



사회서비스에 대한 충청도민 인식 조사

2021. 10



충청북도종합사회복지센터

사회서비스에 대한 충북도민 인식 조사

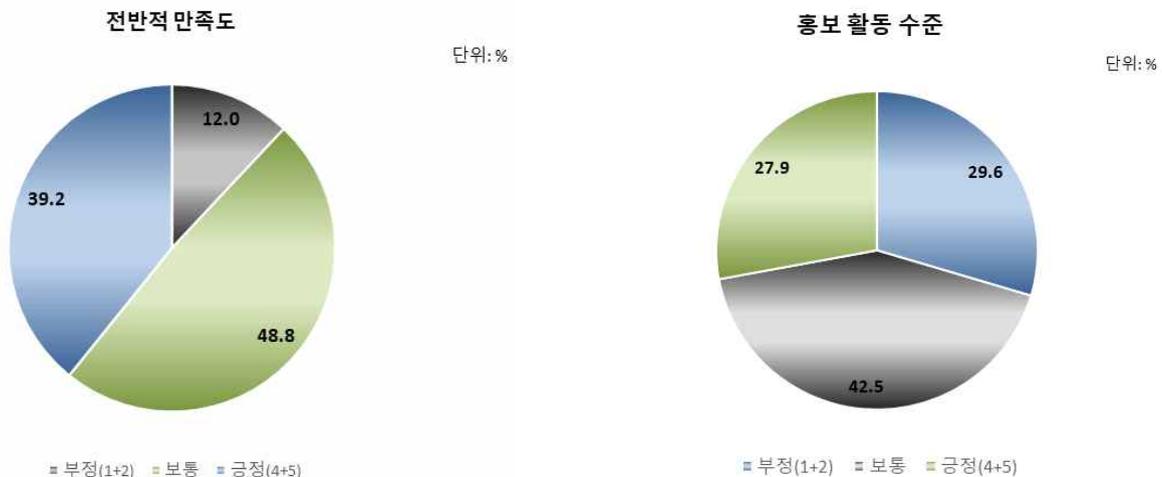
- 충청북도 종합사회복지센터 설치 및 위탁운영조례 제3조(센터의 기능) 3항에 의거하여 사회복지 현장과 관련된 연구·조사를 시행할 필요가 있음. 충북 도민의 사회서비스에 대한 인식을 조사하여 정책 방향에 도움을 줄 수 있는 기초자료로 활용하고자 함
- '사회서비스에 대한 충북도민 인식조사'에서는 사회서비스에 대한 전반적 만족도, 홍보 활동 수준, 사회서비스 중 아동 돌봄, 노인 돌봄, 장애인 돌봄에 대한 공적 지원 서비스 충분성, 사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책, 향후 이용 의향이 있는 사회 서비스 유형, 이용 경험이 있는 홍보채널 등을 통계로 작성하였으며, 사회서비스 인식을 제고할 수 있는 기초 자료로 활용하고자 함

목 차

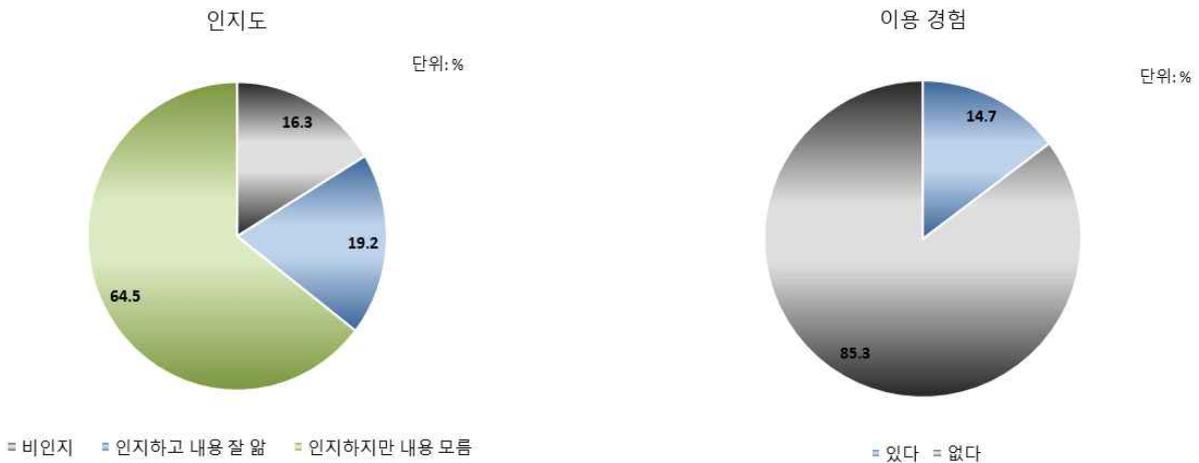
1. 연구배경	3
2. 연구요약	5
3. 연구결과	6
4. 조사개요	16
※ 설문지	17

