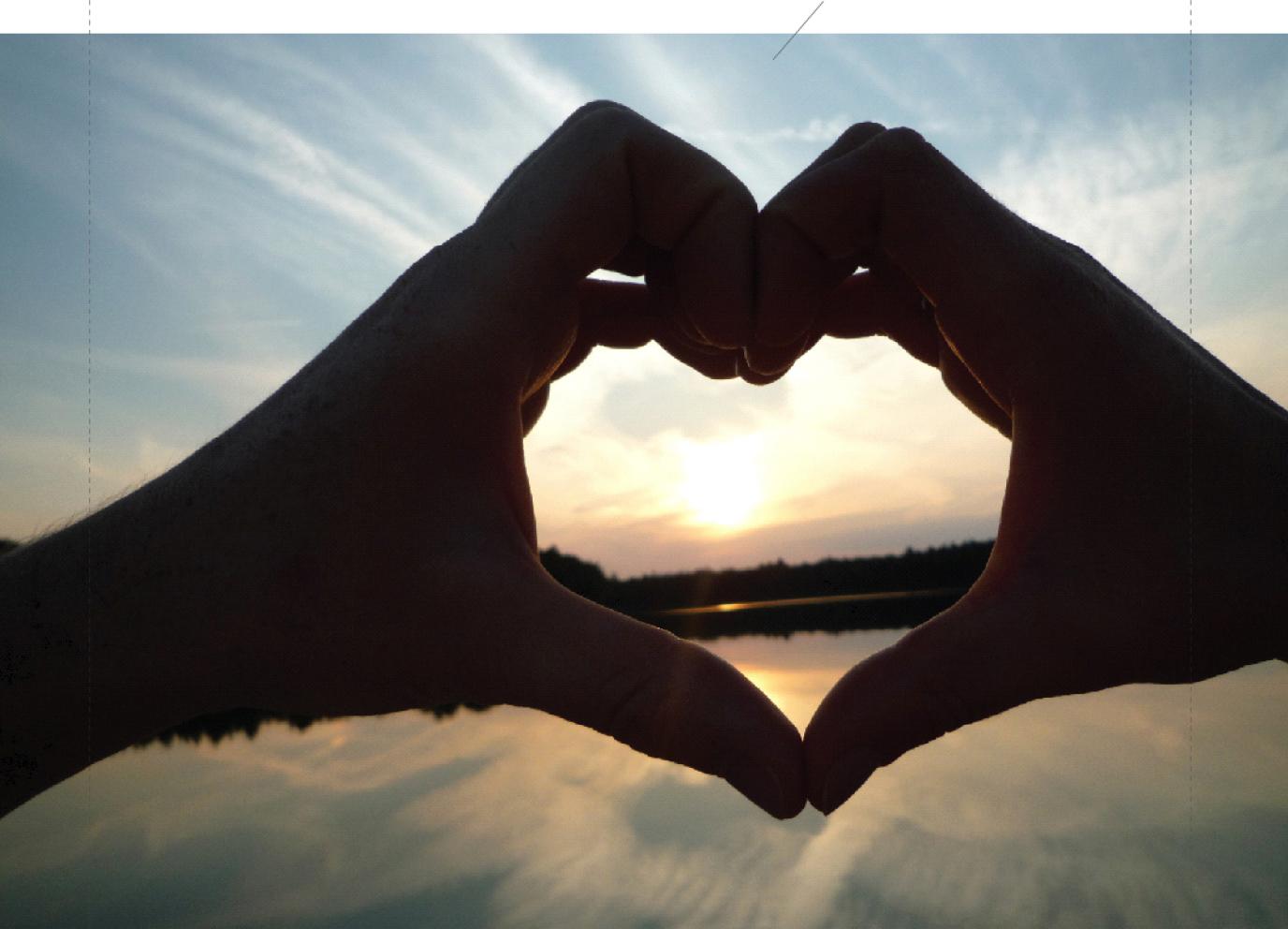


충청북도 지역사회서비스투자사업 만족도 조사 연구

2013. 12



충북발전연구원
Chungbuk Research Institute



충청북도 지역사회서비스지원단
Chungcheongbukdo Social Service Center

참여연구진

총괄책임

함창모 / 충북지역사회서비스지원단 단장

연구책임

강현옥 / 충북지역사회서비스지원단 연구원

공동연구진

나윤정 / 충북지역사회서비스지원단 연구원

김화진 / 충북지역사회서비스지원단 연구원

이주형 / 충북지역사회서비스지원단 연구원

요약

1. 연구 개요

- 지역사회서비스투자사업은 수요자 중심의 서비스 제공기관 선택 방식으로 운영되고 있어 서비스 품질 및 서비스 이용자의 만족도 제고가 중요한 쟁점으로 부각되고 있음
- 이용자의 서비스 이용과 관련한 실태를 파악하고 개선사항을 도출하여 수요층의 적극적인 이용 유도 및 만족 제고를 위한 노력이 필요함
- 서비스의 질적 수준 관리를 위한 서비스 모니터링이 필요함
- 서비스 제공 기준의 준수 정도 확인을 통한 서비스 품질 관리 및 내실화를 도모함
- 이용자 만족도 확인을 통한 지역사회서비스투자사업 활성화를 위한 기초 자료 확보

2. 연구 결과

1) 이용자 만족도 결과

- 서비스 만족도는 제공인력의 친절성이 93.9%로 가장 높았고, 신청절차의 만족도가 68.0%로 가장 낮게 나타남
- 서비스 적정성에 관한 만족도 조사 결과 계약내용을 잘 준수하고 있다고 94.3%가 응답하였고, 기존 서비스와의 차별화 수준에 관한 만족도는 82.3%로 조사됨
- 서비스 지속이용 의향은 90.2%로 높게 나타났으나, 정부지원금 없는 추가 구매 의향은 24.5%로 매우 낮게 응답함
- 바우처카드 직접결제 정도는 89.4%로 응답하였고, 지역사회서비스투자사업의 지역 인지정도는 15.8%로 매우 낮은 것으로 나타나 홍보전략이 필요함

2) 제공인력 만족도 결과

- 제공인력의 성별은 85%(102명)가 여성이며, 연령은 20대가 32.5%(39명)로 가장 높은 비중을 차지하고 있음
- 제공인력은 시 지역에 61%(71명)가 근무하고 있고, 비영리기관에 66%(78명) 근무함
- 제공인력의 근무경력은 2년 이상(51.7%)이 가장 많았으며, 고용형태는 58.3%가 비정규직으로 나타남
- 제공인력의 근무시간은 주당 1~10시간이 33.3%(40명)로 가장 많이 응답하였고, 희망하는 근무시간은 주당 31~40시간이 42.5%(51명)로 조사됨
- 제공인력의 만족도 수준은 공정대우($M=3.93$)가 가장 높았고, 소득만족($M=3.15$) 수준이 가장 낮게 나타남
- 업무 수행 시 발생되는 어려움은 대부분 기관회의 및 담당자를 통해 처리하고 있는 것으로 나타남

3. 시사점

- 신규이용자 발굴을 위한 홍보강화
- 이용절차의 간소화 및 서비스 단가의 산정기준 수립
- 전문인력 확보를 위한 인적 자원관리 시스템 구축
- 안정적 일자리 창출을 위한 제도적 지원

목 차

I. 연구 개요	3
1. 연구 배경 및 목적	3
2. 조사설계	4
1) 조사내용	4
2) 조사방법	4
 II. 충청북도 지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 분석 ..	9
1) 현황 개요	9
2) 이용자의 인구사회학적 특징	9
3) 이용자 만족도	14
4) 서비스 대상별 만족도 분석	28
5) 지역별 서비스 만족도	35
6) 서비스 내용 분야별 만족도	43
 III. 충청북도 지역사회서비스투자사업 제공인력 만족도	49
1) 제공인력의 인구 · 사회학적 특성	49
2) 제공기관 실태	53
3) 제공인력의 근무실태	56
4) 제공인력의 서비스 제공 실태	60
5) 제공인력 만족도	63
6) 제공인력 업무수행 만족도	68
7) 성과 만족도	71
8) 기타사항	74

IV. 결과 종합 및 시사점 79

1. 이용자 만족도 조사 결과 종합	79
1) 서비스 만족도 요약	79
2) 서비스 대상별 만족도 차이분석 결과	81
3) 지역별 서비스 만족도 차이분석 결과	82
4) 내용별 만족도 차이 분석	84
2. 제공인력 만족도 분석	84
1) 제공인력의 특성 요약	84
2) 제공인력 만족도 분석 결과	86
3. 시사점	86
1) 이용자 만족도 향상 방안	86
2) 제공인력 만족도 향상 방안	87

부 록 93

충청북도 지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 조사 설문지

충청북도 지역사회서비스투자사업 제공기관 종사자 만족도 조사 설문지

충북 지역사회서비스투자사업 유형

표 목 차

〈표 2-1〉	충청북도 지역사회서비스투자사업 현황	9
〈표 2-2〉	이용자의 성별	10
〈표 2-3〉	연령	10
〈표 2-4〉	응답자의 거주지역	12
〈표 2-5〉	이용자의 관계	13
〈표 2-6〉	서비스 이용 기간	13
〈표 2-7〉	서비스 이용시간	14
〈표 2-8〉	서비스 횟수	15
〈표 2-9〉	서비스 기간	16
〈표 2-10〉	제공인력의 전문성	17
〈표 2-11〉	제공인력의 진절성	17
〈표 2-12〉	교통편의	18
〈표 2-13〉	서비스 신청절차	19
〈표 2-14〉	프로그램 내용	20
〈표 2-15〉	서비스 계약내용 준수	21
〈표 2-16〉	기존 사회복지서비스와의 차별성	22
〈표 2-17〉	서비스 제공 후 삶의 질의 변화 수준	22
〈표 2-18〉	본인부담금 가격 적정성	23
〈표 2-19〉	서비스 지속이용 의향	24
〈표 2-20〉	서비스 추가구매 의향	25
〈표 2-21〉	바우처카드 직접결제	26
〈표 2-22〉	지역사회서비스투자사업 홍보 수준	27
〈표 2-23〉	만족도 수준	28
〈표 2-24〉	서비스 대상별 만족도 수준	31
〈표 2-25〉	사업대상별 서비스 적정성 수준	32
〈표 2-26〉	사업대상별 서비스 추가구매 수준	33
〈표 2-27〉	사업대상별 직접결제 및 홍보수준	33
〈표 2-28〉	사업대상별 기타의견	34
〈표 2-29〉	시·군별 서비스 만족도 차이	36
〈표 2-30〉	시·군별 서비스 적정성 차이	37
〈표 2-31〉	시·군별 서비스 추가구매 차이	38
〈표 2-32〉	시·군별 카드결제 및 인지정도 차이	39

〈표 2-33〉 권역별 서비스 만족도 차이	39
〈표 2-34〉 권역별 서비스 적정성 차이	41
〈표 2-35〉 권역별 서비스 추가구매 차이	42
〈표 2-36〉 권역별 서비스 카드결제 및 지역사회서비스투자사업 홍보 수준 차이	42
〈표 2-37〉 서비스 내용별 만족도 차이	43
〈표 2-38〉 서비스 내용별 적정성 차이	45
〈표 2-39〉 서비스 내용별 추가구매 차이	46
〈표 2-40〉 서비스 내용별 직접결제 및 홍보수준 차이	46
〈표 3-1〉 제공인력의 성별	49
〈표 3-2〉 제공인력 연령	50
〈표 3-3〉 제공인력의 거주지역	51
〈표 3-4〉 제공인력의 학력	52
〈표 3-5〉 제공인력의 경력	53
〈표 3-6〉 사업유형	54
〈표 3-7〉 시·군별 제공기관 유형	54
〈표 3-8〉 시·군별 제공기관 구분	55
〈표 3-9〉 제공인력의 고용형태	56
〈표 3-10〉 제공인력의 근무형태	57
〈표 3-11〉 제공인력의 근무시간	57
〈표 3-12〉 제공인력의 소득수준 및 희망소득	59
〈표 3-13〉 제공인력의 보험가입 여부	60
〈표 3-14〉 담당하는 사업 수	60
〈표 3-15〉 담당 이용자수	61
〈표 3-16〉 서비스 대상유형	62
〈표 3-17〉 사업분야	63
〈표 3-18〉 만족도 수준	64
〈표 3-19〉 직무만족	65
〈표 3-20〉 소득·만족	65
〈표 3-21〉 직장유지	66
〈표 3-22〉 퇴직이유	67
〈표 3-23〉 장래성	68
〈표 3-24〉 제공인력의 업무 이해도	69
〈표 3-25〉 근무환경	69
〈표 3-26〉 제도정보	70
〈표 3-27〉 제도정보 이유	71
〈표 3-28〉 보상	72

〈표 3-29〉 연수 및 보수교육 등 전문성 향상의 기회	73
〈표 3-30〉 직장의 공정대우	73
〈표 3-31〉 서비스 홍보 수준	74
〈표 3-32〉 애로사항 처리	75
〈표 4-1〉 서비스 만족도 결과	80
〈표 4-2〉 서비스대상별 만족도 수준	81
〈표 4-3〉 권역별 만족도 수준	83
〈표 4-4〉 종사자의 특성	85
〈표 4-5〉 제공인력 만족도 수준	86

I

연구 개요



I.

연구 개요

1. 연구 배경 및 목적

- 2013년 충북에서는 총 예산 107억원의 예산이 투입되어 1개의 인지능력향상서비스 사업과 65개의 지역개발형 사업이 160개 기관에서 추진되고 있음
- 지역사회서비스투자사업은 수요자 중심의 서비스 제공기관 선택 방식으로 운영되고 있어 서비스 품질 및 서비스 이용자의 만족도 제고가 중요한 쟁점으로 부각되고 있음
- 도내 지역사회서비스투자사업 예산대비 이용률은 2013년 8월 말 기준으로 지역개발형 사업 84.6%에 불과한 실정이고, 이용률이 낮은 사업은 18%에 불과해 사업 간 편차가 크게 존재함
- 따라서 이용자의 서비스 이용과 관련한 실태를 파악하고 개선사항을 도출하여 수요층의 적극적인 이용 유도 및 만족 제고를 위한 노력이 필요함
- 이용자 만족도 확인을 통한 지역사회서비스투자사업 활성화를 위한 기초 자료를 확보하고자 함
- 또한 서비스의 질적 수준 관리를 위한 서비스 모니터링 및 의미와 한계를 파악하여 사업의 방향 설정에 기여하고자 함
- 서비스 제공 기준의 준수 정도 확인을 통한 서비스 품질 관리 및 내실화를 도모할 수 있을 것으로 기대함
- 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공으로 건강하고 행복한 사회서비스 실현과 지역주민의 삶의 질 향상을 목적으로 함

2. 조사설계

1) 조사내용

- 이용자 및 종사자를 대상으로 전화만족도 조사를 실시함
- 이용자 만족도 문항 22문항과 종사자 만족도 문항 27문항으로 구성하였으며 조사내용은 아래와 같음
 - 이용자 만족도 문항 : 일반적 특성, 서비스 내용 만족, 서비스 적정성, 추가구매, 기타
 - 종사자 만족도 문항 : 일반적 특성, 근무상황, 직무만족, 과정만족도, 성과만족, 기타

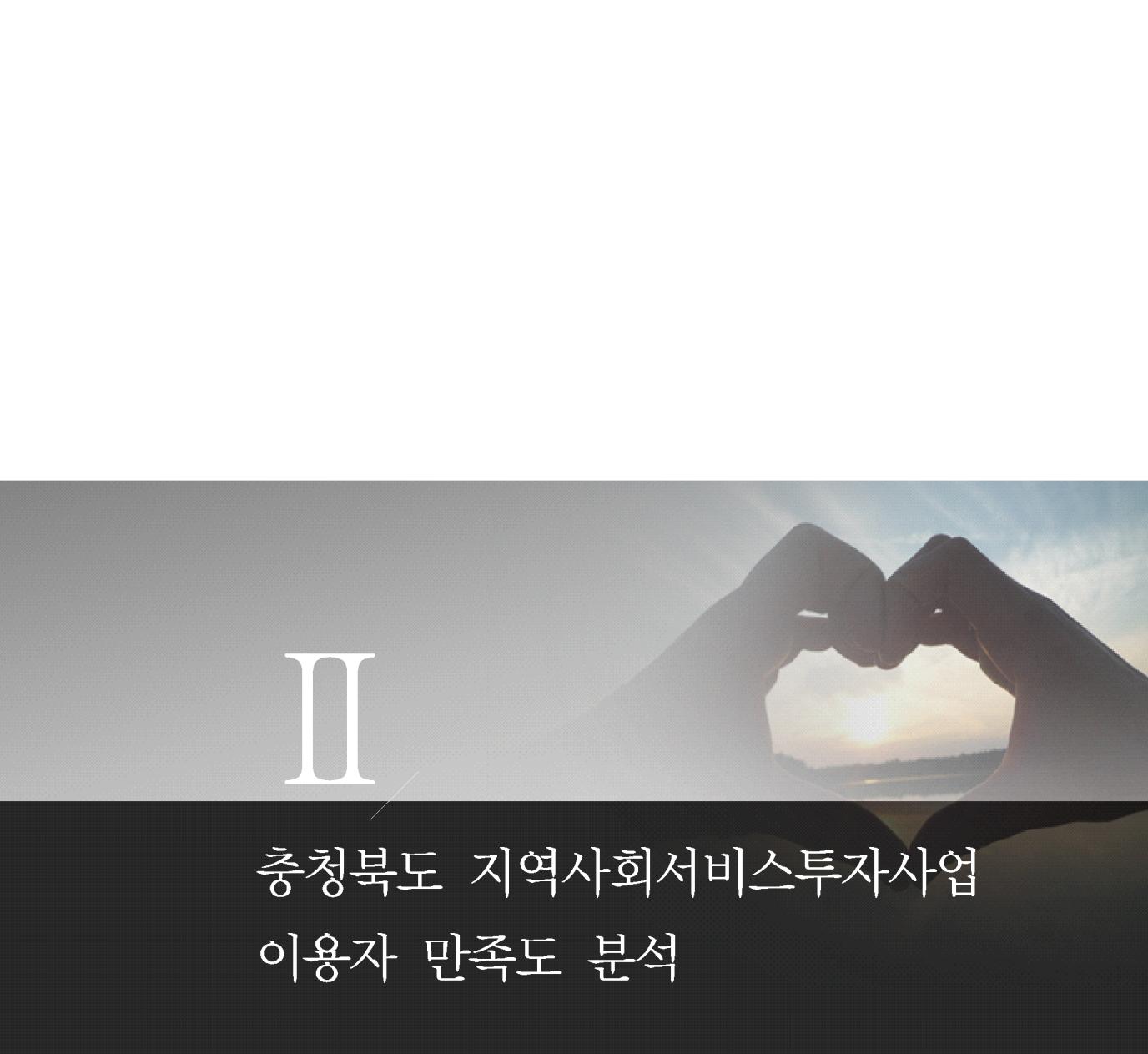
항 목	문항 수	내 용
이용자	22	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반적 특성(5문항) ◦ 민족도 측정(8문항) ◦ 서비스 적정성(4문항) ◦ 추가 구매의사(2문항) ◦ 기타(3문항)
제공인력	27	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반적 특성(6문항) ◦ 근무상황(8문항) ◦ 직무 만족(4문항) ◦ 업무수행 만족(3문항) ◦ 성과 만족(3문항) ◦ 기타(3문항)

2) 조사방법

- 조사의 내용 구성은 관련 선행연구 검토를 통해 충청북도 지역사회서비스투자사업 만족도 조사에 필요한 문항을 구성한 후, 자문회의를 통해 수정·보완하였음
- 표집방법은 비화률표집방법으로 지역사회서비스투자사업 제공인력 및 이용자 대상별(아동, 노인, 장애인, 가족 및 기타) 각각 100명을 분석 대상으로 설정함

- 지역사회서비스투자사업 이용자 1,030명을 대상으로 전화조사 실시 후 441명이 응답하여 조사완료율은 42%로 나타남
 - 아동인지능력향상서비스 이용자 : 80명 중 40명 응답, 50% 조사완료
 - 영아 이용자 : 영아 보호자 100명 중 40명 응답, 40% 조사완료
 - 아동·청소년 이용자 : 210명 중 100명 응답, 48% 조사완료
 - 노인 이용자 : 300명 중 114명 응답, 38% 조사완료
 - 장애인 이용자 : 300명 중 116명 응답, 39% 조사완료
 - 가족 이용자 : 150명 중 70명 응답, 47% 응답
 - 제공인력 : 235명 중 120명 응답, 51% 응답
- 조사기간 : 2013년 11월 ~ 12월
- 조사방법 : 조사원을 통한 전화만족도 조사
 - 조사원 5명을 대상으로 조사의 내용과 방법에 대한 교육완료 후 전화조사 진행함
 - 분석방법
 - SPSS for window 19.0 전산통계 프로그램을 활용하여 빈도분석, 기술통계, 교차 분석, 차이분석

II



충청북도 지역사회서비스투자사업
이용자 만족도 분석

II.

충청북도 지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 분석

1) 현황 개요

- 총 예산은 107억원이며 지역개발형 사업 예산이 85%를 차지하고 있음
- 제공기관 수는 지역개발형 제공기관 102개, 아동인지능력향상서비스 58개로 총 160개의 기관이 66개의 서비스를 제공하고 있음
 - 충청북도 지역사회서비스투자사업의 총 사업수는 66개
 - 시·군개발형 사업 62개 > 도개발형 3개 > 아동인지능력향상서비스 1개
- 2013년 8월 기준으로 서비스 이용인원은 16,805명으로 집계됨
- 제공인력은 1,510명으로 지역개발형 670명, 아동인지능력향상서비스 840명이 근무함

<표 2-1> 충청북도 지역사회서비스투자사업 현황

(2013. 08 기준, 단위: 백만원, 개, 명)

	예산(국비+도비+시군비)	사업 수	제공기관 수	제공인력 수	이용인원
지역개발형	8,978	65	102	670	8,047
아동인지	1,778	1	58	840	8,758
합계	10,756	66	160	1,510	16,805

사료 : 충청북도 복지정책과 내부사료

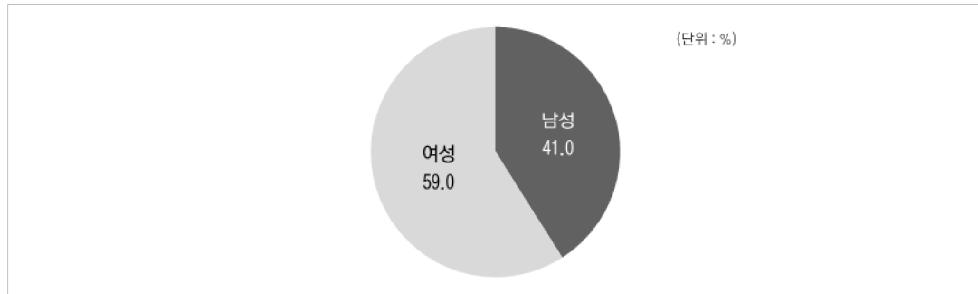
2) 이용자의 인구사회학적 특징

(1) 성별

- 조사대상자들의 성별은 여성 응답자 비율이 59%(260명)로 남성 응답자 41%(181명)보다 높은 것으로 조사됨

〈표 2-2〉 이용자의 성별

	응답 수(명)	비율(%)
남성	181	41.0
여성	260	59.0
합계	441	100.0

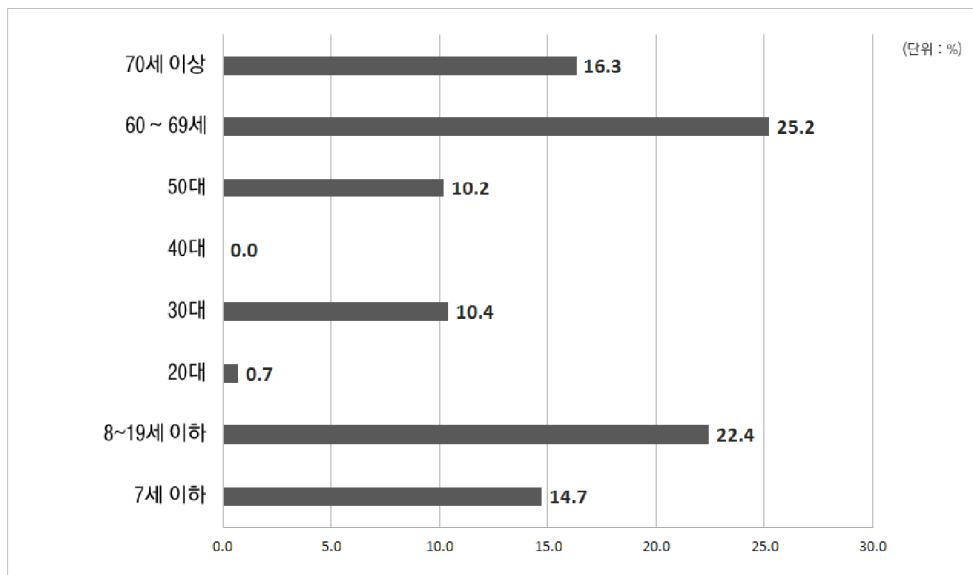


(2) 연령

- 이용자의 연령대는 ‘60세 이상’ 41.5%(183명)로 가장 많은 비중을 차지하였고, ‘8~19세 이하’가 22.4%(99명), ‘7세 이하’ 14.7%(65명), ‘30대’ 10.4%(46명), ‘50대’ 10.2% 순으로 나타남

