

2022 사회서비스 만족도 조사 결과보고서

2023.01



CONTENTS

제 1 장. 조사 개요

I. 조사의 배경 및 목적	3
II. 조사 및 표본 설계	7
III. 조사 수행 및 분석	11
IV. 응답자 특성	14

제 2 장. 조사 결과 요약

I. 사회서비스 종합만족도 및 사업 간 비교	27
II. 서비스 유형별 만족도	37
1. 장애인활동지원서비스	37
2. 언어발달지원서비스	48
3. 발달재활서비스	59
4. 발달장애인부모상담지원서비스	71
5. 가사간병방문지원서비스	82
6. 산모신생아건강관리지원서비스	93
7. 발달장애인주간활동서비스	105
8. 청소년발달장애학생방과후활동서비스	116
9. 청년마음건강지원사업	127
10. 지역사회서비스투자사업	135

CONTENTS

제 3 장. 조사 결과

I. 장애인활동지원서비스	149
II. 언어발달지원서비스	193
III. 발달재활서비스	246
IV. 발달장애인부모상담지원서비스	299
V. 발달장애인주간활동서비스	352
VI. 청소년발달장애학생방과후활동서비스	403
VII. 청년마음건강지원사업	454
VIII. 지역사회서비스투자사업	505

부록. 설문지

설문지	555
-----------	-----

2022 사회서비스 만족도 조사 보고서

CHAPTER

I

조사 개요



I. 조사의 배경 및 목적

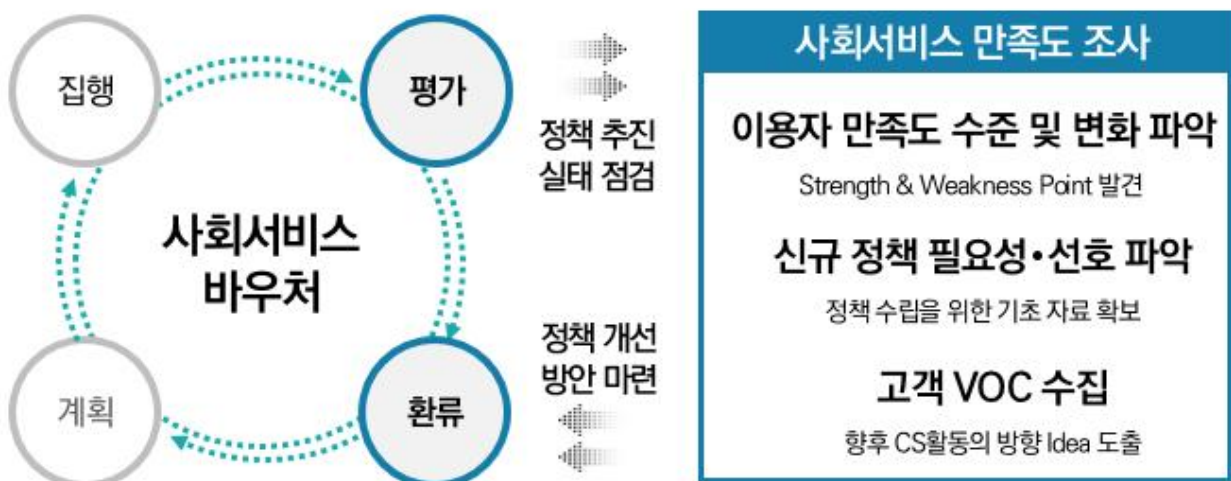
1. 조사 배경

- ▶ 사회서비스란 개인 또는 사회 전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스로, 공공행정, 사회복지, 보건의료, 교육, 문화 등을 포괄함. 2007년 도입 이후 수요자 중심의 직접 지원방식인 전자식 바우처(서비스 이용권)로 서비스를 제공하고 있음.
- ▶ 사회서비스 바우처 사업은 고용 취약계층을 위한 일자리 창출, 이용자의 선택권 강화, 공급자 경쟁을 통한 서비스 품질 체계 구축, 사업의 전자화로 행정관리비용 감소, 재정 운영의 효율성 및 투명성을 높이는 등 다양한 성과를 보임
- ▶ 사회서비스의 양적인 증가에 따라 이용자의 안전 및 선택권 보장의 필요성이 대두되며 서비스에 대한 품질관리가 요구되고 있음

2. 조사의 목적

- ▶ 본 조사는 2022년 사회서비스 이용자 만족 수준을 점검하여 향후 서비스 개선 방안 및 정책 방향 설정에 필요한 기초자료를 수집하는데 그 목적이 있음.