I. 연구배경

- “사회서비스”란 「사회보장기본법」 제3조 제4항에 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상 되도록 지원하는 제도라고 정의하고 있음.
- **인구 고령화와 신사회적 위기의 도래에 따라 사회서비스 정책에 대한 정책적·사회적 관심과 기대가 증가하고 있음**(박세경, 보건복지부, 2019 사회서비스 수요·공급 실태조사)
 - 사회서비스 정책은 다음 3가지 쟁점에 대한 전략과 대응 방안이 마련이 필요함.
 - 첫째, 개별화(personalized)된 욕구에 따라 예방(preventive)과 증진(enhancement / re-ablement) 목적의 사회서비스를 촘촘하게 제공하여 안전과 행복을 보장 해야함.
 - 둘째, 욕구기반의 사회서비스 공급체계 마련과 이를 위한 이용자 중심의 서비스 전달체계 개편이 수반되어야 함.
 - 셋째, 사회서비스업의 산업적 위상 정립을 위한 법제도 정비와 공급기반이 내실화되어야 함.
- **현행 복지서비스는 아동·노인·장애인 등 대상별로 분화되어 공공과 민간에서 다양한 형태로 제공중이나, 복지 체감도는 낮은 상황임**
 - 연간 중앙부처 약 16조(269개 사업), 지자체 25조 규모의 사회서비스 투자에도 불구하고, 국민의 서비스 욕구 충족률은 분야별 10~30%에 불과(2017. 보건사회연구원 내부자료)
- **문화체육관광부의 ‘2020 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 보고서’에 따르면 국민은 사회서비스에 대한 전반적 만족도와 홍보 활동 수준이 높지 않은 수준임.**
 - 사회서비스 전반적 만족도 긍정률 39.2%, 홍보 활동 수준 긍정률 27.9%로 높지 않은 수준으로 나타남.



○ 사회서비스 인지율은 83.7%로 높은 수준이나 서비스 내용에 대해 잘 모르고 있으며, 서비스 이용 경험율은 14.7%로 높지 않은 수준으로 나타남.



□ 이에 충북도민도 사회서비스에 대한 만족도, 홍보 활동 수준, 서비스 이용 경험 등 도민의 인식을 조사하여 향후 사회서비스 인식 제고 및 공적수요대응을 위한 기초자료를 제공하고자 함.

II. 연구요약

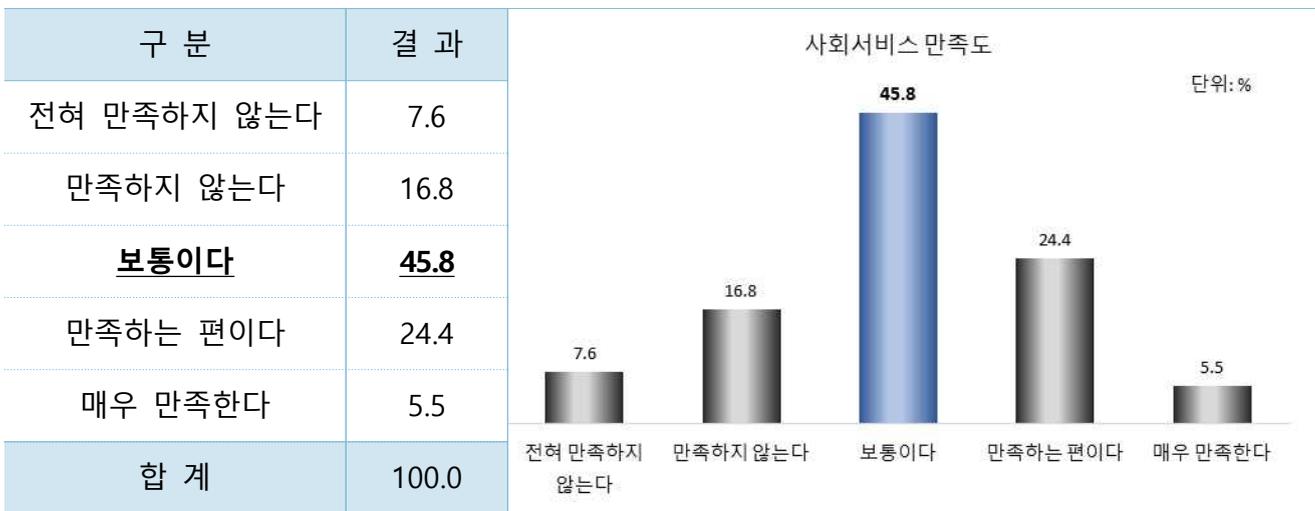
사회서비스에 대한 충북도민 인식 조사	
<p>사회서비스에 대한 전반적 만족도 '보통이다' 45.8%</p>	<p>사회서비스에 대한 전반적 만족도 '보통이다' 45.8%, '긍정률' 29.9%, '부정률' 24.4% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '보통이다' 48.8%, '긍정률' 39.2%, '부정률' 12.0%</p>
<p>사회서비스에 대한 홍보 활동 수준 '부정률' 41.2%</p>	<p>사회서비스에 대한 홍보 활동 수준 '부정률' 41.2%, '보통이다' 36.1%, '긍정률' 22.6% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '보통이다' 42.5, '부정률' 29.6%, '긍정률' 27.9%</p>
<p>사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '부정률' 49.1%</p>	<p>사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '부정률' 49.1%, '보통이다' 35.3%, '긍정률' 15.5% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '보통이다' 45.3%, '긍정률' 27.5%, '부정률' 27.2%</p>
<p>사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '보통이다' 39.1%</p>	<p>사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '보통이다' 39.1%, '부정률' 35.3%, '긍정률' 25.6% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '보통이다' 42.8%, '부정률' 30.1%, '긍정률' 27.0%</p>
<p>사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '부정률' 47.0%</p>	<p>사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '부정률' 47.0%, '보통이다' 34.5%, '긍정률' 18.4% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과에서도 '보통이다' 41.0%, '부정률' 35.8%, '긍정률' 23.3%</p>
<p>사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책 '출산지원' 22.5%</p>	<p>사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책 '출산지원' 22.5%, '보육지원' 21.2%, '청년복지' 16.6%, '국민기초생활보장 대상자 보호사업' 13.0%, '노인복지' 13.0%, '장애복지' 10.3%, '다문화 가족' 2.9%, '기타' 0.4% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '국민기초생활 보호사업' 39.2%, '노인복지 사업' 36.5%, '출산지원 사업' 33.9%</p>
<p>향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형 '문화' 17.0%</p>	<p>향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형 '문화' 17.0%, '보건의료 및 건강관리' 12.8%, '고용 및 취업' 12.5%, '아동돌봄' 9.5%, '주거' 9.4%, '환경' 8.4%, '상담' 8.3%, '성인돌봄' 6.7%, '재활' 4.7% * 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '고용 및 취업' 46.0%, '보건의료 및 건강관리' 40.3%, '교육 및 정보제공' 35.5%</p>