〈표 2-3〉 연령

	응답 수(명)	비율(%)
7세 이하	65	14.7
8~19세 이하	99	22.4
20대	3	0.7
30대	46	10.4
40대	0	0.0
50대	45	10.2
60 ~ 69세	111	25.2
70세 이상	72	16.3
합계	441	100.0

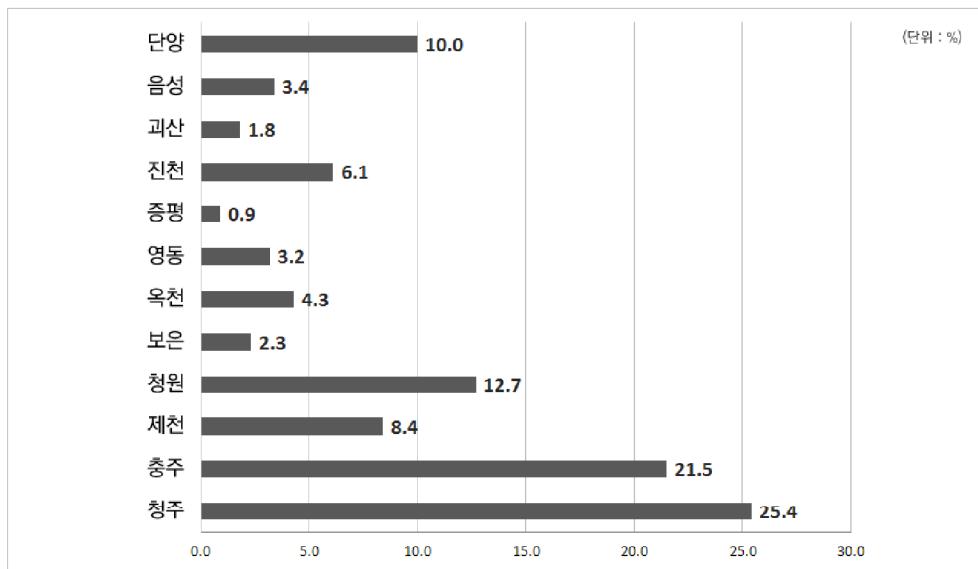


(3) 응답자의 거주 지역

- 조사응답자의 거주지는 청주시가 25.4%(112명)로 가장 많고, 다음으로는 충주시 21.5%(95명), 청원군 12.7%(56명), 단양군 10%(44명) 순으로 나타남
 - 기타사업(365일 주거안전서비스)을 단양군에만 진행하고 있어 단양군 이용자의 응답률이 높게 조사됨
- 응답자의 거주 지역을 시·군으로 구분하면 시 지역 이용자 55.3%(244명), 군 지역 44.7%(197명)로 시지역 이용자가 10.6%(47명) 많은 것으로 나타남
- 군 지역 이용자의 경우 서비스를 받을 수 있는 접근성이 낮고, 제공인력 수급이 어려워 서비스 이용률도 낮게 나타나고 있으므로 이용자 확보를 위한 계획수립 및 전략이 필요
- 제공인력 수급의 어려움을 해결하기 위한 방안으로 권역별 서비스 제공 계획수립이 필요하다고 사료되어 권역별 이용자 수를 구분하여 살펴보자 함
- 청주·청원 38%(168명), 중부권(증평군, 진천군, 괴산군, 음성군) 12%(54명), 남부권(보은군, 옥천군, 영동군) 10%(43명), 북부권(충주시, 제천시, 단양군) 40%(176명)으로 조사됨
 - 청주·청원 38%(168명) > 북부권 40%(176명) > 중부권 12%(54명) > 남부권 10%(43명)

〈표 2-4〉 응답자의 거주지역

	응답 수(명)	비율(%)
청주시	112	25.4
충주시	95	21.5
제천시	37	8.4
청원군	56	12.7
보은군	10	2.3
옥천군	19	4.3
영동군	14	3.2
증평군	4	0.9
진천군	27	6.1
괴산군	8	1.8
음성군	15	3.4
단양군	44	10.0
합계	441	100.0



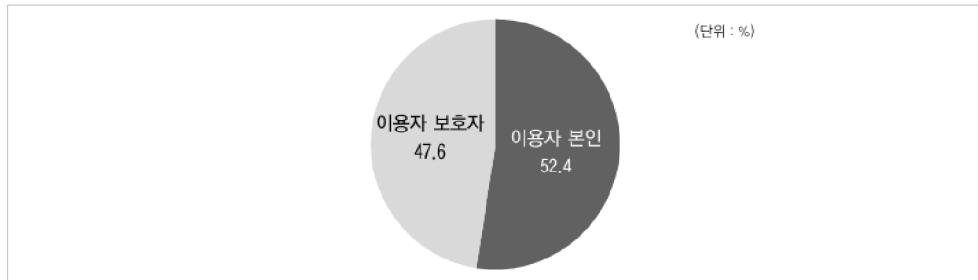
(4) 이용자와의 관계

- 이용자 본인이 52.4%(231명) 응답하여 보호자 47.6%(210명) 보다 다소 높게 나타남

- 아동 이용자는 보호자가 만족도 조사에 응답하게 되고, 노인 및 장애인 역시 직접 응답 할 수 없는 경우가 많아 보호자의 응답율이 높게 나타남

〈표 2-5〉 이용자의 관계

	응답 수(명)	비율(%)
이용자 본인	231	52.4
이용자 보호자	210	47.6
합계	441	100.0

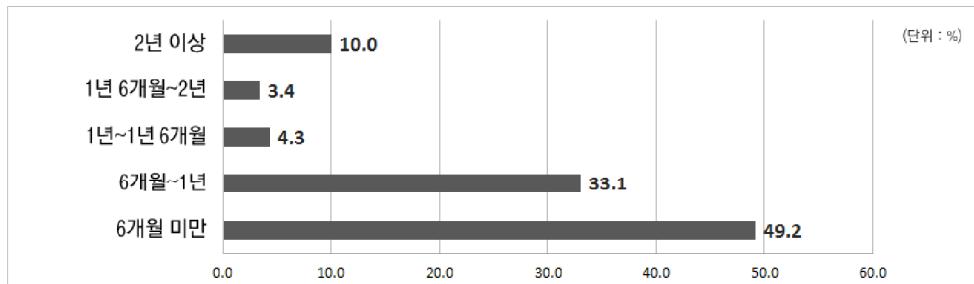


(5) 서비스 이용 기간

- 서비스 이용기간은 '6개월 미만' 이 49.2%(217명)로 가장 많았고, 다음으로는 6개월~1년 미만의 이용자 33.1%(146명), 1년 6개월 이상 이용자 13.4%(59명)로 나타남
- 대부분의 이용자 82.3%(363명)는 1년 미만의 서비스를 이용하고 있음

〈표 2-6〉 서비스 이용 기간

	응답 수(명)	비율(%)
6개월 미만	217	49.2
6개월~1년	146	33.1
1년~1년 6개월	19	4.3
1년 6개월~2년	15	3.4
2년 이상	44	10.0
합계	441	100.0



- 이용자는 동일한 서비스에 대해 1회 서비스를 제공받는 것을 원칙으로 하고 있어 대부분의 이용자는 1년 미만의 서비스를 받기 때문에 1년 미만의 이용자가 많은 것으로 나타남
- 반면, 재판정을 받을 수 있는 서비스는 ‘장애인보조기기렌탈서비스’ 와 ‘정신질환자 텔케어서비스’, ‘기존 승인사업’, ‘아동청소년 심리지원서비스’로 1년 이상 이용자의 경우 재판정을 받은 이용자로 추정할 수 있음

3) 이용자 만족도

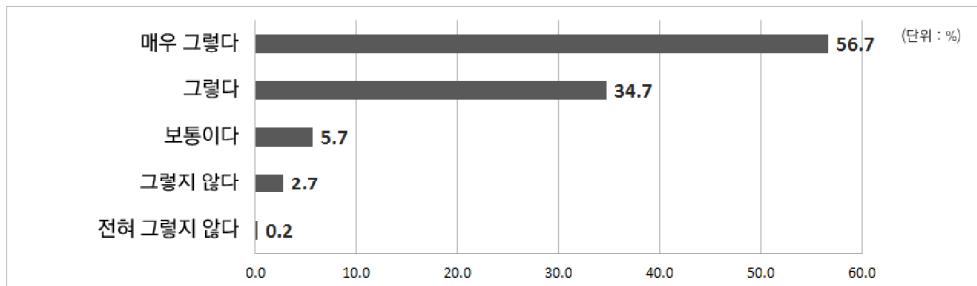
(1) 서비스의 만족도

① 서비스 이용시간

- 서비스 이용시간의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 가 56.7%(250명)로 가장 높았고, ‘그렇다’ 34.7%(153명), ‘보통이다’ 5.7%(25명) 순으로 응답함

〈표 2-7〉 서비스 이용시간

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.2
그렇지 않다	12	2.7
보통이다	25	5.7
그렇다	153	34.7
매우 그렇다	250	56.7
합계	441	100.0



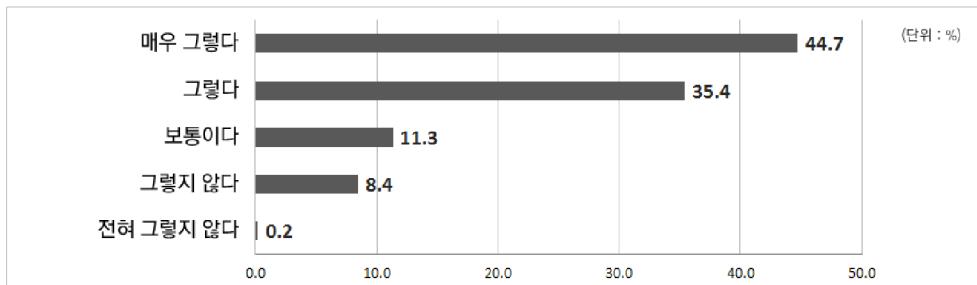
- ‘그렇지 않다’라고 응답한 이용자는 2.9%(13명)에 불과하며, 서비스 이용시간에 대해 91.4%(403명)가 만족하고 있음

② 서비스 횟수

- 서비스 횟수에 대한 만족도 질문에 ‘매우 그렇다’ 44.7%(197명), ‘그렇다’ 35.4%(156명)로 ‘그렇다’ 이상은 80.1%(353명)가 대체로 만족하고 있다고 응답하였고, ‘그렇지 않다’는 8.4%(37명)로 조사됨

〈표 2-8〉 서비스 횟수

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.2
그렇지 않다	37	8.4
보통이다	50	11.3
그렇다	156	35.4
매우 그렇다	197	44.7
합계	441	100.0

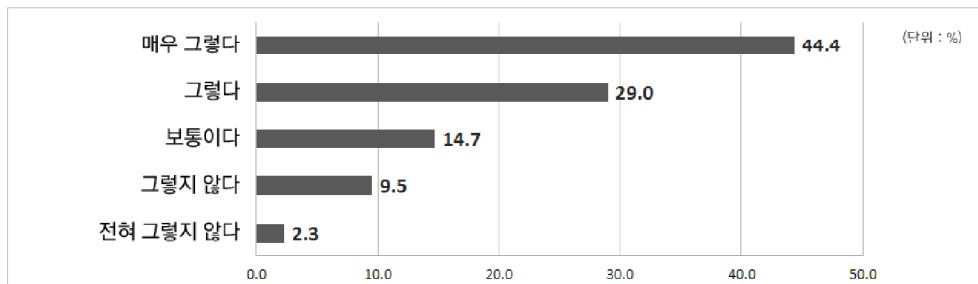


③ 서비스 기간

- 서비스 제공기간에 대한 만족도를 알아보기 위한 문항으로 조사결과, ‘매우 그렇다’ 44.4%(196명), ‘그렇다’ 29%(128명)로 응답하여 73.4%(324명)가 만족하고 있음을 알 수 있음
- 반면 ‘그렇지 않다’ 라고 11.8%(52명)가 응답하고 있어 서비스 제공기간에 대한 불만족 요인을 파악할 필요가 있음
- 이러한 요인 중 서비스 이용기간에 대해 재판정이 이루어지지 않는 서비스 이용자는 서비스 종료 후 지속적으로 이용하고 싶은 욕구를 가지고 있으나 지속적인 서비스를 받지 못해 불만을 호소하는 경향이 있는 것으로 판단되어짐

〈표 2-9〉 서비스 기간

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	10	2.3
그렇지 않다	42	9.5
보통이다	65	14.7
그렇다	128	29.0
매우 그렇다	196	44.4
합계	441	100.0



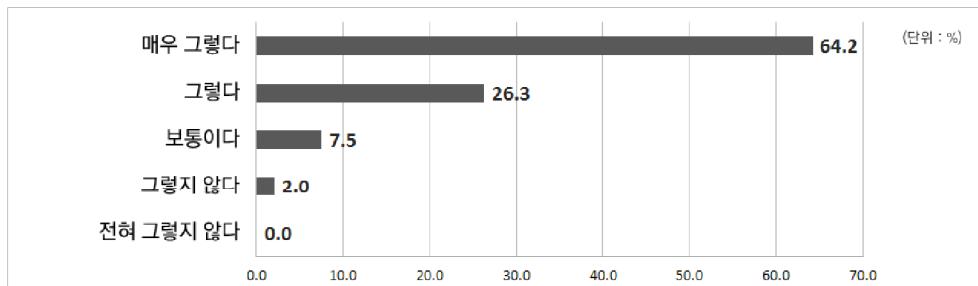
④ 제공인력

가. 제공인력의 전문성

- 제공인력의 전문성은 제공인력의 전문적인 지식 및 경험에 대한 평가로 조사결과, ‘매우 그렇다’ 64.2%(283명), ‘그렇다’ 26.3%(116명)로 응답한 반면, ‘그렇지 않다’ 라고 2%(9명) 만이 응답하여 응답자의 90.5%(399명)가 제공인력의 전문성에 만족하고 있음을 알 수 있음

〈표 2-10〉 제공인력의 전문성

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	0	0.0
그렇지 않다	9	2.0
보통이다	33	7.5
그렇다	116	26.3
매우 그렇다	283	64.2
합계	441	100.0

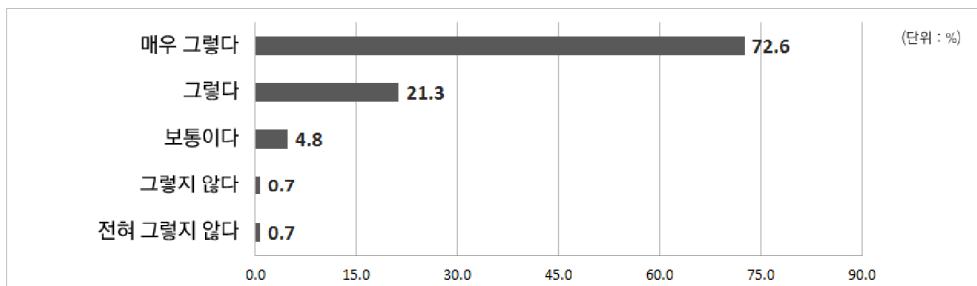


나. 제공인력의 친절성

- 제공인력의 친절성에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 72.6%(320명), '그렇다' 21.3%(94명)로 응답하였고, 응답자의 93.9%는 제공인력의 친절성에 만족하고 있음
- 제공인력의 전문성보다는 친절성에 더욱 만족하고 있음을 알 수 있고, 제공인력의 만족도는 매우 높게 나타남

〈표 2-11〉 제공인력의 친절성

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	3	0.7
그렇지 않다	3	0.7
보통이다	21	4.8
그렇다	94	21.3
매우 그렇다	320	72.6
합계	441	100.0

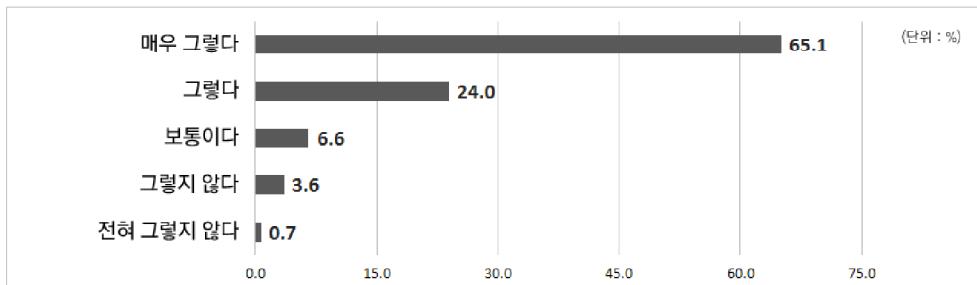


⑤ 교통편의

- 서비스 이용 시 거리 및 교통 만족도 질문에 '매우 그렇다' 65.1%(268명), '그렇다' 24.0%(99명)가 응답하여 89.1%(367명)가 대체로 만족하고 있다고 응답함
- '그렇지 않다' 이상으로 응답한 4.3%(18명)는 서비스 접근성에 만족하고 있지 않음을 알 수 있고, 특히 군 지역의 경우 교통편이 불편하여 서비스 이용에 어려움을 겪는 이용자가 많이 있어 이를 해결할 수 있는 방안모색이 필요함

〈표 2-12〉 교통편의

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	3	0.7
그렇지 않다	15	3.6
보통이다	27	6.6
그렇다	99	24.0
매우 그렇다	268	65.1
합계	412	100

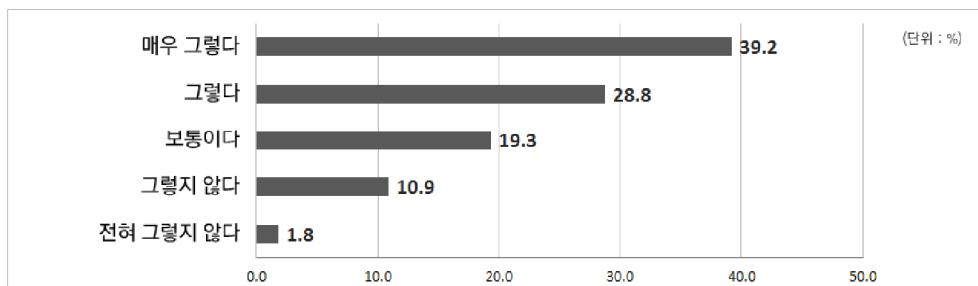


⑥ 서비스 신청절차

- 서비스 신청절차 및 절차의 간편 정도를 분석하기 위한 질문에 ‘그렇다’ 이상은 68% (300명)로 응답하였고, ‘그렇지 않다’ 이상은 12.7%(56명)로 응답함
- 서비스 만족도 문항 중 서비스 신청절차에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 결과를 볼 때 향후 서비스 신청절차의 간소화를 위한 개선방안이 도출되어야 할 것임

〈표 2-13〉 서비스 신청절차

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	8	1.8
그렇지 않다	48	10.9
보통이다	85	19.3
그렇다	127	28.8
매우 그렇다	173	39.2
합계	441	100.0

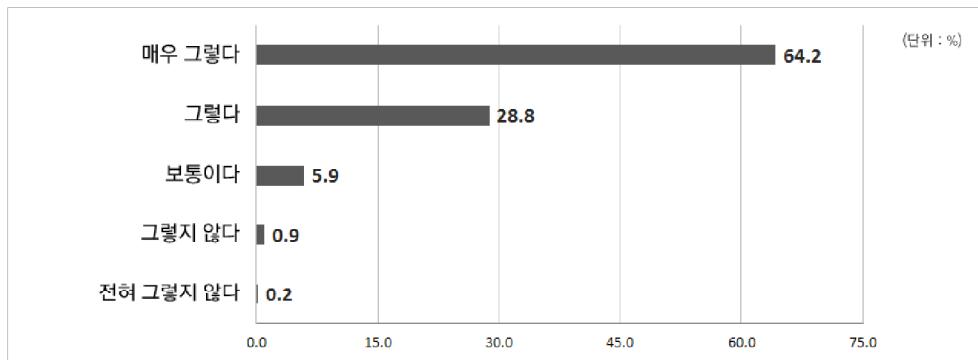


⑦ 프로그램 내용

- 서비스 프로그램 내용에 대한 만족도를 알아보기 위한 문항으로 조사결과, ‘매우 그렇다’ 64.2%(282명), ‘그렇다’ 28.8%(128명) 순으로 나타나 93%(410명)가 만족하고 있다고 응답함
- ‘그렇지 않다’ 이상의 응답자는 1.1%(5명)에 불과하여 대부분 프로그램 내용에 대한 만족도는 매우 높음을 알 수 있음

〈표 2-14〉 프로그램 내용

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.2
그렇지 않다	4	0.9
보통이다	26	5.9
그렇다	128	28.8
매우 그렇다	282	64.2
합계	441	100



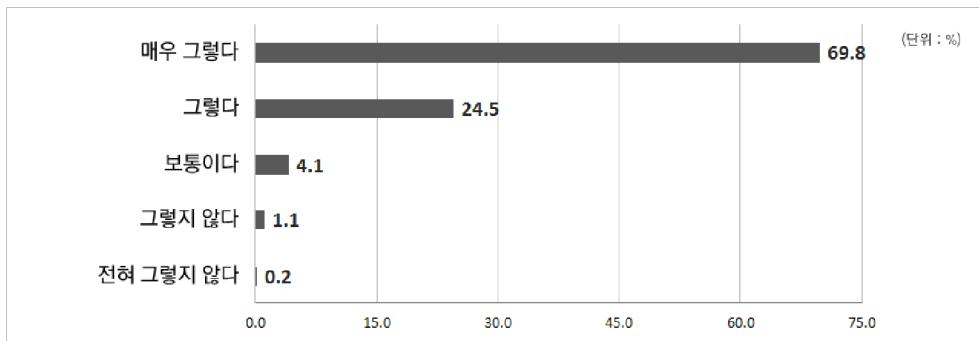
(2) 서비스 적정성(성과) 만족도

① 서비스 계약내용 준수

- 서비스 계약내용의 준수정도는 서비스 품질평가 중 신뢰성에 해당하는 항목으로 계획된 서비스의 제공여부, 정해진 시간 준수여부, 서비스 기록 및 확인 여부 등을 포함하는 문항으로 구성되어 있음
- 서비스를 계약하기 전의 계약내용을 준수하고 있는지를 알아보기 위한 문항으로 조사결과, ‘매우 그렇다’ 69.8%(309명), ‘그렇다’ 24.5%(108명)로 94.3%(417명)는 서비스 계약 내용을 제공기관이 준수하고 있다고 응답함
- ‘그렇지 않다’의 응답자는 1.3%(6명)에 불과해 제공기관이 대체로 서비스의 계약내용을 준수하고 있음을 알 수 있음

〈표 2-15〉 서비스 계약내용 준수

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.2
그렇지 않다	5	1.1
보통이다	18	4.1
그렇다	108	24.5
매우 그렇다	309	69.8
합계	441	100.0

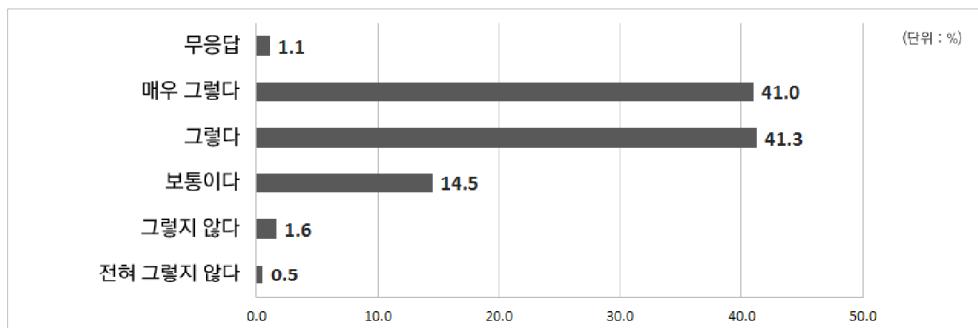


② 기존 사회복지서비스와 차별화 인식 수준

- 현재 진행되고 있는 지역사회서비스투자사업은 기존 공급자 위주의 제공방식에서 수요자 중심의 제공방식의 변화와 서비스에 대한 이용자 선택 기회의 차이가 있음
- 또한 기존에 무료로 서비스를 이용하는 것과는 달리 지역사회서비스투자사업은 본인부담금을 지불하고 있는 것이 차이라 할 수 있음
- 따라서 지역주민의 욕구를 반영한 서비스를 제공하기 위한 이용자의 기존 서비스 차별 인식정도를 파악하는 것은 중요하다고 판단되어 조사를 실시함
- 조사결과, ‘그렇다’ 41.3%(182명), ‘매우 그렇다’ 41%(181명), ‘보통이다’ 14.5%(64명), ‘그렇지 않다’ 1.6%(7명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.5%(2명) 순으로 응답
- 기존 사회복지서비스와의 차별에 대한 인식정도는 ‘그렇다’ 82.3%(363명)로 조사되어 대체로 기존 사회복지서비스와 차이가 있다고 인식하고 있는 것으로 조사됨

