)

1) 사업군별 예산 현황

- 2015년 총 예산 172억 원 중 아동역량개발 사업군 예산이 79억 원으로 가장 많았으며, 노인·장애인 사회참여지원 예산이 51억 원, 기타 분야 28억 원, 노인·장애인 신체건강 13억 원, 가족역량강화 97백만 원, 아동돌봄 신체건강관리 예산이 7백만 원으로 나타남.

<표 2-1-3> 대전지역사회서비스투자사업의 사업군별 예산 현황

사 업 군	사 업 명	시행지역	예 산(천원)	비고
노인 장애인 사회참여지원 (6)	장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스	시전역	30,445	
	정신건강 토탈케어	시전역	1,082,228	
	나이아가라 프로젝트	시전역	1,665,049	
	자살위험군 예방서비스	시전역	603,951	
	노인문화 통합지원 프로젝트	시전역	1,331,975	
	취약계층 노인·장애인 세탁서비스	시전역	416,707	
노인 장애인 신체건강 (3)	건강안마서비스	시전역	688,641	
	어르신수중재활서비스	시전역	522,639	
	장애인 보조기기렌탈서비스	시전역	104,832	
아동역량개발 (10)	아동청소년심리지원서비스	시전역	2,181,360	
	아동정서발달 및 치유서비스	시전역	1,097,454	
	오감특통상상놀이터	시전역	1,657,565	
	일곱빛깔무지천	시전역	479,159	
	인터넷 과몰입 아동청소년 치유 서비스	시전역	915,629	
	아동비전형성서비스(통합형)	시전역	999,031	
	학업중단청소년 통합교육지원서비스	시전역	144	폐지
	취약계층 아동 희망 서포터즈	시전역	10,700	폐지
	아동인지향상능력서비스	시전역	74,330	폐지
아동돌봄_ 신체건강관리(1)	청소년직업체험서비스	시전역	440,637	
	아동건강관리서비스	시전역	7,291	폐지
기타 (10)	Happy Family 프로젝트	시전역	1,046,548	
	청소년 어울림 한마당	시전역	270,351	
	헬스키움 프로젝트	시전역	3,540	폐지
	아동동기부여서비스(학교폭력예방)	시전역	494,131	
	장애가정 지원서비스	시전역	183,714	
	과학플러스 창의나누기	시전역	155,914	
	암환자 맞춤형 영양관리서비스	시전역	7,698	폐지
	다문화가족 행복코디지원서비스	시전역	174,643	
	아이맘 행복케어서비스	시전역	91,029	
가족역량강화(1)	취약계층 자존감 향상 프로그램	중구	379,923	
	알코올 사용 장애가정 기능회복 프로젝트	시전역	97,741	

자료 : 대전광역시 내부자료(2015)

2) 대상별 사업 예산 현황

○ 2015년 총 예산 172억 원 중 아동 분야 10개 사업의 예산이 87억 원, 노인 분야 7개 사업에 대한 예산 53억 원, 장애인 분야 3개 사업 14억 원, 기타 분야 5개 사업 18억 원으로 나타남.

<표 2-1-4> 대전지역사회서비스투자사업의 대상별 예산 현황

대 상	사 업 명	예 산(천원)
아 동 (10)	아동비전형성지원서비스(통합형)	999,031
	아동청소년 심리지원서비스	2,181,360
	아동 정서발달 및 치유서비스	1,097,454
	오감특독 상상놀이터(감성놀이 지원)	1,657,565
	일곱빛깔 뮤지션(실용악기 배우기)	479,159
	청소년 어울림 한마당	270,351
	인터넷 과몰입 아동 치유서비스	915,629
	아동청소년 동기부여 서비스(학교폭력예방)	494,131
	청소년직업체험서비스	440,637
	과학플러스 창의나누기	155,914
노 인 (7)	건강안마서비스	688,641
	나이야가라 프로젝트(노인건강지원서비스)	1,665,049
	장애인노인을 위한 돌봄여행서비스	30,445
	자살 위험군 예방서비스	603,951
	노인문화 통합지원 프로젝트	1,331,975
	어르신 수중 재활서비스	522,639
	취약계층 노인장애인 세탁서비스	416,707
장 애 인 (3)	장애인 보조기기 렌탈서비스	104,832
	정신건강 토탈케어 서비스	1,082,228
	장애가정 지원 서비스	183,714
기 타 (5)	Happy Family 프로젝트(행복한 가정 만들기)	1,046,548
	취약계층 자존감향상 프로그램(중구)	379,923
	아이맘 행복케어서비스	91,029
	다문화가족 행복코디지원 서비스	174,643
	알코올사용장애가정 기능회복 프로젝트	97,741
중단사업 (6)	암환자 맞춤형 건강관리서비스	7,698
	학업중단청소년 통합교육지원 서비스	144
	취약계층 아동 희망 서포터즈	10,700
	아동인지향상능력서비스	74,330
	아동건강관리서비스	7,291
	헬스키움 프로젝트(건강지킴이 서비스)	3,540

제2절 대전지역사회서비스투자사업 공급현황

대전지역사회서비스투자사업의 공급현황은 차세대전자바우처시스템(nevs.service.com)을 활용하여 2015년 12월 기준으로 제공기관 현황, 제공인력 급여현황, 서비스 이용자 현황을 조회하였음.

1. 대전지역사회서비스 제공기관 현황

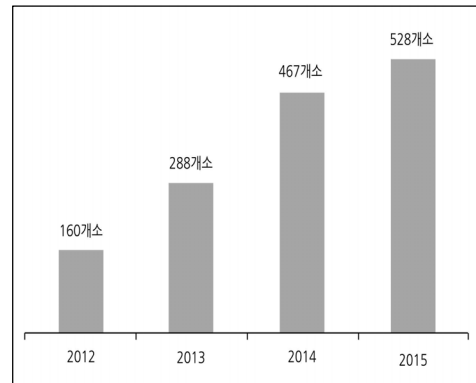
1) 연도별 제공기관 현황

- 2012년 8월 등록제 시행 이후부터 제공기관 등록현황은 2012년 160개, 2013년 128개, 2014년은 179개 기관이 등록하였고, 2015년은 61개 기관이 등록하여 총 528개가 등록하였음.

<표 2-2-1> 연도별 제공기관 등록현황(2012 8~ 2015)

연 도	기관 수	누적기관 수
2012.8~12	160	-
2013	128	288
2014	179	467
2015	61	528
합계	528	528

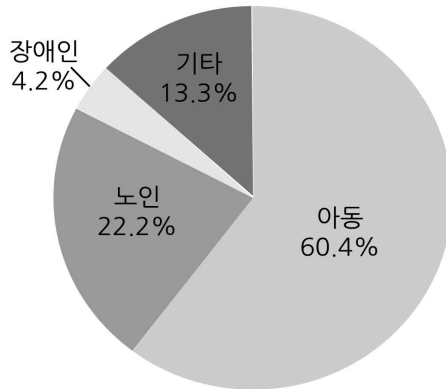
<그림 2-2-1> 연도별 제공기관 등록현황



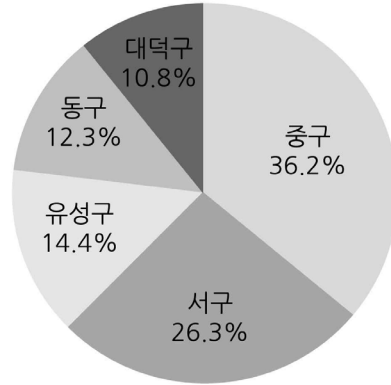
2) 유형별 제공기관 현황

- 2012년 8월부터 2015년까지 분야별 제공기관 수는 <그림 2-2-2>와 같이 아동·청소년 분야가 60.4%(319개소)로 가장 많았고, 노인 22.2%(117개소), 기타 13.3%(70개소), 장애인 4.2%(22개소) 순으로 나타남.
- 대전광역시 구별 제공기관 현황은 <그림 2-2-3>과 같이 중구가 36.2%(191개소)로 가장 많은 것으로 나타났으며, 서구 26.3%(139개소), 유성구 14.4%(76개소), 동구 12.3%(65개소), 대덕구 10.8%(57개소)로 나타남.

<그림 2-2-2> 분야별 등록기관 현황



<그림 2-2-3> 권역(구)별 등록 기관 현황



2. 대전지역사회서비스 제공인력 현황

1) 제공인력 일반현황

- 2015년 기준 등록된 제공인력의 성비는 여성이 80.8%(1,421명), 남성이 19.2%(337명)로 대부분의 인력이 여성인 것으로 나타났으며, 연령대는 20대가 34.0%(598명)로 가장 높게 나타났으며, 40대가 27.6%(486명), 30대가 21.9%(385명), 50대 14.3%(251명), 60대 이상 2.2%(38명) 순으로 나타남.
- 분야별 제공인력은 아동·청소년 57.6%(1,013명)로 가장 높게 나타났으며, 노인 20.6%(363명), 기타 15.6%(275명), 장애인 6.1%(107명) 순으로 나타남.

<표 2-2-2> 제공인력 일반현황(2015년 12월 기준)

구 분		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남 자	337	19.2
	여 자	1,421	80.8
연 령	20대	598	34.0
	30대	385	21.9
	40대	486	27.6
	50대	251	14.3
	60대 이상	38	2.2

구 분		빈도(명)	백분율(%)
분 야	아동·청소년	1,013	57.6
	노인	363	20.6
	장애인	107	6.1
	기타	275	15.6
합 계		1,758	100.0

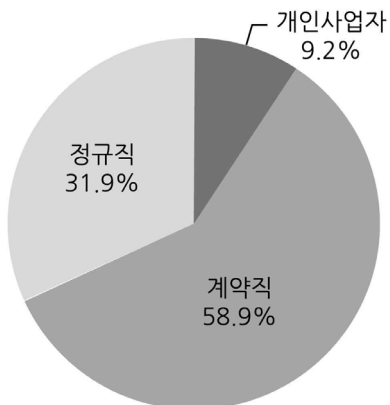
2) 대전지역사회서비스 일자리 창출 현황

- 차세대전자바우처시스템을 통해 2월부터 12월까지의 누적 제공인력 급여현황을 조회하여 대전 지역사회서비스 일자리 창출 현황을 도출하였으며, 누적 일자리 수는 9,002개로 나타남.

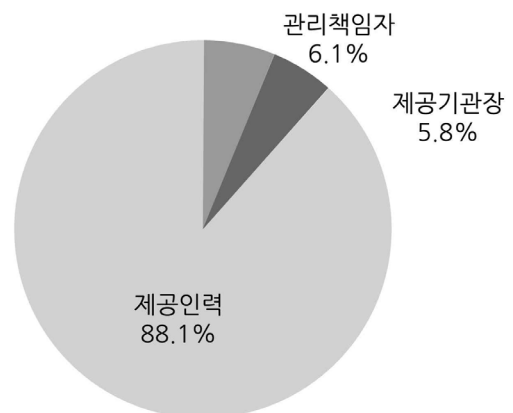
(1) 제공인력 유형별 현황

- 대전지역사회서비스의 제공인력 재직유형을 살펴본 결과 계약직이 58.9%(5,302개)로 가장 높게 나타났으며, 정규직 31.9%(2,872개)과 개인사업자 9.7%(828개)로 나타남.
- 제공인력 직급별 현황은 서비스제공자가 88.1%(7,934개)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리책임자 6.1%(547개), 제공기관장 5.8%(521개) 순으로 나타남.

<그림 2-2-4> 제공인력 재직유형별 현황



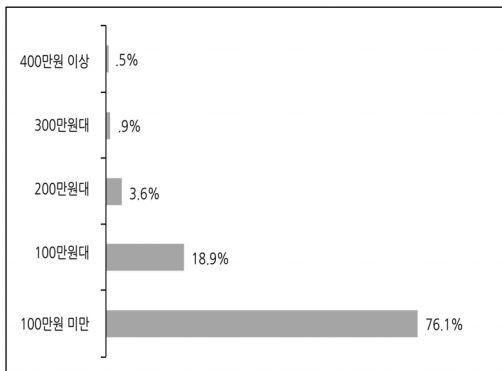
<그림 2-2-5> 주요 제공인력 직급별 현황



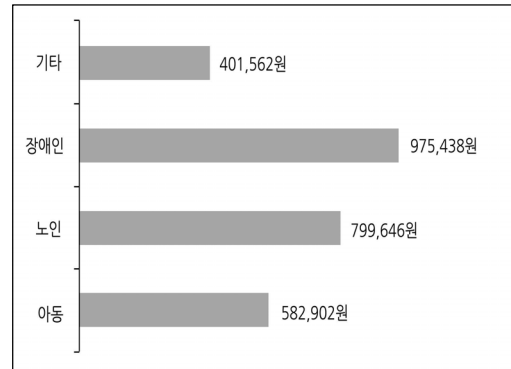
(2) 제공인력 월급여 현황

- 제공인력의 월급여 수준은 100만 원 미만이 76.1%(6,848명)로 가장 많으며, 다음으로 100만 원대가 18.9%(1,702명), 200만 원대는 3.6%(327명), 300만 원대는 0.9%(82명), 400만 원 이상은 0.5%(43명) 순으로 나타났으며, 분야별 월평균 급여수준은 장애인 분야 98만 원 수준으로 가장 높았으며, 이어 노인 분야 80만 원, 아동·청소년 분야가 58만 원, 기타 분야 40만 원 순으로 나타남.

<그림 2-2-6> 제공인력 월평균 급여 수준



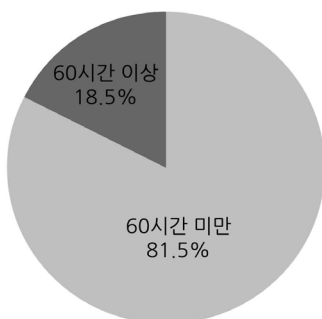
<그림 2-2-7> 분야별 제공인력 월평균 급여 수준



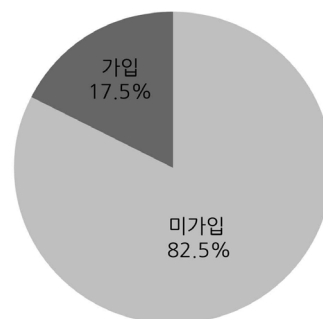
(3) 제공인력 처우 현황

- 제공인력의 월 근무 시간은 60시간 미만 근무는 81.5%(7,340명)에 해당하며, 60시간 이상 근무는 18.5%(1,662명)에 해당하는 것으로 나타났으며, 제공인력의 4대 보험가입 현황에서 가입은 17.5%(1,576명)이었으며, 미가입은 82.5%(7,426명)로 60시간 미만 근로에 따라 4대 보험 미가입률이 유사하게 나타남.

<그림 2-2-8> 제공인력 월 근무 시간



<그림 2-2-9> 제공인력 4대 보험 가입률



3. 대전지역사회서비스 이용자 현황

1) 서비스 이용자 일반현황

- 서비스 이용자 성 비율은 여성이 61.9%(9,803명), 남성은 38.1%(6,042명)로 여성이 남성보다 많은 것으로 나타났으며, 이용자의 연령은 10세 미만인 아동이 30.9%(4,897명)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 70세 이상 노인이 25.5%(4,039명)으로 아동과 노인세대 대상자가 주를 이루는 것으로 나타남.
- 서비스 이용자 등록현황을 구별로 살펴보았을 때, 서구가 26.3%(4,171명)로 가장 많으며, 동구 20.3%(3,217명), 중구 19.9%(3,158명), 유성구 17.0%(2,690명) 대덕구는 16.5%(2,609명) 순으로 나타났고, 분야별 이용자 수를 분석한 결과, 아동·청소년 분야가 48.3%(7,647명)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 노인 36.6%(5,807명), 기타 8.5%(1,346명), 장애인 6.6%(1,045명) 순으로 나타났음.

<표 2-2-3> 이용자 일반현황(2015년 12월 기준)

구 분		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남 자	6,042	38.1
	여 자	9,803	61.9
연 령	10세 미만	4,897	30.9
	10대	3,011	19.0
	20대	386	2.4
	30대	629	4.0
	40대	712	4.5
	50대	588	3.7
	60대	1,583	10.0
	70세 이상	4,039	25.5
권 역	서구	4,171	26.3
	동구	3,217	20.3
	중구	3,158	19.9
	유성구	2,690	17.0
	대덕구	2,609	16.5

구 분		빈도(명)	백분율(%)
분 야	아동·청소년	7,647	48.3
	노인	5,807	36.6
	장애인	1,045	6.6
	기타	1,346	8.5
합 계		15,845	100.0

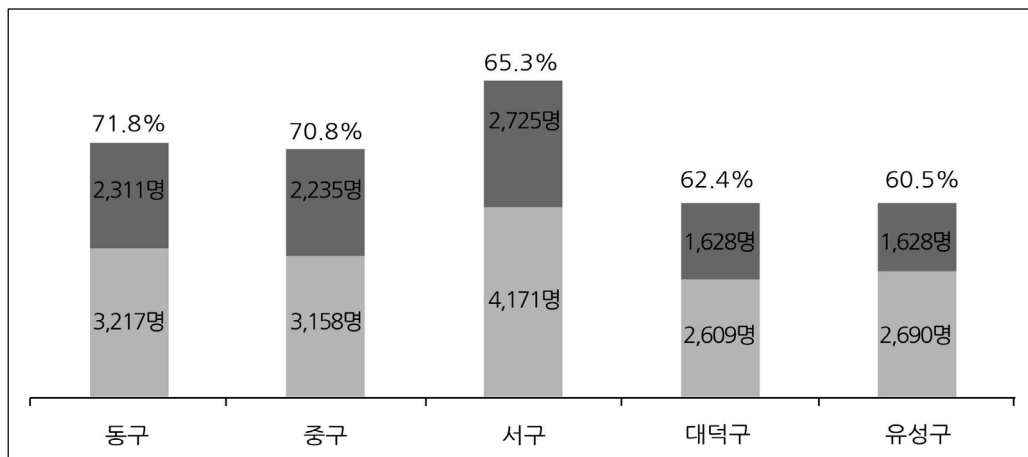
2) 등급별 서비스 이용자 현황

○ 5개 구 전체 서비스 이용자 수 대비 1등급 대상자 수 비율은 대전시 5개 구 합계는 66.4%로 나타났고, 동구가 71.8%로 가장 높았으며, 중구가 70.8%, 서구가 65.3%, 대덕구가 62.4% 유성구가 60.5% 순으로 나타났음.