<p>이용 경험이 있는 홍보 채널 '공공기관 등의 홈페이지' 16.6%</p>	<p>이용 경험이 있는 홍보 채널 '공공기관 등의 홈페이지' 16.6%, 'SNS 매체를 통해서' 12.7%, '복지서비스 제공기관 홈페이지' 11.6%, '언론매체' 10.8%, '입소문' 9.8%, '네이버·다음 등 포털사이트' 9.4%, '인쇄홍보물' 8.6%, '시군 소식지' 5.8%, '대중교통 홍보' 3.7%, '홍보책자 리플릿' 3.3%, '시군 소식 모바일 앱' 2.8%, '옥외 홍보' 2.5%, '이벤트 및 행사' 2.4%</p> <p>* 2020년 사회서비스에 대한 국민 인식 조사 결과 '언론매체' 38.2%, '포털사이트' 35.2%, '공공기관 홈페이지' 29.9%</p>
---	--

Ⅲ. 연구결과

1) 사회서비스에 대한 전반적 만족도

질문 1. 전반적으로 생각하시기에 현재 거주중인 시·도의 사회서비스에 만족하십니까? (단위:%)



현재 거주중인 시·도의 사회서비스 만족도 질문에 '보통이다'가 45.8%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '만족하는 편이다'가 24.4%, '만족하지 않는다'가 16.8%, '전혀 만족하지 않는다'가 7.6%, '매우 만족한다'가 5.5%로 나타남. 사회서비스에 대한 전반적 만족도 '긍정률(매우만족+만족)'은 29.9%, '부정률(전혀 만족하지 않다+만족하지 않다)' 24.4%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 3.0점(5점 만점)으로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 사회서비스에 대한 전반적 만족도에 대해 긍정률(매우만족+만족)은 39.2%, 전체 평균 점수는 3.27점(5점 만점)으로 나타남.

질문 1-1. 전반적으로 생각하시기에 현재 거주중인 시·군의 사회서비스에 만족하십니까?
(연령별 교차분석)

(단위: %)

구 분	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족하는 편이다	매우 만족한다
20대 이하	6.7	16.7	<u>45.0</u>	23.3	8.3
30대	13.5	23.1	<u>50.0</u>	9.6	3.8
40대	6.6	16.4	<u>37.7</u>	<u>37.7</u>	1.6
50대 이상	4.6	12.3	<u>50.8</u>	24.6	7.7

연령별로 재분석한 결과 시·군 사회서비스 만족도에 대해 **20대 이하의 경우 '보통이다'가 45.0%**로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '만족하는 편이다'가 23.3%, '만족하지 않는다'가 16.7%, '매우 만족한다'가 8.3%, '전혀 만족하지 않는다'가 6.7%로 나타남. **30대의 경우 '보통이다'가 50.0%**로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '만족하지 않는다'가 23.1%, '전혀 만족하지 않는다'가 13.5%, '만족하는 편이다'가 9.6%, '매우 만족한다'가 3.8%로 나타남. **40대의 경우 '보통이다'와 '만족하는 편이다'가 37.7%**로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '만족하지 않는다'가 16.4%, '전혀 만족하지 않는다'가 6.6%, '매우 만족한다'가 1.6%로 나타남. **50대 이상의 경우 '보통이다'가 50.8%**로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '만족하는 편이다'가 24.6%, '만족하지 않는다'가 12.3%, '매우 만족한다'가 7.7%, '전혀 만족하지 않는다'가 4.6%로 나타남.

2) 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준

질문 2. 전반적으로 생각하시기에 현재 거주중인 시·도의 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준은 어느정도라고 생각하십니까?
(단위:%)



현재 거주중인 시·도의 사회서비스 홍보 활동 수준 질문에 '**보통이다**'가 36.1%로 가장 많이 나타났고,

다음으로 '부족한 편이다'가 31.1%, '적절한 편이다'가 17.6%, '매우 부족하다'가 10.1%, '매우 적절하다'가 5.0%로 나타남. 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준 '부정률(매우부족+부족)'은 41.2%, '긍정률(매우적절+적절)'은 22.6%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 2.7점(5점 만점)으로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준 '긍정률(매우적절+적절)'은 27.9%, '부정률(매우부족+부족)' 전체 평균 점수는 2.97점(5점 만점)으로 나타남.