〈표 2-16〉 기존 사회복지서비스와의 차별성

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	2	0.5
그렇지 않다	7	1.6
보통이다	64	14.5
그렇다	182	41.3
매우 그렇다	181	41.0
무응답	5	1.1
합계	441	100

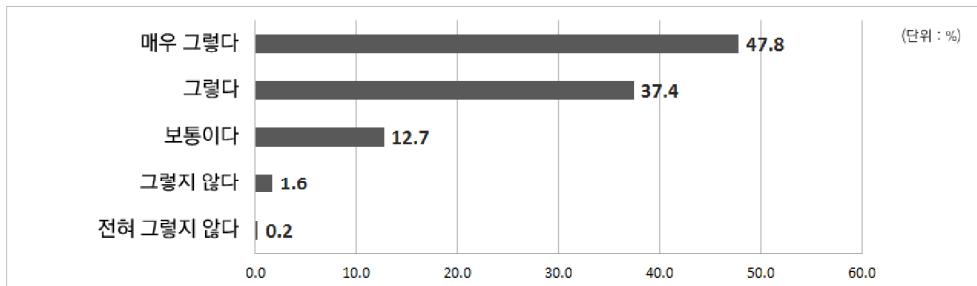


③ 서비스 제공 후 삶의 질의 변화 수준

- 서비스 이용 후 정신적 또는 신체적인 삶의 질이 변화했는지에 대한 서비스 성과를 측정하기 위한 문항이며 조사결과, '매우 그렇다' 47.8%(212명), '그렇다' 37.4%(165명)로 85.2%(377명)가 대체로 만족하고 있다고 응답함

〈표 2-17〉 서비스 제공 후 삶의 질의 변화 수준

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	.2
그렇지 않다	7	1.6
보통이다	56	12.7
그렇다	165	37.4
매우 그렇다	212	47.8
합계	441	100.0



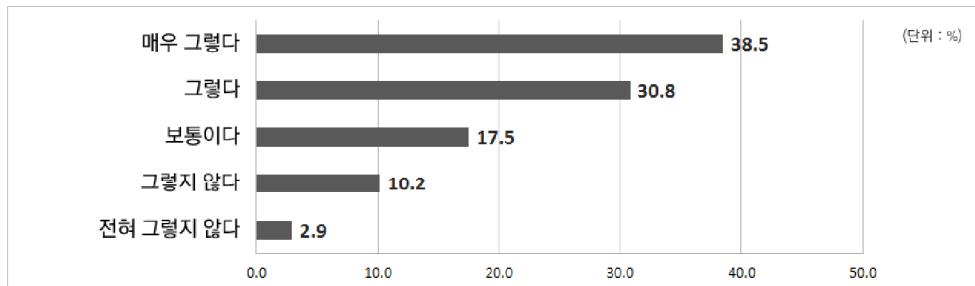
- 조사결과 지역사회서비스투자사업은 이용자의 삶의 질을 변화하는데 긍정적인 성과를 보이고 있음

④ 본인부담금 가격 적정성

- 이용하는 본인부담금의 단가수준이 적절한지를 알아본 결과, '매우 그렇다' 38.5%(170명), '그렇다' 30.8%(136명)로 다른 만족도 결과와 비교할 때 다소 낮은 69.3%(306명)가 만족하고 있다고 응답
- 반면, '그렇지 않다' 10.2%(45명), '전혀 그렇지 않다' 2.9%(13명)로 응답하여 서비스 단가 기준에 대한 검토가 필요
- 같은 서비스 단가입에도 불구하고 이용자는 서비스 내용 및 제공인력에 따라 다르게 인식하는 경향이 있을 수 있고, 제공기관에서도 서비스 단가에 대해 다른 판단을 할 수 있음
 - 예를 들어 160,000원의 서비스 단가에 대해 이용자는 비싸다고 인식할 수 있으나, 제공 기관은 저렴하다고 상이한 판단을 할 수 있음

〈표 2-18〉 본인부담금 가격 적정성

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	13	2.9
그렇지 않다	45	10.2
보통이다	77	17.5
그렇다	136	30.8
매우 그렇다	170	38.5
합계	441	100.0



- 따라서 서비스 난가의 적정성 수준 파악은 이용자 뿐만 아니라 제공기관의 조사가 함께 이루어질 필요가 있다고 사료됨

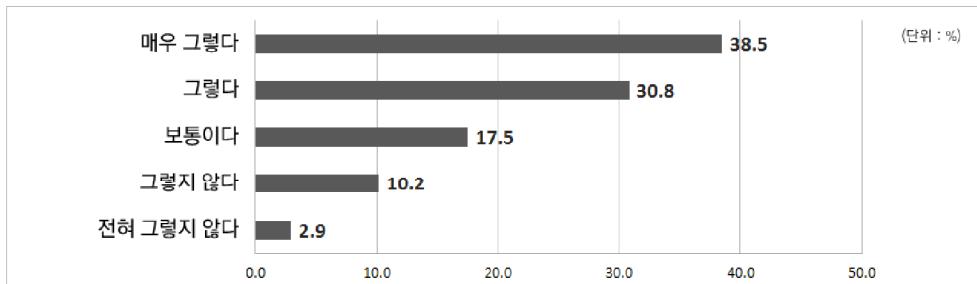
(3) 서비스 추가구매 만족도

① 서비스 지속이용 의향

- 지속적 이용 의향을 측정할 수 있는 추후 재이용의사는 행동적 차원의 의사결정을 포함하는 차별적 개념이라고 정의할 수 있음
- 이용자들의 지속이용 의향은 향후 해당 서비스를 확대할 필요성과 정당성을 제공해 줄 뿐 아니라 서비스 이용대상의 보편화 가능성을 예측할 수 있음
- 향후에도 지속적으로 이용하고 싶은 욕구를 가지고 있는지를 알아본 결과 '매우 그렇다' 63.7%(281명), '그렇다' 26.5%(117명)로 응답함

〈표 2-19〉 서비스 지속이용 의향

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	3	.7
그렇지 않다	11	2.5
보통이다	29	6.6
그렇다	117	26.5
매우 그렇다	281	63.7
합계	441	100.0



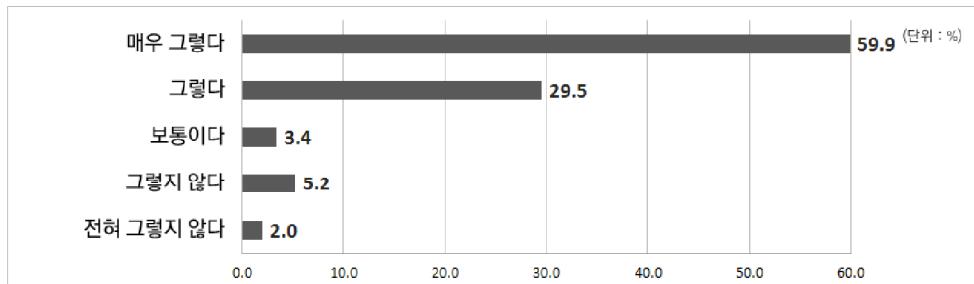
- 이용자의 90.2%(398명)는 서비스 지속이용의 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났고, 서비스별 서비스 지속이용 의향이 높은 서비스를 분석하여 향후 사업계획 수립에 반영해야 할 것임

② 서비스 추가구매 의향

- 서비스 종료 후 자부담을 지불하는 추가구매의 의향을 질문한 결과, ‘전혀 그렇지 않다’ 34.7%(153명), ‘그렇지 않다’ 20%(88명)로 ‘그렇지 않다’ 이상 응답자는 54.7%(241명)로 조사됨
- 반면, ‘그렇다’ 17.5%(77명), ‘매우 그렇다’ 7%(31명)로 24.5%(108명)는 추가구매 의향이 있는 것으로 나타남
- 향후 서비스 추가구매 의향이 높은 집단과 낮은 집단을 구분하여 만족도를 분석하여 유의한 차이를 보이는 문항에 대한 조사 연구가 필요하며 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색해야 할 것임

〈표 2-20〉 서비스 추가구매 의향

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	153	34.7
그렇지 않다	88	20.0
보통이다	92	20.9
그렇다	77	17.5
매우 그렇다	31	7.0
합계	441	100.0



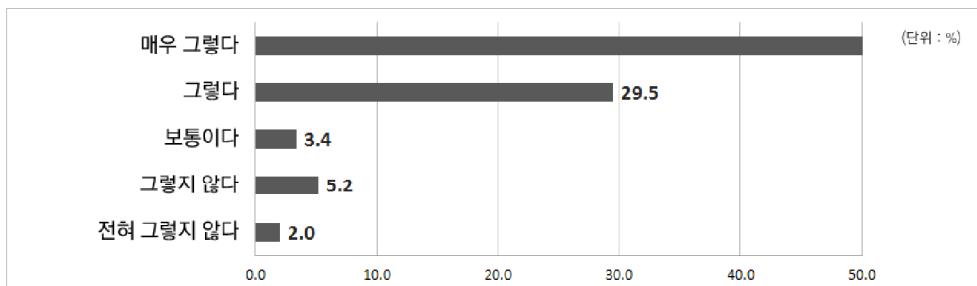
(4) 바우처카드 직접결제 및 서비스 정보인지

① 바우처카드 직접결제

- 제공인력이 이용자카드를 일괄 수거하여 결제하거나 또는 제공기관에 바우처카드를 맡기는 부정행위가 발생한 경우, 카드소재 행위는 반환 및 즉각 폐지하도록 “시정” 조치하고, 부정사용에 대한 이용금액은 환수하고, 부정·부당 청구금액에 따른 “영업정지·경고”, “과징금 부과” 조치를 받고 있기 때문에 바우처카드의 직접결제 정도를 파악하는 것은 중요함
- 조사결과, ‘매우 그렇다’ 59.9%(264명), ‘그렇다’ 29.5%(130명)가 응답하여 89.4%(394명)가 직접결제를 하고 있는 것으로 조사됨
- 한편, ‘그렇지 않다’라고 응답한 7.2%(32명)는 직접결제를 하고 있지 않는 것으로 나타나 문제를 해결하기 위한 이용자 및 제공인력의 교육이 필요함

〈표 2-21〉 바우처카드 직접결제

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	9	2.0
그렇지 않다	23	5.2
보통이다	15	3.4
그렇다	130	29.5
매우 그렇다	264	59.9
합계	441	100.0

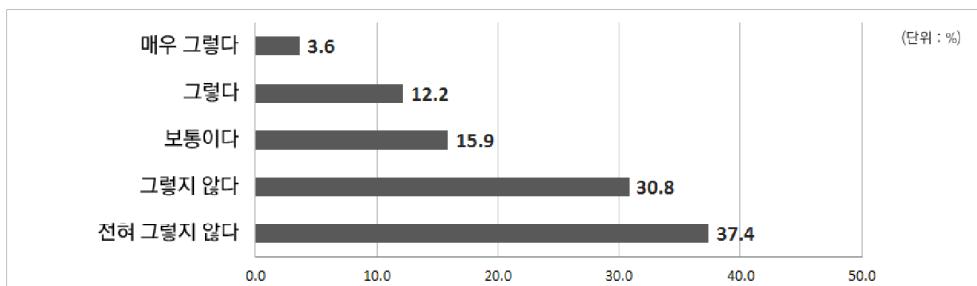


② 서비스 정보인지

- 거주하고 있는 지역에서 실시 중인 지역사회서비스투자사업의 정보(종류, 내용)에 대한 인지정도를 알아보기 위한 문항임
- 조사결과 '전혀 그렇지 않다' 37.4%(165명), '그렇지 않다' 30.8%(136명)로 68.2%(301명)가 '그렇지 않다' 이상으로 응답하였고, '그렇다' 라고 15.8%(70명)만이 응답하고 있어 지역사회서비스투자사업의 인지정도가 낮은 비중을 차지하고 있음
- 지역사회서비스투자사업의 정보, 내용, 종료 등에 대한 지역별 또는 권역별 홍보 전략이 필요함

〈표 2-22〉 지역사회서비스투자사업 홍보 수준

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	165	37.4
그렇지 않다	136	30.8
보통이다	70	15.9
그렇다	54	12.2
매우 그렇다	16	3.6
합계	441	100.0



4) 서비스 대상별 만족도 분석

- 서비스 대상별 만족도의 평균을 비교하여 대상별, 시·군별 만족도 분석을 위해 만족도 수준을 살펴보았고, 서비스 대상은 영아, 아동, 노인, 장애인, 가족 및 기타로 구분함

(1) 만족도 수준

- 분석에 사용된 만족도 문항의 측정결과를 평균값 중심으로 살펴보면, 강사의 친절성 ($M=4.64$)이 가장 높고, 계약내용 준수($M=4.63$), 프로그램 내용($M=4.55$) 순으로 나타남
- 한편, 지역사회서비스투자사업의 인지정도($M=2.13$)는 가장 낮게 나타났고, 추가구매 의향($M=2.42$), 서비스 절차($M=3.92$), 가격 적정성($M=3.91$) 순으로 낮게 조사됨
- 서비스 만족도의 수준을 살펴보면 제공인력 친절성($M=4.64$)로 가장 높고, 서비스 이용절차 ($M=3.92$)가 가장 낮은 것으로 조사되어 중앙정부의 서비스 이용절차 개선이 강구되어야 함
- 서비스 적정성 수준에서는 계약준수($M=4.63$)는 높은 수준을 나타내고 있으나, 가격 적정성($M=3.91$)이 낮은 수준을 차지하고 있어 가격 적정성에 대한 면밀한 검토가 필요함
- 서비스 추가구매에 있어서는 서비스 지속이용 의향($M=4.50$) 수준은 높게 나타난 반면, 추가구매 의향($M=2.42$)은 낮게 조사되어 시장활성화를 위한 일반매출 전략이 필요함
- 기타사항의 질문으로 바우처카드를 가지고 직접결제하는 부분에 관한 만족도($M=4.39$)는 높게 나타난 반면, 정보인지에 대한 만족도($M=2.13$)는 매우 낮은 것으로 조사됨

〈표 2-23〉 만족도 수준(N=441)

		최소값	최대값	평균	표준편차
서비스 만족도	서비스 시간	1.00	5.00	4.44	.74
	서비스 횟수	1.00	5.00	4.15	.94
	서비스기간	1.00	5.00	4.03	1.0
	제공인력 전문성	2.00	5.00	4.52	.72
	제공인력 친절성	1.00	5.00	4.64	.66
	교통편의	1.00	5.00	4.53	.80
	서비스 신청절차	1.00	5.00	3.92	1.0
	프로그램 내용	1.00	5.00	4.55	1.9

		최소값	최대값	평균	표준편차
서비스 적정성	계약준수	1.00	5.00	4.63	.64
	기존서비스와 차별성	1.00	5.00	4.18	.88
	삶의 질 변화 수준	1.00	5.00	4.31	.76
	가격 적정성	1.00	5.00	3.91	1.1
서비스 추가구매	지속이용 의향	1.00	5.00	4.50	.78
	추가구매 의향	1.00	5.00	2.42	1.3
기타사항	바우처카드 직접결제	1.00	5.00	4.39	.93
	서비스 정보인지	1.00	5.00	2.13	1.1

(2) 서비스 대상별 서비스 만족

- 서비스 시간에 대한 대상별 만족도는 장애인($M=4.68$)이 가장 높고 아동이($M=4.25$) 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 아동대상의 서비스는 주로 60분의 서비스 시간이 제공되고 있는 것에 대한 만족도가 낮은 것으로 추정할 수 있음
 - 장애인($M=4.68$) > 영아($M=4.62$) > 가족 및 기타($M=4.37$) > 노인($M=4.35$) > 아동 ($M=4.25$)
- 서비스 횟수에 대한 만족도는 영아($M=4.47$)가 가장 높은 반면, 아동($M=3.86$) 이용자의 만족도 수준이 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 영아($M=4.47$) > 장애인($M=4.31$) > 노인($M=4.23$) > 가족 및 기타($M=4.02$) > 아동 ($M=3.86$)
- 서비스 기간에 대한 만족도 수준을 살펴본 결과, 장애인($M=4.34$)이 가장 높고 가족 및 기타 이용자($M=3.75$)의 만족도 수준이 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 장애인($M=4.34$) > 영아($M=4.22$) > 노인($M=4.06$) > 아동($M=3.78$) > 가족 및 기타($M=3.75$)
- 제공인력의 전문성에 대한 만족도 수준은 노인($M=4.75$)이 가장 높은 것으로 조사되었고, 아동($M=4.29$)이 가장 낮게 나타남
 - 노인($M=4.75$) > 장애인($M=4.68$) > 영아($M=4.50$) > 가족 및 기타($M=4.30$) > 아동 ($M=4.29$)

- 제공인력의 친절성에 만족도 수준은 노인, 장애인($M=4.81$)이 높고, 아동($M=4.40$)이 낮은 것으로 나타남
 - 아동 대상 제공인력의 전문성 및 친절성 수준을 높일 수 있도록 제공기관에서는 서비스 종료 후 아동 보호사를 대상으로 서비스 설명 및 아동 상담에 대한 상담일시 작성의 중요성을 제공인력에게 교육해야 할 것임
 - 노인, 장애인($M=4.81$) > 영아($M=4.65$) > 가족 및 기타($M=4.42$) > 아동($M=4.40$)
- 서비스를 이용하는 교통편의에 대한 만족도 수준은 가족 및 기타($M=4.74$)가 가장 높고 아동($M=4.25$)이 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 아동을 대상으로 하는 서비스의 대부분은 기관방문형으로 이루어지고 있어 교통편의에 대한 만족도가 낮은 것으로 판단
 - 가족 및 기타($M=4.74$) > 장애인($M=4.66$) > 영아($M=4.52$) > 노인($M=4.50$) > 아동($M=4.25$)
- 서비스 신청절차는 영아($M=4.32$) 이용자가 가장 높고, 노인($M=3.42$)이 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 대체로 노인 이용자의 경우 서비스 이용절차의 복잡성과 관련 서류를 준비하는데 있어 가족에게 부탁해야 되는 번거로움 등으로 인한 만족도가 낮은 것으로 추정할 수 있음
 - 이러한 이유로 노인들은 본인부담금 이외에도 서비스를 이용하는데 어려움을 가지고 있고, 저조한 이용률로 이어지고 있는 상황이기 때문에 서비스 이용절차의 간소화 방안은 반드시 검토되어야 할 사항
 - 영아($M=4.32$) > 가족 및 기타($M=4.21$) > 장애인($M=4.07$) > 아동($M=3.96$) > 노인 ($M=3.42$)
- 프로그램 내용에 대한 만족도 수준은 장애인($M=4.74$)이 가장 높고, 가족 및 기타 ($M=4.28$) 이용자의 만족도 수준이 가장 낮은 것으로 조사되어 가족 및 기타 프로그램 내용 검토가 필요
 - 장애인($M=4.74$) > 영아($M=4.70$) > 노인($M=4.56$) > 아동($M=4.47$) > 가족 및 기타 ($M=4.28$)

〈표 2-24〉 서비스 대상별 만족도 수준(N=441)

	영아 (n=40)	아동 (n=101)	노인 (n=114)	장애인 (n=116)	가족 및 기타 (n=70)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
서비스 시간	4.62(.86)	4.25(.97)	4.35(.58)	4.68(.55)	4.37(.68)
서비스 횟수	4.47(.87)	3.86(.1.1)	4.23(.68)	4.31(.90)	4.02(.90)
서비스 기간	4.22(1.1)	3.78(.1.2)	4.06(.95)	4.34(1.0)	3.75(.90)
제공인력 전문성	4.50(.75)	4.29(.85)	4.71(.45)	4.68(.62)	4.30(.85)
제공인력 친절성	4.65(.76)	4.40(.78)	4.81(.38)	4.81(.45)	4.42(.89)
교통편의	4.52(.84)	4.25(.96)	4.50(.76)	4.66(.76)	4.74(.52)
서비스 신청절차	4.32(.88)	3.96(1.0)	3.42(.91)	4.07(1.2)	4.21(1.0)
프로그램 내용	4.70(.51)	4.47(.76)	4.56(.56)	4.74(.49)	4.28(.87)

(3) 사업대상별 서비스 적정성

- 서비스 적정성의 만족도 평균을 분석한 결과, 영아, 아동, 노인, 장애인은 계약준수의 만족도가 높게 나타나 계약준수에 대한 신뢰도는 높은 반면, 적정가격에 대한 만족도가 낮은 곳으로 조사됨
- 서비스 계약의 준수 만족도는 영아(M=4.82)가 가장 높게 나타났고, 노인과 가족 및 기타 이용자(M=4.55)가 가장 낮게 나타남
 - 영아(M=4.82) > 장애인(M=4.71) > 아동(M=4.59) > 노인, 가족 및 기타(M=4.55)
- 기존 서비스와의 차별화에 대한 인식정도는 서비스 이용 대상자 중 장애인(M=4.43)이 가장 높고, 가족 및 기타 이용자(M=4.00)가 가장 낮은 것으로 나타남
 - 장애인(M=4.43) > 아동(M=4.18) > 영아(M=4.1) > 가족 및 기타 이용자(M=4.00)
- 삶의 질 변화 수준은 가족 및 기타 이용자(M=4.71)가 가장 높고, 영아(M=4.1)가 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 가족 및 기타 이용자(M=4.71) > 노인 및 장애인(M=4.42) > 아동(M=4.25) > 영아(M=4.1)

- 가격 적정성에 대한 만족도는 장애인($M=4.31$)이 가장 높고, 아동($M=3.59$)이 낮게 조사
 - 장애인($M=4.31$) > 영아($M=3.97$) > 노인($M=3.92$) > 가족 및 기타($M=3.68$) > 아동 ($M=3.59$)
- 가족 및 기타 이용자는 서비스를 이용하면서 삶의 질의 변화 정도에 대한 만족도가 높은 반면, 서비스 가격 만족도는 낮은 것으로 나타남

〈표 2-25〉 사업대상별 서비스 적정성 수준(N=441)

	영아 (n=40)	아동 (n=101)	노인 (n=114)	장애인 (n=116)	가족 및 기타 (n=70)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
계약준수	4.82(.44)	4.59(.55)	4.55(.66)	4.71(.58)	4.55(.84)
기준서비스와 차별성	4.1(1.5)	4.18(.90)	4.08(.63)	4.43(.73)	4.00(.79)
삶의 질 변화수준	4.1(.87)	4.25(.84)	4.42(.62)	4.42(.69)	4.71(4.8)
가격 적정성	3.97(1.1)	3.59(1.2)	3.92(.87)	4.31(1.0)	3.68(1.0)

(4) 서비스 대상별 서비스 추가구매 의향

- 서비스 종료 후 서비스를 지속적으로 이용하고 싶다고 가장 높게 응답한 사업대상은 영아($M=4.75$)로 나타났고, 낮은 서비스 대상은 가족 및 기타 이용자($M=4.10$)로 조사됨
 - 영아($M=4.75$) > 장애인($M=4.63$) > 아동($M=4.58$) > 노인($M=4.44$) > 가족 및 기타 ($M=4.10$)
- 서비스 종료 후 추가구매 의향의 수준을 살펴본 결과 노인 이용자($M=2.99$)가 가장 높게 나타난 반면, 가족 및 기타 이용자($M=1.72$)는 낮게 나타남
 - 노인($M=2.99$) > 아동($M=2.47$) > 영아($M=2.42$) > 장애인($M=2.23$) > 가족 및 기타 ($M=1.72$)
- 노인 이용자의 경우 본인부담금으로 서비스 이용의 어려움을 호소하였으나 조사결과 노인 이용자의 추가구매 의향 욕구가 높게 나타난 것이 특이한 점이라 할 수 있음
- 서비스 이용지속과 추가구매 의향의 수준을 높이기 위한 서비스 대상별 전략이 필요

〈표 2-26〉 사업대상별 서비스 추가구매 수준(N=441)

	영아(n=40)	아동(n=101)	노인(n=114)	장애인(n=116)	가족 및 기타 (n=70)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
지속이용 의향	4.75(.58)	4.58(.60)	4.44(.67)	4.63(.73)	4.10(1.1)
추가구매	2.42(1.3)	2.47(1.2)	2.99(1.2)	2.23(1.4)	1.72(.83)

(5) 서비스 대상별 기타사항

① 서비스 대상별 카드 직접결제 및 정보인지 수준

- 바우처 카드를 직접 결제하고 있는 수준을 대상별로 살펴본 결과, 장애인과 가족 및 기타 이용자(M=4.67)가 높고, 아동(M=3.65)이 가장 낮은 것으로 나타남
 - 아동 이용자의 경우 직접 카드를 가지고 다니지 않고 제공기관에 카드를 맡기는 부정결제가 발생할 수 있어 이를 방지할 수 있는 이용자 및 제공인력 교육이 필요함
 - 장애인과 가족 및 기타 이용자(M=4.67) > 노인(M=4.63) > 영아(M=4.55) > 아동(M=3.65)
- 지역 내 지역사회서비스 투자사업에 대한 서비스 정보인지 수준은 가족 및 기타 이용자 (M=2.41)가 높고, 장애인(M=1.77)이 낮게 나타남
 - 장애인 이용자의 경우 지역 내 정보 접근성이 낮아 서비스에 대한 정보 인식 정도가 낮은 것으로 판단됨
 - 가족 및 기타 이용자(M=2.41) > 아동(M=2.30) > 영아(M=2.25) > 노인(M=2.14) > 장애인 (M=1.77)