<표 2-2-4> 5개 구 1등급 이용자 현황

구 분	동구	중구	서구	대덕구	유성구	합계
전체 이용자 수(명)	3,217	3,158	4,171	2,609	2,690	15,845
전체 이용자 수 대비 1등급 이용자 수(명)	2,311	2,235	2,725	1,628	1,628	10,527
전체 이용자 대비 1등급 이용자 비율(%)	71.8	70.8	65.3	62.4	60.5	66.4

<그림 2-2-10> 5개구 1등급 이용자 현황



제3장 대전지역사회서비스 실태조사 분석결과

제1절 조사개요

제2절 분석결과

제3장 대전지역사회서비스 실태조사 분석결과

제1절 조사개요

1. 조사목적

- 본 조사는 대전지역사회서비스투자사업의 일반현황을 파악하고, 아동 대상의 사회서비스 사업에 대한 이용자 만족을 분석함으로써 대전지역사회서비스의 전반적인 실태를 도출하고, 이용자 중심의 사회서비스 개발 방안 모색
- 대전지역사회서비스의 대상별 사회서비스 실태 및 이용자 만족도 파악을 위해 2014년 노인 분야를 시작으로 2015년 아동 분야 사회서비스 실태조사 실시
- 대전지역의 사회서비스 제공기관 및 제공인력에 대한 전반적인 실태를 분석하여 제공기관 수요 및 만족도, 애로사항 등의 기초자료 확보
- 대전지역 전체 아동 분야 사업의 실제 이용자인 아동과 그 보호자에 대한 사업 만족도와 수요를 파악하여 이용자 만족을 높이는 제공여건 마련
- 대전시민의 사회서비스에 대한 인식도를 파악하고, 시민이 원하는 사회서비스 수요 등을 분석하여 지역특성에 맞는 사회서비스 사업 개발

2. 조사설계

1) 조사대상

- 제공기관은 2015년 6월 기준으로 아동 분야 사회서비스를 제공하고 있는 제공기관을 모집단으로 설정하여 비확률표집방법을 이용해 99개 기관을 선정하고, 해당 기관의 이용자인 아동과 아동의 보호자 1,188명을 표집하였음.
- 위 과정을 거쳐 표집한 제공기관 99개 중 기관 폐업, 대상자 상실, 불충분 응답 등의 이유에 의한 9개 기관을 제외하여 90개 기관(회수율 90.9%)이 회수됨. 이 이용자 설문지는 해당 제공기관 사업별 아동과 아동의 보호자 3명~5명씩 임의표집하여 총 1,188부가 회수되었음.

- 대전시민 인식조사는 사회서비스 홍보박람회에 참여한 대전시민 399명을 대상으로 사회서비스 인식 및 수요조사를 진행하였음.

2) 조사내용

- 본 조사의 설문 내용 구성은 제공기관, 서비스 이용 아동, 아동의 보호자, 대전시민을 대상으로 조사를 진행함.
 - 제공기관 설문은 총 46문항으로 제공기관 기초정보, 운영현황, 제공인력 관리현황, 운영상 어려움, 사회서비스 수요 및 전망에 대해 조사함.
 - 서비스 이용자 조사는 실제 서비스 이용자인 아동과 아동의 보호자를 대상으로 각각 17문항, 22문항에 대해 서비스 이용 현황, 서비스 만족도, 서비스 욕구, 응답자 기초정보에 대해 조사함.
 - 대전시민 인식조사는 대전시민을 대상으로 총 10문항으로 응답자 기본사항, 지역사회서비스 인식, 지역사회서비스 수요에 대해 조사함.

3) 조사방법

- 조사는 제공기관과 대상 아동의 경우 조사원 면접을 통해 이루어졌으며, 보호자는 제공기관의 협조를 통해 우편조사로 진행하였음.
 - 면접조사 시행 전 조사원 사전교육을 실시하였으며, 2015년 8월 10일부터 9월 18일까지 30일간 조사원의 제공기관 방문을 통한 면접조사를 시행하였음.
 - 보호자 설문조사는 제공기관의 주소 확인 후 조사지와 회신용 반송봉투 발송 후 우편회수하였음. 단, 보호자가 제공기관을 방문한 경우 면접조사로 진행하였음.
 - 대전시민 인식조사는 사회서비스 홍보박람회(10. 23) 인식조사 부스를 활용하여 박람회에 참석한 대전시민 399명을 의도적 샘플링하여 조사하였음.

<표 3-1-1> 아동 분야 사회서비스 실태조사

구분		총 문항 수	문항 수	내용
실태조사	제공기관	46	9	제공기관 기초정보
			9	제공기관 운영현황
			15	제공인력 고용·교육 현황
			7	운영상 어려움
			6	사회서비스 수요 및 향후 전망
	이용자 (아동)	17	5	서비스 이용현황
			2	서비스 만족도
			3	서비스 욕구
			7	응답자 기초정보
	이용자 (보호자)	22	7	서비스 이용현황
			5	서비스 만족도
			2	서비스 욕구
			8	응답자 기초정보
	대전시민 인식·수요 조사	10	3	응답자 기본사항
			5	지역사회서비스 인식
			2	지역사회서비스 수요

3. 자료처리 및 분석

- 자료분석은 SPSS 20.0을 활용하였으며 아동 분야 사회서비스 제공기관, 이용자(아동, 보호자)의 기초자료 분석을 위한 기술통계 분석을 실시하였음.

제2절 분석결과

1. 아동 분야 사회서비스 제공기관 실태조사 분석결과

1) 제공기관 일반현황

(1) 제공기관 기초현황

- 대전지역사회서비스 제공기관 기관 중 아동 분야 사회서비스를 하고 있는 기관의 일반현황은 <표 3-2-1>과 같으며, 제공기관 소재는 서구가 30.3%(27개소)로 가장 많은 것으로 나타났으며, 중구 26.7%(24개소), 유성구 15.6%(14개소), 동구 14.4%(13개소), 대덕구 13.3%(12개소) 순으로 나타남.
- 기관유형은 개인사업이 58.9%(53개소), 다음으로 비영리법인 25.6%(23개소), 비영리 단체 10.0%(9개소), 영리법인 5.6%(5개소) 순으로 개인사업이 과반수 이상을 차지하는 것으로 나타남.
- 제공기관의 설립연도는 5년 이상된 기관이 46.7%(42개소)로 가장 높게 나타났으며 사회서비스 시작연도 또한 5년 이상된 기관이 25.6%(23개소)로 가장 높게 나타남.
- 제공기관 시설면적은 100㎡~200㎡미만인 기관이 32.2%(29개소)로 가장 많았으며, 50㎡~100㎡미만인 기관이 28.9%(26개소), 200㎡~300㎡미만인 기관이 17.8%(16개소), 300㎡~400㎡미만인 기관이 7.8%(7개소), 50㎡ 미만, 400㎡ 이상인 기관이 각각 6.7%(6개소)로 나타남.
- 제공기관 소유형태는 자가 11.1%(10개소), 임대 88.9%(80개소)로 임대비율이 전반적으로 높게 나타남.

<표 3-2-1> 제공기관 기초현황

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
소재지	동구	13	14.4
	중구	24	26.7
	서구	27	30.0
	유성구	14	15.6
	대덕구	12	13.3

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
기관유형	개인	53	58.9
	비영리법인	23	25.6
	비영리단체	9	10.0
	영리법인	5	5.6
설립연도	1년 미만	9	10.0
	1년 이상~2년 미만	9	10.0
	2년 이상~3년 미만	12	13.3
	3년 이상~4년 미만	11	12.2
	4년 이상~5년 미만	7	7.8
	5년 이상	42	46.7
시작연도	1년 미만	13	14.4
	1년 이상~2년 미만	13	14.4
	2년 이상~3년 미만	17	18.9
	3년 이상~4년 미만	13	14.4
	4년 이상~5년 미만	11	12.2
	5년 이상	23	25.6
시설면적	50㎡ 미만	6	6.7
	50㎡~100㎡미만	26	28.9
	100㎡~200㎡미만	29	32.2
	200㎡~300㎡미만	16	17.8
	300㎡~400㎡미만	7	7.8
	400㎡ 이상	6	6.7
소유형태	자가	10	11.1
	임대	80	88.9
합 계		90	100.0

(2) 제공기관 사업현황

- 대전지역사회서비스 제공기관 사업현황을 살펴보면 각 기관별 운영하고 있는 사업 개수가 1개 사업만 운영하는 기관이 30.0%(27개소)로 가장 많았고, 5개 사업 이상 운영하는 기관도 28.9%(26개소)로 큰 차이를 보이지 않음.
- 아동 분야 사업 수는 1개 사업만 운영하는 기관이 43.4%(39개소)로 가장 많았고, 5개 이상 사업을 운영하는 기관은 7.8%(7개소)로 가장 낮은 것으로 나타남.
- 각 제공기관별 서비스 제공방법은 기관방문형이 54.4%(49개소)로 가장 많았고, 혼합형 44.4%(40개소), 재가방문형이 1.1%(1개소)로 나타남.

<표 3-2-2> 제공기관 사업현황

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
총 사업 수	1개	27	30.0
	2개	21	23.3
	3개	9	10.0
	4개	7	7.8
	5개 이상	26	28.9
아동 분야 사업 수	1개	39	43.3
	2개	21	23.3
	3개	13	14.4
	4개	10	11.1
	5개 이상	7	7.8
제공방법	기관방문형	49	54.4
	재가방문형	1	1.1
	혼합형	40	44.4
합 계		90	100.0

2) 제공기관 운영현황

(1) 제공기관 이용자 현황

- 제공기관 총 이용자 수는 평균 65.7명으로 나타났고, 최소 1명, 최대 537명이 이용하는 것으로 나타났으며 중위값은 34명으로 나타남.

<표 3-2-3> 제공기관 이용자 현황

구 분	평균	최소값	최대값	중위값
제공기관 이용자 수	65.7	1	537	34

(2) 아동 분야 사업별 현황

- 대전지역 아동 분야 사회서비스 사업 운영 현황을 보면 아동·청소년심리지원서비스가 28.7%(52개소)로 가장 많았고, 아동 비전 형성지원서비스 14.4%(26개소), 오감 톡톡 상상놀이터 13.8%(25개소), 일곱 빛깔 뮤지션 11.0%(20개소), 인터넷

과몰입 아동청소년 치유서비스 9.9%(18개소), 아동·청소년 동기부여서비스 8.3%(15개소), 아동 정서발달 및 치유서비스 6.1%(11개소), 청소년직업체험서비스 5.0%(9개소), 청소년 어울림 한마당 2.2%(4개소), 과학 플러스 창의나누기 0.6%(1개소) 순으로 나타남.

<표 3-24> 아동 분야 사업별 현황

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
사업명 (n=181)	아동·청소년심리지원서비스	52	28.7
	아동 비전 형성지원서비스	26	14.4
	오감 톡톡 상상놀이터 (감성놀이 지원)	25	13.8
	일곱 빛깔 뮤지션 (실용악기 배우기)	20	11.0
	인터넷 과몰입 아동청소년치유서비스	18	9.9
	아동·청소년동기부여서비스 (학교폭력 예방)	15	8.3
	아동 정서발달 및 치유서비스	11	6.1
	청소년직업체험서비스	9	5.0
	청소년어울림 한마당	4	2.2
	과학 플러스 창의 나누기	1	0.6
합 계		181	100.0

※ 아동 분야 사회서비스 사업별 빈도는 기관별 중복 사업을 포함.

(3) 사회서비스 평균 비용 현황

- 제공기관별 전체 및 아동 평균 사업비용은 바우처 지원금 147천 원, 본인부담금 19천 원, 총 금액 166천 원으로 나타났음.
- 사회서비스 바우처 지원금은 최소값 100천 원, 최대값 190천 원으로 나타났으며, 본인부담금의 경우 전체 사업은 최소값 10천 원, 최대값 37천 원, 아동분야 사업은 최소값 10천 원, 최대값 40천 원으로 아동 분야 사업의 본인부담이 조금 더 높은 것으로 나타남.

<표 3-2-5> 제공기관 평균 비용 현황

구 분		평균	최소값	최대값	중위값
전체 평균 사업 비용	바우처 지원금	147	100	190	145
	본인부담금	19	10	37	17
	총 금액	166	110	210	164
아동 분야 사업 비용	바우처 지원금	147	100	190	144
	본인부담금	19	10	40	17
	총 금액	166	110	210	166

(4) 사회서비스 매출현황

- 사회서비스 제공기관 매출액을 살펴보면, 전체사업의 경우 평균 매출액은 11,937천 원, 최소 매출액은 160천 원, 최대 매출액은 160,000천 원으로 나타났으며, 아동 분야 평균 매출액은 7,470천 원, 최소 매출액은 160천 원, 최대 매출액은 65,047천 원으로 나타났음.

<표 3-2-6> 제공기관 매출액

구 분	평균	최소값	최대값	중위값
전체 사업 매출액	11,937	160	160,000	4,232
아동 분야 사업 매출액	7,470	160	65,047	3,247

(5) 제공기관 홍보방법

- 제공기관별 대상자 모집은 직접홍보가 64.3%(72개)로 가장 많았으며, 복지기관 담당자 대상 홍보 9.8%(11개), 주민센터 공무원 의뢰 4.6%(4개), 시·군·구 홈페이지 및 소식지 활용 2.7%(3개), 지역신문 방송 1.8%(2개) 순으로 나타남.

<표 3-2-7> 제공기관 홍보방법

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
홍보방법 (n=112)	시·군·구 홈페이지, 소식지	3	2.7
	기관 자체	72	64.3
	복지기관담당자	11	9.8
	주민센터 공무원 의뢰	4	3.6
	교사	6	5.4
	지역신문 방송	2	1.8
	기타	14	12.5
합 계		112	100.0

※ 기관별 중복 응답을 포함.

(6) 제공기관 대상자의 만족도 측정 방법

- 제공기관별 사회서비스 이용 대상자의 만족도를 측정하는 방법은 반기별 만족도 조사지가 50.9%(54개소), 1:1 개별면접을 통한 질적측정이 21.7%(23개소), 사전-사후검사 17.0%(18개소), 자체제작 조사지 9.4%(10개소), 기타 0.9%(1개소) 순으로 나타남.

<표 3-2-8> 제공기관별 만족도 측정 방법

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
만족도 측정 (n=106)	반기별 만족도 조사지	54	50.9
	자체제작조사지	10	9.4
	사전-사후검사	18	17.0
	1:1 개별면접 질적 측정	23	21.7
	기타	1	0.9
합 계		106	100.0

※ 기관별 중복 사업을 포함.

(7) 이용자 확보 계획

- 제공기관별 이용자 확보 계획은 홍보 및 마케팅 강화가 62.2%(56개소)로 가장 높게 나타났고, 서비스 제공자에 대한 투자가 17.8%(16개소), 유관기관과의 네트워크 모색이 8.9%(8개소), 시설·장비투자가 5.6%(5개소), 기타 3.3%(3개소), 행정기관과의 네트워크 모색이 2.2%(2개소)로 나타남.
- 기타 의견으로는 서비스 질과 내용 강화, 전문 제공인력 확보와 같은 제공기관의 품질개선 관련 의견을 제시함.

<표 3-2-9> 제공기관별 이용자 확보 계획

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
이용자 확보 계획 (n=90)	홍보 및 마케팅 강화	56	62.2
	서비스 제공자에 대한 투자	16	17.8
	유관기관과의 네트워크 모색	8	8.9
	시설·장비투자	5	5.6
	기타	3	3.3
	행정기관과의 네트워크 모색	2	2.2
합 계		90	100.0

3) 제공인력 고용 현황

(1) 제공인력 일반 현황

- 사회서비스 전체사업의 제공인력 현황은 40대 여성이 33.0%(207명)으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 전반적으로 40대가 31.2%(235명)으로 가장 많았고, 다음으로 20대 30.4%(229명), 30대 25.8%(194명), 50대 11.4%(86명), 60세 이상 1.2%(9명)으로 나타남.
- 아동 분야 사회서비스 제공인력은 20대 여성이 31.8%(162명)으로 가장 많았고, 전반적으로 20대 30.8%(183명), 40대 29.3%(177명), 30대 28.1%(170명), 50대 10.9%(66명), 60세 이상이 1.5%(9명)으로 나타남.

<표 3-2-10> 제공인력 일반 현황

구 분		남성		여성		합계	
		n	%	n	%	n	%
전체사업 제공인력 수	20대	42	33.3	187	29.8	229	30.4
	30대	39	31.0	155	24.7	194	25.8
	40대	28	22.2	207	33.0	235	31.2
	50대	15	11.9	71	11.3	86	11.4
	60세 이상	2	1.6	7	1.1	9	1.2
	합계	126	100.0	627	100.0	753	100.0
아동사업 제공인력 수	20대	21	22.1	162	31.8	183	30.2
	30대	33	34.7	137	26.9	170	28.1
	40대	24	25.3	153	30.0	177	29.3
	50대	14	14.7	52	10.2	66	10.9
	60세 이상	3	3.2	6	1.2	9	1.5
	합계	95	100.0	510	100.0	605	100.0

(2) 제공인력 고용형태

- 제공인력 고용형태는 전체사업 및 아동 분야 사업 모두 시간제 인력이 각각 40.0%(397명), 40.6%(344명)로 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 비정규직 38.5%(382명), 37.3%(316명), 정규직 21.6%(214명), 22.2%(188명) 순으로 나타남.

<표 3-2-11> 제공인력 고용형태

구 분		정규직	비정규직	시간제	합계
전체사업 고용형태	n	214	382	397	993
	%	21.6	38.5	40.0	100.0
아동사업 고용형태	n	188	316	344	848
	%	22.2	37.3	40.6	100.0

- 고용형태 중 비정규직 인력은 전체사업에서는 4대 보험 미가입 인력이 55.0%(210명)으로 4대 보험 가입인력 45.0%(172명)으로 많았으나, 아동 분야 사업에서는 4대 보험 미가입 인력이 48.7%(154명), 4대 보험 가입인력이 51.3%(162명)로 4대 보험에 가입한 인력이 더 많은 것으로 나타남.