질문 2-1. 전반적으로 생각하시기에 현재 거주중인 시/군의 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준은 어느정도라고 생각하십니까? (연령별 교차분석)

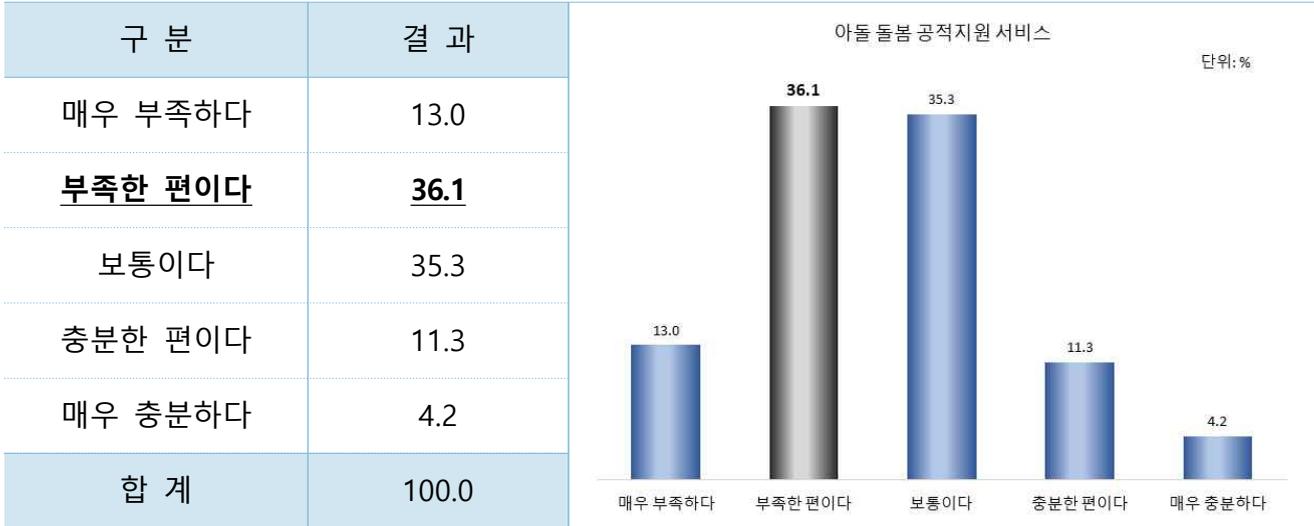
(단위: %)

구 분	매우 부족하다	부족한 편이다	보통이다	적절한 편이다	매우 적절하다
20대 이하	10.0	35.0	23.3	25.0	6.7
30대	19.2	30.8	38.5	9.6	1.9
40대	6.6	32.8	39.3	18.0	3.3
50대 이상	6.2	26.2	43.1	16.9	7.7

연령별로 재분석한 결과 시·군의 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준에 대해 **20대 이하의 경우** '부족한 편이다'가 35.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '적절한 편이다'가 25.0%, '보통이다'가 23.3%, '매우 부족하다'가 10.0%, '매우 적절하다'가 6.7%로 나타남. **30대의 경우** '보통이다'가 38.5%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 30.8%, '매우 부족하다'가 19.2%, '적절한 편이다'가 9.6%, '매우 적절하다'가 1.9%로 나타남. **40대의 경우** '보통이다'가 39.3%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 32.8%, '적절한 편이다'가 18.0%, '매우 부족하다'가 6.6%, '매우 적절하다'가 3.3%로 나타남. **50대 이상의 경우** '보통이다'가 43.1%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 26.2%, '적절한 편이다'가 16.9%, '매우 적절하다'가 7.7%, '매우 부족하다'가 6.2%로 나타남.

3) 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성

질문 3. 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까? (단위:%)



사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 질문에 '부족한 편이다'가 36.1%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 35.3%, '매우 부족하다'가 13.0%, '충분한 편이다'가 11.3%, '매우 충분하다'가 4.2%로 나타남. 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '긍정률(매우충분+충분)'은 15.5%, '부정률(매우부족+부족)' 49.1%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 2.5점(5점 만점)으로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '긍정률(매우충분+충분)'은 27.5%, '부정률(매우부족+부족)'은 27.2%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 3.02점(5점 만점)으로 나타남.

질문 3-1. 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까? (연령별 분석)

(단위: %)

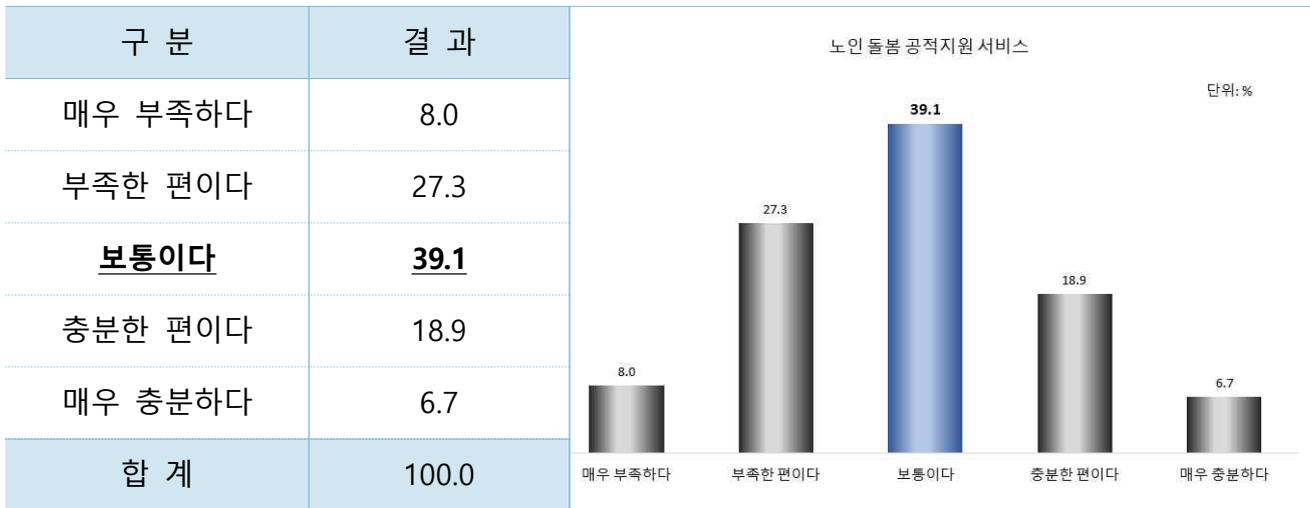
구 분	매우 부족하다	부족한 편이다	보통이다	충분한 편이다	매우 충분하다
20대 이하	8.3	35.0	41.7	10.0	5.0
30대	21.2	38.5	28.8	9.6	1.9
40대	16.4	41.0	29.5	9.8	3.3
50대 이상	7.7	30.8	40.0	15.4	6.2