〈표 2-27〉 사업대상별 직접결제 및 흥보수준(N=441)

	영아 (n=40)	아동 (n=101)	노인 (n=114)	장애인 (n=116)	가족 및 기타 (n=70)
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
바우처카드 직접결제	4.55(1.1)	3.65(.89)	4.63(.53)	4.67(.88)	4.67(.91)
서비스 정보인지	2.25(1.3)	2.30(1.1)	2.14(1.1)	1.77(1.0)	2.41(1.3)

② 서비스 대상별 기타의견

- 영아 이용자는 기간연장에 대해 가장 많은 의견을 주었고, 신문 및 다양한 홍보의 필요, 기관방문시 주차문제의 어려움, 본인부담금, 다양한 프로그램이 필요하다고 언급
- 아동 이용자의 경우 사업신청 시기 및 사업 내용에 대한 홍보의 필요성에 관한 구체적인 의견을 표현하였고, 특히 군 지역의 서비스 확대가 필요하며 문화탐방 및 체험 프로그램이 필요하다는 의견을 주었음
- 또한 아동 이용자의 경우 나우처 카드 결재의 불편함이 있다고 보호자들은 언급하고 있어 스마트 폰 결재의 필요성을 확인할 수 있었음
- 노인 이용자는 기간 연장이 필요하다고 가장 많이 응답하였고, 서비스 가격에 따른 본인 부담금 차이에 대한 불만을 표현하였음
- 더불어 농촌지역의 서비스 홍보가 부족하여 이용의 어려움을 호소하였음
- 장애인의 경우 대부분 서비스 시간 및 횟수, 기간 연장에 대한 의견을 주었고, 서비스 대상 인원수 확대가 필요하다고 의견을 주었음
- 서비스 대상별 기타의견 중 서비스 기간연장에 대한 의견이 가장 많이 나타나 재판정에서 제외되는 서비스에 대한 검토가 필요

〈표 2-28〉 사업대상별 기타의견

	기타의견	응답자 수
영아	기간연장	5명
	신문 및 다양한 홍보 필요	2명
	기관방문시 주차문제의 어려움	2명
	본인부담금 부담	2명
	다양한 프로그램 필요	1명
아동	서비스 재판정으로 서비스를 지속적으로 이용하고 싶음	4명
	신청절차 간소화	4명
	본인부담금 금액이 낮아지길 희망	4명
	사업신청 시기 및 사업내용 홍보	3명
	교통편 불편하므로 재가방문 희망	3명

	횟수 및 시간 부족	3명
	군 지역 서비스 확대 필요	2명
	문화팀방 및 체험 프로그램 필요	2명
	바우처 카드 결제의 불편함	2명
노인	기간연장	9명
	교통 불편	4명
	본인부담금 및 가격차이에 불만	3명
	농촌지역 서비스 홍보 부족	2명
	신청절차 복잡	2명
	시간 및 횟수 연장	8명
장애인	기간 연장	4명
	서비스 인원 수 확대	1명

5) 지역별 서비스 만족도

- 지역사회서비스 투자사업의 지역별 계획수립을 위해 시·군별 및 권역별로 구분하여 서비스 만족도 차이를 분석하고자 함
- 지역사회서비스 투자사업의 광역화 계획을 수립하기 위한 권역별 만족도 분석이 필요함
- 충청북도의 권역별 조사는 대체로 중부권(청주시, 청원군, 증평군, 진천군, 괴산군, 음성군), 남부권(보은군, 옥천군, 영동군), 북부권(충주시, 제천시, 단양군) 3개의 권역으로 구분하여 분석하고 있으나, 중부권에 속해있는 청주시와 청원군의 경우 향후 통합시 출범에 맞는 전략수립을 위해 본 연구에서는 청주시와 청원군을 별도로 구분하여 4개의 권역별 차이 분석을 실시하고자 함

(1) 시·군별 만족도

① 시·군별 서비스 만족도

- 시·군별 서비스 만족도 차이를 분석한 결과, 서비스 이용시간($t=2.39$, $p<.05$), 서비스 횟수($t=2.78$, $p<.01$), 제공기간($t=2.81$, $p<.01$), 제공인력 전문성($t=3.30$, $p<.001$), 제공인력

친절성($t=3.60$, $p<.001$), 교통편의($t=3.70$, $p<.001$), 프로그램 내용($t=2.43$, $p<.01$)은 시·지역 이용자의 만족도가 군 지역 이용자보다 높은 것으로 조사됨

- 서비스 신청절차는 시·군별 차이가 없는 것으로 나타나 전반적인 서비스 이용절차의 간소화가 필요함
- 정부표준형 사업이 도시형에 적합한 구조를 가지고 있어 지역적 인프라 부족으로 인한 제공인력 수급이나 제공기관의 다양성을 주지 못하고 있어 시·군 이용자 만족도의 차이는 크게 나타나는 것으로 판단됨
- 또한 시장성을 근거로 한 경쟁구조는 군 지역의 경우 경쟁력을 갖기에는 여건이 미비하기에 사업내용에 대한 서비스 단가 고려가 있어야 함

〈표 2-29〉 시·군별 서비스 만족도 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	t(p)
서비스 시간	시	244	4.52	.69	2.39*
	군	197	4.35	.78	
서비스 횟수	시	244	4.27	.96	2.78**
	군	197	4.02	.90	
서비스 기간	시	244	4.16	1.06	2.81**
	군	197	3.87	1.08	
제공인력 전문성	시	244	4.60	.69	3.30***
	군	197	4.40	.73	
제공인력 친절성	시	244	4.74	.58	3.60***
	군	197	4.51	.73	
교통편의	시	244	4.65	.71	3.70***
	군	197	4.37	.88	
서비스 신청절차	시	244	3.95	1.14	.67
	군	197	3.88	1.01	
프로그램 내용	시	244	4.62	.65	2.43**
	군	197	4.47	.68	

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

- 즉, 서비스 제공자가 충분한 업무지식에 기반하여 안정감있고 친절하게 서비스를 제공하면 서비스 이용자의 지속이용 의향에 영향을 미칠 수 있다는 연구결과(김은정·정은아, 2012)를 근거로 제공인력의 전문성 및 친절성, 프로그램 내용은 서비스 이용자가 서비스의 품질에 확신을 갖고 있음을 확인할 수 있는 문항임
- 따라서 제공인력의 전문성 및 친절성, 프로그램 내용은 서비스 이용자의 지속이용 의향과도 연관이 있어 군 지역의 품질개선을 위해 심도있는 논의가 필요함

② 서비스 적정성

- 시·군별 서비스 적정성 만족도의 차이를 분석한 결과, 계약준수($t=3.35$, $p<.001$)와 기존 서비스와 차별($t=5.49$, $p<.001$), 삶의 질 변화수준($t=5.34$, $p<.001$), 본인부담금의 적정가격($t=4.03$, $p<.001$)에 대한 만족도는 시 지역 이용자가 군 지역 이용자보다 높은 것으로 조사됨
- 현재 이용하고 있는 지역사회서비스투자사업과 기존 서비스와의 차별에 대한 만족도의 차이가(시 지역 평균 4.38 > 군 지역 평균 3.93) 크게 나타난 결과를 바탕으로 군 지역에서는 지역사회서비스투자사업과 기존 서비스와의 차별화 전략이 필요함
- 또한 본인부담금 가격에 대한 만족도 평균 차이도 시·군별 차이가 크게 나타나고 있어 군 지역 이용자는 본인부담금 지불의 어려움을 크게 느끼고 있음

〈표 2-30〉 시·군별 서비스 적정성 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
계약준수	시	244	4.72	.60	3.35***
	군	197	4.51	.66	
기존서비스와 차별성	시	244	4.38	.79	5.49***
	군	197	3.93	.91	
삶의 질 변화수준	시	244	4.48	.73	5.34***
	군	197	4.10	.76	
가격 적정성	시	244	4.10	1.05	4.03***
	군	197	3.68	1.13	

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

③ 서비스 추가구매

- 시·군별 서비스 추가구매 차이를 분석한 결과 서비스이용 지속정도($t=3.94$, $p<.001$)에서 차이가 있는 것으로 나타나 군 지역의 서비스 지속이용 의향을 높이기 위해서는 서비스의 품질 향상을 위해 제공인력의 전문성 및 지역주민의 욕구에 맞는 프로그램 개선 노력이 필요함
- 반면, 정부지원금 없이 자부담으로 서비스를 이용하는 추가구매 의향은 시·군별 차이가 없는 것으로 나타남
- 지역사회서비스투자사업의 성과측정을 위해 투입-활동-산출의 연결고리를 제시하고 있는 연구결과(배양자, 2013)에서 투입은 서비스에 투여된 자원을 의미하고, 활동은 서비스, 산출은 프로그램 활동에 의한 산물이 양으로 측정할 수 있음

〈표 2-31〉 시·군별 서비스 추가구매 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	t
지속이용 의향	시	244	4.72	.60	394***
	군	197	4.51	.66	
추가구매	시	244	4.38	.79	.67
	군	197	3.91	.91	

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

- 이처럼 투입된 자원에 대한 산출은 서비스 종료 후 추가구매에 따른 일반시장 매출액으로 산정할 수 있다고 가정했을 때 추가구매의 욕구를 높일 수 있는 정책적·실천적 논의가 필요함

④ 시·군별 카드 직접결제 및 서비스 정보인지

- 시·군별 바우처카드를 가지고 직접 결제하는 방식과 지역사회서비스투자사업의 홍보 수준은 시·군별 차이가 나타나지 않았으나, 지역사회서비스투자사업에 대한 서비스 정보인지 수준은 군 지역이 시 지역보다 평균값이 다소 높은 것으로 나타남

〈표 2-32〉 시·군별 카드결제 및 인지정도 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	t
바우처카드 직접결제	시	244	4.45	.95	1.29
	군	197	4.33	.89	
서비스 정보인지	시	244	2.13	1.25	.62
	군	197	2.17	1.01	

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

(2) 권역별 만족도

① 권역별 서비스 만족도

- 권역별 서비스 만족도는 교통편의($t=4.96$, $p<.01$), 프로그램 내용($t=3.36$, $p<.05$)에서 차이가 나타남
- 교통편의는 북부권($M=4.77$)이 가장 높은 것으로 나타난 반면, 중부권($M=4.38$)이 가장 낮게 나타남
 - 북부권 이용자 대부분이 재가방문형의 주거안전서비스를 받고 있기 때문에 교통편의에 대한 만족도가 높게 나타난 것으로 추정할 수 있음
 - 북부권($M=4.77$) > 남부권($M=4.76$) > 청주·청원($M=4.64$) > 중부권($M=4.38$)
- 프로그램 내용은 청주·청원($M=4.65$)과 남부권($M=4.65$)이 높게 나타난 반면, 중부권($M=4.37$)은 낮게 나타남
 - 청주·청원($M=4.65$), 남부권($M=4.65$) > 북부권($M=4.50$) > 중부권($M=4.37$)
- 한편, 서비스 이용시간, 횟수, 제공기간, 제공인력 전문성 및 친절성, 서비스 신청절차는 권역별 만족도의 차이가 없는 것으로 나타남

〈표 2-33〉 권역별 서비스 만족도 차이(N=441)

		N	평균(M)	표준편차	F(p)
서비스 시간	청주·청원	168	4.53	.77	1.42
	중부권	54	4.32	.64	
	남부권	43	4.46	.85	
	북부권	176	4.40	.70	

		N	평균(M)	표준편차	F(p)
서비스 횟수	청주·청원	168	4.17	1.04	2.04
	중부권	54	3.90	.87	
	남부권	43	4.04	.95	
	북부권	176	4.04	.84	
서비스 기간	청주·청원	168	4.11	1.17	1.25
	중부권	54	3.79	1.20	
	남부권	43	4.09	1.04	
	북부권	176	4.02	.96	
제공인력 전문성	청주·청원	168	4.09	1.04	2.42
	중부권	54	4.06	1.00	
	남부권	43	4.03	1.08	
	북부권	176	4.52	.74	
제공인력 친절성	청주·청원	168	4.41	.70	1.58
	중부권	54	4.38	.63	
	남부권	43	4.41	.42	
	북부권	176	4.7	.69	
교통편의	청주·청원	168	4.64	.93	4.96**
	중부권	54	4.38	.73	
	남부권	43	4.76	.95	
	북부권	176	4.77	.61	
서비스 신청절차	청주·청원	168	3.92	1.10	.82
	중부권	54	3.77	1.12	
	남부권	43	3.93	.88	
	북부권	176	3.98	1.10	
프로그램 내용	청주·청원	168	4.65	.62	3.36*
	중부권	54	4.37	.68	
	남부권	43	4.65	.57	
	북부권	176	4.50	.70	

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

② 권역별 서비스 적정성

- 계약준수($t=2.81$, $p<.05$), 기존 서비스와 차별($t=6.52$, $p<.01$), 삶의 질 변화($t=2.68$, $p<.001$)에서 권역별 서비스 적정성의 차이가 나타남

- 계약 시 정한 횟수와 시간 준수에 대한 만족도는 청주·청원(M=4.68)이 높고, 남부권(M=4.58)이 낮은 것으로 조사됨
 - 청주·청원(M=4.68) > 북부권(M=4.65) > 남부권(M=4.58) > 중부권(M=4.40)
- 기존 서비스와의 차별에 대한 만족도는 청주·청원(M=4.35)이 높은 반면, 중부권(M=3.81)이 낮으로 것으로 분석됨
 - 청주·청원(M=4.35) > 북부권(M=4.19) > 남부권(M=3.95) > 중부권(M=3.81)
- 서비스 이용 후 신체적·정신적인 삶의 질 변화의 만족도 차이를 살펴본 결과, 청주·청원, 북부권(M=4.35)이 가장 높고 중부권(M=4.03)은 낮은 것으로 나타남
 - 청주·청원권, 북부권(M=4.35) > 남부권(M=4.32) > 중부권(M=4.03)
- 권역별 서비스 가격 적정성에 대한 만족도의 차이는 없는 것으로 나타남

〈표 2-34〉 권역별 서비스 적정성 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
계약준수	청주·청원	168	4.68	.582	2.81*
	중부권	54	4.40	.59	
	남부권	43	4.58	.69	
	북부권	176	4.65	.68	
기존 서비스와 차별성	청주·청원	168	4.35	.90	6.52***
	중부권	54	3.81	.82	
	남부권	43	3.95	1.09	
	북부권	176	4.19	.77	
삶의 질 변화수준	청주·청원	168	4.35	.80	2.68*
	중부권	54	4.03	.64	
	남부권	43	4.32	.60	
	북부권	176	4.35	.79	
가격 적정성	청주·청원	168	4.00	1.22	2.48
	중부권	54	3.57	1.14	
	남부권	43	4.09	1.06	
	북부권	176	3.89	.97	

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

③ 권역별 서비스 추가구매

- 권역별 서비스 추가구매의 차이는 없는 것으로 나타남

〈표 2-35〉 권역별 서비스 추가구매 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
계약준수	청주·청원	168	4.60	.66	1.66
	중부권	54	4.38	.73	
	남부권	43	4.39	.84	
	북부권	176	4.46	.87	
기준 서비스와의 차별성	청주·청원	168	2.35	1.29	1.05
	중부권	54	2.64	1.21	
	남부권	43	2.60	1.38	
	북부권	176	2.36	1.32	

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

④ 카드 직접결제 및 홍보수준

- 바우처카드 직접결제($t=5.04$, $p<.01$), 지역 내 서비스 홍보수준($t=9.57$, $p<.001$)은 권역별 차이가 있는 것으로 나타남

〈표 2-36〉 권역별 서비스 카드결제 및 지역사회서비스투자사업 홍보 수준 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
바우처카드 직접 결제	청주·청원	168	4.23	.97	5.04**
	중부권	54	4.27	.83	
	남부권	43	4.37	1.02	
	북부권	176	4.60	.85	
서비스 정보인지	청주·청원	168	1.80	1.02	9.57***
	중부권	54	2.51	.94	
	남부권	43	2.00	1.17	
	북부권	176	2.36	1.23	

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

- 바우처카드를 직접소지하고 결제를 하는 방식에 있어 북부권($M=4.60$, $p<.01$)이 높고, 청주 · 청원($M=4.23$)이 낮은 것으로 나타남
 - 북부권($M=4.37$) > 남부권($M=4.37$) > 중부권($M=4.27$) > 청주 · 청원($M=4.23$)
- 지역 내 서비스 정보인지 수준은 중부권($M=2.51$)이 가장 높고, 청주 · 청원($M=1.80$)이 가장 낮은 것으로 나타남
 - 중부권($M=2.51$) > 중부권($M=2.51$) > 북부권($M=2.36$) > 청주 · 청원($M=1.80$)

6) 서비스 내용 분야별 만족도

(1) 서비스 내용 분야에 따른 서비스 만족도

- 서비스 내용 분야 별 서비스 만족도 차이 결과를 토대로 향후 서비스 계획 및 개발에 반영하고자 교육 · 정서, 문화 · 체험, 치료 · 건강, 기타 4가지 분야로 구분하여 분석함
- 치료 · 건강에 대한 서비스 만족도가 대체로 높게 조사된 반면, 서비스 신청절차에 대한 만족도는 가장 낮은 것으로 분석됨
 - 이는 치료 · 건강 분야 서비스 이용자 선정기준에 있어 의사진단 및 전문인의 추천이 필요하기에 만족도가 가장 낮은 것으로 추정할 수 있음
- 교육 · 정서 분야의 만족도가 두 번째로 높게 나타나는 차이를 보임
- 문화 · 체험 분야는 횟수, 제공기간, 제공인력 전문성, 교통편의에 있어 가장 낮은 만족도로 조사됨

〈표 2-37〉 서비스 내용별 만족도 차이($N=441$)

	응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
서비스 시간	교육 · 정서	126	4.34	.89
	문화 · 체험	24	4.37	1.01
	치료 · 건강	259	4.53	.61
	기타	32	4.21	.70
				2.99*

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
서비스 횟수	교육·정서	126	4.12	1.03	2.60*
	문화·체험	24	3.70	1.30	
	치료·건강	259	4.23	.88	
	기타	32	4.03	.59	
서비스 기간	교육·정서	126	3.83	1.15	4.37**
	문화·체험	24	3.75	1.3	
	치료·건강	259	4.19	1.04	
	기타	32	3.81	.73	
제공인력 전문성	교육·정서	126	4.35	.77	9.52***
	문화·체험	24	4.16	1.00	
	치료·건강	259	4.67	.60	
	기타	32	4.28	.85	
제공인력 친절성	교육·정서	126	4.51	.71	15.27***
	문화·체험	24	4.25	1.03	
	치료·건강	259	4.79	.47	
	기타	32	4.18	1.02	
교통편의	교육·정서	126	4.49	.80	.59
	문화·체험	24	4.37	.87	
	치료·건강	259	4.55	.82	
	기타	32	4.62	.60	
서비스 신청절차	교육·정서	126	4.07	1.02	3.60*
	문화·체험	24	4.00	.97	
	치료·건강	259	3.79	1.14	
	기타	32	4.34	.74	
프로그램 내용	교육·정서	126	4.40	.73	4.10**
	문화·체험	24	4.58	.77	
	치료·건강	259	4.64	.58	
	기타	32	4.43	.80	

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

(2) 서비스 내용 분야에 따른 서비스 적정성

- 서비스 내용 분야에 따른 서비스 적정성의 차이는 기존서비스 차별성, 삶의 질 변화, 가격 적정성에 나타남

- 서비스 적정성의 차이에 있어서 치료·건강 분야는 계약준수 수준을 제외하고 만족도의 차이가 높은 것으로 나타남
- 한편, 문화·체험 분야 서비스는 계약준수 수준이 가장 높은 것으로 나타났고, 기타 서비스 분야의 만족도는 낮은 것으로 부식됨

〈표 2-38〉 서비스 내용별 적정성 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
계약준수	교육·정서	126	4.57	.62	1.08
	문화·체험	24	4.79	.41	
	치료·건강	259	4.65	.62	
	기타	32	4.56	.91	
기존서비스와 차별성	교육·정서	126	4.08	1.11	2.62*
	문화·체험	24	4.04	1.23	
	치료·건강	259	4.28	.72	
	기타	32	3.93	.66	
삶의 질 변화	교육·정서	126	4.19	.81	5.04**
	문화·체험	24	4.20	.93	
	치료·건강	259	4.42	.69	
	기타	32	3.96	.93	
가격 적정성	교육·정서	126	3.79	1.10	4.16**
	문화·체험	24	3.83	1.46	
	치료·건강	259	4.05	1.07	
	기타	32	3.40	.94	

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

(3) 서비스 분야에 따른 서비스 추가구매 차이

- 서비스 지속 이용 의향은 문화·체험($M=4.83$) 분야가 가장 높고, 기타 분야($M=3.96$)가 가장 낮음
- 추가 구매는 치료·건강($M=2.56$) 분야가 가장 높게 나타난 반면, 기타 분야($M=1.37$)는 낮게 나타남
- 한편, 기타 분야 서비스에 대한 서비스 지속이용 의향 및 추가구매에 대한 만족도가 낮게 나타나고 있어 구조조정 논의가 필요함

〈표 2-39〉 서비스 내용별 추가구매 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
서비스 지속이용 의향	교육 · 정서	126	4.43	.83	7.59***
	문화 · 체험	24	4.83	.63	
	치료 · 건강	259	4.56	.70	
	기타	32	3.96	1.03	
추가구매	교육 · 정서	126	2.41	1.20	8.26***
	문화 · 체험	24	2.33	1.23	
	치료 · 건강	259	2.56	1.36	
	기타	32	1.37	.65	

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

(4) 서비스 분야에 따른 바우처카드 직접결제 및 정보인지 차이

- 서비스 분야에 따른 바우처카드 직접결제는 기타 분야(M=4.81)가 가장 높고, 문화 · 체험 (M=3.62) 분야 서비스가 가장 낮은 것으로 조사됨
- 지역 내 서비스 정보인지 수준은 교육 · 정서 서비스 이용자 만족도(M=2.46)가 가장 높고, 치료 · 건강(M=1.97) 서비스 이용자의 만족도가 낮게 조사되어 만족도의 차이가 있는 것으로 나타남

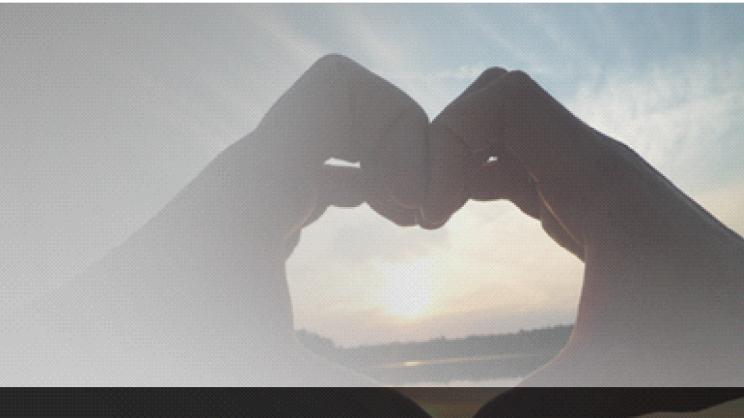
〈표 2-40〉 서비스 내용별 직접결제 및 홍보수준 차이(N=441)

		응답 수(N)	평균(M)	표준편차	F(p)
바우처카드 직접결제	교육 · 정서	126	4.08	1.13	16.95***
	문화 · 체험	24	3.62	.87	
	치료 · 건강	259	4.57	.77	
	기타	32	4.81	.53	
서비스 정보인지 수준	교육 · 정서	126	2.46	1.22	5.31***
	문화 · 체험	24	2.20	.97	
	치료 · 건강	259	1.97	1.14	
	기타	32	2.09	.81	

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

III

충청북도 지역사회서비스투자사업
제공인력 만족도



III.