<표 3-2-12> 제공인력 4대 보험 가입 현황

구 분		비정규직 4대 보험 가입	비정규직 4대 보험 미가입	합계
전체 사업	n	172	210	382
	%	45.0	55.0	100
아동 사업	n	162	154	316
	%	51.3	48.7	100

(3) 제공인력 채용 경로

- 제공기관별 직원채용 경로는 직접 섭외가 40.0%(36개소), 기관 및 지자체 홈페이지 공고가 27.8%(25개소), 기타 14.4%(13개소), 외부전문가 추천 8.9%(8개소), 교육기관 추천, 신문광고 4.4%(4개소)로 나타남.
- 기타 직원채용 경로는 인터넷 구인광고 사이트 활용, 고용노동부를 통한 공고, 공개채용을 활용한다고 응답함.

<표 3-2-13> 제공인력 채용경로

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
직원채용 경로 (n=90)	직접 섭외	36	40.0
	기관 및 지자체 홈페이지 공고	25	27.8
	기타	13	14.4
	외부전문가 추천	8	8.9
	교육기관 추천	4	4.4
	신문광고	4	4.4
합 계		90	100.0

(4) 제공인력 평균 근무기간

- 전체사업 및 아동 분야 사업 모두 제공인력의 평균 근무기간이 1년~2년 미만 근무가 32.2%(29개소)로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 2년~3년 미만(전체 30.0%, 아동 26.7%), 6개월~1년 미만(전체 16.7%, 아동 18.9%) 순으로 나타남.

<표 3-2-14> 제공인력 근무기간

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
전체사업 평균 근무기간 (n=90)	6개월 미만	2	2.2
	6개월~1년 미만	15	16.7
	1년 ~2년 미만	29	32.2
	2년~3년 미만	27	30.0
	3년~5년 미만	14	15.6
	5년 이상	3	3.3
아동 분야 사업 평균 근무기간 (n=90)	6개월 미만	3	3.3
	6개월~1년 미만	17	18.9
	1년 ~2년 미만	29	32.2
	2년~3년 미만	24	26.7
	3년~5년 미만	16	17.8
	5년 이상	1	1.1
합 계		90	100.0

(5) 제공인력 학력수준

- 전체사업의 제공인력 학력수준은 학사가 65.9%(414명)으로 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 석사 34.4%(216명), 전문학사 12.9%(81명) 박사 3.7%(23명)으로 나타남.
- 아동 분야 사업의 제공인력 학력수준은 학사가 70.8%(337명)으로 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 석사 37.6%(179명), 전문학사 12.6%(60명), 박사 3.8%(18명)으로 나타남.

<표 3-2-15> 제공인력 학력수준

구 분		전문학사	학사	석사	박사	합계
전체 사업 학력수준	n	81	414	216	23	628
	%	12.9	65.9	34.4	3.7	100.0
아동 사업 학력수준	n	60	337	179	18	476
	%	12.6	70.8	37.6	3.8	100.0

(6) 제공인력 월평균 급여수준

- 제공인력 월평균 급여수준은 전체사업 및 아동분야 사업 모두 100~200만 원대가 각각 48.9%(44개소), 44.4%(40개소)로 가장 많은 것으로 나타났고 다음으로 50~100만 원 미만, 50만 원 미만 순으로 나타남.

<표 3-2-16> 제공인력 급여수준

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
전체 사업 월평균 급여수준 (n=90)	50만 원 미만	20	22.2
	50~100만 원 미만	21	23.3
	100~200만 원 미만	44	48.9
	200~300만 원 미만	3	3.3
	300~400만 원 미만	1	1.1
	400만 원 이상	1	1.1
아동 분야 사업 월평균 급여수준 (n=90)	50만 원 미만	23	25.6
	50~100만 원 미만	23	25.6
	100~200만 원 미만	40	44.4
	200~300만 원 미만	2	2.2
	300~400만 원 미만	2	2.2
	400만 원 이상	0	0.0
합 계		90	100.0

(7) 제공인력 모집

- 제공기관에서 제공인력 모집에 어려움을 겪는 가장 큰 사유는 자격기준에 맞는 사람 찾기가 어렵다고 응답한 기관이 41.1%(37개소), 유사 직종에 비해 급여 수준이 낮음이 37.8%(34개소), 부정적인 지역사회서비스투자사업 인식 및 어려움이 없음이 각각 8.9%(8개소), 구인 창구 없음이 3.3%(3개소) 순으로 나타남.
- 제공인력 모집 시 자격기준의 적절성 여부는 적절하다가 43.3%(39개소)로 가장 많았고, 보통이다 37.8%(34개소), 그렇지 않다 11.1%(10개소), 매우 적절하다 6.7%(6개소), 매우 그렇지 않다 1.1%(1개소) 순으로 나타남.

<표 3-2-17> 제공인력 모집의 어려움

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
제공인력 모집의 어려움 (n=90)	지역에서 제공인력 자격기준에 맞는 사람 찾기가 어려움	37	41.1
	유사 직종에 비해 급여 수준이 낮음	34	37.8
	지역사회서비스투자사업 인식이 부정적임	8	8.9
	어려움이 없음	8	8.9
	구인 창구가 없음	3	3.3
제공인력 자격기준의 적절성 (n=90)	매우 적절하다	6	6.7
	적절하다	39	43.3
	보통이다	34	37.8
	그렇지 않다	10	11.1
	매우 그렇지 않다	1	1.1
합 계		90	100.0

4) 제공인력 교육현황

(1) 제공인력 교육 방법

- 제공인력 교육현황은 재단 주관 교육이 30.3%(82개소), 기관 자체 교육 26.9%(73개소), 개별교육 16.2%(44개소), 외부교육 의뢰 15.5%(42개소), 기타 11.1%(30개소)로 나타남.

- 기타 교육 내용은 영역별 학회 참석, 사례발표, 전문강사 초빙 등의 교육을 하고 있음.

<표 3-2-18> 제공인력 교육 방법

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
제공인력 교육방법 (n=271)	사회서비스지원단 주관 교육	82	30.3
	기관 자체 교육	73	26.9
	개별교육	44	16.2
	외부교육 의뢰	42	15.5
	기타	30	11.1
합 계		271	100.0

※ 기관별 중복사업을 포함.

(2) 제공인력 희망 교육

- 제공인력 희망 교육 현황을 조사한 결과, 희망 위탁 교육기관은 36.7%(33개소)가 복지 관련 기관을 선호하는 것으로 응답하였고, 교육방법은 집합교육 55.6%(50개소)로 나타남.
- 제공인력이 필요하다고 생각하는 교육은 분야별 전문성 교육이 46.7%(42개소), 사회서비스 관련 교육이 18.9%(17개소), 자기계발 교육 15.6%(14개소), 스트레스 관리교육 13.3%(12개소) 등으로 나타남.
- 제공기관장 및 행정인력이 필요하다고 생각하는 교육은 마케팅 및 영업이 40.0%(36개소), 회계 및 재무관리가 31.1%(28개소) 등으로 나타남.

<표 3-2-19> 제공인력 희망 교육

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
제공인력 희망 위탁 기관 (n=90)	복지 관련 기관	33	36.7
	민간 교육 기관	31	34.4
	지역대학	17	18.9
	기타	9	10.0

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
선호 교육방법 (n=90)	집합교육	50	55.6
	온라인 강의	27	30.0
	책자배포	8	8.9
	기타	5	5.6
제공인력 필요 교육 (n=90)	분야별 전문성 교육	42	46.7
	사회서비스 관련 교육	17	18.9
	자기개발을 위한 교육	14	15.6
	업무 스트레스 관리 교육	12	13.3
	일반 사회복지 관련 교육	3	3.3
	기타	2	2.2
제공기관장 및 행정인력 필요 교육 (n=90)	마케팅 및 영업(홍보)	36	40.0
	회계 및 재무관리	28	31.1
	인사 및 조직	7	7.8
	사업기획	15	16.7
	고객만족	2	2.2
	기타	2	2.2
합 계		90	100.0

5) 운영상 어려움

(1) 제공기관 운영상 어려움

- 수익창출 관련 어려움은 제공기관 간 경쟁과열이 40.0%(36개소)로 가장 많았고, 이용자 부족이 31.1%(28개소), 낮은 단가가 14.4%(13개소), 경영노하우 부족 8.9%(8개소), 자금조달의 어려움이 5.6%(5개소) 순으로 나타남.
- 행정 업무 관련 어려움은 행정 서류 과다가 70.0%(63개소)로 가장 많았고, 다음으로 사업승인 가능성에 대한 불확실성이 15.6%(14개소)로 나타남.
- 이용자 관련 어려움은 이용자와 보호자의 사회서비스 인식 부족이 45.6%(41개소)로 가장 많았고, 비자발적인 이용자 30.0%(27개소), 이용자의 지나친 요구가 14.4%(13개소), 기타 10.0%(9개소) 순으로 나타났으며, 기타 의견으로 본인부담금 납부, 본인부담금 대납요구, 재가 허용, 바우처카드 지참 설명이 있었음.

<표 3-2-20> 제공기관 운영상의 어려움

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
수익창출 (n=90)	경쟁과열	36	40.0
	이용자 부족	28	31.1
	낮은 단가	13	14.4
	경영노하우 부족	8	8.9
	자금조달 어려움	5	5.6
행정업무 어려움 (n=90)	행정서류 과다	63	70.0
	사업승인 가능성 불확실성	14	15.6
	담당공무원 인식 부족	6	6.7
	시설비·운영비 과다	4	4.4
	기타	3	3.3
이용자 관련 어려움 (n=90)	이용자와 보호자의 사회서비스 인식 부족	41	45.6
	비자발적 이용자	27	30.0
	이용자의 지나친 요구	13	14.4
	기타	9	10.0
합 계		90	100.0

(2) 이용자 서비스 중단

- 서비스 이용 중단 사례는 90개 기관 중 58개소로 교통편 불편이 25.9%(16개소), 본인부담금 부담 22.4%(13개소) 등 순으로 나타남.
- 기타 의견으로는 개인사정, 이사, 건강 문제 등으로 인해 중단하는 것으로 나타남.

<표 3-2-21> 이용자 서비스 중단

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
서비스 이용 중단 여부 (n=90)	그렇다	58	64.4
	아니다	32	35.6
	합계	90	100.0

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
서비스 이용 중단 이유 (n=58)	기타	16	27.6
	교통편 불편	15	25.9
	본인부담금 부담	13	22.4
	이용조건 부적합	6	10.3
	서비스 대상조건 부적합	3	5.2
	이용절차 복잡	3	5.2
	제공자에 대한 불만	2	3.4
	합계	58	100.0

(3) 제공기관 활성화 요구사항

- 제공기관 활성화를 위해 가장 필요한 것은 제공인력 고용안정이 32.2%(29개소)로 가장 많았고, 다음으로 표준화된 매뉴얼 보급 21.1%(19개소), 전문적인 컨설팅 14.4%(13개소), 신규아이템 개발 11.1%(10개소), 행정기관과의 협력관계 형성 7.8%(7개소), 다른 지역 우수사례 전파 5.6%(5개소), 기타 5.6%(5개소), 사회서비스지원팀 활성화 2.2%(2개소)로 나타남.

<표 3-2-22> 제공기관 활성화 요구사항

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
제공기관 활성화를 위한 요구사항 (n=90)	제공인력 고용 안정	29	32.2
	표준화된 매뉴얼 보급	19	21.1
	전문적인 컨설팅	13	14.4
	신규아이템 개발	10	11.1
	행정기관과의 협력관계 형성	7	7.8
	다른 지역 우수사례 전파	5	5.6
	기타	5	5.6
	사회서비스지원단 활성화	2	2.2
합 계		90	100.0

6) 사회서비스 향후 계획 및 수요조사

(1) 향후 제공기관 활동 계획

- 향후 제공기관의 지역사회서비스투자사업 수행을 위한 활동 계획은 신규 이용자 발굴이 67.8%(61개소)로 대다수의 기관이 신규 이용자 발굴을 위한 노력을 할 것이라고 응답함.

<표 3-2-23> 향후 제공기관 활동 계획

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
지역사회서비스투자 사업을 위한 활동계획 (n=90)	신규이용자 발굴	61	67.8
	인력 추가 고용	8	8.9
	시민대상 홍보	6	6.7
	각종 매체를 이용한 광고	5	5.6
	시설투자	4	4.4
	제공인력 교육	3	3.3
	기타	3	3.3
합 계		90	100.0

(2) 신규사업 발굴

- 신규사업 발굴이 필요하다고 생각하는 대상은 아동·청소년이 56.7%(51개소)로 나타났으며, 다음으로 영유아가 14.4%(13개소)로 나타남.
- 신규사업 발굴 시 필요하다고 생각하는 서비스는 자녀교육 관련 학부모 코칭이 36.7%(33개소)로 가장 높았으며, 가족문제 해결이 22.2%(20개소)로 나타남.

<표 3-2-24> 신규사업 발굴

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
신규사업 발굴 대상 (n=90)	아동·청소년	51	56.7
	영유아	13	14.4
	노인	6	6.7
	청년층	5	5.6
	다문화가정	5	5.6
	장년층	4	4.4
	장애인	3	3.3
	기타	2	2.2
	여성	1	1.1

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
신규사업 발굴 서비스 내용 (n=90)	자녀교육 관련 학부모 코칭	33	36.7
	가족문제 해결	20	22.2
	학교폭력예방	8	8.9
	정신건강	7	7.8
	장애 청소년 직업전문교육	7	7.8
	신체건강관리	5	5.6
	기타	5	5.6
	은퇴자를 위한 노후설계	4	4.4
	성인병 예방	1	1.1
합 계		90	100.0

(3) 대전지역사회서비스 수요현황

- 대전지역의 특성에 맞는 사회서비스 수요현황은 아동·청소년 재활 사업이 20.0%(18개소)로 가장 높았으며, 정신건강관리 17.8%(16개소), 아동 역량 개발이 16.7%(15개소), 노인 장애인 사회참여가 14.4%(13개소), 성인 심리지원이 11.1%(10개소), 취약계층 토탈케어가 7.8%(7개소), 신체건강관리가 5.6%(5개소)로 나타남.

<표 3-2-25> 대전지역사회서비스 수요현황

구 분		빈도(개소)	백분율(%)
대전지역사회서비스 수요 (n=90)	아동·청소년 재활*	18	20.0
	정신건강 관리	16	17.8
	아동 역량 개발*	15	16.7
	노인·장애인 사회참여*	13	14.4
	성인 심리지원	10	11.1
	취약계층 토탈케어	7	7.8
	취약계층 일자리 지원	6	6.7
	신체건강 관리	5	5.6
합 계		90	100.0

※ 아동·청소년 재활 : 영유아발달지원, 아동·청소년 심리지원, 아동·청소년 정서발달, 인터넷 과몰입 아동 치유 등

※ 아동 역량 개발 : 아동·청소년 비전형성지원 등

※ 노인·장애인 사회참여 : 장애인·노인을 위한 돌봄여행, 노후 사회참여지원, 장애인 사회참여 등

2. 아동 이용자 실태조사 분석결과

1) 아동 응답자 기초정보

- 아동 응답자 기초정보를 조사한 결과, 남자가 51%(303명), 여자가 49.0%(291명) 응답하였으며, 학령기는 초등학교 66.6%(384명), 중학생 18.2%(105명), 영유아 11.6%(67명), 고등학교 3.6%(21명)이 설문조사에 참여하였음.
- 응답자 거주지역은 서구 21.9%(130명), 중구 20.5%(122명), 동구 20.0%(119명), 대덕구 19.0%(113명), 유성구 18.5%(110명)이 나타남.
- 가족 수는 5인 이상 가정이 46.1%(274명), 4인 가구 36.2%(215명), 3인 가구 14.6%(87명), 2인 가구 3.0%(18명) 순으로 나타남.
- 대전지역 아동 분야 사회서비스 실태조사에 응답한 사업별 대상자는 아동·청소년 심리지원서비스가 25.4%(151명), 아동 비전 형성 지원서비스 16.3%(97명), 오감 톡톡 상상놀이터 13.3%(79명), 인터넷 과몰입 아동청소년치유서비스 10.8%(64명), 일곱 빛깔 뮤지션 10.3%(61명), 아동·청소년 동기부여서비스 및 아동 정서발달 및 치유서비스 7.1%(42명), 청소년직업체험서비스 4.5%(27명), 청소년 어울림 한마당 4.0%(24명), 과학플러스 창의나누기 1.2%(7명) 순으로 나타남.

<표 3-2-26> 아동 응답자 기초정보

구 분		빈도(명)	백분율(%)
성별 (n=594)	남	303	51.0
	여	291	49.0
	합계	594	100.0
학령기 (n=577)	영유아	67	11.6
	초등학교	384	66.6
	중학생	105	18.2
	고등학교	21	3.6
	합계	577	100.0

구 분		빈도(명)	백분율(%)
거주지역 (n=594)	동구	119	20.0
	중구	122	20.5
	서구	130	21.9
	유성구	110	18.5
	대덕구	113	19.0
	합계	594	100.0
가구형태 (n=594)	2인 가구	18	3.0
	3인 가구	87	14.6
	4인 가구	215	36.2
	5인 이상	274	46.1
	합계	594	100.0
해당 사업명 (n=594)	아동·청소년 심리지원서비스	151	25.4
	아동 비전 형성지원서비스	97	16.3
	오감톡톡 상상놀이터	79	13.3
	인터넷 과몰입 아동·청소년치유서비스	64	10.8
	일곱 빛깔 뮤지션	61	10.3
	아동청소년 동기부여서비스	42	7.1
	아동정서발달 및 치유서비스	42	7.1
	청소년 직업체험서비스	27	4.5
	청소년 어울림 한마당	24	4.0
	과학플러스 창의나누기	7	1.2
	합계	594	100.0

2) 사회서비스 이용 현황

(1) 사회서비스 이용 현황

- 대상자의 서비스 이용 현황을 살펴보면, 서비스 이용 횟수는 주 1회가 79.3%(471명)으로 가장 많았고, 주 2회 14.8%(88명), 주 3~4회 3.9%(23명), 주 5~6회 1.3%(8명), 월 1회 0.7%(4명)으로 나타남.
- 서비스 이용 시간은 1시간~2시간 미만 69.5%(413명), 1시간 미만 21.0%(125명), 2시간 ~ 3시간 미만 7.9%(47명), 3시간~4시간 미만 1.2%(7명), 4시간 이상 0.3%(2명)으로 나타남.