연령별로 재분석한 결과 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성에 대해 **20대 이하의 경우** '보통이다'가 41.7%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 35.0%, '충분한 편이다'가 10.0%, '매우 부족하다'가 8.3%, '매우 충분하다'가 5.0%로 나타남. **30대의 경우** '부족한 편이다'가 38.5%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 28.8%, '매우 부족하다'가 21.2%, '충분

한 편이다'가 9.6%, '매우 충분하다'가 1.9%로 나타남. **40대의 경우** '부족한 편이다'가 41.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 29.5%, '매우 부족하다'가 16.4%, '충분한 편이다'가 9.8%, '매우 충분하다'가 3.3%로 나타남. **50대 이상의 경우** '보통이다'가 40.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 30.8%, '충분한 편이다'가 15.4%, '매우 부족하다'가 7.7%, '매우 충분하다'가 6.2%로 나타남.

4) 사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성

질문 4. 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까? (단위:%)



사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 질문에 '**보통이다**'가 39.1%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 27.3%, '충분한 편이다'가 18.9%, '매우 부족하다'가 8.0%, '매우 충분하다'가 6.7%로 나타남. 사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '긍정률(매우충분+충분)'은 25.6%, '부정률(매우부족+부족)'은 35.3%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 2.8점(5점 만점)으로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '긍정률(매우충분+충분)'은 27.0%, '부정률(매우부족+부족)'은 30.1%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 2.97점(5점 만점)으로 나타남.

질문 4-1. 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까? (연령별 분석)

구 분	(단위: %)				
	매우 부족하다	부족한 편이다	보통이다	충분한 편이다	매우 충분하다
20대 이하	10.0	18.3	41.7	21.7	8.3
30대	15.4	36.5	32.7	9.6	5.8
40대	8.2	32.8	37.7	19.7	1.6
50대 이상	0.0	23.1	43.1	23.1	10.8

연령별로 재분석한 결과 사회서비스 중 <노인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성에 대해 20대

이하의 경우 '보통이다'가 41.7%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '충분한 편이다'가 21.7%, '부족한 편이다'가 18.3%, '매우 부족하다'가 10.0%, '매우 충분하다'가 8.3%로 나타남. 30대의 경우 '부족한 편이다'가 36.5%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 32.7%, '매우 부족하다'가 15.4%, '충분한 편이다'가 9.6%, '매우 충분하다'가 5.8%로 나타남. 40대의 경우 '보통이다'가 37.7%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 32.8%, '충분한 편이다'가 19.7%, '매우 부족하다'가 8.2%, '매우 충분하다'가 1.6%로 나타남. 50대 이상의 경우 '보통이다'가 43.1%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'와 '충분한 편이다'가 23.1%, '매우 충분하다'가 10.8%로 나타남.

5) 사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성

질문 5. 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까? (단위:%)



사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 질문에 '부족한 편이다'가 36.1%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 34.5%, '충분한 편이다'가 13.4%, '매우 부족하다'가 10.9%, '매우 충분하다'가 5.0%로 나타남. 사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '긍정률(매우충분+충분)'은 18.4%, '부정률(매우부족+부족)'은 47.0%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 2.6점(5점 만점)으로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성 '긍정률(매우충분+충분)'은 23.3%, '부정률(매우부족+부족)'은 35.8%로 나타났으며, 전체 평균 점수는 2.84점(5점 만점)으로 나타남.

질문 5-1. 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까? (연령별 교차분석)

(단위: %)

구 분	매우 부족하다	부족한 편이다	보통이다	충분한 편이다	매우 충분하다
20대 이하	11.7	25.0	40.0	13.3	10.0
30대	17.3	50.0	21.2	11.5	0.0
40대	13.1	42.6	31.1	9.8	3.3
50대 이상	3.1	29.2	43.1	18.5	6.2

연령별로 재분석한 결과 사회서비스 중 <장애인 돌봄>에 대한 공적 지원 서비스 충분성에 대해 20대 이하의 경우 '보통이다'가 40.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 25.0%, '충분한 편이다'가 13.3%, '매우 부족하다'가 11.7%, '매우 충분하다'가 10.0%로 나타남. 30대의 경우 '부족한 편이다'가 50.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 21.2%, '매우 부족하다'가 17.3%, '충분한 편이다'가 11.5%로 나타남. 40대의 경우 '부족한 편이다'가 42.6%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보통이다'가 31.1%, '매우 부족하다' 13.1%, '충분한 편이다'가 9.8%, '매우 충분하다'가 3.3%로 나타남. 50대의 경우 '보통이다'가 43.1%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '부족한 편이다'가 29.2%, '충분한 편이다'가 18.5%, '매우 충분하다'가 6.2%, '매우 부족하다'가 3.1%로 나타남.