충청북도 지역사회서비스투자사업 제공인력 만족도

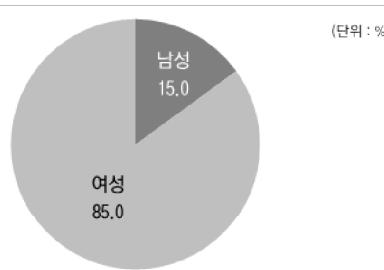
1) 제공인력의 인구 · 사회학적 특성

(1) 제공인력의 성별

- 제공인력의 성별은 여성 응답자 85%(102명)로 남성 응답자 15%(18명)보다 높음
- 본 연구에 응답한 여성 제공인력의 비중이 높은 것은 사회서비스 산업 중 상담 · 재활서비스업, 건강지원 서비스업, 교육 및 역량개발 관련 서비스업에서 여성 비중이 높게 나타나는 결과라고 할 수 있음
- 향후 사회서비스 부분의 인력수요가 추가로 발생할 것으로 예상하고 있는 상황에서 사회서비스 산업에 대한 육성 및 종합적인 인력양성 정책을 수립하기 위해서는 여성 인력 수급 구조분석 및 수급전망이 필요함

〈표 3-1〉 제공인력의 성별

	응답 수(명)	비율(%)
남성	18	15.0
여성	102	85.0
합계	120	100.0

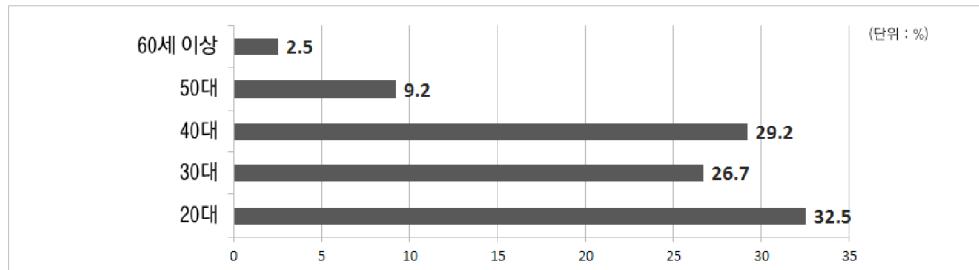


(2) 연령

- 제공인력의 연령대는 20대가 32.5%(39명)로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 다음으로 40대 29.2%(35명), 30대 26.7%(32명), 50대 9.2%(11명), 60세 이상 2.5%(3명) 순으로 조사됨
 - 20대 32.5% > 40대 29.2% > 30대 26.7% > 50대 9.2% > 60세 이상 2.5%

〈표 3-2〉 제공인력 연령

	응답 수(명)	비율(%)
20대	39	32.5
30대	32	26.7
40대	35	29.2
50대	11	9.2
60세 이상	3	2.5
합계	120	100.0

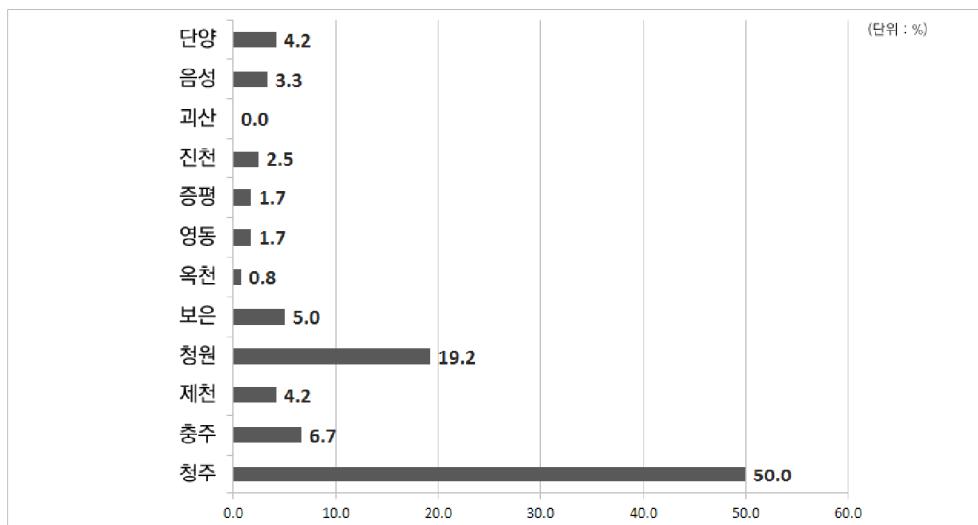


(3) 제공인력의 거주지역

- 제공인력의 거주지역은 청주시가 50%(60명)로 가장 많으며, 청원 19.2%(23명), 충주 6.7%(8명), 보은 5%(6명), 제천 4.2%(5명), 단양 4.2%(5명), 음성 3.3%(4명) 순으로 나타남
- 제공인력의 거주지역을 권역별로 구분하면 청주·청원 69.2%(83명), 중부권 8.2%(9명), 북부권 15.1%(18명), 남부권 7.5%(9명)로 청주·청원 지역에 종사자가 집중적으로 거주하고 있음

〈표 3-3〉 제공인력의 거주지역

	응답 수(명)	비율(%)
청주	60	50.0
충주	8	6.7
제천	5	4.2
청원	23	19.2
보은	6	5.0
옥천	1	0.8
영동	2	1.7
증평	2	1.7
진천	3	2.5
괴산	0	0.0
음성	4	3.3
단양	5	4.2
합계	119	100.0

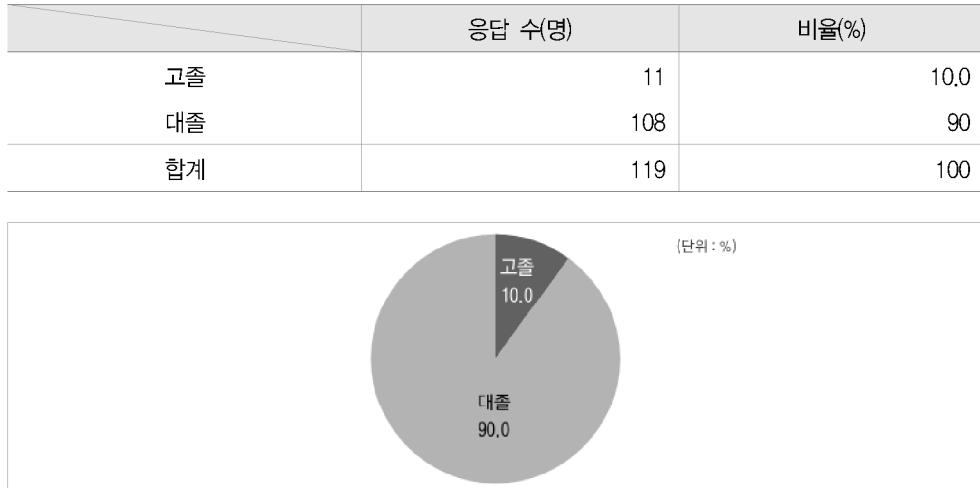


(4) 제공인력의 학력

- 제공인력의 학력은 대졸 이상이 90%(108명)로 조사되었고, 고졸은 10%(11명)에 불과함

- 제공인력의 자격조건 대부분이 학사 이상의 학위소지자를 기준으로 하고 있어 제공인력의 대부분은 대졸 이상으로 나타났고, 돌봄 서비스 및 기타 사업 제공인력의 경우 기준 자격증 소지자로서 고졸 학력이라 할지라도 실무경력이 있다면 제공인력 기준자격이 가능하므로 고졸 학력 제공인력이 근무하고 있는 것으로 나타남

〈표 3-4〉 제공인력의 학력



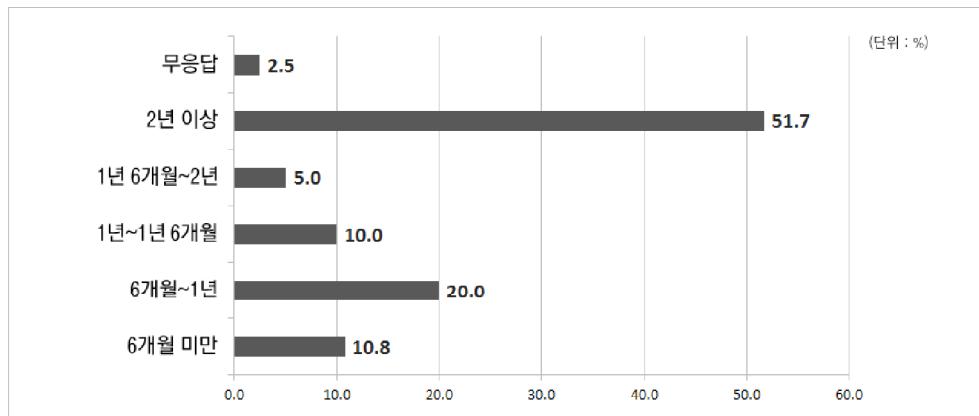
(5) 제공인력의 근무경력

- 제공인력의 근무경력은 2년 이상이 51.7%(62명)로 가장 많았고, 다음으로 6개월~1년 미만의 근무경력 종사자가 20%(24명), 6개월 미만 10.8%(13명), 1년~1년 6개월 10%(12명), 1년 6개월~2년 미만 5.0%(6명) 순으로 조사됨
 - 2년 이상 51.7%(62명) > 6개월~1년 미만 20%(24명) > 6개월 미만 10.8%(13명) > 1년~1년 6개월 10%(12명) > 1년 6개월~2년 미만 5.0%(6명)
- 기준가격 대비 최대 20%범위 내에서 제공인력의 전문성 및 부가서비스에 따른 자율성을 허용하고 있음(2013년 지역사회서비스투자사업 중 아동 대상 사업에 시범 적용한 지침안 기준)
- 즉 제공인력의 근무경력에 따라 서비스 가격을 일정 범위 내에서 제공기관이 자율적으로 책정하도록 허용하고 있음

- 따라서 경력있고 전문성 있는 제공인력의 처우개선을 위한 인건비 지원 체계를 모색할 필요가 있음

〈표 3-5〉 제공인력의 경력

	응답 수(명)	비율(%)
6개월 미만	13	10.8
6개월~1년	24	20.0
1년~1년 6개월	12	10.0
1년 6개월~2년	6	5.0
2년 이상	62	51.7
무응답	3	2.5
합계	120	100.0



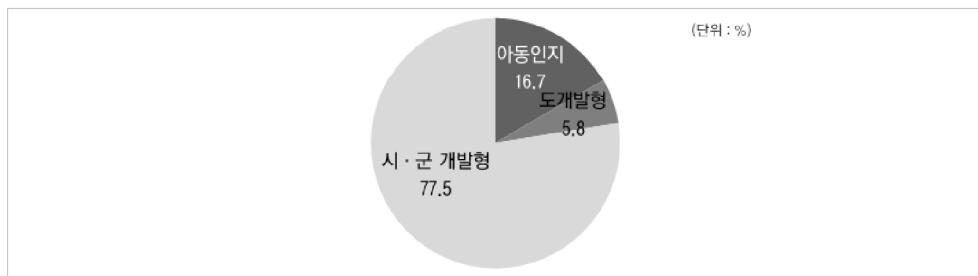
2) 제공기관 실태

(1) 사업구분에 따른 제공기관

- 제공인력의 사업유형은 시·군 개발형 제공인력 77.5%(93명), 아동인지 16.7%(20명), 도 개발형 5.8%(7명) 순으로 참여하고 있어 본 연구에 응답한 종사자는 시·군 개발형 제공인력이 많음

〈표 3-6〉 사업유형

	응답 수(명)	비율(%)
아동인지	20	16.7
도 개발형	7	5.8
시·군 개발형	93	77.5
합계	120	100.0



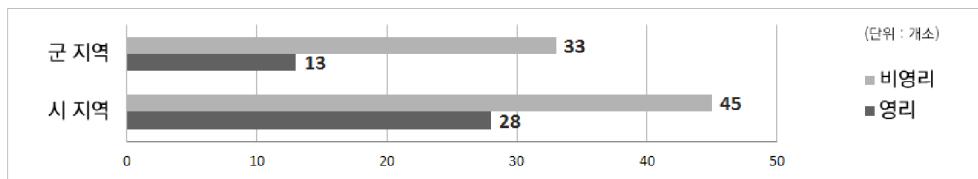
(2) 시·군별 제공기관 유형

- 제공인력은 시 지역에 61%(73명), 군 지역에 39%(46명)가 근무하고 있어 시 지역에 제공 인력이 집중되어 있음을 알 수 있고, 이를 통해 군 지역에서는 수요자가 있음에도 제공 인력의 부족으로 서비스 제공이 어려운 현실을 이해할 수 있음
- 제공기관 유형으로 구분하면 영리기관 34%(41명), 비영리 기관에 66%(78명)가 근무하고 있어 비영리 기관에 근무하고 있는 제공인력이 많은 것으로 조사됨
- 제공인력이 근무하고 있는 제공기관의 현황을 시·군으로 구분하여 살펴보면, 비영리 기관에 시 지역 62%(45명), 군 지역 72%(33명)가 근무하고 있어 영리기관 근무자보다 많음

〈표 3-7〉 시·군별 제공기관 유형

(단위 : 명)

	시	군	전체
영리 기관	28 (38%)	13 (28%)	41 (34%)
비영리 기관	45 (62%)	33 (72%)	78 (66%)
전체	73(61%)	46(39%)	119

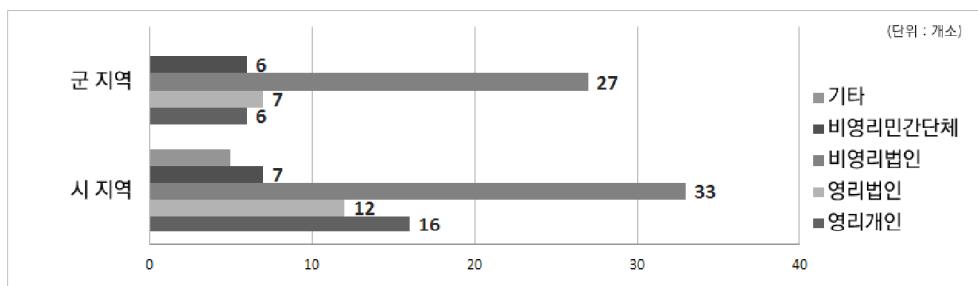


- 제공인력의 제공기관 유형은 비영리법인이 50.4%(60명)로 가장 많았고, 영리개인 18.5%(22명), 영리법인 16%(19명), 비영리단체 10.9%(13명), 기타 4.2%(5명) 순으로 나타남
- 시 지역의 비영리기관에서 근무하고 있는 유형은 비영리법인 27.7%(33명), 비영리민간단체 5.9%(7명)로 주로 비영리법인에서 근무하고 있음
- 시 지역의 영리기관에서 근무하고 있는 유형은 영리개인 기관 13.4%(16명), 영리법인 기관 10.1%(12명)로 조사됨
- 군 지역에서도 비영리법인에 근무하고 있는 제공인력이 22.7%(27명)로 가장 많고, 영리법인에 근무하는 제공인력이 5.9%(7명) 순으로 나타남

〈표 3-8〉 시·군별 제공기관 구분

(단위 : 명)

	시 지역		군 지역		전체	
	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)
영리개인	16	13.4	6	5.0	22	18.5
영리법인	12	10.1	7	5.9	19	16.0
비영리법인	33	27.7	27	22.7	60	50.4
비영리민간단체	7	5.9	6	5.0	13	10.9
기타	5	4.2	0	0	5	4.2
합계	73	61.3	46	38.7	119	100.0



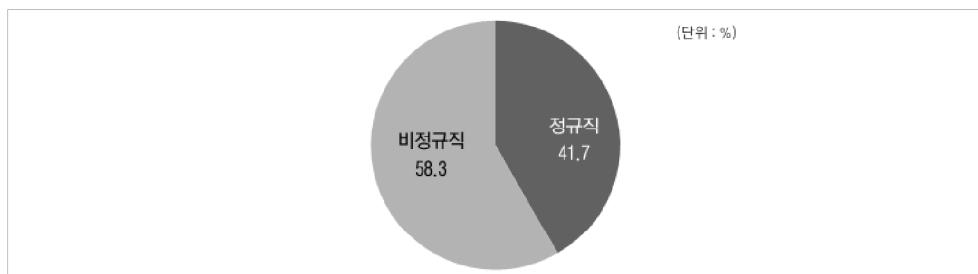
3) 제공인력의 근무실태

(1) 제공인력의 고용형태

- 제공인력의 고용형태는 비정규직 58.3%(70명), 정규직 41.7%(50명)로 비정규직의 비중이 높게 나타남
- 비정규직 제공인력들에게 서비스 제공횟수별 급여가 지급되는 것으로 인력관리가 운영되고 있어 제공인력들의 불안정한 고용형태는 서비스의 질을 떨어뜨리는 주된 요인 가운데 하나로 작용할 수 있음
- 기관 매출이 안정적이지 못하고 유동적인 이유로 제공기관은 운영상 정규직 채용에 대한 부담이 크기 때문에 정규직 채용보다 비정규직 채용을 선호하고 있음
- 한편, 2012년 충북 종사자를 대상으로 한 만족도 조사 연구에서 전체 제공인력 104명 중 정규직 제공인력 비율이 9.6%(10명)로 나타난 것과 비교할 때 2013년 정규직 제공인력 비율이 41.7%(50명)로 상승한 것은 긍정적인 성과라 할 수 있음

〈표 3-9〉 제공인력의 고용형태

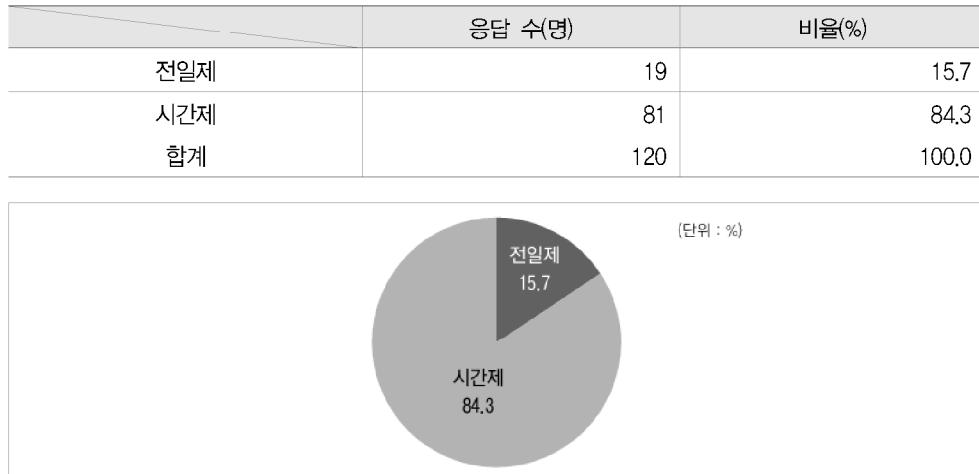
	응답 수(명)	비율(%)
정규직	50	41.7
비정규직	70	58.3
합계	120	100.0



(2) 제공인력의 근무형태

- 근무형태는 시간제 근무가 84.3%(81명)로 가장 많았고, 전일제 근무형태 제공인력이 15.7%(19명)에 불과하여 제공인력의 대부분은 시간제 근무를 하고 있는 것으로 조사됨

〈표 3-10〉 제공인력의 근무형태

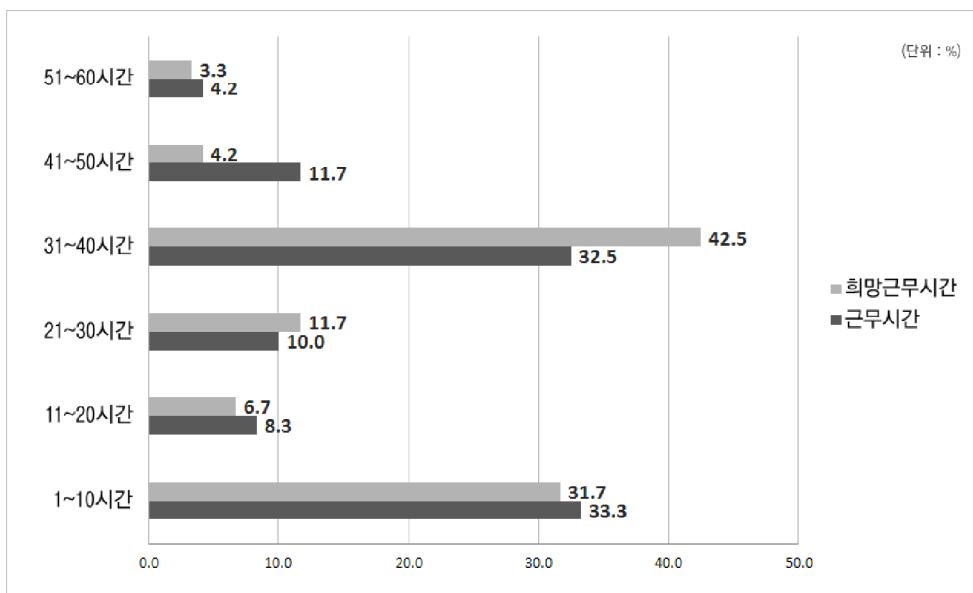


(3) 제공인력의 근무시간 및 희망 근무시간

- 제공인력의 근무시간은 1~10시간이 33.3%(40명)로 가장 많고, 다음으로 31~40시간 32.5%(39명)로 나타남
- 반면, 희망 근무시간은 31~40시간이 42.5%(51명)로 나타났고, 1~10시간 31.7%(38명)로 조사되어 제공인력은 전일제 근무보다는 시간제 근무를 선호하고 있음
- 장시간근로를 회피하려는 제공인력과 인건비를 절약하려는 제공기관 간의 상호 이익이 맞아 떨어진 시간제 일자리 증가는 40대 이상 기혼 중장년 여성의 유입을 용이하게 만들고 있음

〈표 3-11〉 제공인력의 근무시간

	근무시간		희망 근무시간	
	응답 수(명)	비율(%)	응답 수(명)	비율(%)
1~10시간	40	33.3	38	31.7
11~20시간	10	8.3	8	6.7
21~30시간	12	10.0	14	11.7
31~40시간	39	32.5	51	42.5
41~50시간	14	11.7	5	4.2
51~60시간	5	4.2	4	3.3
합계	120	100.0	120	100.0

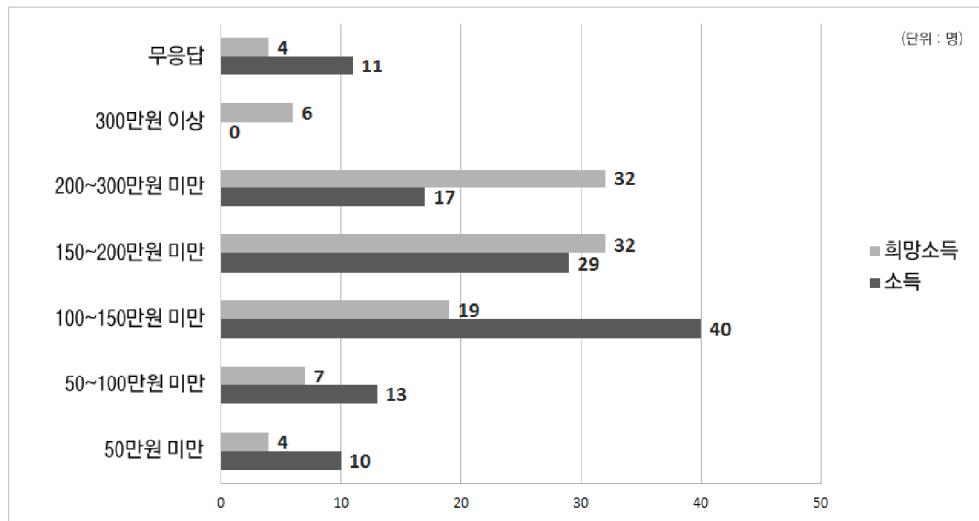


(4) 제공인력의 소득수준 및 희망소득

- 제공인력의 소득은 100~150만원 미만이 33.3%(40명)로 가장 많고, 150~200만원이 24.2%(29명), 200~300만원 미만 14.2%(17명), 50~100만원 미만 10.8%(13명), 50만원 미만 8.3%(10명) 순으로 조사됨
 - 100~150만원 미만 33.3% > 150~200만원 24.2% > 200~300만원 미만 14.2% > 50~100만원 미만 10.8% > 50만원 미만 8.3%
- 한편, 희망소득은 150~200만원과 200~300만원 미만이 각각 26.7%(32명)로 많았고, 100~150만원 미만이 15.8%(19명) 순으로 나타남
 - 150~200만원, 200~300만원 26.7%(32명) > 100~150만원 미만 15.8%(19명) > 50~100만원 미만 5.8%(7명) > 300만원 이상 5.0%(6명) > 50만원 미만 3.3%(4명)
- 제공인력들은 대체로 현 소득수준 보다 희망소득이 높은 것을 원하고 있어 현재의 소득 수준을 높일 수 있는 양질의 서비스 개발이 필요함
- 반면, 장시간의 근로시간은 회피하고 있으면서 희망소득은 높게 원하는 것으로 나타나 질 높은 서비스 개발뿐만 아니라 종사자의 근로의식 교육도 필요할 것으로 사료됨

〈표 3-12〉 제공인력의 소득수준 및 희망소득

	수득		희망수득	
	응답 수(명)	비율(%)	응답 수(명)	비율(%)
50만원 미만	10	8.3	4	3.3
50~100만원 미만	13	10.8	7	5.8
100~150만원 미만	40	33.3	19	15.8
150~200만원 미만	29	24.2	32	26.7
200~300만원 미만	17	14.2	32	26.7
300만원 이상	0	0	6	5.0
무응답	11	9.2	4	3.3
합계	120	100.0	120	100.0