<표 3-2-27> 사회서비스 이용 현황

구 분		빈도(명)	백분율(%)
평균이용횟수	주 5~6회	8	1.3
	주 3~4회	23	3.9
	주2회	88	14.8
	주1회	471	79.3
	월1회	4	0.7
1회당 평균이용 시간	1시간 미만	125	21.0
	1시간~2시간 미만	413	69.5
	2시간~3시간 미만	47	7.9
	3시간~4시간 미만	7	1.2
	4시간 이상	2	0.3
합 계		594	100.0

(2) 사회서비스 신청 이유

- 대상 아동이 사회서비스를 신청하게 된 이유는 부모님 권유가 54.7%(325명)으로 가장 높았고, 다음으로 본인의 의지로 하게 된 경우가 22.1%(131명) 나타났으며 그 외에 복지기관 선생님 소개 9.6%(57명), 주위사람 소개 6.7%(40명) 등 순으로 나타남.

<표 3-2-28> 사회서비스 신청 이유

구 분		빈도(명)	백분율(%)
신청 이유	부모님 권유로	325	54.7
	내가 하고 싶어서	131	22.1
	복지기관 선생님 소개	57	9.6
	주위 사람 소개	40	6.7
	친구 소개	17	2.9
	시구동 공무원 소개	9	1.5
	기타	6	1.0
	전단지 홍보물 등 인쇄매체	5	0.8
	담임선생님 소개	4	0.7
합 계		594	100.0

(3) 제공기관 이동 수단

- 아동이 제공기관으로 이동하는 수단으로 도보가 26.9%(160명)로 가장 많았으며, 제공기관 차량 이용이 26.6%(158명), 승용차 이용이 18.4%(109명), 대중교통 17.2%(102명), 기타 10.9%(65명) 순으로 나타남.
- 기타 의견으로는 자전거 이용, 재학 중 학교 이용, 재가방문, 장애인 콜택시 이용 등으로 응답함.

<표 3-2-29> 제공기관 이동 수단

구 분		빈도(명)	백분율(%)
이동 수단 (n=594)	도보	160	26.9
	제공기관 차량	158	26.6
	승용차	109	18.4
	대중교통	102	17.2
	기타	65	10.9
합 계		594	100.0

(4) 사회서비스 제공방법

- 응답한 대상자들이 받고 있는 사회서비스 제공방법은 기관방문형이 74.7%(444명)으로 가장 높았고, 재가방문형 10.6%(63명), 지역사회공간 활용이 9.8%(58명), 혼합형 3.5%(21명), 체험형 1.3%(8명) 순으로 나타남.

<표 3-2-30> 사회서비스 제공 방법

구 분		빈도(명)	백분율(%)
사회서비스 제공 방법 (n=594)	기관방문형	444	74.7
	재가방문형	63	10.6
	지역사회공간활용형	58	9.8
	체험형	8	1.3
	혼합형	21	3.5
합 계		594	100.0

3) 아동 대상자 서비스 만족도

(1) 서비스 이용 만족도

- 사회서비스 이용 만족도는 <표 3-2-31>과 같으며, 모든 항목이 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’의 응답이 70% 이상으로 만족도가 매우 높은 것으로 나타남.
- 특히, 5점 만점에서 평균 4.34점으로 나타났고, 제공횟수에 대한 만족도는 평균 3.95점으로 상대적으로 낮게 나타남.
- 사회서비스 대상자의 이용 만족도 항목에 대한 전반적인 만족도는 응답자의 88%가 만족하는 것으로 나타났으며, 5점 만점에서 평균 4.07점으로 이용자의 사회서비스 만족도가 높은 것으로 나타남.

<표 3-2-31> 사회서비스 이용 만족도

구 분		빈도(명)	백분율(%)
이용시간 (평균 3.97)	전혀 그렇지 않다	14	2.4
	그렇지 않다	26	4.4
	보통이다	97	16.3
	그렇다	282	47.5
	매우 그렇다	175	29.5
제공 횟수 (평균 3.95)	전혀 그렇지 않다	14	2.4
	그렇지 않다	38	6.4
	보통이다	91	15.3
	그렇다	273	46.0
	매우 그렇다	178	30.0
계획적 제공 (평균 4.25)	전혀 그렇지 않다	0	0.0
	그렇지 않다	5	0.8
	보통이다	77	13.0
	그렇다	279	47.0
	매우 그렇다	233	39.2

구 분		빈도(명)	백분율(%)
이용 교통편 (평균 4.11)	전혀 그렇지 않다	11	1.9
	그렇지 않다	19	3.2
	보통이다	95	16.0
	그렇다	235	39.6
	매우 그렇다	234	39.4
내용 만족 (평균 4.34)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	3	0.5
	보통이다	67	11.3
	그렇다	243	40.9
	매우 그렇다	280	47.1
긍정적 변화 (평균 4.10)	전혀 그렇지 않다	5	0.8
	그렇지 않다	17	2.9
	보통이다	106	17.8
	그렇다	250	42.1
	매우 그렇다	216	36.4
친구 소개 (평균 4.07)	전혀 그렇지 않다	15	2.5
	그렇지 않다	34	5.7
	보통이다	74	12.5
	그렇다	241	40.6
	매우 그렇다	230	38.7
전반적 만족 (평균 4.07)	전혀 그렇지 않다	0	0.0
	그렇지 않다	7	1.2
	보통이다	64	10.8
	그렇다	255	42.9
	매우 그렇다	268	45.1
합 계		594	100.0

(2) 제공기관 만족도

- 제공기관 만족도는 <표 3-2-32>와 같으며, 모든 항목에서 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 80% 이상으로 나타남.
- 특히, 서비스 제공인력의 친절도는 응답자의 93.4%가 만족하고 있다고 응답했으며, 5점 만점에 4.46점으로 나타났고, 서비스 약속시간 및 횟수의 이행 정도는 응답자의 91.6%가 만족한다고 나타났으며, 5점 만점에 4.41점으로 나타남.

<표 3-2-32> 제공기관 만족도

구 분		빈도(명)	백분율(%)
제공 서비스의 이해도 (평균 4.37)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	53	8.9
	그렇다	257	43.3
	매우 그렇다	281	47.3
서비스 인력의 친절도 (평균 4.46)	전혀 그렇지 않다	2	0.3
	그렇지 않다	3	0.5
	보통이다	34	5.7
	그렇다	236	39.7
	매우 그렇다	319	53.7
제공 서비스의 도움 정도 (평균 4.29)	전혀 그렇지 않다	4	0.7
	그렇지 않다	5	0.8
	보통이다	77	13.0
	그렇다	238	40.1
	매우 그렇다	270	45.5
서비스 내용과 이용자 권리에 대한 자세한 설명 정도 (평균 4.25)	전혀 그렇지 않다	5	0.8
	그렇지 않다	4	0.7
	보통이다	85	14.3
	그렇다	241	40.6
	매우 그렇다	259	43.6

구 분		빈도(명)	백분율(%)
서비스 약속 시간 및 회수의 이행 정도 (평균 4.41)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	47	7.9
	그렇다	244	41.1
	매우 그렇다	300	50.5
면담의 편의성 (평균 4.23)	전혀 그렇지 않다	8	1.3
	그렇지 않다	14	2.4
	보통이다	80	13.5
	그렇다	221	37.2
	매우 그렇다	271	45.6
합 계		594	100.0

(3) 대상자 선호 활동

- 대상자 선호 활동은 미술활동이 38.9%(231명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 체험활동 18.7%(111명), 음악활동 15.2%(90명), 학습활동 11.3%(67명), 기타 10.6%(63명) 순으로 나타남.
- 기타 활동으로는 놀이활동, 댄스, 심리상담, 언어치료, 전통놀이, 진로상담, 컴퓨터 활동이 있었음.

<표 3-2-33> 대상자 선호 활동

구 분		빈도(명)	백분율(%)
선호활동	미술활동	231	38.9
	체험활동	111	18.7
	음악활동	90	15.2
	학습활동	67	11.3
	기타	63	10.6
	자연활동	19	3.2
	연극활동	7	1.2
	독서활동	6	1.0
합 계		594	100.0

(4) 향후 관심 프로그램

- 향후 관심 프로그램은 심리상담이 27.9%(166명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 여가 25.9%(154명), 교육 20.0%(119명), 진로 11.8%(70명) 순으로 나타남.

<표 3-2-34> 향후 관심 프로그램

구 분		빈도(명)	백분율(%)
향후 관심 프로그램	심리상담	166	27.9
	여가	154	25.9
	교육	119	20.0
	진로	70	11.8
	신체건강	60	10.1
	가족관계증진	10	1.7
	기타	15	2.5
합 계		594	100.0

(5) 추후 서비스 이용 여부

- 종료 이후 서비스 이용 여부에 대해 ‘매우 그렇다’가 44.9%(267명), ‘그렇다’가 39.7%(236명)으로 나타났으며, 5점 만점에 평균 4.25점으로 추후 이용에 대해 긍정적인 의견이 대다수로 나타남.
- 동일기관에서 다른 서비스 이용계획에 대해서도 ‘매우 그렇다’가 37.5%(224명), ‘그렇다’가 35.5%(211명) 나타났으며, 5점 만점에 평균 3.97점으로 긍정적인 의견이 대다수로 나타남.

<표 3-2-35> 추후 서비스 이용 여부

구 분		빈도(명)	백분율(%)
종료 이후 서비스 지속적 이용 여부 (n= 594, m=4.25)	전혀 그렇지 않다	7	1.2
	그렇지 않다	11	1.9
	보통이다	73	12.3
	그렇다	236	39.7
	매우 그렇다	267	44.9

구 분		빈도(명)	백분율(%)
동 기관 타 서비스 이용계획 (n= 594, m=3.97)	전혀 그렇지 않다	17	2.9
	그렇지 않다	47	7.9
	보통이다	95	16.0
	그렇다	211	35.5
	매우 그렇다	224	37.7
합 계		594	100.0

3. 아동 보호자 실태조사 분석 결과

1) 아동 보호자 기본현황

- 사회서비스 이용 아동 보호자의 기본현황은 여성이 87.7%(521명), 남성이 12.3%(73명)으로 여성 응답자가 많았으며, 응답자는 대부분이 아동의 어머니 83.5%(496명)인 것으로 나타났고, 응답자 연령대는 40대가 51.3%(304명), 30대가 38.6%(229명)으로 나타남.
- 가구 유형은 부모-자녀 가정이 71.0%(422명), 한부모 가정 16.8%(100명), 기타 4.9%(29명), 3세대 이상 가정 4.0%(24명), 조손가정 2.5%(15명), 비친족 가구 0.5%(3명) 으로 나타났으며, 기타 가정으로는 시설 입소 아동이 있었음.
- 월평균 소득 수준은 월평균 소득 100만 원대가 45.2%(266명)으로 가장 많았고, 200만 원대가 35.5%(209명), 300만 원 이상이 9.9%(58명), 100만 원 미만이 9.4%(55명) 순으로 나타남.

<표 3-2-36> 아동 보호자 기본현황

구 분		빈도(명)	백분율(%)
성별 (n=594)	남	73	12.3
	여	521	87.7
	합계	594	100.0

구 분		빈도(명)	백분율(%)
이용자와의 관계 (n=594)	어머니	496	83.5
	아버지	53	8.9
	조부모	18	3.0
	친척	4	0.7
	기타	23	3.9
	합계	594	100.0
연령 구간 (n=593)	20대	11	1.9
	30대	229	38.6
	40대	304	51.3
	50대	32	5.4
	60대 이상	17	2.9
	합계	593	100.0
가구 유형 (n=594)	부모-자녀	42	7.1
	한부모	100	16.9
	조손	15	2.5
	3세대 이상	24	4.0
	비친족	3	0.5
	기타	29	4.9
	합계	594	100.0
월평균 소득 (n=588)	100만원 미만	55	9.4
	100~200만원	266	45.2
	200~300만원	209	35.5
	300 이상	58	9.9
	합계	588	100.0

2) 사회서비스 이용 현황

(1) 사회서비스 인지 여부

- 보호자들의 사회서비스 인지 경로는 지인을 통하는 경우가 29.3%(174명)으로 가장 많았으며, 다음으로 제공기관 홍보 24.1%(143명), 복지기관 안내가 18.0%(107명), 아동을 통한 경우가 9.1%(54명), 전단지·홍보물 등 인쇄매체가 7.4%(44명), 관련 공무원 추천이 2.0%(12명), TV, 라디오, 신문 등의 언론매체를 통하는 경우가 1.9%(11명) 순으로 나타남.

<표 3-2-37> 사회서비스 인지 여부

구 분		빈도(명)	백분율(%)
사회서비스 인지 여부	지인	174	29.3
	제공기관 홍보	143	24.1
	복지기관	107	18.0
	아동	54	9.1
	인쇄 매체	44	7.4
	공무원	33	5.6
	기타	16	2.7
	관련 공무원 추천	12	2.0
	언론매체	11	1.9
합 계		594	100.0

(2) 사회서비스 선택 이유

- 보호자들의 제공기관 선택 이유는 제공기관에 대한 신뢰가 44.3%(263명)으로 가장 많았으며, 다음으로 제공기관에서 제공하는 서비스 내용이 32.7%(194명), 제공기관 접근성이 21.7%(129명), 기타 1.3%(8명) 순으로 나타남.
- 해당 사회서비스 선택 이유는 전문가의 도움을 통한 문제해결이 38.2%(227명)으로 가장 많았고, 서비스 내용이 좋아서가 32.7%(196명), 사회관계 형성이 15.0%(89명), 취미 여가 시간 활용이 9.1%(54명) 저렴한 비용이 4.2%(25명, 기타 0.5%(3명) 순으로 나타남.

<표 3-2-38> 사회서비스 선택 이유

구 분		빈도(개)	백분율(%)
제공기관 선택 이유	제공기관 신뢰	263	44.3
	서비스 내용	194	32.7
	제공기관 접근성	129	21.7
	기타	8	1.3

구 분		빈도(개)	백분율(%)
서비스 선택 이유	전문가의 도움을 통한 문제 해결	227	38.2
	서비스 내용이 좋아서	196	33.0
	친구 등 사회관계 형성	89	15.0
	취미 여가 시간 활용	54	9.1
	저렴한 비용	25	4.2
	기타	3	0.5
합 계		594	100.0

(3) 지역사회서비스투자사업 인지

- 사회서비스 인지도와 관련한 문항에서는 대부분의 내용에 대해 95%이상 인지하고 있는 것으로 나타났으며, 제공기관에 대한 사전 인지도만 13.0%(77명)이 잘 모르고 있는 것으로 나타남.

<표 3-2-39> 사회서비스 인지 경로

구 분		빈도(개)	백분율(%)
지역사회서비스 인지	그렇다	568	95.6
	아니다	26	4.4
제공기관 사전 인지	그렇다	517	87.0
	아니다	77	13.0
서비스 내용 사전 인지	그렇다	578	97.3
	아니다	16	2.7
서비스 이용기간, 횟수 사전 인지	그렇다	586	98.7
	아니다	8	1.3
본인부담금 인지	그렇다	586	98.7
	아니다	8	1.3
바우처 카드 타인 양도 금지 인지	그렇다	594	100.0
	아니다	0	0.0
합 계		594	100.0

(4) 사회서비스 중단

- 사회서비스 중단 경험 유무는 93.9%(558명)이 없다고 응답하였으며, 6.1%(36명)이 있다고 응답함.
- 중단경험이 있는 대상자의 사유는 기타 33.3%(12명), 본인부담금 부담이 19.4%(7명), 소득기준 변경이 0.8%(5명), 교통편 불편 및 이용조건 부적합이 각각 0.7%(4명), 제공자에 대한 불만(전문성 부족, 불친절 등)이 0.5%(3명), 이용절차의 복잡함이 0.2%(1명) 순으로 나타남.
- 중단 사유 기타 내용으로는 시간부족, 아동의 서비스 거부, 이사, 전염병(메르스), 기간연장이 되지 않음, 다른 서비스를 제공받기 위해서 등으로 응답함.

<표 3-2-40> 사회서비스 서비스 중단

구 분		빈도(명)	백분율(%)
서비스 중단 경험 (n=594)	그렇다	36	6.1
	아니다	558	93.9
	합계	594	100.0
서비스 중단 사유 (n=36)	기타	12	33.3
	본인부담금 부담	7	19.4
	소득기준 변경	5	13.9
	이용조건 부적합	4	11.1
	교통편 불편	4	11.1
	제공자 불만	3	8.3
	이용절차 복잡	1	2.8
	합계	36	100.0

3) 서비스 만족도

(1) 서비스 이용 만족도

- 서비스 이용 만족도 <표 3-2-41>과 같이 나타났고, 향후 이용 여부와 서비스 내용, 아동의 변화 만족도는 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’라고 응답한 응답자가 80%를 넘으며, 각각 5점 만점에 평균 4.35점, 4.27점, 4.15점으로 높은 만족도가 높은 것으로 나타남.
- 서비스 이용을 위한 신청 절차, 이용시간 및 횟수, 본인부담금, 이용 교통편 관

런 내용에서는 ‘보통이다’라고 응답한 응답자의 비율이 20% 이상인 것으로 나타났으며, 각각 5점 만점에 평균 3.32점, 3.73점, 3.53점, 3.70점, 3.85점으로 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.

- 보호자의 서비스 이용 만족도 항목에 대한 전반적인 사회서비스 만족도는 응답자의 93.2%가 만족한다고 응답하였으며, 5점 만점에 평균 4.30점 만족도가 매우 높은 것으로 나타남.