6) 사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책

질문 6. 사회서비스를 확대 할 때 우선순위를 두어야 할 정책은 무엇이라고 생각하십니까? (1순위, 2순위)

(단위:%)

구 분	결 과	사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책
1순위	출산지원 (22.5)	출산지원 22.5
2순위	보육지원 (21.2)	보육지원 21.2
합 계	100.0	청년복지 16.6 국민기초생활보장 대상자, 소년소녀가장 13.0 노인복지 13.0 장애인복지 10.3 다문화가족 2.9 기타 0.4

사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책 질문에 '출산지원'이 22.5%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보육지원'이 21.2%, '청년복지'가 16.6%, '국민기초생활보장 보호 사업'이 13.0%, '노인복지'가 13.0%, '장애인 복지'가 10.3%, '다문화 가족'이 2.9%, '기타' 0.4%로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책으로 '국민기초생활보장 보호사업'이 39.2%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '노인복지'가 36.5%, '출산지원'이 33.9%, '보육지원'이 31.5% 등의 순으로 나타남.

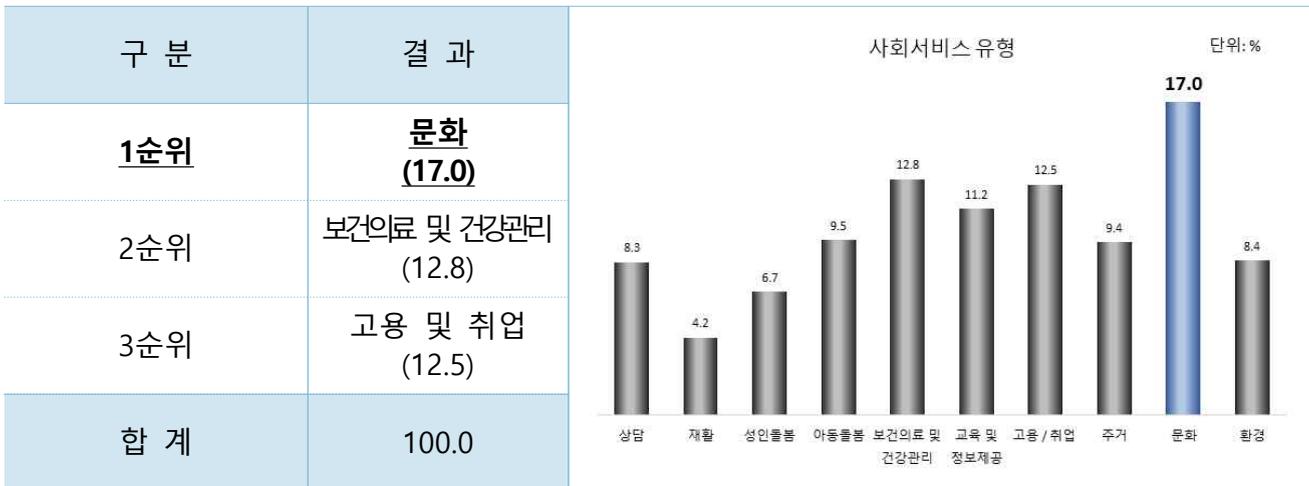
질문 6-1. 사회서비스를 확대 할 때 우선순위를 두어야 할 정책은 무엇이라고 생각하십니까?
 (1순위, 2순위) (연령별 교차분석)
 (단위: %)

구 분	1순위	2순위
20대 이하	출산지원(26.7)	청년복지(21.7)
30대	출산지원(25.0)	보육지원(22.1)
40대	보육지원(31.4)	청년복지(14.6)
50대 이상	출산지원(26.2)	보육지원(16.9), 노인복지(16.9)

연령별로 재분석한 결과 사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책에 대해 20대 이하의 경우 1순위가 '출산지원' 26.7%, 2순위가 '청년복지' 21.7%로 나타남. 30대의 경우 1순위가 '출산지원' 25.0%, 2순위가 '보육지원' 22.1로 나타남. 40대의 경우 1순위가 '보육지원' 31.4%, 2순위가 '청년복지' 14.6%로 나타남. 50대의 이상의 경우 1순위가 '출산지원' 26.2%, 2순위가 '보육지원' 16.9%, '노인복지' 16.9%로 동일하게 나타남.

7) 향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형

질문 7. 향후에 이용 의향이 있는 사회서비스 유형이 있다면, 다음 중에서 어떤 서비스를 받고 싶으십니까?
 (1순위, 2순위, 3순위) (단위:%)



향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형 질문에 '문화' 17.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보건의료 및 건강관리'가 12.8%, '고용 및 취업'이 12.5%, '교육 및 정보제공'이 11.2%, '아동돌봄'이 9.5%, '주거'가 9.4%, '환경'이 8.4%, '상담'이 8.3%, '성인돌봄'이 6.7%, '재활'이 4.2%로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식조사'를 실시한 결과 향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형은 '고용 및 취업'이 46.0%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '보건의료 및 건강관리'가 40.3%, '교육 및 정보 제공'이 35.5%, '문화'가 34.8% 등의 순으로 나타남.