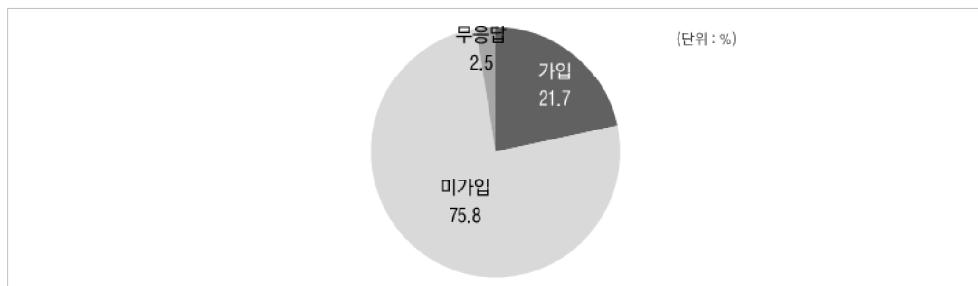


(5) 보험가입

- 제공인력에 대한 4대 사회보험의 가입 현황을 살펴본 결과, 미가입 응답자가 75.8%(91명)로 많았고, 가입 제공인력은 21.7%(263명)에 불과한 것으로 나타남
- 서비스 제공인력에 대한 근로시간, 급여에 등에 대한 근로계약을 체결하고, 관련 법령에 따라 4대 사회보험을 가입해야 하나, 이를 대부분 준수하지 않은 것으로 나타남

〈표 3-13〉 제공인력의 보험가입 여부

	응답 수(명)	비율(%)
가입	26	21.7
미가입	91	75.8
무응답	3	2.5
합계	120	100.0



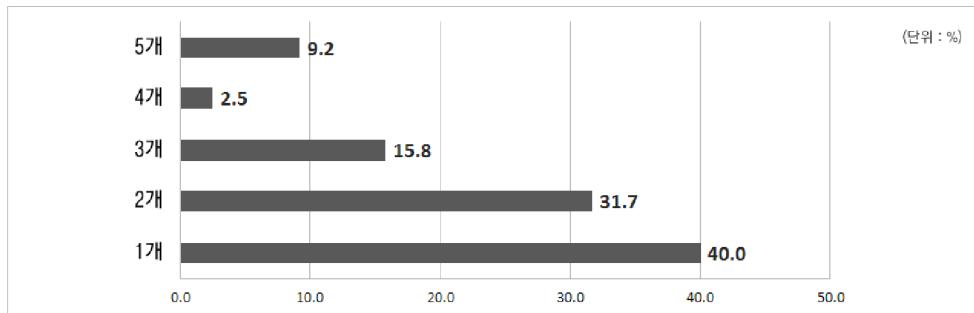
4) 제공인력의 서비스 제공 실태

(1) 담당하는 사업 수

- 제공인력이 담당하고 있는 사업수는 1개 40.0%(48명)로 가장 많고, 2개 31.7%(38명), 3개 15.8%(19명), 5개 9.2%(11명) 순으로 나타남

〈표 3-14〉 담당하는 사업 수

	응답 수(명)	비율(%)
1개	48	40.0
2개	38	31.7
3개	19	15.8
4개	3	2.5
5개	11	9.2
합계	119	100.0

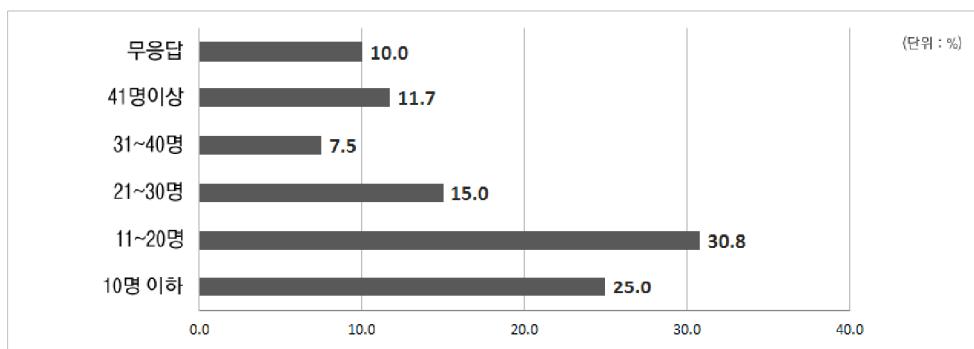


(2) 담당 이용자수

- 제공인력이 담당하고 있는 이용자수는 11명~20명이 30.8%(37명)로 가장 많이 응답하였고, 10명 이하가 25.0%(30명)로 나타나 제공인력의 절반은 20명 미만의 이용자에게 서비스를 제공하고 있음

〈표 3-15〉 담당 이용자수

	응답 수(명)	비율(%)
10명 이하	30	25.0
11~20명	37	30.8
21~30명	18	15.0
31~40명	9	7.5
41명이상	14	11.7
무응답	12	10.0
합계	120	100.0



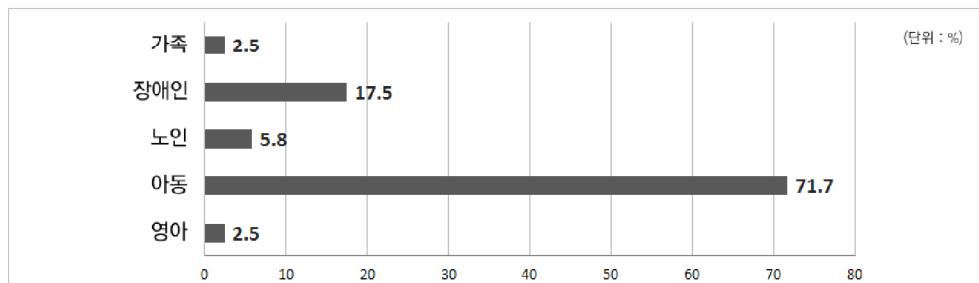
- 41명 이상의 이용자를 담당하고 있다고 응답한 제공인력은 11.7%(14명)로 아동인지능력 향상서비스 제공인력으로 조사되었고, 대부분의 제공인력은 30명 미만의 이용자를 관리하고 있음

(3) 서비스 대상유형

- 제공인력이 서비스를 제공하고 있는 대상자의 유형은 아동이 71.7%(86명)로 가장 많고, 장애인 17.5%(21명), 노인 5.8%(7명), 영아 및 가족 각각 2.5%(3명) 순으로 나타나 아동을 대상으로 서비스를 제공하는 종사자의 비중이 큼
- 아동 관련 사업 제공인력에 집중되어 있는 것은 지역 주민의 수요를 반영한 결과라기 보다는 이용자 발굴의 용이성 때문이며, 이는 다른 시도와 큰 차이가 없는 현상임
- 따라서 충북의 지역적 특성이 고령화율이 상대적으로 다른 시도에 비해 높은 점을 반영한 노인 대상의 다양한 사업 발굴이 필요함

〈표 3-16〉 서비스 대상유형

	응답 수(명)	비율(%)
영아	3	2.5
아동	86	71.7
노인	7	5.8
장애인	21	17.5
가족	3	2.5
합계	120	100.0

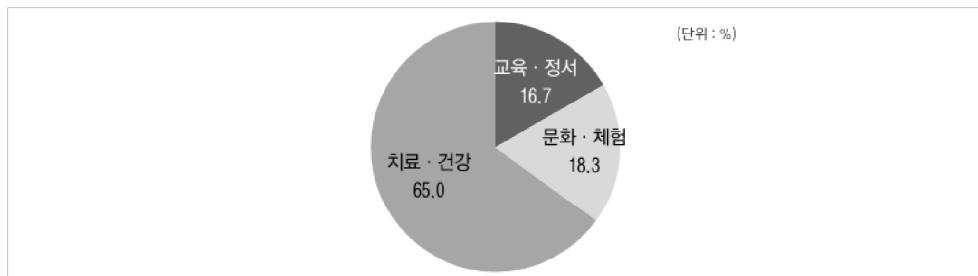


(4) 사업분야

- 사업분야는 치료·건강 분야가 65%(78명)로 가장 많이 응답하였고, 문화·체험 18.3%(22명), 교육·정서 16.7%(20명) 순으로 나타남
- 서비스 분야 별 이용자 수도 치료·건강 분야 이용자가 59%(259명)로 가장 많이 조사된 것과 연관이 있음

〈표 3-17〉 사업분야

	응답 수(명)	비율(%)
교육·정서	20	16.7
문화·체험	22	18.3
치료·건강	78	65.0
합계	120	100.0



5) 제공인력 만족도

- 전화만족도 조사 과정에서 노인을 대상으로 하는 제공인력의 경우 전화면접 조사에 응하지 않는 경우가 발생하여 응답자의 수가 낮은 것으로 나타났고, 제공인력의 거주 지역은 청주·청원 지역 제공인력(69.2%)이 대부분을 차지하고 있어 서비스 대상별, 지역별 제공인력 만족도 차이분석은 실시하지 않고 제공인력 만족도의 빈도분석만을 기술하기로 함

(1) 제공인력 만족도 수준

- 제공인력의 직무만족 수준은 직무만족($M=3.77$)이 가장 높고, 소득만족($M=3.10$)이 가장 낮은 것으로 조사됨
 - 직무만족($M=3.77$) > 장래성($M=3.63$) > 직장유지($M=3.60$) > 소득만족($M=3.10$)
- 업무수행만족도는 이용자응대를 위한 업무이해 만족도($M=3.92$)가 가장 높고, 근무환경 ($M=3.90$), 제도정보($M=3.67$) 순으로 나타남
 - 업무이해 만족도($M=3.92$) > 근무환경($M=3.90$) > 제도정보($M=3.67$)

〈표 3-18〉 만족도 수준(N=121)

		최소값	최대값	평균	표준편차
직무만족	직무만족	2.00	5.00	3.77	.76
	소득만족	1.00	5.00	3.10	1.10
	직장유지	1.00	5.00	3.60	.94
	장래성	1.00	5.00	3.63	.77
업무수행 만족도	업무 이해	2.00	5.00	3.92	.62
	근무환경	2.00	5.00	3.90	.79
	제도정보	2.00	5.00	3.67	.65
성과만족도	보상	1.00	5.00	3.29	.94
	직무연수	1.00	5.00	3.55	.95
	공정대우	2.00	5.00	3.93	.64
기타사항	충보인식	1.00	8.00	3.09	1.00

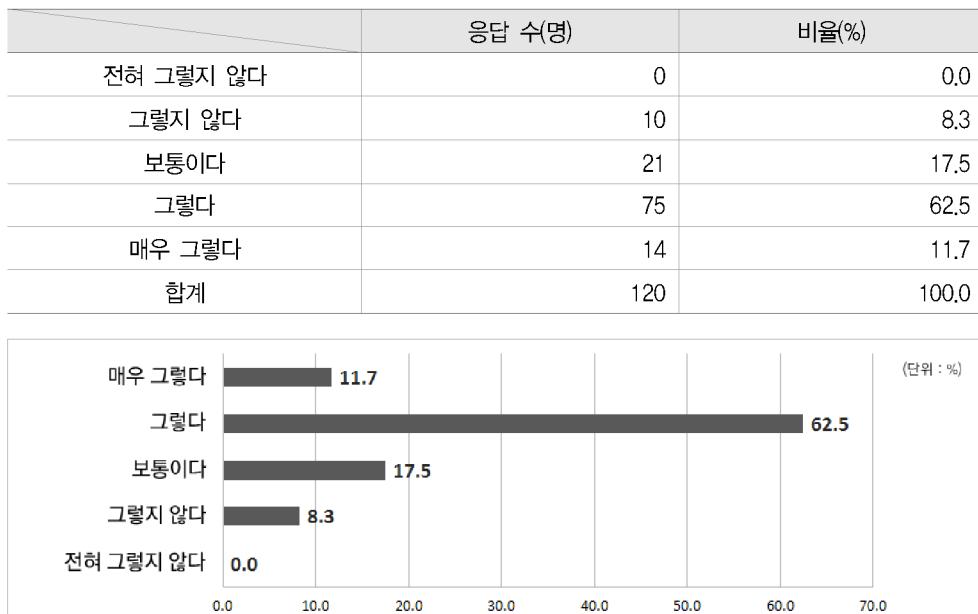
- 성과만족도는 공정대우($M=3.93$)가 가장 높고, 보상에 대한 만족도($M=3.29$)가 가장 낮은 평균값으로 조사됨
 - 공정대우($M=3.93$) > 직무연수($M=3.55$) > 보상($M=3.29$)

① 직무만족

- 응답자의 직무에 대한 전반적인 만족도를 조사한 결과, ‘그렇다’ 62.5%(75명)로 가장 높은 비율을 차지함

- ‘그렇다’ 이상의 응답자는 74.2%(89명)로 대체로 직무에 만족하고 있으며, ‘그렇지 않다’라고 응답한 제공인력은 8.3%(10명)로 조사됨

〈표 3-19〉 직무만족

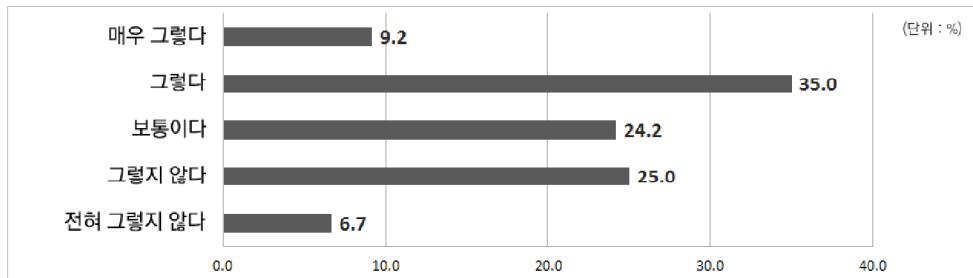


② 소득만족

- 소득에 대한 만족도는 ‘그렇다’ 35%(42명)로 가장 많았으며, 다음으로 ‘그렇지 않다’ 25%(30명), ‘보통이다’ 24.2%(29명) 순으로 나타남

〈표 3-20〉 소득만족

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	8	6.7
그렇지 않다	30	25.0
보통이다	29	24.2
그렇다	42	35.0
매우 그렇다	11	9.2
합계	120	100.0



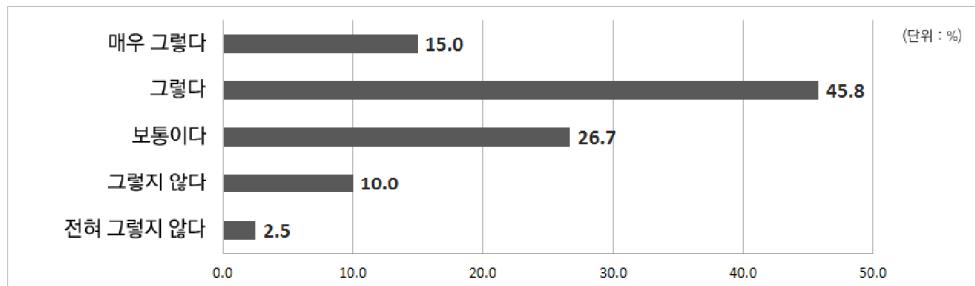
- 전체 응답자 중 55.9%(67명)는 ‘보통이다’ 이하에 응답함으로서 자신의 소득수준에 만족하지 않는 것으로 나타남
- 대부분은 비정규 시간제 제공인력으로서 소득이 낮고 불안정한 고용형태로 인해 이직율이 높게 나타나는 열악한 환경에 노출되어 있음
- 따라서 서비스 제공자가 이직하지 않고 전문화된 양질의 서비스를 지속적으로 이용자에게 제공할 수 있는 방안이 마련되어야 함

③ 직장유지

- 현재의 직장을 계속 다니고 싶은 욕구를 조사한 결과, ‘그렇다’ 가 45.8%(55명)로 가장 높은 비율을 차지함
- 한편, ‘보통이다’ 이하를 응답한 제공인력 39.2%(47명)는 ‘직장을 계속 다니고 싶지 않다’ 라고 조사됨
- 지속근무를 위해서는 정규직화를 통한 고용안정과 성과급제 등을 도입하는 등의 인적 자원관리 전략이 필요함

〈표 3-21〉 직장유지

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	3	2.5
그렇지 않다	12	10.0
보통이다	32	26.7
그렇다	55	45.8
매우 그렇다	18	15.0
합계	120	100.0

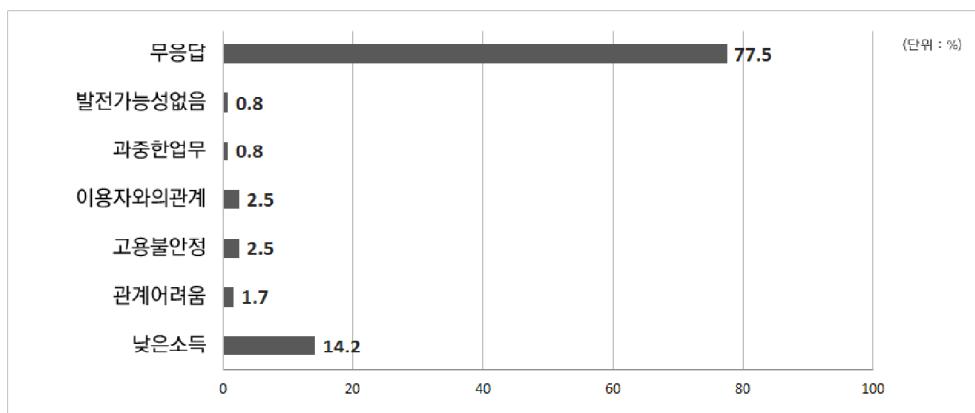


④ 퇴직이유

- 퇴직 하고 싶은 이유를 질문한 결과, 낮은 소득이 14.2%(17명)로 가장 많았고, 고용 불안정 및 이용자와의 관계의 어려움으로 인해 퇴직을 원하고 있음

〈표 3-22〉 퇴직이유

	응답 수(명)	비율(%)
낮은소득	17	14.2
관계어려움	2	1.7
고용불안정	3	2.5
이용자와의관계	3	2.5
과중한업무	1	0.8
발전가능성없음	1	0.8
무응답	93	77.5
합계	120	100.0

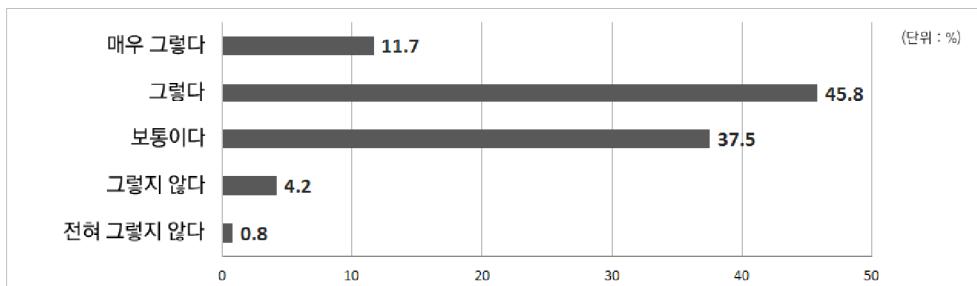


⑤ 장래성

- 현재의 직장이 장래성이 있고 자기발전에 도움을 주고 있는지를 질문한 결과, ‘그렇다’ 45.8%(55명), ‘보통이다’ 37.5%(45명), ‘매우 그렇다’ 11.7%(14명) 순으로 나타났고, ‘그렇지 않다’라고 응답한 제공인력은 5%(6명)에 불과함
- ‘그렇다’ 57.5%(69명)가 응답한 결과를 볼 때, 절반이상은 근무하고 있는 직장에서의 비전을 인식하고 있는 것으로 나타남

〈표 3-23〉 장래성

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.8
그렇지 않다	5	4.2
보통이다	45	37.5
그렇다	55	45.8
매우 그렇다	14	11.7
합계	120	100.0



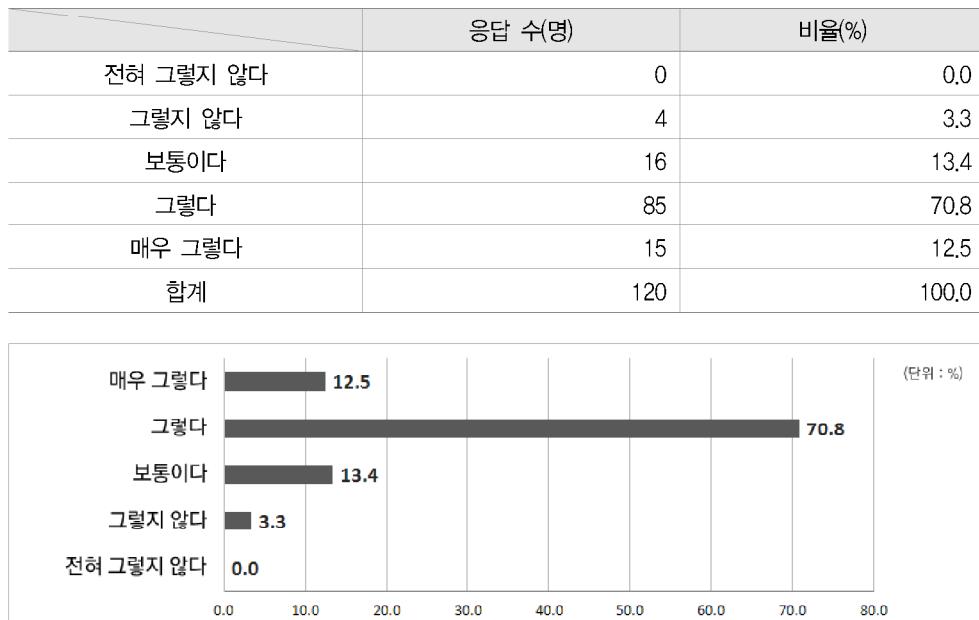
6) 제공인력 업무수행 만족도

① 업무 이해 정도

- 제공인력의 업무 이해 정도는 ‘그렇다’ 70.8%(85명)로 가장 많았으며, 다음으로 ‘보통이다’ 13.4%(16명), ‘매우 그렇다’ 12.5%(15명), ‘그렇지 않다’ 3.3%(4명) 순으로 나타남

- ‘전혀 그렇지 않다’는 아무도 응답하지 않았으며, 대체로 업무 이해 수준은 높은 것으로 보임

〈표 3-24〉 제공인력의 업무 이해도

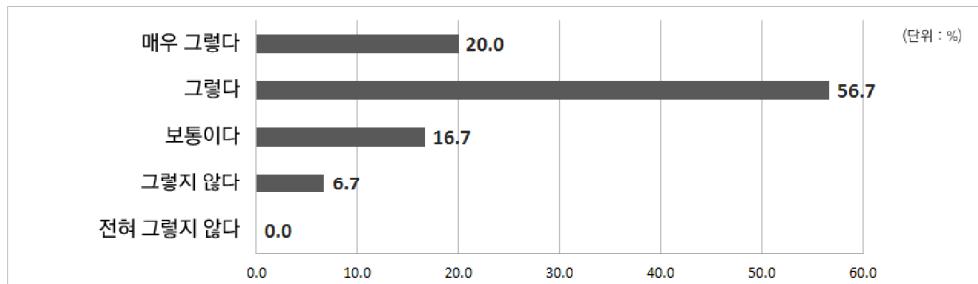


② 근무환경

- 서비스가 제공되는 기관의 시설이나 장비, 분위기 등으로 양질의 서비스를 제공할 수 있는 근무환경에 대한 만족도 조사 결과, ‘그렇다’ 56.7%(68명), ‘매우 그렇다’ 20%(24명), ‘보통이다’ 16.7%(20명), ‘그렇지 않다’ 6.7%(8명) 순으로 나타남

〈표 3-25〉 근무환경

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	0	0.0
그렇지 않다	8	6.7
보통이다	20	16.7
그렇다	68	56.7
매우 그렇다	24	20.0
합계	120	100.0



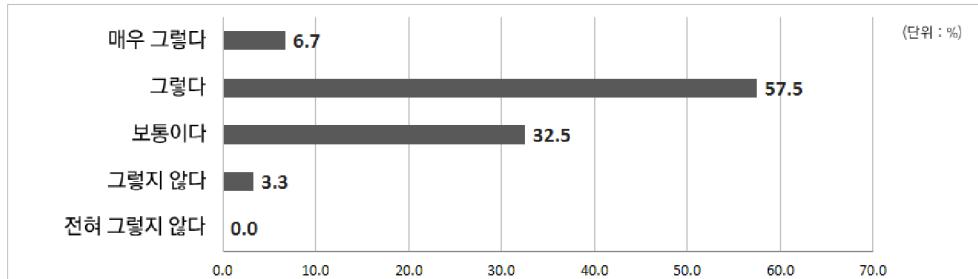
- ‘전혀 그렇지 않다’의 응답자는 없는 것으로 조사되었고, 대부분의 제공인력은 근무환경에 대해 반족하고 있는 것으로 보임

③ 제도정보

- 사업과 관련된 정보 접근 정도는 ‘그렇다’ 57.5%(69명)로 가장 높게 나타났고, ‘보통이다’ 32.5%(39명), ‘매우 그렇다’ 6.7%(8명), ‘그렇지 않다’ 3.3%(4명)순으로 나타남
- 업무수행에 있어 ‘그렇다’ 이상으로 응답한 제공인력은 64.2%(78명)으로 대체로 업무수행에 필요한 제도에 대한 정보를 접근하는데 어려움이 없는 것으로 보임