<표 3-241> 사회서비스 이용 만족도

구 분		빈도(명)	백분율(%)
서비스 신청 절차 편리성 (평균 3.32)	전혀 그렇지 않다	25	4.2
	그렇지 않다	108	18.2
	보통이다	179	30.1
	그렇다	211	35.5
	매우 그렇다	71	12.0
서비스 이용시간 적절 (평균 3.80)	전혀 그렇지 않다	4	0.7
	그렇지 않다	32	5.4
	보통이다	124	20.9
	그렇다	352	59.3
	매우 그렇다	82	13.8
서비스 제공횟수 적절 (평균 3.73)	전혀 그렇지 않다	7	1.2
	그렇지 않다	47	7.9
	보통이다	127	21.4
	그렇다	326	54.9
	매우 그렇다	87	14.6
본인부담금 적절 (평균 3.53)	전혀 그렇지 않다	16	2.7
	그렇지 않다	73	12.3
	보통이다	157	26.4
	그렇다	275	46.3
	매우 그렇다	73	12.3
본인부담금 결제 방식 적절 (평균 3.70)	전혀 그렇지 않다	13	2.2
	그렇지 않다	43	7.2
	보통이다	143	24.1
	그렇다	304	51.2
	매우 그렇다	91	15.3

구 분		빈도(명)	백분율(%)
서비스 이용 교통편 편리성 (평균 3.85)	전혀 그렇지 않다	5	0.8
	그렇지 않다	34	5.7
	보통이다	130	21.9
	그렇다	299	50.3
	매우 그렇다	126	21.2
서비스 내용 (평균 4.27)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	55	9.3
	그렇다	309	52.0
	매우 그렇다	227	38.2
서비스 이용 후 아동의 긍정적 변화 (평균 4.15)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	4	0.7
	보통이다	80	13.5
	그렇다	326	54.9
	매우 그렇다	183	30.8
향후 이용 여부 (n= 594, m=4.35)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	1	0.2
	보통이다	38	6.4
	그렇다	299	50.3
	매우 그렇다	255	42.9
전반적 만족 (평균 4.30)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	37	6.2
	그렇다	328	55.2
	매우 그렇다	226	38.0
합 계		594	100.0

(2) 제공기관 만족도

- 제공기관 만족도는 <표 3-2-42>와 같으며, 모든 항목에 대해 응답자의 90% 이상이 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’라고 응답하였고, 5점 만점에 모든 항목이 평균 4.3점 이상으로 현재 서비스를 받는 제공기관에 대한 만족도가 매우 높은 것으로 나타났다.

<표 3-242> 제공기관 만족도

구 분		빈도(명)	백분율(%)
제공자 전문성 (평균 4.28)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	36	6.1
	그렇다	345	58.1
	매우 그렇다	210	35.4
제공자 친절성 (평균 4.40)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	22	3.7
	그렇다	298	50.2
	매우 그렇다	271	45.6
이용 아동 도움 여부 (평균 4.33)	전혀 그렇지 않다	2	0.3
	그렇지 않다	1	0.2
	보통이다	33	5.6
	그렇다	321	54.0
	매우 그렇다	237	39.9
면담 편의성 (평균 4.32)	전혀 그렇지 않다	3	0.5
	그렇지 않다	1	0.2
	보통이다	37	6.2
	그렇다	310	52.2
	매우 그렇다	243	40.9
향후 이용 여부 (평균 4.38)	전혀 그렇지 않다	2	0.3
	그렇지 않다	2	0.3
	보통이다	23	3.9
	그렇다	305	51.3
	매우 그렇다	262	44.1
합 계		594	100.0

(3) 서비스 불만사항

- 불만사항이 있을 경우 ‘해당 기관에 의견을 제시한다’고 응답한 경우가 87.9%(522명)으로 대다수로 나타났으며, 불만제기 방법으로는 사회서비스 제공 기관 담당자가 71.4%(424명)으로 가장 많았고, 다음으로 지자체 담당자 6.9%(41명), 만족도 조사지 활용이 5.2%(31명), 사회서비스팀 2.4%(14명), 복지부 콜센터나 전자바우처 홈페이지 이용이 2.0%(12명) 순으로 나타남.
- 사회서비스가 개선되어야 할 사항은 서비스 신청 절차 개선이 24.7%(147명)으

로 가장 많았고, 서비스 제공기간이 21.0%(125명), 제공횟수 19.2%(114명), 본인 부담금액 조정이 13.1%(78명), 사회서비스 내용이 10.6%(63명), 제공기관 접근성이 7.2%(43명), 1회 사회서비스 이용시간이 3.0%(18명), 제공자의 친절도가 1.0%(6명) 순으로 나타남.

<표 3-2-43> 사회서비스 불만사항

구 분		빈도(명)	백분율(%)
불만 사항 의견 제시 (n=594)	해당 기관 의견 제시	522	87.9
	의견 제시 안함	72	12.1
	합계	594	100.0
불만 제기 방법 (n=522)	서비스 제공기관 담당자	424	81.2
	지자체 담당자	41	7.9
	만족도 조사	31	5.9
	복지부 콜센터나 전자바우처 홈페이지	12	2.3
	사회서비스지원단	14	2.7
	합계	522	100.0
서비스 개선 사항 (n=594)	서비스 신청절차	147	24.7
	서비스 제공기간	125	21.0
	제공횟수	114	19.2
	본인부담금액	78	13.1
	내용	63	10.6
	접근성	43	7.2
	1회 서비스 이용시간	18	3.0
	제공자 친절도	6	1.0
	합계	594	100.0

4) 아동 분야 사회서비스 욕구

(1) 향후 관심 프로그램

- 향후 관심 프로그램은 교육서비스가 33.2%(197명), 심리상담이 31.1%(186명), 진로탐색 11.5%(68명), 여가활동이 11.4%(68명), 신체건강 7.4%(44명), 가족관계 증진 5.2%(31명)순으로 나타남.

<표 3-244> 사회서비스 향후 관심 프로그램

구 분		빈도(명)	백분율(%)
향후 관심 프로그램	교육서비스	197	33.2
	심리상담	186	31.3
	여가활동	68	11.4
	진로 탐색	67	11.5
	신체건강	44	7.4
	가족관계 증진	31	5.2
합 계		594	100.0

(2) 사회서비스 향후 이용

- 사회서비스 향후 이용은 <표 3-245>와 같이 나타났으며, 종료 이후에도 이용을 하겠다고 한 응답자는 90% 이상으로 나타났고, 5점 만점에 평균 4.27점으로 향후 서비스를 이용하고자 하는 욕구가 높은 것으로 나타남.
- 사회서비스 비용에 대해 전액 개인부담으로 이용 여부에 대해서는 ‘보통이다’ 32.3%(192명)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 29.3%(174명), ‘그렇지 않다’ 19.9%(118명)으로 나타났고, 5점 만점에 평균 3.22점으로 나타나 사회서비스 비용을 전액 개인이 부담하는 것에 대해 상대적으로 부정적으로 나타남.

<표 3-245> 사회서비스 향후 이용

구 분		빈도(명)	백분율(%)
종료 후 이용 여부 (평균 4.27)	전혀 그렇지 않다	1	0.2
	그렇지 않다	5	0.8
	보통이다	43	7.2
	그렇다	325	54.7
	매우 그렇다	220	37.0
전액 개인 부담 이용 여부 (평균 3.22)	전혀 그렇지 않다	36	6.1
	그렇지 않다	118	19.9
	보통이다	192	32.3
	그렇다	174	29.3
	매우 그렇다	74	12.5
합 계		594	100.0

4. 대전시민 인식조사 분석결과

1) 응답자 일반 현황

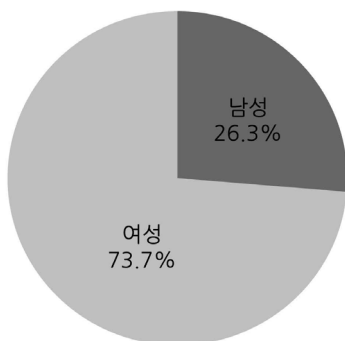
(1) 응답자 기본 사항

- 응답자 성별 비율은 여성이 73.7%(294명), 남성이 26.3%(105명)으로 여성이 많이 응답한 것으로 나타남.
- 응답자 연령대는 60대 이상이 31.1%(124명)로 가장 높게 나타났고, 50대 24.8%(99명), 40대 16.8%(67명), 30대, 20대가 각각 13.3%(53명), 10대 0.8%(3명) 순으로 나타남.

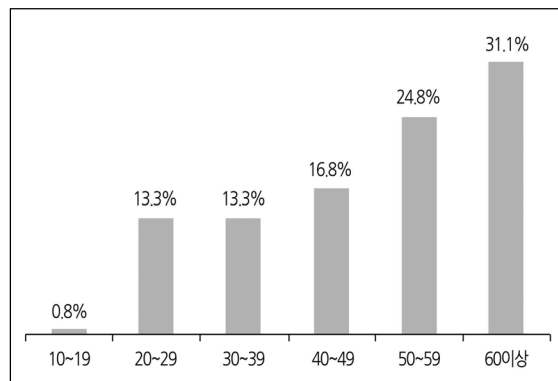
<표 3-2-46> 응답자 기본사항

		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남 자	105	26.3
	여 자	294	73.7
연 령	10대	3	0.8
	20대	53	13.3
	30대	53	13.3
	40대	67	16.8
	50대	99	24.8
	60세 이상	124	31.1
합 계		399	100

<그림 3-2-1> 응답자 성별



<그림 3-2-2> 응답자 연령대



2) 지역사회서비스 인식

(1) 지역사회서비스 인지도

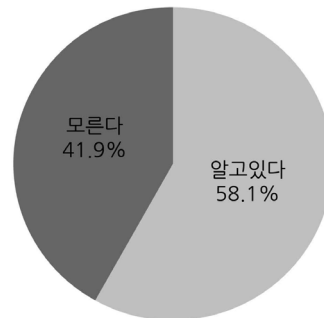
- 대전시민 대상 지역사회서비스 인지도는 ‘알고 있다’가 58.1%(232명), ‘모른다’가 41.9%(167명)으로 지역사회서비스투자사업을 알고 있는 시민이 더 많은 것으로 나타남.

<표 3-2-47> 지역사회서비스 인지도

(단위 : 명, %)

구분		빈도(명)	백분율(%)
지역사회서비스 인지도	안 다	232	58.1
	모른다	167	41.9
합 계		399	100

<그림 3-2-3> 지역사회서비스 인지도



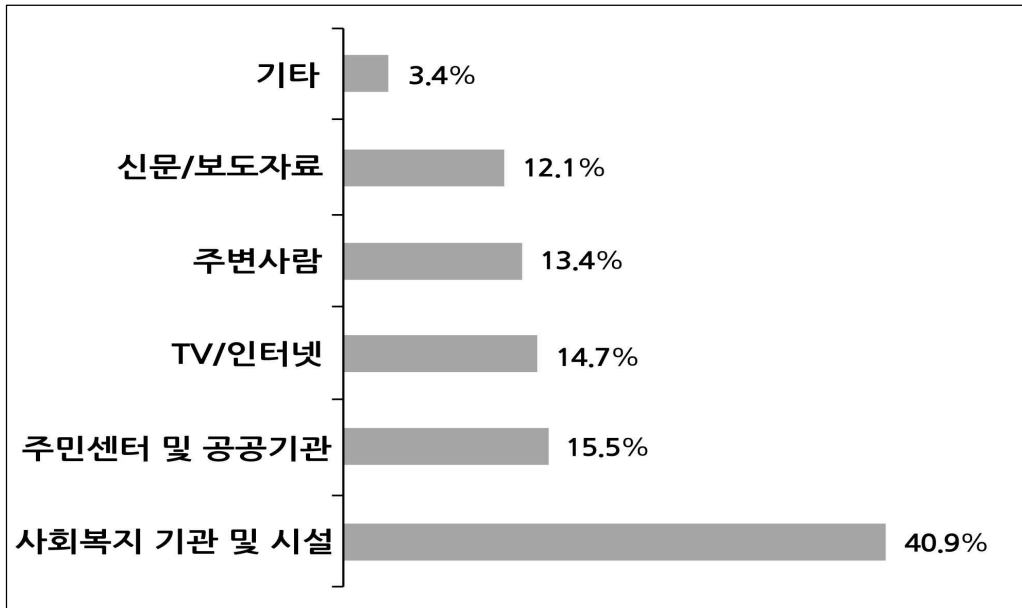
(2) 지역사회서비스 인지 경로

- 지역사회서비스를 ‘알고 있다’고 응답한 대전시민 232명의 인지 경로를 알아본 결과 사회복지 기관 및 시설이 40.9%(95명)로 가장 높았고, 주민센터 및 공공기관 15.5%(36명), TV/인터넷 홍보를 통한 인지 경로가 14.7%(34명), 신문/보도자료가 12.1%(28명) 순으로 나타남.

<표 3-2-48> 지역사회서비스 인지 경로

구분	사회복지 기관 및 시설	주민센터 및 공공기관	TV/인터넷	주변사람	신문/보도자료	기타	합계
빈도(명)	95	36	34	31	28	8	399
백분율(%)	40.9	15.5	14.7	13.4	12.1	3.4	100

<그림 3-24> 지역사회서비스 인지 경로



3) 지역사회서비스 수요

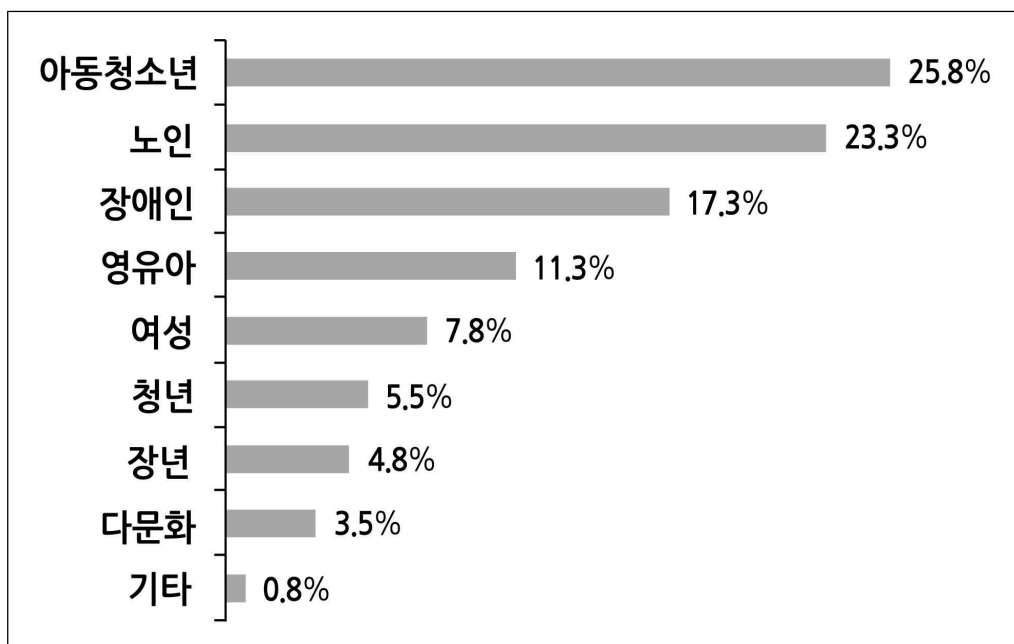
(1) 대전지역사회서비스 필요 대상

- 대전시민이 생각하는 사회서비스 지원이 가장 필요하다고 생각하는 1순위 대상은 아동 청소년이 25.8%(103명)으로 가장 높았으며, 노인 23.3%(93명), 장애인 17.3%(69), 영유아 11.3%(45명), 여성 7.8%(31명) 순으로 나타남.

<표 3-249> 지역사회서비스 필요 대상

	아동 청소년	노인	장애인	영유아	여성	청년	장년	다문화	기타	합계
빈도(명)	103	93	69	45	31	22	19	14	3	399
백분율(%)	25.8	23.3	17.3	11.3	7.8	5.5	4.8	3.5	0.8	100

<그림 3-2-5> 지역사회서비스 필요 대상



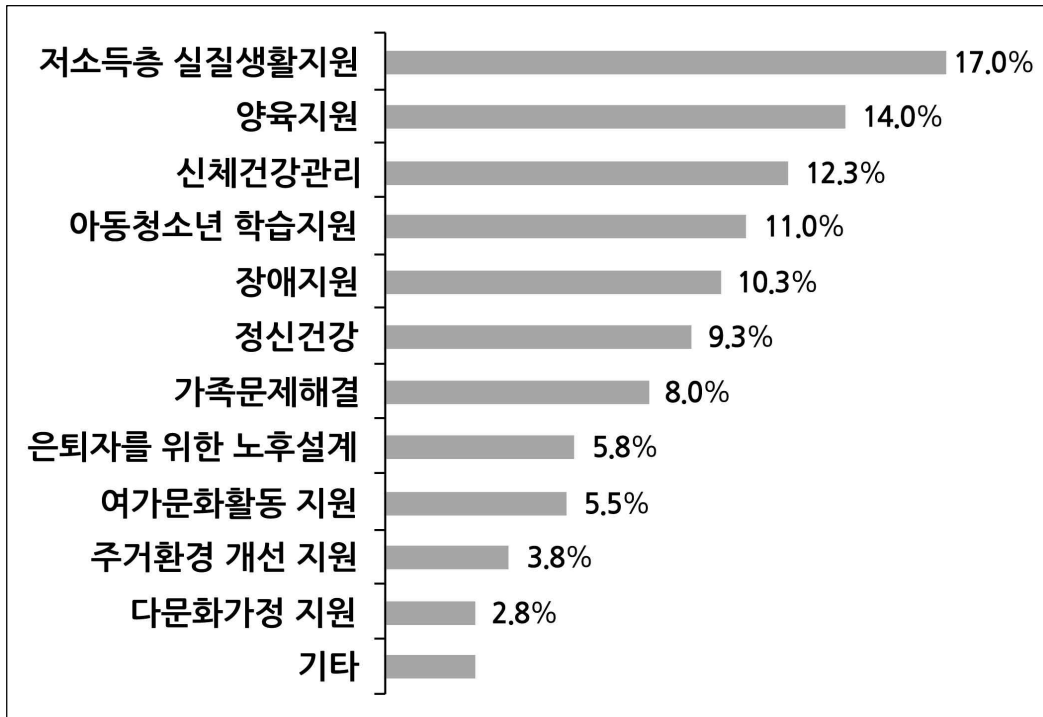
(2) 대전지역사회서비스 필요 서비스

- 대전시민이 생각하는 대전지역에 맞는 사회서비스는 저소득층 실질생활지원이 17.0%(68명)으로 가장 높게 나타났고, 양육지원이 14.0%(56명), 신체건강관리가 12.3%(49명), 아동·청소년 학습지원이 11.0%(44명) 순으로 나타남.