질문 7-1. 향후에 이용 의향이 있는 사회서비스 유형이 있다면, 다음 중에서 어떤 서비스를 받고 싶으십니까?
(1순위, 2순위, 3순위) (연령별 교차분석)

(단위: %)

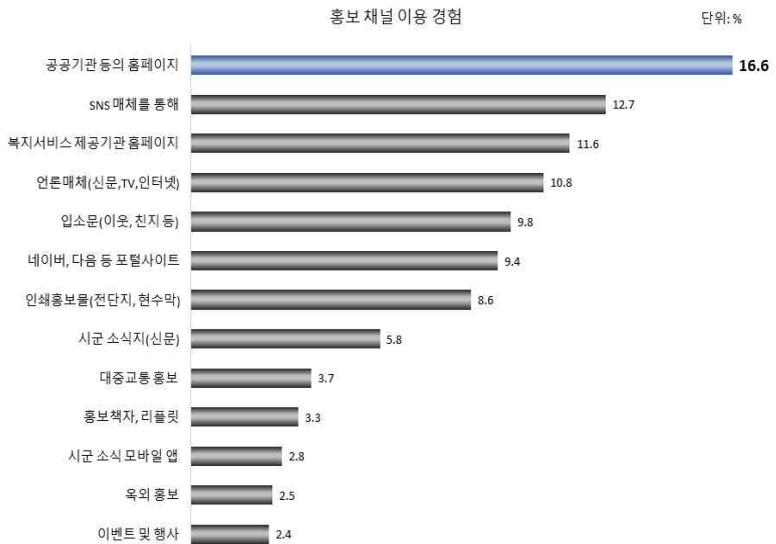
구 분	1순위	2순위	3순위
20대 이하	고용 및 취업(26.7)	문화(24.2)	주거(22.5)
30대	문화(26.0)	아동돌봄(22.1)	보건의료 및 건강관리(18.3)
40대	문화(24.6) 교육 및 정보제공(24.6)	보건의료 및 건강관리(18.9)	아동돌봄(17.2)
50대 이상	문화(26.9)	보건의료 및 건강관리(24.6)	고용 및 취업(16.9)

연령별로 재분석한 결과 향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형에 대해 20대 이하의 경우 1순위가 '고용 및 취업' 26.7%, 2순위가 '문화' 24.2%, 3순위가 '주거' 22.5%로 나타남. 30대의 경우 1순위가 '문화' 26.0%, 2순위가 '아동돌봄' 22.1%, 3순위가 '보건의료 및 건강관리' 18.3%로 나타남. 40대의 경우 1순위가 '문화' 24.6%, '교육 및 정보제공' 24.6%로 동일하게 나타났고, 2순위가 '보건의료 및 건강관리' 18.9%, 3순위가 '아동돌봄' 17.2%로 나타남. 50대 이상의 경우 1순위가 '문화' 26.9%, 2순위가 '보건의료 및 건강관리' 24.6%, 3순위가 '고용 및 취업' 16.9%로 나타남.

8) 이용 경험이 있는 홍보 채널

질문 8. 정부의 <복지> 관련 서비스 및 정책에 대한 정보를 습득하실 때 한 번이라도 이용 경험이 있는 홍보 채널은 무엇입니까? (단위:%)

구 분	결 과
공공기관 등의 홈페이지	16.6
복지서비스 제공기관 홈페이지	11.6
입소문(이웃, 친지 등)	9.8
인쇄홍보물(전단지, 현수막)	8.6
언론매체(신문,TV,인터넷)	10.8
네이버, 다음 등 포털사이트	9.4
옥외 홍보	2.5
대중교통 홍보	3.7
시군 소식지(신문)	5.8
시군 소식 모바일 앱	2.8
SNS 매체를 통해	12.7
이벤트 및 행사	2.4
홍보책자, 리플릿	3.3
합 계	100.0



복지 정보 습득 시 이용 경험이 있는 홍보 채널 질문에 '공공기관 등의 홈페이지'가 16.6%로 가장 많이

나타났고, 다음으로 'SNS 매체를 통해서'가 12.7%, '복지서비스 제공기관 홈페이지'가 11.6%, '언론매체'가 10.8%, '입소문'이 9.8%, '네이버·다음 등 포털사이트'가 9.4%, '인쇄홍보물'이 8.6%, '시군 소식지'가 5.8%, '대중교통 홍보'가 3.7%, '홍보책자 리플릿'이 3.3%, '시군 소식 모바일 앱'이 2.8%, '옥외 홍보'가 2.5%, '이벤트 및 행사'가 2.4%로 나타남. 문화체육관광부에서는 2020년 12월 '사회서비스에 대한 국민 인식 조사'를 실시한 결과 복지 정보 습득 시 이용 경험이 있는 채널로 '언론매체'가 38.2%로 가장 많이 나타났고, 다음으로 '네이버·다음 등 포털사이트'가 35.2%, '공공기관 등의 홈페이지'가 29.9%, 'SNS'가 27.3% 등의 순으로 나타남.

질문 8-1. 정부의 <복지> 관련 서비스 및 정책에 대한 정보를 습득하실 때 한 번이라도 이용 경험이 있는 홍보 채널은 무엇입니까? (연령별 교차분석)

(단위:%)

구 분	1순위	2순위	3순위
20대 이하	SNS 매체를 통해(25.0)	공공기관 등의 홈페이지(21.7)	입소문(이웃, 친지 등)(15.0) 네이버, 다음 등 포털사이트(15.0)
30대	공공기관 등의 홈페이지(27.9)	SNS 매체를 통해(24.0)	복지서비스 제공기관 홈페이지(22.1)
40대	공공기관 등의 홈페이지(30.3)	언론매체(신문,TV,인터넷)(20.5)	복지서비스 제공기관 홈페이지(18.9)
50대 이상	공공기관 등의 홈페이지(21.5)	언론매체(신문,TV,인터넷)(20.8)	복지서비스 제공기관 홈페이지(19.2)