〈표 3-26〉 제도정보

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	0	0.0
그렇지 않다	4	3.3
보통이다	39	32.5
그렇다	69	57.5
매우 그렇다	8	6.7
합계	120	100.0

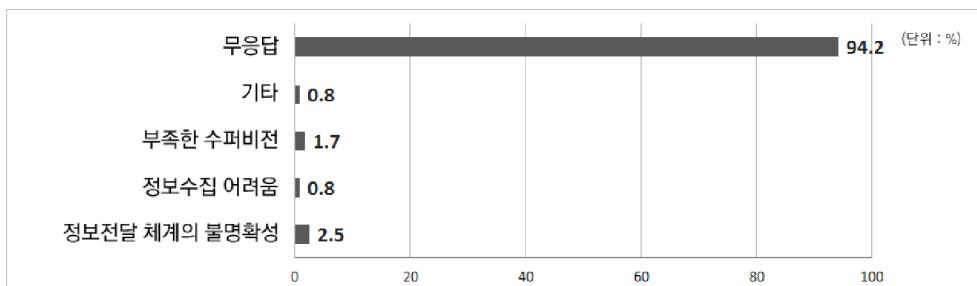


④ 제도정보 이유

- 제도정보 접근의 어려움에 대한 이유로 '정보전달 체계의 불명확성' 2.5%(3명), '부족한 수퍼비전' 1.7%(2명) 순으로 나타났으나, 무응답이 94.2%(113명)로 조사되어 서비스에 필요한 정보를 접근하지 못해 어려움을 겪는 제공인력은 없는 것으로 보임

〈표 3-27〉 제도정보 이유

	응답 수(명)	비율(%)
정보전달 체계의 불명확성	3	2.5
정보수집 어려움	1	0.8
부족한 수퍼비전	2	1.7
기타	1	0.8
무응답	113	94.2
합계	120	100.0



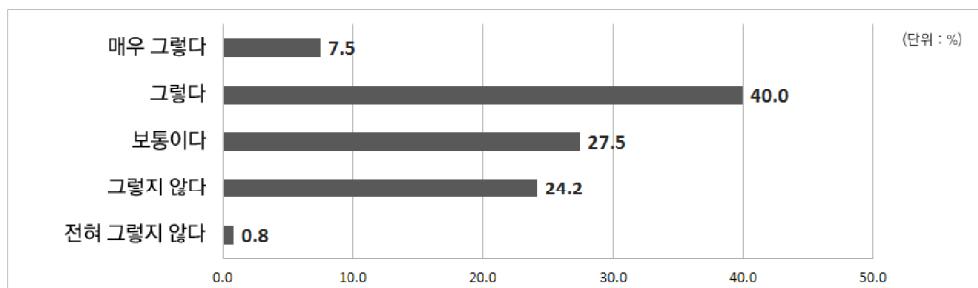
7) 성과 만족도

① 보상

- 제공인력의 업무량 대비 보상정도에 대한 만족도는 '그렇다' 40.0%(48명)가 가장 많았으며, 다음으로 '보통이다' 27.5%(33명), '그렇지 않다' 24.2%(29명), '매우 그렇다' 7.5%(9명), '전혀 그렇지 않다' 0.8%(1명) 순으로 나타남

〈표 3-28〉 보상

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.8
그렇지 않다	29	24.2
보통이다	33	27.5
그렇다	48	40.0
매우 그렇다	9	7.5
합계	120	100.0

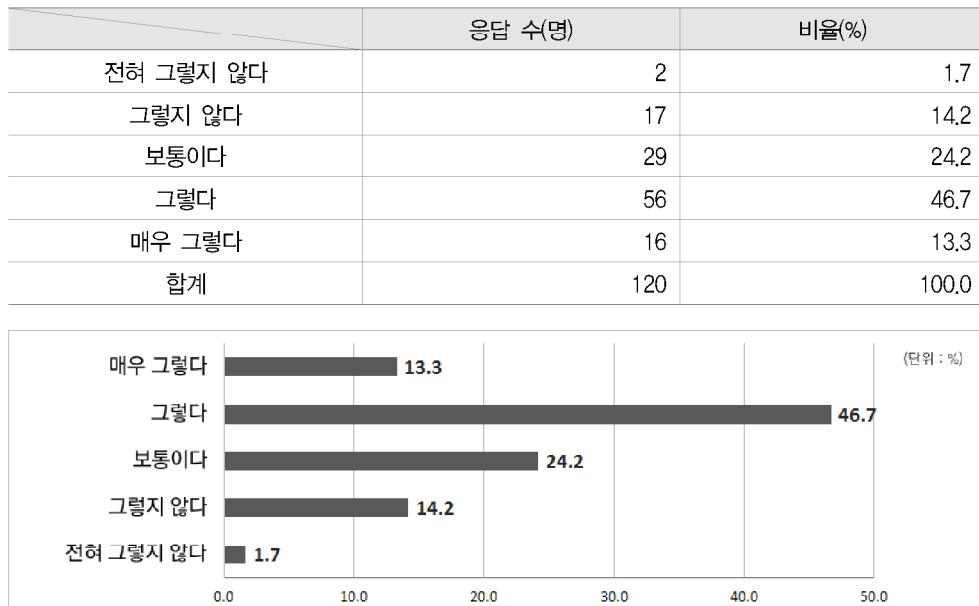


- 업무에 대한 보상의 만족도는 ‘그렇다’ 이상이 47.5%(57명)로 나타난 결과를 바탕으로 업무에 대한 보상 만족도를 높일 수 있는 경제적·심리적 방안을 강구해야 할 것임

② 직무 전문성 향상 기회 정도

- 제공인력의 전문성을 높일 수 있는 직무 연수 및 보수교육에 대한 만족도는 ‘그렇다’ 46.7%(56명)로 가장 많았으며, ‘보통이다’ 24.2%(29명), ‘그렇지 않다’ 14.2%(17명), ‘매우 그렇다’ 13.3%(16명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.7%(2명) 순으로 나타남
- 전체 응답자 중 ‘보통이다’ 이하의 응답자는 40.1%(48명)로 만족도 수준을 높일 수 있는 보수교육에 관한 계획 수립이 필요
- 제공기관은 서비스 품질향상을 위해 기관의 장·관리책임자를 포함한 제공인력에 대해 연 20시간 이상의 교육계획을 수립·시행하여야 하나 형식적인 보수교육이 부실하게 이루어지고 있는 경우가 있음
- 따라서 서비스 품질관리 측면에서는 서비스의 질을 높이고 고급화하는 전략이 필요하며, 이를 위해서는 우선 제공인력의 전문화 교육이 필요함

〈표 3-29〉 연수 및 보수교육 등 전문성 향상의 기회

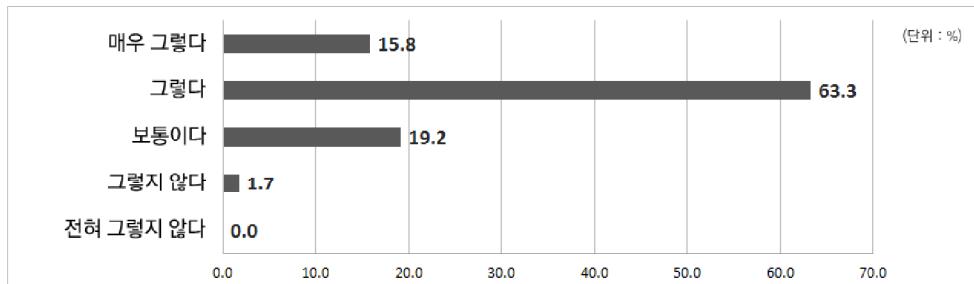


③ 직장의 공정대우 정도

- 직장의 공정대우 정도는 ‘그렇다’ 63.3%(76명)로 가장 많고, 다음으로 ‘보통이다’ 19.2%(23명), ‘매우 그렇다’ 15.8%(19명) 순으로 나타남. ‘전혀 그렇지 않다’는 아무도 응답하지 않음
- 직장에서 공정대우에 대한 만족도가 ‘그렇다’ 이상이 79.1%(95명)로 응답하고 있어, 제 공인력의 대부분은 직장에서 공정한 대우를 받고 있다고 인식하고 있음

〈표 3-30〉 직장의 공정대우

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	0	0.0
그렇지 않다	2	1.7
보통이다	23	19.2
그렇다	76	63.3
매우 그렇다	19	15.8
합계	120	100.0



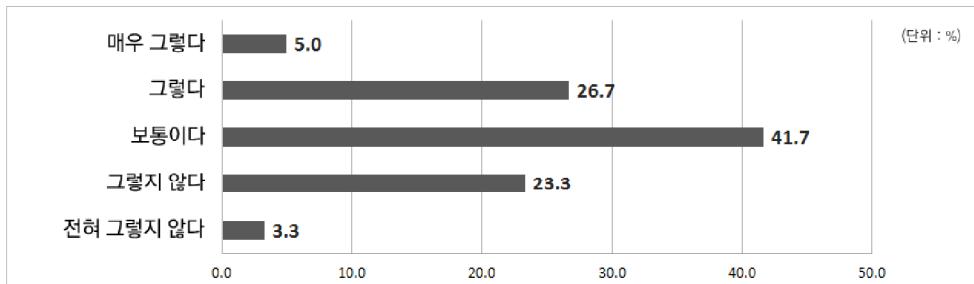
8) 기타사항

① 지역사회서비스투자사업의 지역 내 홍보 수준

- 지역 내 지역사회서비스투자사업의 홍보 수준의 질문 결과, ‘보통이다’ 41.7%(50명)가 가장 많았고, ‘그렇다’ 26.7%(32명), ‘그렇지 않다’ 23.3%(28명), ‘매우 그렇다’ 5%(6명), ‘전혀 그렇지 않다’ 3.3%(4명) 순으로 응답함
- ‘보통이다’ 이하의 응답률이 68.3%(82명)로 나타나 권역별로 찾아가는 지역사회서비스 투자사업의 홍보 전략이 필요함
- 이를 위해 2014년에는 충북의 지역 축제현장에 찾아가는 홍보계획을 수립하여 권역별로 진행할 예정으로 제공기관 및 제공인력의 적극적인 협조가 필요함

〈표 3-31〉 서비스 홍보 수준

	응답 수(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	3.3
그렇지 않다	28	23.3
보통이다	50	41.7
그렇다	32	26.7
매우 그렇다	6	5.0
합계	120	100.0

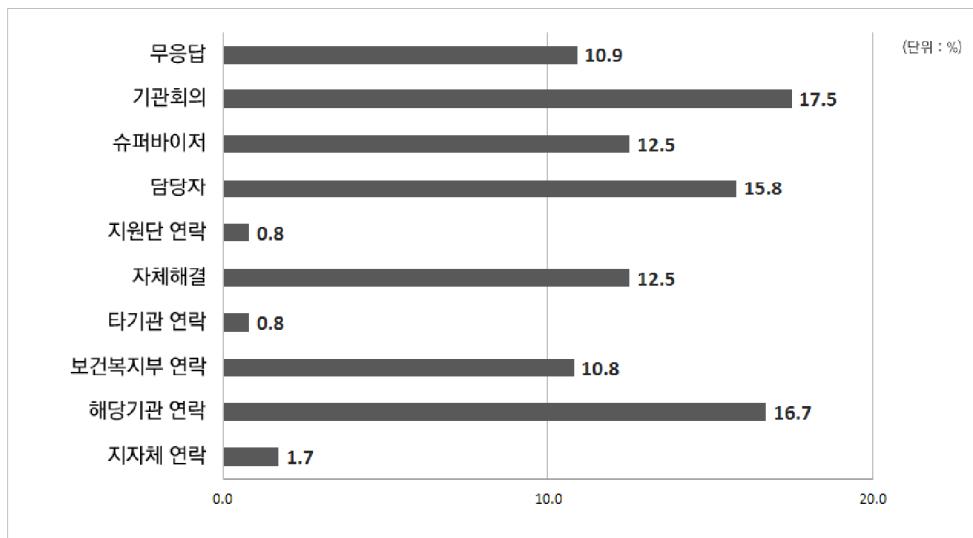


② 애로사항 처리

- 업무 수행 시 발생되는 어려움을 처리하는 방법으로 ‘기관회의’ 17.5%(21명), ‘해당기관에 연락’ 16.7%(20명), ‘담당자’ 15.8%(19명), 슈퍼바이저 12.5%(15명)로 대부분의 제공인력 62.5%(75명)는 제공기관에서 어려움을 처리하고 있음
- 다음으로 ‘자체해결’ 12.5%(15명), 보건복지부 연락 10.8%(13명) 순으로 조사되었으나, ‘충청북도지역사회서비스지원단에 연락’은 전체 응답자 중 0.8%(1명)에 불과한 것으로 조사됨

〈표 3-32〉 애로사항 처리

	응답 수(명)	비율(%)
지자체 연락	2	1.7
해당기관 연락	20	16.7
보건복지부 연락	13	10.8
타기관 연락	1	0.8
자체해결	15	12.5
지원단 연락	1	0.8
담당자	19	15.8
슈퍼바이저	15	12.5
기관회의	21	17.5
무응답	13	10.9
합계	120	100.0



- 지역사회서비스지원단에 연락이 오는 애로사항 문의는 대부분 제공인력보다는 제공기관의 담당자이기 때문에 제공인력은 지원단보다는 기관과 소통하는 일이 많을 것으로 판단되나 지원단에서도 제공인력과 소통할 수 있는 노력이 필요함
- 이를 위해 2014년도에 지원단 홈페이지를 개통할 예정이므로 제공인력의 어려움을 함께 공감할 수 있을 것이라 기대함

IV

결과 종합 및 시사점



IV.

결과 종합 및 시사점

1. 이용자 만족도 조사 결과 종합

1) 서비스 만족도 요약

(1) 서비스 만족도

- 서비스 만족도는 제공인력의 친절성이 93.9%로 가장 높게 나타났고, 신청절차는 68.0%로 가장 낮게 나타남
 - 제공인력 친절성 93.9% > 프로그램 내용 93.0% > 이용시간 91.4% > 제공인력 전문성 90.5% > 접근성 89.1% > 제공기간 73.4% > 신청절차 68.0%
 - 서비스 이용자는 서비스를 제공하는 제공인력에 대해 매우 만족하고 있으며 제공인력의 전문성보다는 친절성에 보다 더 만족하고 있음을 알 수 있음
- 서비스 만족도 문항 중 서비스 신청절차에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 결과를 볼 때 향후 서비스 신청절차의 간소화를 위한 개선방안이 도출되어야 할 것임

① 서비스 적정성

- 서비스 적정성에 대한 만족도 결과를 살펴보면 계약내용을 준수하고 있다고 94.3%(417명)가 응답하였고, 서비스 이용 후 삶의 질의 변화정도 만족도 85.2%, 기존 서비스와의 차별성 82.3%, 가격 적정 69.3%순으로 나타남
- 향후 기존 사회복지서비스와 차별을 인식하게 되는 요인에 대한 조사가 실시되어 지역 사회서비스투자사업의 활성화 방안 모색을 위한 분석이 필요함

- 또한 지역주민의 욕구와 제공기관의 수익을 반영할 수 있는 서비스 단가의 적정성을 파악하여 적정 가격을 제시할 필요가 있음

② 서비스 추가구매

- 서비스 지속이용 의향은 90.2%로 높은 반면, 추가구매 의향은 24.5%로 낮게 응답하였음
- 서비스 지속이용 의향이 높게 나타난 것은 공적서비스에 대한 효과성이 높음을 반영할 수 있는 기초자료로 활용 가능함
- 한편, 서비스 지속이용 의향은 높게 나타났으나 추가구매 의향이 낮은 것은 충북의 지역 사회서비스투자사업은 주로 취약계층을 대상으로 서비스가 제공되었기에 추가구매에 한계를 갖고 있는 것으로 판단할 수 있음
- 따라서 향후 서비스에서는 취약계층 대상의 우선순위를 선정하기보다는 전국가구소득 평균 120%까지 확대 적용하여 진행할 필요가 있음

③ 기타사항

- 바우처카드를 직접 소지하고 결제하고 있는 응답자는 89.4%이며, 지역사회서비스투자사업에 대한 지역의 인지정도(15.8%)는 낮은 것으로 조사됨

〈표 4-1〉 서비스 만족도 결과

(N=441명)

서비스 만족도	문항	조사결과		
		그렇다	보통이다	그렇지 않다
서비스 만족도	서비스 시간	91.4%(403명)	5.7%(25명)	2.9%(13명)
	서비스 횟수	80.1%(353명)	11.3%(520명)	8.6%(38명)
	서비스 기간	73.4%(324명)	14.7%(65명)	12.8%(52명)
	제공인력 전문성	90.5%(399명)	7.5%(33명)	2.0%(9명)
	제공인력 친절성	93.9%(414명)	4.8%(21명)	1.4%(6명)
	교통편의	89.1%(367명)	6.6%(27명)	4.3%(18명)
	서비스 신청절차	68.0%(300명)	19.3%(85명)	12.7%(56명)
	프로그램 내용	93.0%(410명)	5.9%(26명)	1.1%(5명)

	문항	조사결과		
		그렇다	보통이다	그렇지 않다
서비스 적정성	계약내용 준수	94.3%(417명)	4.1%(18명)	1.3%(6명)
	기준 서비스와의 차별성	82.3%(363명)	14.5%(64명)	2.1%(9명)
	삶의 질 변화수준	85.2%(403명)	12.7%(56명)	1.8%(8명)
	가격 적정성	69.3%(306명)	17.5%(77명)	13.1%(58명)
서비스 추가구매	서비스 지속이용 의향	90.2%(398명)	6.6%(29명)	3.2%(14명)
	추가구매	24.5%(108명)	20.9%(92명)	54.0%(241명)
기타사항	바우처카드 직접결제	89.4%(394명)	3.4%(15명)	7.2%(32명)
	서비스 정보인지 수준	15.8%(70명)	15.9%(70명)	68.2%(301명)

2) 서비스 대상별 만족도 차이분석 결과

- 영아(M=4.70)와 아동(M=4.47)사업 이용자는 프로그램 내용 만족도가 높게 나타난 반면, 서비스 기간에 대해 영아(M=4.22), 아동(M=3.78) 만족도가 낮게 나타나 향후 서비스 기간에 대한 기준정보 검토가 필요함
- 노인과 장애인을 대상으로 서비스 만족도의 평균을 비교한 결과, 제공인력의 친절성은 노인(M=4.81), 장애인(M= 4.81)이 각각 높게 조사되었고, 서비스 신청절차의 만족도 평균은 노인(M=3.42), 장애인(M=4.07)이 낮게 나타남
 - 향후 서비스 신청절차의 간소화를 위한 중앙정부의 대책마련 및 일선 지역사회서비스투자사업 담당자들의 사업 이해를 위한 교육이 필요함을 알 수 있음
- 가족 및 기타 서비스 이용자는 교통의 편의성에 대한 만족도(M=4.74)가 가장 높고, 서비스 기간 만족도(M=3.75)는 가장 낮은 것으로 나타나 지역사회서비스투자사업의 정보, 내용, 종료 등에 대한 지역별 또는 권역별 홍보 전략이 필요함

〈표 4-2〉 서비스대상별 만족도 수준

구 분	항 목	조 사 결 과
서비스 만족	서비스 시간	장애인(M=4.68) > 영아(M=4.62) > 가족 및 기타(M=4.37) > 노인(M=4.35) > 아동(M=4.25)
	서비스 횟수	영아(M=4.47) > 장애인(M=4.31) > 노인(M=4.23) > 가족 및 기타(M=4.02) > 아동(M=3.86)

구 분	항 목	조 사 결 과
서비스 적정성	서비스 기간	장애인(M=4.34) > 영아(M=4.22) > 노인(M=4.06) > 아동(M=3.78) > 가족 및 기타(M=3.75)
	제공인력 전문성	노인(M=4.75) > 장애인(M=4.68) > 영아(M=4.50) > 가족 및 기타(M=4.30) > 아동(M=4.29)
	제공인력 친절성	노인, 장애인(M=4.81) > 영아(M=4.65) > 가족 및 기타(M=4.42) > 아동(M=4.40)
	교통편의	가족 및 기타(M=4.74) > 장애인(M=4.66) > 영아(M=4.52) > 노인(M=4.50) > 아동(M=4.25)
	서비스 신청 절차	영아(M=4.32) > 가족 및 기타(M=4.21) > 장애인(M=4.07) > 아동(M=3.96) > 노인(M=3.42)
	프로그램 내용	장애인(M=4.74) > 영아(M=4.70) > 노인(M=4.56) > 아동(M=4.47) > 가족 및 기타(M=4.28)
서비스 추가구매	계약준수	영아(M=4.82) > 장애인(M=4.71) > 아동(M=4.59) > 노인, 가족 및 기타(M=4.55)
	기준 서비스와의 차별성	장애인(M=4.43) > 아동(M=4.18) > 영아(M=4.1) > 가족 및 기타 이용자(M=4.00)
	삶의 질 변화 수준	가족 및 기타 이용자(M=4.71) > 노인 및 장애인(M=4.42) > 영아(M=4.1)
	가격 적정성	장애인(M=4.31) > 노인(M=3.92) > 가족 및 기타(M=3.68) > 영아, 아동(M=59)
기타사항	지속이용 의향	영아(M=4.75) > 장애인(M=4.63) > 아동(M=4.58) > 노인(M=4.44) > 가족 및 기타(M=4.10)
	추가구매	노인(M=2.99) > 아동(M=2.47) > 영아(M=2.42) > 장애인(M=2.23) > 가족 및 기타(M=1.72)
	바우처카드 직접결제	장애인과 가족 및 기타 이용자(M=4.67) > 노인(M=4.63) > 영아(M=4.55) > 아동(M=3.65)
	서비스 정보인지	가족 및 기타 이용자(M=2.41) > 아동(M=2.30) > 영아(M=2.25) > 노인(M=2.14) > 장애인(M=1.77)

3) 지역별 서비스 만족도 차이분석 결과

① 시 · 군별 만족도 차이분석 결과

- 시 · 군별 만족도 차이를 분석한 결과, 시 지역 이용자의 서비스 만족도, 서비스 적정성, 서비스 추가구매, 기타사항에 대한 전체 만족도가 모두 높은 것으로 조사되어 결과 요약 표는 제시하지 않고 결과에 따른 논의점을 언급하고자 함

- 제공인력 전문성 및 친절성에 대한 만족도가 군 거주 이용자가 낮게 조사된 것을 바탕으로 군 지역 담당 제공기관과 함께 품질향상을 위한 논의가 필요함
- 현재 이용하고 있는 지역사회서비스투자사업과 기존 서비스와의 차별에 대한 만족도의 차이가 시 지역($M=4.38$)과 군 지역($M=3.93$)이 크게 나타난 결과를 통해 군 지역에서는 지역사회서비스투자사업과 기존 서비스의 차별화 전략이 필요함을 알 수 있음

② 권역별 만족도 차이분석 결과

- 권역별 서비스 만족도 차이 분석결과는 차이검증을 통해 유의한 차이를 보이는 문항만을 요약하여 표로 제시하고자 함
- 권역별 만족도는 대부분 청주·청원이 높게 나타났고, 중부권이 낮게 나타나는 경향이 있어 향후 권역별 품질향상을 위한 제공기관 간담회 및 교육이 필요할 것으로 사료됨
- 청주·청원은 프로그램 내용, 계약준수, 기존 서비스와 차별화 인식수준, 삶의 질 변화 수준에서 가장 높게 나타남
- 북부권은 교통편의 만족도가 높고, 바우처 직접결제 이행 수준이 높게 나타남
- 중부권은 서비스 정보 인지 수준이 가장 높게 조사됨

〈표 4-3〉 권역별 만족도 수준

구 분	항 목	조 사 결 과
서비스 만족	교통편의	북부권($M=4.77$) > 남부권($M=4.76$) > 청주·청원($M=4.64$) > 중부권($M=4.38$)
	프로그램 내용	청주·청원($M=4.75$), 남부권($M=4.75$) > 북부권($M=4.50$) > 중부권($M=4.37$)
서비스 적정성	계약준수	청주·청원($M=4.68$) > 북부권($M=4.65$) > 남부권($M=4.58$) > 중부권($M=4.40$)
	기존 서비스와의 차별성	청주·청원($M=4.35$) > 북부권($M=4.19$) > 남부권($M=3.95$) > 중부권($M=3.81$)
	삶의 질 변화 수준	청주·청원권, 북부권($M=4.35$) > 남부권($M=4.32$) > 중부권($M=4.03$)
기타사항	바우처카드 직접결제	북부권($M=4.37$) > 남부권($M=4.37$) > 중부권($M=4.27$) > 청주·청원($M=4.23$)
	서비스 정보인지	중부권($M=2.51$) > 중부권($M=2.51$) > 북부권($M=2.36$) > 청주·청원($M=1.80$)