<표 3-2-50> 지역사회서비스 필요 서비스

구분	저소득층 실질생활 지원	양육지원	신체건강 관리	아동청소년 학습지원	장애지원	정신건강
빈도(명)	68	56	49	44	41	37
백분율(%)	17.0	14.0	12.3	11.0	10.3	9.3
구분	가족문제 해결	은퇴자를 위한 노후설계	여가 문화활동 지원	주거환경 개선 지원	다문화가정 지원	기타
빈도(명)	32	23	22	15	11	1
백분율(%)	8.0	5.8	5.5	3.8	2.8	0.3

<그림 3-2-6> 지역사회서비스 필요 서비스



제4장 결론 및 시사점



제1절 결론

제2절 제언

제4장 결론 및 시사점

제1절 결론

1. 우수 제공기관 육성

- 제공기관의 등록제 시행은 제공기관 진입 장벽을 완화하여 이용자의 제공기관 선택권을 보장하고 경쟁을 통한 우수 제공기관 육성을 목표로 시행하고 있음.
- 제공기관 등록제 시행 이후부터 누적 제공기관 등록현황은 2012년 160개에서 2015년 까지 528개 기관이 등록하였음.
- 또한, 제공기관 시설면적은 100㎡~200㎡ 미만인 기관이 32.2%로 가장 많았으며, 50㎡~100㎡ 미만인 기관이 28.9%, 200㎡~300㎡ 미만인 기관이 17.8%, 300㎡~400㎡ 미만인 기관이 7.8%, 50㎡ 미만, 400㎡ 이상인 기관이 각각 6.7%로 나타남.
- 이와 같이 등록제 시행 후 소규모 기관의 많은 진입은 사회서비스 품질 유지에 부정적 영향을 미칠 가능성이 크고 이용자에게 서비스 품질이 저하될 위험이 증가함.
- 결과적으로 서비스 제공기관의 증가는 서비스 제공기관 간의 경쟁이 심화되고 유관기관 간의 경쟁구도가 형성됨으로써 서비스 경쟁력을 갖추기 위한 노력을 기울일 수밖에 없게 되었음.
- 그러나 제공기관의 경쟁이 이용자에게 제공되는 서비스의 품질제고로 이어졌다고 판단하기는 어려움.
- 그 이유는 등록제 이후 제공기관의 급증은 무분별한 신규 진입을 통해 일어난 현상으로, 기관 간 경쟁 환경 조성은 이용자에게 제공하는 서비스 품질 향상 보다는 제공기관의 이익 창출을 위한 노력으로 이어졌기 때문임.
- 이런 현상 속에 우수 제공기관 육성을 위해서는 제공기관의 현장점검을 통한 사업의 투명성 제고 및 내실 있는 사업을 추진하고 사회서비스 사업 운영상 미비사항 개선 및 지침 준수와 사업의 효율성 제고를 위한 노력이 필요하고 제공기관 정보 공유 및 기관들의 자정활동을 통해 서비스 품질향상을 하여야 함.

- 또한, 제공기관 간의 네트워크 형성을 통해 지역사회서비스투자사업을 성공적으로 이끌어가기 위해 지역사회서비스지원단에서 사회서비스 실무협의체 간담회, 제공기관협의회 임원 간담회, 공공전달체계 연계 간담회, 타 지역 네트워크 등을 통한 정보 공유 및 협력 구도 구축으로 사회서비스 품질 향상을 시켜야 함.
- 대전지역사회서비스는 이용자의 요구 사항을 적극 반영한 시스템 기능 개선을 통해 지자체 및 제공기관 담당자들이 간편하고 편리한 사업관리 업무 지원과 업무 처리 기간 단축 및 정확성 향상 등 지속적인 시스템 오류 개선으로 효율성을 높여야 함.

2. 제공인력의 전문성 향상

- 제공인력의 전문성은 제공인력의 급여 수준과 제공인력 운영형태를 통해 가늠해 볼 수 있음.
 - 제공인력 월평균 급여 수준은 전체사업 및 아동 분야 사업 모두 100~200만 원 대가 각각 48.9%, 44.4%로 가장 많은 것으로 나타났고 다음으로 50~100만 원 미만, 50만 원 미만 순으로 나타남.
 - 제공인력의 고용형태는 전체사업 및 아동 분야 사업 모두 시간제 인력이 각각 45.9%, 46.7%로 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 비정규직, 정규직 순으로 나타남.
 - 서비스 제공인력의 급여 수준과 운영형태를 통해 단순히 서비스의 전문성을 논하기에는 한계점을 갖지만, 사회서비스의 품질이 제공기관과 제공인력에 의해 가장 큰 영향을 받게 됨을 보여줌.
- 제공인력의 전문성 향상을 위해서는 신규 사업을 통해 효율적 도입방안, 저비용 고효율의 전달수단 발굴, 필요 예산 도출 등에 대한 중장기 계획 마련이 필요함.
- 적용 프로세스 표준화, 전문화, 업무 매뉴얼 작성 등 체계적인 신규 사업 프로세스 수립이 필요하고 지역주민 욕구에 맞는 특화된 프로그램 개발(신규 사업)로 다

양한 이용자층의 확대를 통해 제공인력의 전문성과 서비스 품질 개선을 위한 노력이 필요함.

- 제공인력이 계속 근무하도록 하는 인력 유지 방안, 교육 체계 구축 및 제공인력의 전문성을 향상시키는 방법 연구 등을 지원하며, 유능한 제공인력이 지역사회서비스투자사업에 유입될 수 있도록 충분한 보상 체계와 근무 여건이 조성되어야 할 것임.

3. 고용창출 효과

- 차세대전자바우처 시스템을 통해 2015년 2월부터 12월까지의 누적 제공인력 급여 현황을 조회한 결과 누적 일자리 수는 9,002개로 나타남.
 - 제공인력 유형별 현황으로는 계약직이 58.9%로 가장 높게 나타났으며, 정규직 31.9%, 개인사업자 9.7%로 나타나고 제공인력 직급 현황은 서비스 제공자가 88.1%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 관리책임자 6.1%, 제공기관장 5.8% 순으로 나타남.
 - 제공인력의 월 급여 수준은 100만 원 미만이 76.1%로 가장 많으며, 다음으로 100만 원대가 18.9%, 200만 원대는 3.6%, 300만 원대는 0.9%, 400만 원 이상은 0.5% 순으로 나타났으며, 분야별 월평균 급여 수준은 장애인 분야 98만 원 수준으로 가장 높았으며, 이어 노인 분야 80만 원, 아동·청소년 분야가 58만 원, 기타 분야 40만 원으로 나타남.
 - 이런 현상에 대한 원인을 분석해 보면, 등록제 시행 이후 제공기관의 수가 급증하여 사업비가 축소되어 제공인력을 확보하지 못하고 또한, 낮은 정규직 비율과 평균 급여가 낮아 지역에서 다양한 사회서비스를 제공할 수 있는 전문인력들의 확보가 어려움.
 - 그러므로 고용창출 효과를 보기 위해서는 사회서비스 이용자의 욕구에 부응하는 특성화(신규) 사업이 끊임없이 개발되고 이용자가 서비스 비용을 기꺼이 부담하고자 하는 일반이용자가 지속적으로 증가할 때 신규 일자리 창출에 대한 가시적인 효과를 보일 수 있을 것임.

제2절 제언

- 사회서비스는 개인 또는 사회 전체의 복지증진 및 삶의 질 제고를 위해 사회적으로 제공하는 서비스로서 노인, 아동·청소년, 장애인 등을 대상으로 한 돌봄 서비스를 총칭함.
 - 이에 다양한 돌봄 서비스에 대한 욕구에 이용자 중심의 사회서비스 제공과 일자리 창출에 기여할 수 있다는 점에서 정부에서 많은 예산을 투입하여 지속적으로 확대하는 대표적인 복지서비스 제도로 자리 잡게 되었음.
 - 2012년 지역사회서비스투자사업의 등록제 도입 이후 제공기관들의 진입장벽이 완화됨에 따라 제공기관 난립에 따른 운영상의 문제, 일자리 창출에 따른 인력의 질 저하, 서비스 품질 저하 문제 등이 끊임없이 대두하고 있음.
- 사회서비스 관련 재정투자가 급증함에 따라 사회서비스 급여에 대한 투명성 및 신뢰성 확보를 위한 적극적인 대처방안이 필요함.
 - 대처방안으로는 부정사용에 대한 지속적인 모니터링 및 신고 활성화, 사업실태 및 부정사용 의심기관 확인을 위한 현장점검, 투명한 사회서비스 사용 문화 정착을 위한 관련자 교육, 시스템 부정사용 진입을 차단 등을 고려해야 함.
- 앞으로 사회서비스의 정착을 위해서는 지역특성 및 욕구를 반영한 사업 개발을 위해 유관기관 및 협력관계 기관과의 간담회를 통한 네트워크를 구축하고 사회서비스 신규 사업 발굴 및 적용 프로세스 표준화, 전문화, 업무 매뉴얼 작성 등 체계적인 신규 사업 프로세스 수립이 필요함.
- 또한, 지역주민 욕구에 맞는 특화된 신규 사업 개발로 다양한 이용자층의 확대를 통해 제공인력의 전문성과 서비스 품질 개선을 위한 노력을 해야 함.
- 대전지역사회서비스투자사업의 발전을 위해서는 사회서비스가 더 이상 취약계층만을 위한 프로그램이 아니라 전문적인 서비스로 다양한 수요자 층을 겨냥하는 사업으로 확장하고 이용자의 권리와 서비스 내용에 대한 안내 교육을 철저히 할 필요가 있음.

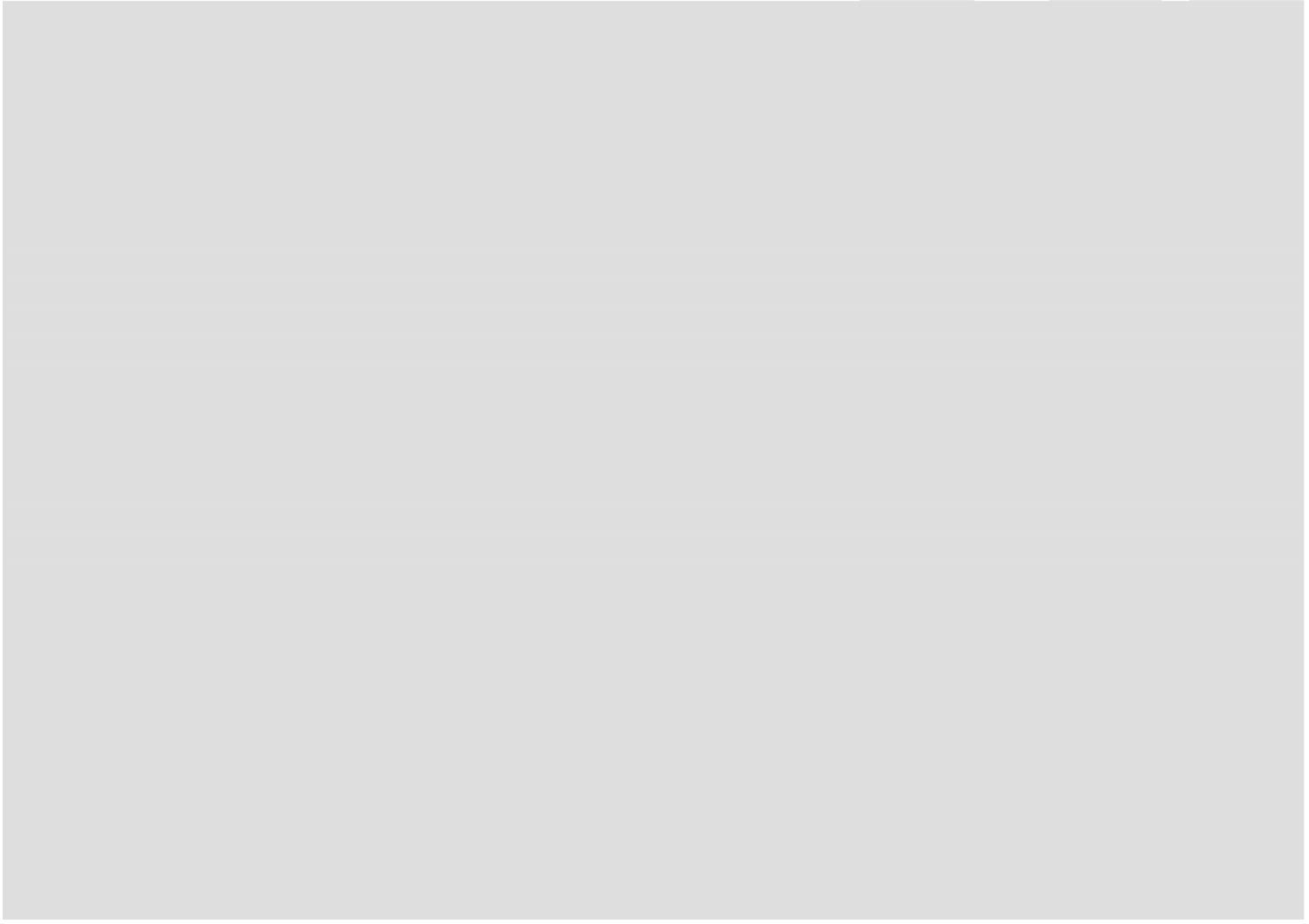
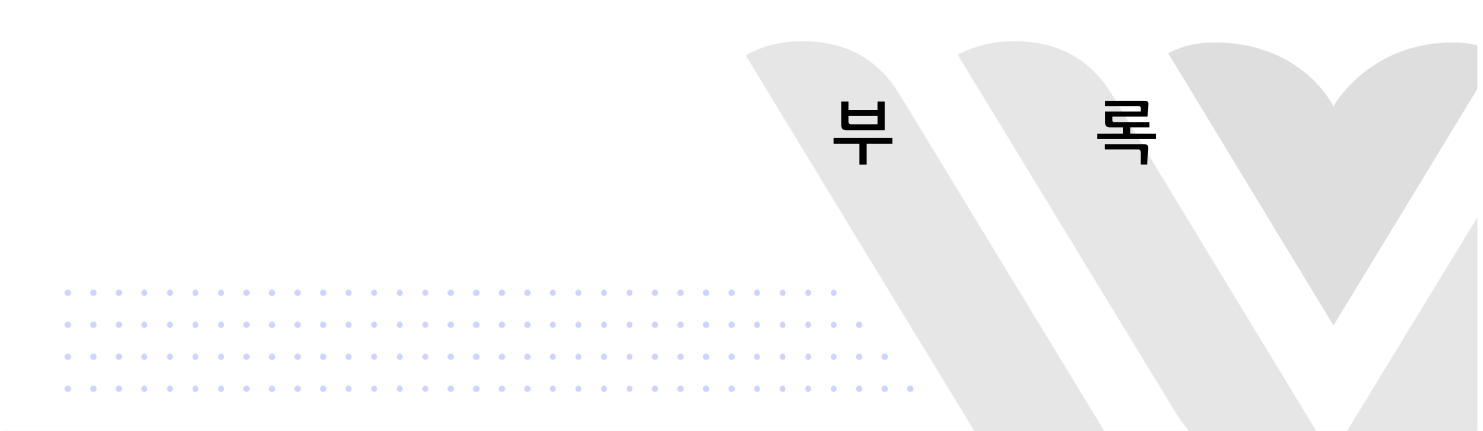
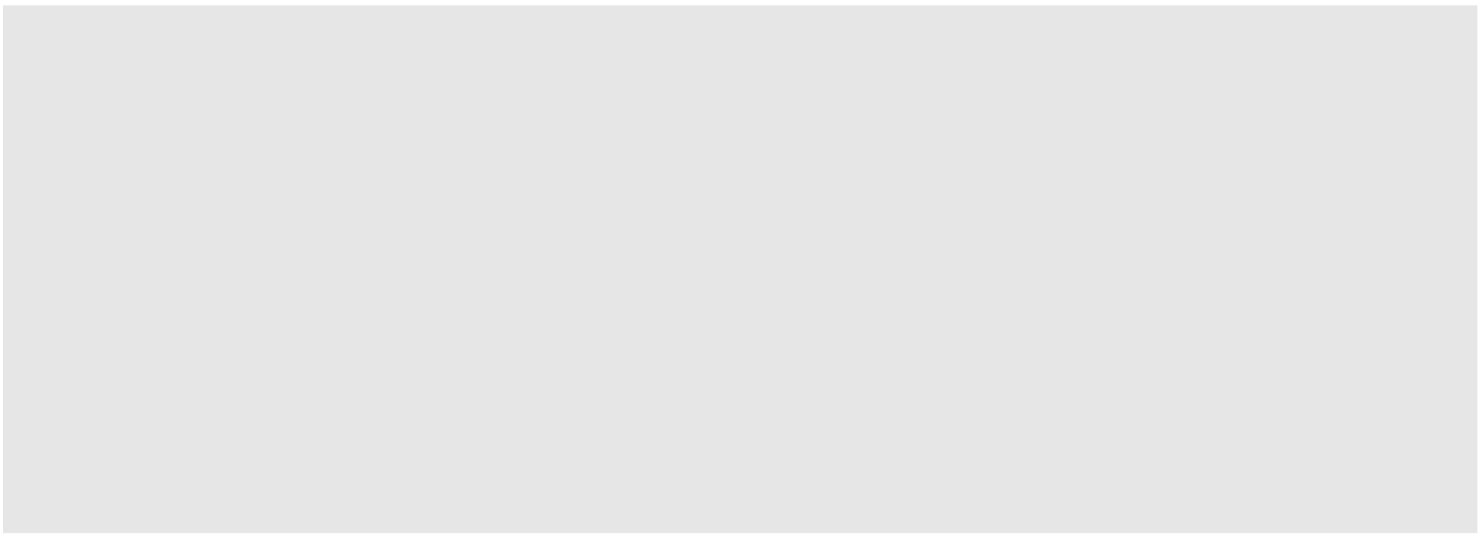
참고문헌

- 강현주(2015), 아동 대상 사회서비스 제공현황과 정책적 과제 : 경기도 지역사회서비스를 중심으로, 청소년문화포럼, 41, 8~37.
- 강현주, 이상무(2015), 지역사회서비스 품질관리제도에 관한 인식과 개선방안 연구: 영리조직과 비영리조직의 비교, 사회과학연구, 41(2), 153~181.
- 강혜규 외(2012), 사회서비스 바우처사업의 정책 효과 분석 연구, 보건사회연구원.
- 김경혜 외(2013), 등록제 시행에 따른 문제점 및 개선방안-지역사회서비스투자사업을 중심으로-, 광주·대전·부산 사회서비스지원단 공동연구보고서.
- 김미숙 외(2011), 친서민정책으로서의 사회서비스 일자리 확충전략 I: 아동분야 사회서비스를 중심으로, 한국보건사회연구원.
- 김정득, 배지연(2013), 대전 지역사회서비스 투자사업 정책효과 제고방안 연구, 대전복지재단.
- 김형용(2015), 사회서비스 분권화를 어떻게 볼 것인가?: 분권화의 조건과 과제, 2015 사회정책연합 공동학술대회, 233~254.
- 류선화 외(2012), 대전지역사회서비스 실태조사 보고서, 대전복지재단.
- 박수지 외(2014), 사회서비스정책 비교 연구-사회보장정책 비교연구 5차년 과제, 한국보건사회연구원.
- 신창환 외(2012), 바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-지역사회서비스투자사업을 중심으로-, 한국사회복지학, 34(4), 137~161.
- 이봉주 외(2009), 유망사회서비스 수요공급 조사 : 아동분야 유망사회서비스 시장조사 중심, 보건복지부 & 한국사회서비스연구원.
- 정경희 외(2006), 한국의 사회서비스 쟁점 및 발전전략, 한국보건사회연구원.
- 조은아 외(2014), 대전지역사회서비스 실태조사 보고서, 대전복지재단.
- Bahle, Thomas, (2003), The changing institutionalization of social services in England and Wales, France and Germany: Is the welfare state on the retreat?, journal of European social policy, 13(1), p5-20.