복지 정보 습득 시 이용 경험이 있는 홍보 채널에 대해 20대 이하의 경우 1순위가 'SNS' 25.0%, 2순위가 '공공기관 등의 홈페이지' 21.7%, 3순위가 '입소문' 15.0%, '네이버 등 포털사이트' 15.0%로 동일하게 나타남. 30대의 경우 1순위가 '공공기관 등의 홈페이지' 27.9%, 2순위가 'SNS' 24.0%, 3순위가 '복지서비스 제공기관 홈페이지' 22.1%로 나타남. 40대의 경우 1순위가 '공공기관 등의 홈페이지' 30.3%, 2순위가 '언론매체' 20.5%, 3순위가 '복지서비스 제공기관 홈페이지' 18.9%로 나타남. 50대 이상의 경우 1순위가 '공공기관 등의 홈페이지' 21.5%, 2순위가 '언론매체' 20.8%, 3순위가 '복지서비스 제공기관 홈페이지' 19.2%로 나타남.

IV. 조사개요

구 분	내 용
조사 대상	충청북도에 살고 있는 일반도민 (60대 이하)
조사 규모	최종 데이터 분석 238명
표본 오차	95% 신뢰수준 ±6.35%
조사 방법	오프라인(설문)조사
표본 추출	임의표본추출
조사 시기	2021. 9. 8.(수) ~ 2021. 9. 17.(금)
조사 내용	사회서비스에 대한 전반적 만족도, 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준, 사회서비스 중 <아동 돌봄, 노인 돌봄, 장애인>에 대한 공적 지원 서비스 충분성, 사회서비스 확대 시 우선순위를 두어야 할 정책, 향후 이용 의향이 있는 사회서비스 유형, 이용 경험이 있는 홍보 채널

응답자의 일반적인 특성

		사례수	백분율(%)
전체		238명	100.0
지역	청주시	115	48.3
	충주시	49	20.6
	제천시	16	6.7
	보은군	6	2.5
	옥천군	16	6.7
	영동군	5	2.1
	증평군	12	5.0
	진천군	7	2.9
	괴산군	4	1.7
	음성군	5	2.1
	단양군	3	1.3
성별	남자	96	40.3
	여자	142	59.7
연령	20대 이하	60	25.2
	30대	52	21.8
	40대	61	25.6
	50대 이상	65	27.3
직업	전문직	72	30.3
	사무직	79	33.2
	관리 및 경영직	6	2.5
	판매 및 서비스직	23	9.7
	교사 및 공무원	7	2.9
	주부	13	5.5
	학생	18	7.6
	기타	20	8.4

사회서비스에 대한 충북도민 인식 조사 설문

본 설문조사는 통계법 제13조에 의거하여 통계적 목적 외의 어떠한 형태로도 사용되지 않으며, 설문결과에 대한 익명을 보장합니다. 귀하의 소중한 응답은 충북지역의 복지통계 기초자료로 활용되오니, 바쁘시더라도 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

- 충북종합사회복지센터 (충북 청주시 흥덕구 공단로 87) -

거주 지역	① 청주시 ② 충주시 ③ 제천시 ④ 보은군 ⑤ 옥천군 ⑥ 영동군 ⑦ 증평군 ⑧ 진천군 ⑨ 괴산군 ⑩ 음성군 ⑪ 단양군			
성별	① 남	② 여	연령	① 20대 이하 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
결혼 유무	① 미혼 ② 기혼			
직업	① 전문직 ② 사무직 ③ 관리 및 경영직 ④ 판매 및 서비스직 ⑤ 교사 및 공무원 ⑥ 주부 ⑦ 학생 ⑧ 기타()			

1. 귀하께서는 전반적으로 생각하시기에 현재 거주중인 시/도의 사회서비스에 전반적으로 만족하십니까?
① 전혀 만족하지 않는다 ② 만족하지 않는다 ③ 보통이다 ④ 만족하는 편이다 ⑤ 매우 만족한다
2. 귀하께서는 전반적으로 생각하시기에 현재 거주중인 시/도의 사회서비스에 대한 홍보 활동 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?
① 매우 부족하다 ② 부족한 편이다 ③ 보통이다 ④ 적절한 편이다 ⑤ 매우 적절하다
3. 귀하께서는 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중 <아동 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까?
① 매우 부족하다 ② 부족한 편이다 ③ 보통이다 ④ 충분한 편이다 ⑤ 매우 충분하다
4. 귀하께서는 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중에서 <노인 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까?
① 매우 부족하다 ② 부족한 편이다 ③ 보통이다 ④ 충분한 편이다 ⑤ 매우 충분하다
5. 귀하께서는 전반적으로 생각하시기에 국가에서 제공 중인 사회서비스 중에서 <장애인 돌봄>에 대한 공적지원 서비스가 충분하다고 생각하십니까?
① 매우 부족하다 ② 부족한 편이다 ③ 보통이다 ④ 충분한 편이다 ⑤ 매우 충분하다
6. 귀하께서는 사회서비스를 확대 할 때 우선순위를 두어야 할 정책은 무엇이라고 생각하십니까?
(순서대로 2가지만 선택해 주십시오)

1순위() 2순위()

- ① 출산지원 사업 ② 보육지원 사업 ③ 노인복지 사업 ④ 장애인복지 사업 ⑤ 청년복지 사업
- ⑥ 다문화 가족 / 외국인 지원 사업 ⑦ 국민기초생활보장 대상자, 소년소녀가장 등 보호 사업
- ⑧ 기타()