4) 내용별 만족도 차이 분석

- 치료·건강에 대한 서비스 만족도가 대체로 높게 나타난 반면, 서비스 신청절차에 대한 만족도는 낮게 조사되어 치료·건강 서비스에 대한 이용절차 검토가 필요함
- 문화·체험 분야는 계약준수 수준이 높은 반면, 횟수, 제공기간, 제공인력 전문성, 교통 편의에 있어서는 가장 낮은 만족도로 나타남
- 교육·정서 분야는 홍보인식 수준에서 가장 높게 나타났으나 서비스 정보 인지 수준을 제외하고 대체로 낮은 만족도로 조사되어 교육·정서 분야의 품질개선 노력이 필요함

2. 제공인력 만족도 분석

1) 제공인력의 특성 요약

- 제공인력의 성별은 85%(102명)가 여성이며, 연령은 20대가 32.5%(39명), 시 지역 거주 61%(71명), 학력은 대졸 이상 90%(108명)로 나타남
- 제공인력의 근무실태를 살펴보면 근무경력은 2년 이상(51.7%)이 가장 많았으며, 고용형태는 58.3%가 비정규직, 비영리기관 근무는 66%(78명)로 나타남
- 또한 제공인력의 근무시간은 주당 1~10시간이 33.3%(40명)로 가장 많이 응답하였고, 희망하는 근무시간은 주당 31~40시간이 42.5%(51명)로 조사됨
- 제공인력의 소득은 100~150만원 미만 33.3%(40명)로 가장 많았고, 희망 소득은 150~200만원, 200~300만원 26.7%(32명)로 대체로 현 소득수준 보다 희망소득이 높은 것으로 나타나 소득수준을 높일 수 있는 양질의 서비스 개발이 필요
- 제공인력의 4대 보험 가입 제공인력이 21.7%(26명)에 불과하여 4대 사회보험 가입을 대부분 준수하지 않는 것으로 나타남

〈표 4-4〉 종사자의 특성

구 분	항 목	조 사 결 과
인구·사회 학적 특징	성별	여성 85%(102명) > 남성 15%(18명)
	연령	20대 32.5%(39명) > 40대 29.2%(35명) > 30대 26.7%(32명) > 50대 9.2%(11명) > 60세 이상 2.5%(3명)
	거주 지역	청주시 50%(60명) > 청원군 19.2%(23명) > 충주시 6.7%(8명) > 보은군 5%(6명) > 제천시 4.2%(5명) > 단양군 4.2%(5명) > 음성군 3.3%(4명)
	학력	대졸 90%(108명) > 고졸 10%(11명)
제공기관 실태	사업유형	시·군 개발형 77.5%(93명) > 아동인지 16.7%(20명) > 도 개발형 5.8%(7명)
	제공기관 유형	비영리법인 50.4%(60명) > 영리개인 18.5%(22명) > 영리법인 16%(19명) > 비영리민간단체 10.9%(13명)
근무실태	근무형태	비정규직 58.3%(70명) > 정규직 41.7%(50명) 시간제 근무가 84.3%(81명) > 전일제 근무 15.7%(19명)
	근무경력	2년 이상 51.7%(62명) > 6개월~1년 미만 20%(24명) > 6개월 미만 10.8%(13명) > 1년~1년 6개월 10%(12명) > 1년 6개월~2년 미만 5.0%(6명)
	근무시간	1~10시간이 33.3%(40명) > 31~40시간 32.5%(39명)
	희망 근무시간	31~40시간이 42.5%(51명) > 1~10시간 31.7%(38명)
	소득	100~150만원 미만 33.3%(40명) > 150~200만원 24.2%(29명) > 200~300만원 미만 14.2%(17명) > 50~100만원 미만 10.8%(13명) > 50만원 미만 8.3%(10명)
	희망 소득	150~200만원, 200~300만원 26.7%(32명) > 100~150만원 미만 15.8%(19명) > 50~100만원 미만 5.8%(7명) > 300만원 이상 5.0%(6명) > 50만원 미만 3.3%(4명)
	보험가입	미가입 75.8%(91명) > 가입 21.7%(263명)
서비스제공 실태	담당 사업 수	1개 40.0%(48명) > 2개 31.7%(38명) > 3개 15.8%(19명) > 5개 9.2%(11명)
	이용자 수	11명~20명 30.8%(37명) > 10명 이하 25.0%(30명) > 41명 이상 11.7%(14명)
	사업대상	아동 71.7%(86명) > 장애인 17.5%(21명) > 노인 5.8%(7명) > 영아, 가족 2.5%(3명)
	사업 분야	치료·건강 65%(78명) > 문화·체험 18.3%(22명) > 교육·정서 16.7%(20명)

2) 제공인력 만족도 분석 결과

- 제공인력의 직무만족 수준은 직무만족($M=3.77$)이 가장 높고, 소득만족($M=3.15$)이 가장 낮은 것으로 조사
- 업무수행만족도는 이용자응대를 위한 업무이해 만족도($M=3.92$)가 가장 높고, 근무환경 ($M=3.90$), 제도정보($M=3.67$) 순으로 나타남
- 성과만족도는 공정대우($M=3.93$)가 가장 높고, 보상에 대한 만족도($M=3.29$)가 가장 낮은 평균값으로 조사

〈표 4-5〉 제공인력 만족도 수준(N=121)

	조사 결과
직무만족	직무만족($M=3.77$) > 장래성($M=3.63$) > 직장유지($M=3.60$) > 소득만족($M=3.10$)
업무수행 만족도	업무이해 만족도($M=3.92$) > 근무환경($M=3.90$) > 제도정보($M=3.67$)
성과만족도	공정대우($M=3.93$) > 직무연수($M=3.55$) > 보상($M=3.29$)

3. 시사점

1) 이용자 만족도 향상 방안

| 신규이용자 발굴을 위한 홍보강화

- 신규이용자 발굴을 위해서는 지역사회서비스에 대한 이해와 인지도를 높이기 위한 적극적인 홍보가 필요하며, 저소득층에 한정된 복지서비스라는 인식을 변화시켜야 함
- 또한 서비스 이용시 본인부담금 적용 원칙에 대한 인식을 확산할 수 있는 홍보 전략이 필요함
- 사회서비스 제공자가 직접 마케팅을 하는 1:1 마케팅과 기존 서비스 이용자가 서비스를 이용한 후 주변 사람들에게 소개하는 입소문형 마케팅이 활용될 필요가 있음

- 이외에도 관공서와 같은 공공기관 또는 사회서비스 제공 기관, 사회적 기업 관련 협의체 등의 네트워크를 통한 이용자를 발굴하는 홍보방법도 활용할 수 있을 것으로 사료됨

| 서비스 이용절차의 간소화

- 이용자들은 지역사회서비스투자사업 이용에 있어 행정적 절차 및 서류 처리에 대한 불만을 강하게 제기하고 있고, 민간영리기관들의 경우에도 이용절차에 따른 복잡성으로 이용자 확보의 어려움을 호소하고 있는 상황임
- 서비스 내용별 만족도 차이 분석 결과 치료·건강 분야 서비스는 대체로 높은 만족도를 보인 반면, 이용절차에서 낮은 만족도로 조사되어 이용절차의 개선이 필요함을 시사하고 있음
- 서비스 신청시 행정서류의 간소화와 함께 읍면동 담당자를 대상으로 제공되고 있는 서비스 관련 교육이 필요

| 서비스 단가의 산정기준 수립

- 서비스 적정가격에 대한 만족도가 다른 만족도에 비해 낮게 조사된 것은 이용자들이 사회서비스에 대해 시장가치로 인식하기보다는 사회복지서비스에 대한 무료서비스의 경험의 결과라 할 수 있음
- 이로 인해 이용자는 서비스 적절성의 욕구를 가지고 있는 반면, 제공기관의 수익창출 목적과 상충되어 서비스 적정가격에 있어 불일치의 간극이 존재함
- 따라서 이용자 측면에서의 서비스 단가 적정성과 제공기관의 수익성을 확보할 수 있는 단가의 현실화 등에 관한 서비스 산정기준 수립이 필요함

2) 제공인력 만족도 향상 방안

| 전문인력 확보를 위한 인적 자원관리 시스템 구축

- 제공인력 거주 비율이 청주·청원(약 70%)에 집중되어 있어 타 지역에서는 일정한 자격 조건을 취득한 제공인력을 확보하는데 어려움이 있음

- 따라서 권역별 근거리 지역에 제공인력을 파견하는 방안을 고려할 필요가 있음
- 필요한 자격조건을 고려할 때 지역에서 자격자가 부족할 경우 인력양성을 위한 교육 프로그램 개발 및 전문성을 향상할 수 있는 사업별 교육이 진행되어야 함
- 자체체, 지원단, 제공기관이 연계하여 전문성을 확보한 인적자원을 파악하고, 권역 내 전문인력을 파견할 수 있는 인적자원 관리 시스템 구축이 필요

| 안정적 일자리 창출을 위한 제도적 지원

- 제공인력의 고용형태는 여성 비정규직 시간제 일자리 형태가 높은 비율로 나타났고, 근무경력도 1년 미만이 절반이상을 차지하고 있어 제공인력의 고용 안정성에 대한 불안이 높음을 알 수 있음
- 또한 4대 보험 가입에 있어서도 미가입 종사자들이 비중이 높게 나타나 여성들의 비정규직, 시간제 일자리가 지속적으로 여성 고용의 질을 저해하고 있다는 점을 감안한다면, 여성 제공인력들의 고용안정성을 확보할 수 있는 대책이 수립되어야 함
- 여성 제공인력의 고용의 질을 확보하기 위해서는 제공인력의 확대보다는 안정적인 일자리를 제공할 수 있도록 시간당 급여와 근무시간을 현실화할 수 있는 정책적 지원을 추진해야함

[참 고 문 헌]

- 김은정 · 정은아(2012). “지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향” . 지방정부연구, 16(1), 331-352.
- 배양자(2012). “지역사회서비스투자사업의 성과에 미치는 영향요인에 관한 연구” . 광주 대학교 사회복지대학교 박사학위논문.
- 이시균(2013). “사회서비스 부문 인력수요 전망” . 사회서비스발전포럼 4차, 51-67.
- 신창환 · 강상경(2010). “한국의 지역사회서비스투자사업의 공급구조와 바우처 작동기제에 관한 연구 -ADHD 아동 조기개입서비스를 중심으로-” . 한국사회복지학, 62(2), 399-420.



부 록

부 록

충청북도지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 조사 설문지

본 조사의 내용은 통계법(33조 비밀의 보호)에 의거 비밀이 절대 보장되며, 통계목적 외에는 사용되지 않습니다.

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

안녕하십니까?

충청북도에서는 보다 나은 지역사회서비스투자사업을 제공하고자, 지역사회서비스투자사업을 이용해본 경험이 있는 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

서비스 제공을 받으신 후 생각을 솔직하게 말씀해 주시면, 더욱 더 좋은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하겠습니다.

바쁘시더라도 설문에 성실하게 답변해 주시기를 부탁드리며, 귀중한 시간을 내주시는 점에 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 지역사회서비스투자사업을 이용하는 이용자의 만족도를 파악하여 서비스의 기초자료로 활용할 것입니다.

문 의 처 : 충북지역사회서비스지원단
 전화번호 : 043-220-1159, 1129
 홈페이지 : <http://cafe.naver.com/cssc2012>
 이 매 일 : 2012cssc@naver.com

I. 일반사항

1. 사업구분을 위한 일반적인 사항입니다. 해당란에 (/)를 하시거나 기록하여 주십시오.

1-1. 이용자가 이용 중인 서비스명은 ? ()
 (면접원이 분류) ① 아동인지 ② 도 개발형 ③ 시·군 개발형 ④ 기타

1-2. 이용자가 이용 중인 서비스대상의 유형은 ?
 (면접원이 분류) ① 영아 ② 아동 ③ 노인 ④ 장애인 ⑤ 가족 및 기타

1-3. 이용자가 이용 중인 서비스내용의 분야는 ?
 (면접원이 분류) ① 교육·정서 ② 문화·체험 ③ 치료·건강 ④ 기타

2. 응답자 특성을 위한 일반적인 사항입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

2-1. 이용자의 성별은 ? ① 남 ② 여

2-2. 이용자의 연령대는?
 ① 7세 이하 ② 8~19세 ③ 20대 ④ 30대 ⑤ 40대 ⑥ 50대 ⑦ 만60세 이상 ⑧ 70세 이상

2-3. 이용자가 거주하는 지역은 ? (시·군) ※ 시·군만 작성해주세요.
 ① 청주 ② 충주 ③ 제천 ④ 청원 ⑤ 보은 ⑥ 옥천 ⑦ 영동 ⑧ 증평 ⑨ 진천 ⑩ 괴산 ⑪ 음성 ⑫ 단양

2-4. 이용자와의 관계는? ① 본인 ② 보호자

2-5. 이용자가 서비스를 이용한 기간은 ? (최초 이용일~ 최근 마지막 이용일)

응답 : 최초 (), 최근()
 (면접원이 분류)

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

II. 만족도 측정

1. 지역사회서비스투자사업에 대한 만족도입니다.

번호	문 항	매우 불만족	불만족	보통 이다	만족	매우 만족
1-1	1회 서비스 이용시간에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
1-2	서비스의 횟수는 충분하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

번호	문 항	매우 불만족	불만족	보통 이다	만족	매우 만족
1-3	서비스 제공 기간은 만족하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-4	서비스 제공자(강사)의 전문성에 만족하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-5	서비스 제공자(강사)의 친절에 만족하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-6	서비스 이용 시 거리 및 교통편에 만족하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-7	서비스를 신청하는 절차에 만족하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-8	서비스 내용에 대해 만족하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2. 다음은 제공된 서비스의 적정성(성과)에 대한 만족도입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
2-1	계약 시 정한 시간과 횟수를 잘 지키고 있나요?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2-2	기존의 사회복지 서비스와 비교할 때 내용이 좋은가요?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2-3	서비스 이용 이후 삶의 질이 신체적으로 또는 정신적으로 좋아졌다고 생각하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2-4	본인부담금의 가격은 적당하다고 생각하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3. 다음은 추가구매의사에 대한 만족도입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
3-1	현재 받고 있는 서비스를 앞으로도 계속 이용하고 싶으신가요?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3-2	서비스가 종료 된 후에 동일 서비스를 정부지원금 없이 자부담만으로 이용하고 싶으세요?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

III. 기타사항

1. 다음은 기타사항입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1-1	직접 바우처 카드를 가지고 결제하십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1-2	현재 지역에서 실시 중인 지역사회서비스투자사업 사업 정보에 대해 잘 알고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
-----	--	---	---	---	---	---

1-3. 제공기관에 건의 사항이 있으시면 말씀해 주십시오.

※ 귀중한 시간을 내 주신 점 진심으로 감사드립니다 ※

충청북도지역사회서비스투자사업 제공기관 종사자 만족도 조사 설문지

본 조사의 내용은 통계법(33조 비밀의 보호)에 의거 비밀이 절대 보장되며, 통계목적 외에는 사용되지 않습니다.

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

안녕하십니까? 충청북도청입니다.

현재 지역사회서비스를 제공하고 계신가요?

충청북도에서는 지역사회서비스투자사업을 제공하는 제공기관 종사자를 대상으로 만족도 조사를 하고 있습니다. 서비스를 제공하면서 느꼈던 생각을 솔직하게 말씀해 주시면, 더욱 더 질 높은 서비스를 개발하기 위한 자료로 활용하겠습니다.

(조사결과는 종합적으로 통계 처리되어 익명성이 보장되고, 조사 목적 이외의 다른 용도로는 절대 사용되지 않음을 약속드립니다.)

바쁘시더라도 실문에 성실하게 답변해 주시기를 부탁드리며, 귀중한 시간을 내주시는 점에 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 지역사회서비스투자사업을 제공하는 제공기관 종사자의 만족도를 파악하여 서비스 기초자료로 활용할 것입니다.

문 의 처 : 충북지역사회서비스지원단
 전화번호 : 043-220-1159, 1129
 홈페이지 : <http://cafe.naver.com/cssc2012>
 이 매 일 : 2012cssc@naver.com

I. 일반사항

1. 다음은 귀하의 일반사항을 구분하기 위한 질문입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

1-1. 귀하의 성별은 ? ① 남 ② 여

1-2. 귀하의 연령대는? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 만60세 이상

1-3. 귀하가 제공하는 서비스명은 ? ()
(면접원이 분류) ① 아동인지 ② 도개발형 ③ 시군구사업형

1-4. 귀하의 기관에서는 현재 몇 개의 사회서비스를 제공하고 있나요 ?

① 1개 ② 2개 ③ 3개 ④ 4개 ⑤ 5개 이상

1-5. 귀하 학력은 ? ()

① 초졸이하(중퇴 포함) ② 중졸(중퇴 포함) ③ 고졸(중퇴 포함) ④ 대졸이상(중퇴 포함)

1-6. 귀하가 근무하는 소재지의 지역은? () 시·군) ※ 시·군만 작성해주세요.

① 청주 ② 충주 ③ 제천 ④ 청원 ⑤ 보은 ⑥ 옥천 ⑦ 영동 ⑧ 증평 ⑨ 진천 ⑩ 괴산 ⑪ 음성 ⑫ 단양

1-7. 귀하가 지역사회서비스투자사업 실무를 담당한 근로 경력은 ?

① 6개월 미만 ② 6개월 이상 ~ 1년 미만 ③ 1년 이상 ~ 1년반 미만

④ 1년반 이상 ~ 2년 미만 ⑤ 2년 이상

1-8. 현재 귀하의 고용형태는 무엇입니까 ?

① 정규직 ② 비정규직(계약직, 임시직, 일용직)

1-9. 현재 기관에서 귀하의 근무형태는 무엇입니까?

① 전일제 ② 시간제

1-10. 귀하의 지난 3개월동안 주평균 근무시간은 얼마입니까? 주 평균 ()시간

적절한 근로시간은 주 평균 몇 시간이라고 생각하십니까? 주 평균 ()시간

1-11. 현재 귀하의 월 평균 소득은 ?

① 50만 이하 ② 50~100만 이하 ③ 100~150만 이하 ④ 150~200만 이하 ⑤ 200만 이상

적절한 급여는 어느 정도라고 생각하십니까? 월 평균 ()

1-12. 귀하는 4대 보험에 가입하셨습니까? 가입한 보험 모두 말해주세요.

① 고용보험 ② 산재보험 ③ 국민연금 ④ 건강보험 ⑤ 모두 미가입

1-13. 월 평균 남방한 이용자 수는?

① 10명 이하 ② 11~20명 ③ 21~30명 ④ 31~40명 ⑤ 41명 이상

1-14. 제공기관 유형

① 비영리법인(사회복지법인, 사단법인, 재단법인, 대학교) ② 비영리단체

③ 종교기관 ④ 영리법인 ⑤ 개인기관 ⑥ 기타

1-15. 서비스를 제공하고 있는 서비스대상의 유형은 ?

(면접원이 분류) ① 영아 ② 아동 ③ 노인 ④ 장애인 ⑤ 가족 및 기타

1-16. 서비스를 제공하고 있는 서비스내용의 분야는 ?

(면접원이 분류) ① 교육·정서 ② 문화·체험 ③ 치료·건강 ④ 기타

II. 만족도 측정

1. 제공기관의 종사자로서 근무에 대한 만족도입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

* 1번에서 5번 중 동의하는 정도가 클수록 높은 번호에 기록하시면 됩니다.

번호	문 향	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1-1	나는 현재 나의 직무에 대하여 대체로 만족한다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-2	나는 현재 나의 소득에 대체로 만족한다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1-3	나는 앞으로도 현 직장을 계속 다니고 싶다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
만약 그렇지 않다면 그 이유는 무엇인가요?)
①낮은 소득 ②제공기관과 관계이려움 ③고용불안정 ④이용자와 관계 어려움 ⑤과중한 업무 ⑥발전가능성 없음 ⑦기타()						
1-4	현재 직무는 장래성이 있으며 자기발전에 도움을 주고 있다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2. 다음은 제공기관 종사자로서 업무 수행 과정에 대한 만족도입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

* 1번에서 5번 중 동의하는 정도가 클수록 높은 번호에 기록하시면 됩니다.

번호	문 향	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
2-1	나는 나의 업무(역할)에 대해 제대로 이해하고 있어 이용자 문의에 응대를 하는데 어려움이 없다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2-2	나의 근무환경(소음, 사무용품 등)은 근무를 하기에 저절하다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2-3	제도에 대한 정보를 쉽게 접할 수 있어서 업무수행에 어려움이 없었다(행정업무 포함).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
만약 그렇지 않다면 그 이유는 무엇인가요?)
1.정보전달 체계의 불명확성 2.정보수집의 어려움 3.부족한 슈퍼비전(행정업무 포함) 4.기타()						

3. 다음은 제공기관 종사자로서 업무 수행의 적정성(성과)에 대한 만족도입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

* 1번에서 5번 중 동의하는 정도가 클수록 높은 번호에 기록하시면 됩니다.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
3-1	나는 일을 하는 것만큼 보상을 받는다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3-2	나의 직무는 연수 및 보수교육 등을 통해 업무의 전문성을 높일 수 있는 기회가 많다.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
제공인력에게 필요한 교육은 무엇이라고 생각하나요?						
1.제도 및 사업 이해교육 2.서비스 대상자 지원을 위한 전문성 교육 3.동일사업군 간 공동교육 4.업무스트레스 감소를 위한 교육 5.업무서류 작성교육						
3-3	내가 근무하고 있는 기간은 공정(공평)한 대우로 직원을 대한다. (승진, 처우 등)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
만약 그렇지 않다면 그 이유는 무엇인가요?						
1.승진기회가 적절하지 않다. 2.공평한 대우가 이뤄지지 않는다. 3.기타()						

III. 기타사항

1. 다음은 기타사항입니다. 해당 항목에 답변하시길 바랍니다.

* 1번에서 5번 중 동의하는 정도가 클수록 높은 번호에 기록하시면 됩니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
3-1	현재 귀하의 해당 지역에는 지역사회서비스투자사업에 대한 홍보가 잘 되어 있다고 생각되십니까?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3-2. 업무를 수행하다가 나타나는 애로사항에 대하여 어떻게 처리를 하고 계십니까?						
1.해당 자체에 연락 2.해당기관에 연락 3.컨소시엄 중앙기관에 연락 4.보건복지부 사회서비스 전자바우처에 연락 5.타기관(동일제공기관)에 연락 6.자체해결 7.충북지역사회서비스지원단에 연락 7.기타()						
3-3. 그 밖에 하고 싶은 이야기를 자유롭게 작성해 주세요.						

※ 오랜 시간 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사 합니다 ※

충북 지역사회서비스투자사업 유형

영유아 · 아동 · 청소년 대상 서비스	
교육 · 정서	1. 영유이발달지원서비스 2. 아동인지능력향상서비스 3. 우리아이 행복충전서비스 4. 행복나무 정서지원서비스 5. 와이즈만 과학 실험을 활용한 학습프로그램 6. 아동정서발달지원서비스 7. 저소득층 아동 돌봄서비스 8. 취약계층아동을 위한 정서발달서비스 꿈꾸는 나 함께하는 나 9. 영유아부모교육서비스
문화 · 체험	10. 아동청소년비전형성서비스 11. 청소년비전형성 지원서비스 12. Dream& Vision 유소년 문화체험서비스(도개발) 13. 저소득아동 체험활동지원서비스 14. 꿈나무아동 문화정서 발달서비스 15. 취약가정 위기 집중관리 프로그램
치료 · 건강	16. 유아성장맞춤형운동처방서비스 17. 장애아농재활승마지원사업 18. 인터넷과몰입 아동청소년 치유서비스 19. 아동건강관리서비스 20. 아동청소년 심리지원서비스 21. Love Care 119 한 뼘 더 자라기
기타	
노인 대상 서비스	
교육 · 정서	22. 노인소외예방 프로젝트
문화 · 체험	23. 장애인, 노인을 위한 돌봄여행서비스
치료 · 건강	24. 노인맞춤형 운동처방서비스 25. 어르신한방건강지원서비스 26. 농촌노인의 정신건강 증진사업 27. 자살위험군 노인 건강증진서비스
기타	
장애인 대상 서비스	
교육 · 정서	
문화 · 체험	
치료 · 건강	28. 정신질환자 토탈케어 서비스 29. 장애인 재가재활서비스 30. 농촌지역 장애인의 맞춤형재활운동서비스 31. 저소득장애인 운동처방서비스 32. 시각장애인 안마서비스 33. 뇌졸중환자를 찾아가는 맞춤재활서비스(도개발) 34. 장애인 보조기기 렌탈서비스(도개발)
기타	

기타	
교육 · 정서	35. KU지역사회 다문화가족 통합지원서비스 36. 취약계층 가족복지증진서비스 37. 가족강화를 위한 의사소통훈련지원 서비스
문화 · 체험	
치료 · 건강	38. 저소득 운동처방서비스
기타	39. 365일 주거안전 서비스

충청북도 지역사회서비스투자사업 만족도 조사 연구

발 행 일 2013. 12

I S B N 978-89-6455-148-6 93330

발행·편집인 정 낙 형

발 행 처 충청북도지역사회서비스지원단

주 소 충청북도 청주시 상당구 대성로 102-1번지

전 화 043-220-1159

팩 스 043-220-1199

제 작 (주)신그라픽스 043-268-1241