Taylor-Gooby(2004), New risks, new welfare: the transformation of the European welfare state, Oxford University Press, Oxford.

보건복지부, <http://www.mw.go.kr>

European Commission, <http://ec.europa.eu>



부록 1. 대전지역 아동 분야 사회서비스 사업 설문지 배부표

(단위: 개, 명)

사업명	단일기관 수 (중복포함)	이용자(아동, 보호자)
	99(190)	1,154
아동 정서발달 및 치유서비스	12	이용자 6부씩 * 12개 기관 = 72
오감 톡톡 상상놀이터	26	이용자 6부씩 * 26개 기관 = 156
일곱 빛깔 뮤지션	19	이용자 6부씩 * 19개 기관 = 114
아동 비전형성지원서비스	31	이용자 6부씩 * 31개 기관 = 186
아동·청소년 동기부여서비스	14	이용자 6부씩 * 14개 기관 = 84
아동·청소년 심리지원서비스	55	이용자 6부씩 * 55개 기관 = 330
인터넷 과몰입 아동·청소년 치유서비스	19	이용자 6부씩 * 19개 기관 = 114
청소년 어울림 한마당	4	이용자 6부씩 * 4개 기관 = 32
청소년직업체험서비스	9	이용자 6부씩 * 9개 기관 = 54
과학플러스 창의나누기	1	이용자 12부씩 * 1개 기관 = 12
총 설문지량	1,253부(제공기관, 이용자)	

※ 6월 기준 제공기관 이용현황 자료를 통한 표본 추출

※ 이용대상자가 없는 기관을 제외한 집단 선정

부록2. 2015 아동 분야 사회서비스 실태조사 설문지(제공기관)



ID				
----	--	--	--	--

2015년 대전지역사회서비스 실태조사 설문지_제공기관

안녕하십니까?

대전지역사회서비스지원팀에서는 아동분야 지역사회서비스투자사업의 현황을 파악하고 제공기관의 수요를 반영한 사회서비스 운영을 위한 실태조사를 실시하고 있습니다.

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

본 조사는 통계를 위한 기초자료로만 활용될 것이며, 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 개인의 비밀을 철저히 보장합니다.

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

2015년 8월

- 조사기관 : 대전복지재단 사회서비스지원팀
- 조사자 : 김동희(대전사회서비스지원팀 팀장), 성민현(팀원)
- 문의 : ☎ 042)331-8921 / Fax. 042)331-8924
- 이메일 : platan23@dwf.kr
- 보내실곳 : (우 301-722) 대전광역시 중구 보문로246 대림빌딩 10층
대전복지재단 사회서비스지원팀

조사일	2015년 월 일 시 분	조사원 성명	(인)
지도원 확인	☐ 완료 ☐ 미완		

I. 제공기관 기초 정보

■ 다음은 제공기관의 특성 및 기초사항을 파악하기 위한 질문입니다.

해당 사항에 ☒ 표 해주시길 바랍니다.

1	소재지	① 동구 ② 중구 ③ 서구 ④ 유성구 ⑤ 대덕구
2	기관유형	① 개인 ③ 비영리법인 ⑤ 영리법인 ② 종교기관 ④ 비영리단체 ⑥ 기타(_____)
3	설립년도	① 1년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만 ⑤ 4년 이상~5년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ④ 3년 이상~4년 미만 ⑥ 5년 이상
4	지역사회서비스 투자사업 시작년도	① 1년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만 ⑤ 4년 이상~5년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ④ 3년 이상~4년 미만 ⑥ 5년 이상
5	시설 면적	① 50㎡ 미만 ③ 100㎡ ~ 200㎡ 미만 ⑤ 300㎡ ~ 400㎡ 미만 ② 50㎡ ~ 100㎡ 미만 ④ 200㎡ ~ 300㎡ 미만 ⑥ 400㎡ 이상
6	소유 형태	① 자가 ② 임대
7	사회서비스 총 사업 수	① 1개 ② 2개 ③ 3개 ④ 4개 ⑤ 5개 이상
8	아동관련 사회서비스 사업 수	① 1개 ② 2개 ③ 3개 ④ 4개 ⑤ 5개 이상
9	사회서비스 제공방법	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(①~④의 두 가지 방법이 병행되어 서비스 제공)

II. 제공기관 운영현황

1. 현재 귀 기관의 이용자 수에 대한 질문입니다.

1-1. 전체 사회서비스 바우처 사업 이용자 수는 어떻습니까?

총 이용자 수	소득기준별 이용자 수	
	수급	비수급

1-2. 아동분야 서비스 이용자 수는 어떻습니까?(각 사업별 작성)

해당사업명	이용자 수	소득기준별 이용자 수	
		수급	비수급

※ 아동분야 사회서비스 사업(10개)

아동비전형성지원서비스, 아동정서발달 및 치유서비스, 오감특색상상놀이터,
일곱빛깔뮤지션, 청소년어울림한마당, 인터넷과몰입 아동청소년치유서비스,
청소년직업체험서비스, 아동청소년동기부여서비스, 아동청소년심리지원서비스,
과학플러스창의나누기

2. 귀 기관에서 제공하는 서비스 평균 비용은 얼마입니까?

	평균 바우처 지원금	평균 본인부담금	총 금액
전체사업	천원	천원	천원
아동분야사업	천원	천원	천원

※ 기관에서 제공하는 서비스의 평균 단가 : 평균 바우처 지원금+평균본인부담금=총금액

3. 귀 기관의 지역사회서비스 바우처 매출액은 얼마입니까?

아동분야 바우처 매출액	천원
바우처 총 매출액	천원

※ 2015. 8. 기준 기관에서 제공하는 서비스 총 매출액 : [(바우처 지원금+본인부담금)×이용자]

4. 귀 기관의 이용자는 현재 어떠한 이동방법을 선택하여 서비스를 이용하고 계십니까?

- ① 도보 ② 대중교통 ③ 자가용(부모님 차량)
④ 제공기관 차량 ⑤ 기타()

5. 귀 기관에서는 서비스 대상자를 어떻게 모집하고 있습니까?

- ① 시·구·동 담당자 모집 의뢰-연계 ② 유관기관에 의뢰-연계
③ 이용자 자발적 참여 ④ 직접 홍보하여 모집 ☎ 5-1번 문항으로
⑤ 기타()

5-1. 귀 기관은 어떤 홍보방법(수단)을 이용하고 계십니까?

- ① 시·군·구 홈페이지, 소식지 ② 기관자체 홍보
③ 복지기관 관련 담당자 ④ 주민센터 관련 공무원 의뢰
⑤ 학교(선생님) ⑥ 지역신문이나 방송
⑧ 기타()

6. 귀 기관은 이용자 대상의 서비스 만족도 측정도구로 무엇을 사용하고 계십니까?

- ① 반기별로 진행되는 만족도 조사지 ② 자체 제작한 만족도 조사지
③ 검증된 척도를 통한 사전-사후 검사 ④ 1:1 개별면담을 통한 질적 측정
⑤ 기타()

7. 향후 귀 기관의 지역사회서비스투자사업 이용자 확보를 위한 계획은 무엇입니까?

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

Ⅲ. 제공인력 고용·교육 현황

1. 귀 기관 제공인력의 고용현황에 관한 질문입니다. 아래 표에 해당되는 내용을 기입해주시길 바랍니다.

1-1. 귀 기관의 성별·연령별 제공인력 수는 어떠합니까?

연령별	성별	전체 사업		아동분야 사업	
		남성	여성	남성	여성
20대		()명	()명	()명	()명
30대		()명	()명	()명	()명
40대		()명	()명	()명	()명
50대		()명	()명	()명	()명
60대 이상		()명	()명	()명	()명
합계		()명	()명	()명	()명

1-2. 귀 기관의 제공인력 고용형태에 따른 제공인력 수는 어떠합니까?

	정규직	비정규직			시간제	총 인원
		4대보험 가입자	4대보험 미가입자	소계		
전체 사업	()명	()명	()명	()명	()명	()명
아동분야 사업	()명	()명	()명	()명	()명	()명

1-3. 귀 기관의 직원채용은 어떤 경로를 통해서 이루어지고 있습니까?

- ① 신문광고(지역생활정보지 포함) ② 기관 및 지자체 홈페이지 공고
 ③ 직접 섭외 ④ 교육기관 추천
 ⑤ 외부전문가 추천 ⑥ 기타()

1-4. 귀 기관의 지역사회서비스투자사업 제공인력 평균 근무기간은 어떠합니까?

전체사업		아동분야 사업	
------	--	---------	--

- ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 미만
 ③ 1년~2년 미만 ④ 2년~3년 미만
 ⑤ 3년~5년 미만 ⑥ 5년 이상

1-8. 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

1-9. 지역사회서비스투자사업 제공인력 자격기준이 적절하다고 생각하십니까?

- ① 매우 적절하다 ② 적절하다 ③ 보통이다
- ④ 그렇지 않다 ⑤ 매우 그렇지 않다

1-10. 서비스 제공인력 고용을 위해 급여 외에 별도의 지원을 하고 있다면 다음 중 무엇입니까?

- ① 별도 지원 없음 ② 교통비 제공 ③ 식비 제공
- ④ 숙박 제공 ⑤ 기타()

2. 귀 기간 제공인력 교육현황에 관한 질문입니다. 해당란에 ✓표 해주시길 바랍니다.

2-1. 귀 기관에서는 제공인력 교육을 어떠한 방법으로 진행하고 계십니까?

- ① 기관 자체교육 ② 대전사회서비스지원단 주관 교육
- ③ 외부교육 의뢰 ④ 개별교육
- ⑤ 기타()

2-2. 귀 기관에서 교육프로그램을 외부 위탁하고자 희망한다면, 다음 중 어느 기관을 가장 선호하십니까?

- ① 지역대학 ② 민간 교육기관
- ③ 복지관련 기관 ④ 기타()

2-3. 귀 기관에서 가장 선호하는 교육방법은 무엇입니까?

- ① 집합교육 ② 온라인 강의
- ③ 책자 배포 ④ 기타()

2-4. 향후 제공인력에게 가장 필요하다고 생각하는 교육은 무엇입니까?

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

2-5. 향후 제공기관장 및 행정인력에게 가장 필요하다고 생각하는 교육은 무엇입니까?

- ① 사업기획 ② 인사 및 조직
- ③ 마케팅 및 영업(홍보) ④ 회계 및 재무관리
- ⑤ 고객만족(C.S) ⑥ 기타()

IV. 운영상 어려움

1. 귀 기관이 지역사회서비스 수익창출과 관련하여 느끼는 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

- ① 낮은 단가로 인한 수익성 저하 ② 경쟁과열로 인한 수익성 악화
- ③ 이용자 부족으로 인한 매출 저하 ④ 마케팅·회계·이용자 관리 등 경영노하우 부족
- ⑤ 사업확장 및 프로그램 개발을 위한 자금조달의 어려움 ⑥ 기타()

2. 귀 기관이 행정업무(규제)와 관련하여 느끼는 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

- ① 새로운 사업개발 및 승인에 대한 담당공무원의 인식 부족
- ② 매년 사업승인 가능 여부의 불확실성
- ③ 지나치게 많은 행정 관련 서류
- ④ 시설비·운영비 등의 과도한 비용 소요
- ⑤ 기타()

3. 귀 기관이 이용자와 관련하여 겪는 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

- ① 이용자와 보호자의 사회서비스에 대한 인식 부족
- ② 비자발적 이용자에 대한 지속적인 서비스 참여 독려의 어려움
- ③ 이용자의 지나친 요구
- ④ 기타()

4. 귀 기관 이용자가 서비스 중단한 사례가 있습니까?

- ① 그렇다  4-1번 문항으로 ② 아니다  5번 문항으로

4-1. 귀 기관 이용자가 서비스를 중단한 이유는 무엇입니까?

- ① 서비스 대상조건 부적합 ② 서비스 이용절차 복잡
- ③ 서비스 이용조건 부적합(시간,횟수,내용 등) ④ 본인부담금에 대한 부담
- ⑤ 서비스 제공자에 대한 불만(전문성,불친절,변
동 등)
- ⑥ 교통편 등 이동수단 불편
- ⑦ 기타()

5. 귀 기관이 서비스 수행과정에서 겪는 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| ① 이용자의 서비스 중도 포기 | ② 이용자의 서비스에 대한 불만족 및 불만제기 |
| ③ 이용자 확보 | ④ 기본서비스 이행에 필요한 적정인원 수급 |
| ⑤ 제공인력의 잦은 교체에 따른
인력수급 | ⑥ 서비스 접근성 제고를 위한 현장 확보 |
| ⑦ 낮은 서비스 단가 | ⑧ 과도한 행정업무 |
| ⑨ 결제시스템 및 결재수단의 불편 | ⑩ 기타() |

6. 귀 기관이 제공기관 활성화를 위해 가장 필요하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- | | |
|-----------------|------------------|
| ① 표준화된 매뉴얼 보급 | ② 타지역 우수사례 전파 |
| ③ 신규아이템 개발 활성화 | ④ 전문적인 컨설팅 |
| ⑤ 사회서비스지원단의 활성화 | ⑥ 행정기관과의 협력관계 형성 |
| ⑦ 제공인력의 고용 안정 | ⑧ 기타() |

V. 사회서비스 수요 및 향후 전망

1. 귀 기관이 향후 지역사회서비스투자사업의 이용자 확보를 위해 추진하고자 하는 계획은 무엇입니까?

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

2. 귀 기관에서 향후 지역사회서비스투자사업을 원활히 수행하기 위해 필요로 하는 활동이 있다면 무엇입니까?

- | | |
|-----------------|------------|
| ① 인력 추가고용 | ② 신규이용자 발굴 |
| ③ 각종 매체를 이용한 광고 | ④ 시설투자 |
| ⑤ 시민을 대상으로 한 홍보 | ⑥ 제공인력 교육 |
| ⑦ 기타() | |

3. 귀 기관에서 대전지역 신규사업 발굴을 한다면 관심 대상은 어떻게 됩니까?

- | | | |
|---------|----------|---------|
| ① 영·유아 | ② 아동·청소년 | ③ 청년층 |
| ④ 장년층 | ⑤ 노인 | ⑥ 장애인 |
| ⑦ 다문화가족 | ⑧ 여성 | ⑨ 기타() |

4. 대전지역사회서비스 신규사업 발굴 시 필요한 서비스 내용이 무엇이라고 생각하십니까?

- | | | |
|----------|------------------|----------------------|
| ① 가족문제해결 | ② 장애 청소년 직업전문교육 | ③ 신체건강 관리 |
| ④ 성인병 예방 | ⑤ 자녀교육 관련 학부모 코칭 | ⑥ 정신건강(우울증, 알코올중독 등) |
| ⑦ 학교폭력예방 | ⑧ 은퇴자를 위한 노후설계 | ⑨ 기타() |

5. 대전지역에서 수요가 가장 빠르게 증가할 것으로 예상되는 분야는 무엇이라고 생각하십니까?

- | | | |
|-------------|--------------|---------------|
| ① 아동·청소년 재활 | ② 신체건강 관리 | ③ 정신건강 관리 |
| ④ 보조기기 렌탈 | ⑤ 아동 역량개발 | ⑥ 성인 심리지원 |
| ⑦ 취약계층 토탈케어 | ⑧ 노인·장애인사회참여 | ⑨ 취약계층 일자리 지원 |

6. 향후 시장형성을 통해 정부의 지원 없이도 가장 빠르게 운영될 가능성이 높은 서비스 분야는 무엇이라고 생각하십니까?

- | | | |
|-------------|---------------|---------------|
| ① 아동·청소년 재활 | ② 신체건강 관리 | ③ 정신건강 관리 |
| ④ 보조기기 렌탈 | ⑤ 아동 역량개발 | ⑥ 성인 심리지원 |
| ⑦ 취약계층 토탈케어 | ⑧ 노인·장애인 사회참여 | ⑨ 취약계층 일자리 지원 |

※ 질문 6, 7번 참고사항

- ① 아동·청소년 재활(장애아동재활치료, 문제행동조기개입, 영유아발달지원 등)
- ② 신체건강관리분야(맞춤형 운동처방, 건강관리 등)
- ③ 정신건강 관리(정신건강 토탈케어 등)
- ④ 보조기기 렌탈(장애인 보조기기 렌탈 등)
- ⑤ 아동 역량개발(아동비전형성-체험, 리더십, 멘토링 등)
- ⑥ 성인 심리지원(근로자 정서지원, 부모학교, 발달장애인 부모 심리상담 등)
- ⑦ 취약계층 토탈케어(조손가정, 한부모가정, 취약계층 사례관리 등)
- ⑧ 노인·장애인 사회참여(돌봄여행, 노인 문화·여가 서비스, 장애인 사회참여 및 직업준비 등)
- ⑨ 취약계층 일자리 지원(시각장애인 안마, 이주여성 외국어 지도, 노인일자리사업 등)

* 바쁘신 와중에도 끝까지 성실히 답변해주셔서 감사드립니다. *

부록3. 2015 아동 분야 사회서비스 실태조사 설문지(이용자_아동)



ID				
----	--	--	--	--

2015년 대전지역사회서비스 실태조사 설문지_이용자(아동)

안녕하십니까?

대전지역사회서비스지원팀에서는 아동분야 지역사회서비스투자사업의 현황을 파악하고 제공기관의 수요를 반영한 사회서비스 운영을 위한 실태조사를 실시하고 있습니다.

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

본 조사는 통계를 위한 기초자료로만 활용될 것이며, 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 개인의 비밀을 철저히 보장합니다.

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

2015년 8월

- 조사기관 : 대전복지재단 사회서비스지원팀
- 조사자 : 김동희(대전사회서비스지원팀 팀장), 성민현(팀원)
- 문의 : ☎ 042)331-8921 / Fax. 042)331-8924
- 이메일 : platan23@dwf.kr
- 보내실곳 : (우 301-722) 대전광역시 중구 보문로246 대림빌딩 10층
대전복지재단 사회서비스지원팀

조사일	2015년 월 일 시 분	조사원 성명	(인)
지도원 확인	☐ 완료 ☐ 미완		

I. 서비스 이용현황

1. 현재 이용 중인 서비스의 이용 횟수는 평균 몇 회입니까?

- ① 주 5~6회 ② 주 3~4회 ③ 주 2회
 ④ 주 1회 ⑤ 월 1회 ⑥ 월 2회
 ⑦ 잘 모르겠음

2. 현재 이용 중인 서비스의 1회 당 이용시간은 평균 몇 시간입니까?

- ① 1시간 미만 ② 1시간~2시간 미만 ③ 2시간~3시간 미만
 ④ 3시간~4시간 미만 ⑤ 4시간 이상 ⑥ 기타()

3. 현재 이용 중인 서비스를 신청한 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 내가 하고 싶어서 ② 부모님의 권유로 ③ 친구 소개
 ④ 담임선생님 소개 ⑤ 복지기관 선생님 소개 ⑥ 주위 사람 소개
 ⑦ 시·구·동 공무원 소개 ⑧ 전단지, 홍보물 등 인쇄매체 ⑨ 기타()

4. 집에서 제공기관까지 이동하는 교통수단은 무엇입니까?

- ① 도보 ② 대중교통 ③ 승용차(부모님 차량)
 ④ 제공기관 차량 ⑤ 기타()

5. 귀하가 이용하는 사회서비스 제공방법은 무엇입니까?

- ① 재가방문형 ② 기관방문형 ③ 지역사회공간활용형
 ④ 체험형 ⑤ 혼합형 ⑥ 기타()

※ 참고사항

- ① 재가방문형 : 서비스 제공인력이 귀 댁에 방문하여 서비스 제공
 ② 기관방문형 : 귀하가 서비스 제공기관에 직접 방문하여 서비스 제공
 ③ 지역사회공간활용형 : 제공기관이 아닌 학교, 교회, 기타 공간에서 제공함
 ④ 체험형 : 여행이나 체험위주의 서비스
 ⑤ 혼합형 : ①~④의 두 가지 방법이 병행되어 서비스 제공

II. 서비스 만족도

1. 서비스 이용 만족도에 대한 귀하의 생각에 (✓) 해 주십시오.

순 번	질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	서비스 이용시간이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
2	서비스 제공 횟수가 적절하다.	①	②	③	④	⑤
3	서비스는 처음 계획대로 제공받고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	서비스 이용 교통편이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
5	서비스 내용에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	서비스 이용 후 나는 긍정적으로 변화했다.	①	②	③	④	⑤
7	현재 받고 있는 서비스를 친구에게 소개하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
8	전반적으로 현재 서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

2. 제공기관 만족도에 대한 귀하의 생각에 (✓) 해 주십시오.

순 번	질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	제공기관 선생님은 서비스를 이해하기 쉽게 진행해준다.	①	②	③	④	⑤
2	제공기관 선생님은 친절하고 나를 배려 해준다.	①	②	③	④	⑤
3	이곳에서 받은 서비스는 나에게 큰 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
4	제공기관 선생님은 서비스 내용과 이용자의 권리에 대해 자세히 설명해 준다.	①	②	③	④	⑤
5	제공기관 선생님은 약속한 시간과 횟수를 잘 지키고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	제공기관 선생님과 면담이나 통화하는 것이 편하다.	①	②	③	④	⑤

III. 서비스 욕구

1. 다음 중 지역사회서비스투자사업을 이용하시면서 가장 재미있었던 활동은 무엇입니까?

- ① 음악활동 ② 미술활동 ③ 자연활동
 ④ 연극활동 ⑤ 체험활동 ⑥ 학습활동
 ⑦ 독서활동 ⑧ 기타()

2. 다음 중 귀하께서 향후 이용하시고자 하는 관심 프로그램은 무엇입니까?

- ① 교육 서비스 ② 심리상담 및 치료서비스 ③ 여가활동서비스
 ④ 진로탐색 서비스 ⑤ 신체건강 서비스 ⑥ 가족관계증진 서비스
 ⑦ 기타()

※ 참고사항

- ① 교육서비스 : 학습지원, 음악·미술·공연 등 학습형 서비스
 ② 심리상담 및 치료서비스 : 상담서비스, 음악·미술·놀이·독서 치료서비스
 ③ 여가활동서비스 : 캠프 · 체험활동 등 서비스
 ④ 진로탐색 서비스 : 직업상담 및 직업체험 서비스
 ⑤ 신체건강 서비스 : 체력 증진, 비만 예방 등 신체건강 서비스
 ⑥ 가족관계증진 서비스 : 가족관계 개선 서비스

3. 다음 내용에 대한 귀하의 생각에 (✓) 해 주십시오.

순 번	질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 이용하고 있는 서비스가 종료된 이후에도 서비스를 지속적으로 제공받고 싶다.	①	②	③	④	⑤
2	현재 이용하고 있는 기관의 다른 서비스도 이용하고 싶다.	①	②	③	④	⑤

IV. 응답자의 기초정보

※ 각 항목의 해당 사항에 ✓표 해주시길 바랍니다.

1	이용 기관명						
2	해당 사업명	아동비전형성지원서비스	☐	아동정서발달 및 치유서비스	☐		
		오감톡톡상상놀이터	☐	일곱빛깔뮤지션	☐		
		청소년어울림한마당	☐	인터넷과몰입 아동청소년치유서비스	☐		
		청소년직업체험서비스	☐	아동청소년동기부여서비스	☐		
		아동청소년심리지원서비스	☐	과학플러스창의나누기	☐		
3	성별	① 남	☐	② 여	☐		
4	연령	세(2015년 8월 기준)					
5	거주지역	① 동구	☐	② 중구	☐	③ 서구	☐
		④ 유성구	☐	⑤ 대덕구	☐		
6	기관소재지	① 동구	☐	② 중구	☐	③ 서구	☐
		④ 유성구	☐	⑤ 대덕구	☐		
7	가족 수	명					

* 바쁘신 와중에도 끝까지 성실히 답변해주셔서 감사드립니다. *

부록4. 2015 아동 분야 사회서비스 실태조사 설문지(이용자_보호자)



ID				
----	--	--	--	--

2015년 대전지역사회서비스 실태조사 설문지_이용자(보호자)

안녕하십니까?

대전지역사회서비스지원팀에서는 아동분야 지역사회서비스투자사업의 현황을 파악하고 제공기관의 수요를 반영한 사회서비스 운영을 위한 실태조사를 실시하고 있습니다.

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

본 조사는 통계를 위한 기초자료로만 활용될 것이며, 통계법 제 33조, 제 34조에 의거하여 개인의 비밀을 철저히 보장합니다.

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

2015년 8월

- 조사기관 : 대전복지재단 사회서비스지원팀
- 조 사 자 : 김동희(대전사회서비스지원팀 팀장), 성민현(팀원)
- 문 의 : ☎ 042)331-8921 / Fax. 042)331-8924
- 이 메 일 : platan23@dwf.kr
- 보내실곳 : (우 301-722) 대전광역시 중구 보문로246 대림빌딩 10층
대전복지재단 사회서비스지원팀

조사일	2015년 월 일 시 분	조사원 성명	(인)
지도원 확인	☐ 완료 ☐ 미완		

I. 서비스 이용현황

1. 귀하의 아동은 지역사회서비스투자사업을 언제부터 이용하고 있습니까?

- ① 2007년 ② 2008년 ③ 2009년
 ④ 2010년 ⑤ 2011년 ⑥ 2012년
 ⑦ 2013년 ⑧ 2014년 ⑨ 2015년

2. 귀하는 지역사회서비스투자사업을 어떻게 알게 되셨습니까?

- ① TV, 라디오, 신문 등 언론매체를 통해서 ② 전단지, 홍보물 등 인쇄매체를 통해서
 ③ 주변 친척이나 이웃 소개 ④ 시·구·동 공무원 소개
 ⑤ 귀하의 아동을 통해서(아동학교, 친구 등) ⑥ 복지기관 소개
 ⑦ 관련 공무원들의 추천 ⑧ 서비스 제공기관의 홍보를 통해서
 ⑨ 기타()

3. 현재 귀하의 아동이 이용 중인 서비스 제공기관을 선택하신 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 제공인력(제공기관)에 대한 신뢰감 ② 제공기관에 대한 접근성(거리, 교통수단 등)
 ③ 서비스 내용 ④ 기타()

4. 현재 귀하의 아동이 이용 중인 서비스를 신청하게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 전문가의 도움을 통한 문제해결 ② 취미·여가 등의 시간 활용
 ③ 친구 등 사회관계 형성 ④ 서비스 내용이 좋아서
 ⑤ 비용이 저렴해서 ⑥ 기타()

5. 다음은 지역사회서비스 인식과 관련된 질문입니다. 해당 사항에 ✓표 해주시길 바랍니다.

순번	질문 내용	그렇다	아니다
1	나는 지역사회서비스가 무엇인지 알고 있다.	①	②
2	나는 서비스 제공기관에 대해 사전에 알고 신청했다.	①	②
3	나는 아동이 받는 서비스 내용에 대해 알고 신청했다.	①	②
4	나는 서비스 이용기간, 횟수 등에 대해 알고 있다.	①	②
5	나는 내야할 본인부담금에 대해 알고 있다.	①	②
6	바우처카드를 남에게 빌려주어서는 안 되는 것을 알고 있다.	①	②

6. 귀하께서는 서비스 제공기간 중 서비스 이용을 중단해 본 경험이 있으십니까?

- ① 그렇다 ☞ 6-1번 문항으로 ② 아니다

6-1. 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 :)

II. 서비스 만족도

1. 서비스 이용 만족도에 대한 귀하의 생각에 (✓) 해 주십시오.

순번	질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	서비스 신청절차가 쉽고 편리하다.	①	②	③	④	⑤
2	서비스 이용시간이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
3	서비스 제공 횟수가 적절하다.	①	②	③	④	⑤
4	서비스 본인부담금이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5	본인부담금 결제방식은 편리하다.	①	②	③	④	⑤
6	서비스 이용 교통편이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
7	서비스 내용에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
8	서비스 이용 후 아동이 긍정적으로 변화했다.	①	②	③	④	⑤
9	현재 아동이 받고 있는 서비스를 앞으로도 계속 이용 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
10	전반적으로 현재 서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

2. 제공기관 만족도에 대한 귀하의 생각에 (✓) 해 주십시오.

순번	질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	제공기관 제공자는 전문가라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	제공기관 제공자는 친절하고 배려심이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	이곳에서 받은 서비스는 아동에게 큰 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
4	아동 담당 서비스 제공자와 면담이나 통화하는 것이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
5	현재 아동이 받고 있는 기관에서 서비스를 또 이용하고 싶다.	①	②	③	④	⑤

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

- ① 해당관련 기관에 이야기하겠다 ☞ 3-1번 문항으로
- ② 의견을 제시하지 않겠다 ☞ 4번 문항으로

3-1. 만약 서비스 이용 시 불만사항을 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.
- ⑤ 사회서비스지원단에 이야기하겠다.

4. 다음 항목 중 더 좋은 서비스를 이용하기 위해 가장 우선적으로 개선해야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

- 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

Ⅲ. 서비스 욕구

1. 다음 중 귀하께서 향후 이용하시고자 하는 관심 프로그램은 무엇입니까?

- ① 교육 서비스 ② 심리상담 및 치료서비스 ③ 여가활동서비스
 ④ 진로탐색 서비스 ⑤ 신체건강 서비스 ⑥ 가족관계증진 서비스
 ⑦ 기타()

※ 참고사항

- ① 교육서비스 : 학습지원, 음악·미술·공연 등 학습형 서비스
 ② 심리상담 및 치료서비스 : 상담서비스, 음악·미술·놀이·독서 치료서비스
 ③ 여가활동서비스 : 캠프 · 체험활동 등 서비스
 ④ 진로탐색 서비스 : 직업상담 및 직업체험 서비스
 ⑤ 신체건강 서비스 : 체력 증진, 비만 예방 등 신체건강 서비스
 ⑥ 가족관계증진 서비스 : 가족관계 개선 서비스

2. 다음 각 내용에 대해서 어떻게 생각하십니까? 해당하는 부분에 표시해(✓) 주시기 바랍니다.

순 번	질문 내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 이용하고 있는 서비스가 종료된 이후에도 서비스를 지속적으로 제공받고 싶다.	①	②	③	④	⑤
2	이용 기간 종료 후 전액 개인 부담을 하더라도 서비스를 계속 이용할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	현재 이용하고 있는 서비스를 주변 사람들에게 추천해주고 싶다.	①	②	③	④	⑤
4	서비스를 제공하는 기관이 지금보다 많아져야 한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 응답자의 기초정보

※ 각 항목의 해당 사항에 ☒ 표 해주시길 바랍니다.

1	이용 기관명	
2	해당 사업명 (다중 선택)	아동비전형성지원서비스 ☐ 아동정서발달 및 치유서비스 ☐
		오감톡톡상상놀이터 ☐ 일곱빛깔뮤지션 ☐
		청소년어울림한마당 ☐ 인터넷 과몰입 아동청소년치유서비스 ☐
		청소년직업체험서비스 ☐ 아동청소년동기부여서비스 ☐
		아동청소년심리지원서비스 ☐ 과학플러스창의나누기 ☐
3	응답자 연령	만 세(출생연도:)
4	성 별	① 남 ☐ ② 여 ☐
5	이용자와의 관 계	① 아동 어머니 ☐ ② 아동 아버지 ☐ ③ 아동 조부모 ☐ ④ 아동 친인척 ☐ ⑤ 기타()
6	거주지역	① 동구 ☐ ② 중구 ☐ ③ 서구 ☐ ④ 유성구 ☐ ⑤ 대덕구 ☐
7	가구유형	① 일반가정(부모+자녀) ☐ ② 한부모가정 ☐ ③ 조손가정 ☐ ④ 4세대 이상 가구 ☐ ⑤ 비친족가구 ☐ ⑥ 기타()
8	월평균소득	① 100만원 미만 ☐ ② 200~300만원 미만 ☐ ③ 100~200만원 미만 ☐ ④ 300만원 이상 ☐

* 바쁘신 와중에도 끝까지 성실히 답변해주셔서 감사드립니다. *

3. 만약 귀하께서 서비스 대상자가 된다면 지역사회서비스투자사업의 어떠한 프로그램을 이용하고 싶으신가요?(한 가지만 골라주세요)

①교육서비스 ②건강관리서비스 ③여가활동서비스 ④심리·상담서비스 ⑤기타()

사회서비스란?

대전 시민들의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 건강증진, 여가활동, 문화생활, 상담 등의 프로그램을 사회서비스 이용권(바우처카드) 발급을 통해 지원합니다.

대전복지재단 사회서비스지원팀은 대전시의 지역특성 및 수요에 맞는 제공기관을 발굴·기획하여 사회서비스 이용자들의 복지증진을 위한 활동을 하고 있습니다.

Ⅲ. 지역사회서비스 수요

1. 대전시민 중 지역사회서비스투자사업이 가장 필요한 대상은 누구라고 생각하십니까? 가장 필요한 대상을 순서대로 ()안에 적어주십시오.

1순위	2순위
-----	-----

- | | | |
|---------|----------|------------------------------|
| ① 영유아 | ② 아동·청소년 | ③ 청년 |
| ④ 장년층 | ⑤ 노인 | ⑥ 장애인 |
| ⑦ 다문화가족 | ⑧ 여성 | ⑨ 기타() |

2. 대전시민에게 가장 필요한 지역사회서비스투자사업 영역은 무엇이라고 생각하십니까? 가장 필요한 대상을 순서대로 ()안에 적어주십시오.

1순위	2순위
-----	-----

- | | | |
|----------------|----------------|------------------------------|
| ① 양육지원 | ② 아동청소년 학습지원 | ③ 신체건강 관리 |
| ④ 장애지원 | ⑤ 가족문제해결 | ⑥ 정신건강(우울증,알코올중독 등) |
| ⑦ 저소득층 실질생활 지원 | ⑧ 주거환경 개선 지원 | ⑨ 여가문화활동 지원 |
| ⑩ 다문화가정 지원 | ⑪ 은퇴자를 위한 노후설계 | ⑫ 기타() |

< 바쁘신 가운데에도 귀한 시간을 내주셔서 감사합니다 >

[대전복지재단 사회서비스연구 2015-1]

대전지역 아동 분야 사회서비스 실태조사 보고서

- ▶ 발 행 일 : 2015년 12월
- ▶ 발 행 인 : 이 상 용
- ▶ 발 행 처 : 대전복지재단
- ▶ 주 소 : 대전광역시 중구 보문로 246 대림빌딩 10층 (우: 34917)
- ▶ 전 화 : 042-331-8918~22
- ▶ 팩 스 : 042-331-8924
- ▶ 홈페이지 : <http://www.dwf.kr>, <http://www.ssdj.or.kr>

ISBN 978-89-98568-22-1

이 책의 저작권은 재단법인 대전복지재단에 있습니다.