[그림 1-1-1] 사회서비스 만족도 조사 목적





〈참고〉 최근 2개년 사회서비스 바우처 사업 주요 변경사항

[표 1-1-1] 최근 2개년 사회서비스 바우처 사업 주요 변경사항

	2021년	2022년	비고
공통	○ [서비스 신청] 온라인 신청 불가, 국민행복카드 발급 카드 3사	○ [서비스 신청] 온라인 신청 가능(온라인 시스템 개선 중), 국민행복카드 발급 카드 5사	이용자 편의성 제고
장애인 활동 지원 서비스	○ [수급 관리] 가족 의한 급여 제공의 질 관리를 위하여 활동지원기관 또는 공단에 의한 정기적인 모니터링 및 지자체의 지도·감독 실시	○ [수급 관리] 가족에 의한 급여 제공의 질 관리를 위하여 활동지원기관은 월 2회 이상 방문 점검을 실시하고, 활동지원급여 제공기록지(별지 제28호)를 작성하여 시·군·구에 결과를 통보해야 함	제공인력 관리 강화
	○ 신규	○ [서비스 내용] 활동지원사는 장보기 서비스에 대해 이용자가 요청하는 경우 활동지원사 단독으로 식료품 구매 등 장보기가 가능하며, 물품 구입결과를 이용자에게 설명해야 함	일부 서비스에 대해 활동지원사 단독 수행이 가능하도록 지침 명확화
언어 발달 지원 서비스	○ [이용자 자격 기준] 연령이 만12세가 도래되는 달까지 지원하고 다음달부터 자격상실	○ [이용자 자격 기준] 연령이 만12세가 도래되는 달까지 지원하고 다음달부터 자격상실 *단 자격상실자에 대해서는 행복e음을 통한 사전 알림 후 연령 도래시 자동중지 처리됨	이용자 수급 자격 관리 강화
발달 재활 서비스	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 계약체결 시 서비스 제공기관은 이용자에게 서비스제공인력의 경력, 자격증 소지 여부(검정기관), 학력 등의 사항에 대한 정보 제공	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 계약체결 시 서비스 제공기관은 이용자에게 서비스제공인력의 경력, 자격증 소지 여부(검정기관), 학력, 자격인정여부 등의 사항에 대한 정보 제공	제공인력 관리 강화, 정보 제공성 향상
	○ 신규	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 장애인복지법 제59조의 3개정에 따른 제공인력 결격사유 조희 - 제공인력 범죄경력 조회 요청	
	○ 신규	○ [제공기관 자격 기준 및 관리] 제공기관 참여 제한(금지) 및 지정 취소 〈인력배치 기준〉 1. 발달재활서비스 제공기관의 장 1명 - 기관장은 상근하여야 하며, 기관의 인사·행정·회계 및 전체적인 사업을 총괄함 ※상근의무란, 휴일 기타 근무를 요하지 않은 날을 제외하고 일정한 근무계획 하에 매일 소정의 근무시간 중 상시 그 직무에 종사하여야 하는 것을 말함 - 농어촌 지역 제공기관의 경우 1인의 기관장이 제공인력을 겸할 수 있음. 단, 이 경우 기관장은 제공인력 자격요건에 부합해야 함 - 기관장을 보좌하여 제공인력 관리, 각종 행정·회계업무 등을 수행하는 발달재활	제공기관 관리 강화

		서비스 관리책임자를 둘 수 있음 2. 발달재활서비스 제공 인력 1명 이상	
	○ 신규	○ [서비스 내용] 언어, 청능, 미술심리재활, 음악재활, 행동, 놀이심리, 재활심리, 감각발달재활, 운동발달재활, 심리운동 등 발달재활서비스 * 물리치료, 작업치료 등 의료서비스 제공 불가 * 기타 (추가) -기타 영역은 고시 이전 발달재활서비스 제공영역으로 운영되어온 서비스 중 기타 영역으로 자격인정 받은 제공인력이 있는 서비스 기재 -발달재활서비스 10개 영역 외 기타 영역으로 신규영역 신청 불가	서비스 범위 명확화 및 축소
발달 장애인 부모 상담 지원 서비스	○ [이용자 자격 기준] 서비스 지원 연장여부와 상관없이 지원 대상자로 선정되어 서비스를 제공 받은 후, 서비스가 종료된 자는 종료일로부터 2년간 서비스 재이용 불가	○ [이용자 자격 기준] 서비스 지원 연장여부와 상관없이 지원 대상자로 선정되어 서비스를 제공 받은 후, 서비스가 종료된 자는 종료일로부터 2년간 서비스 재이용 불가 ○ (신설) 단, 연장 이용하지 않은 자 중 지자체의 판단에 따라 예외적으로 필요한 경우에 한하여 종료일로부터 2년 내 1회(최대 12개월) 재이용 가능	이용자 수급 자격 확대
	○ 추가	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 임상미술심리 상담사 (전문가, 1급)	제공인력 자격 기준
가사 간병 방문 지원 서비스	○ [이용자 자격 기준] 만 65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자 및 차상위계층 중 아래에 해당하는 사람으로 가사·간병 서비스가 필요한 자	○ [이용자 자격 기준] 만 65세 미만의 기준중위소득 70% 이하 계층 중 아래에 해당하는 사람으로 가사·간병 서비스가 필요한 자 ○ * 2022년 2월 신청자부터 적용	이용자 수급 자격 확대
	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 제공인력 교육훈련 대상 - 요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 제공인력 재직자	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 제공인력 교육훈련 대상 - 제공기관의 장 및 관리책임자 , 요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 제공인력 재직자	제공인력 관리 강화
	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 시·군·구 인정 제공인력 인정방법 및 절차 - 인정 제공인력(가족) : 제공인력에 의한 서비스 제공 시 정부지원금의 50% 인정	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 시·군·구 인정 제공인력 인정방법 및 절차 - 인정 제공인력(가족) : 제공인력에 의한 서비스 제공 시 정부지원금의 50% 인정 * 단, 차상위계층 초과~기준중위소득 70% 이하('나'형)에 해당하는 이용자의 경우, 인정 제공인력으로 가족은 제외함	제공인력 관리 강화
산모 신생아 건강 관리 지원	○ [이용자 자격 기준] 산모 또는 배우자가 생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위계층*에 해당하는 출산가정, 산모 및 배우자 등 해당가구의 건강보험료 본인부담금 합산액이 기준중위소득	○ [이용자 자격 기준] 산모 또는 배우자가 「국민기초생활 보장법」에 따른 생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위계층*에 해당하는 출산가정, 산모 및 배우자 등 해당가구의 건강보험료 본인	이용자 수급 자격 확대

	120%이하 금액에 해당하는 출산가정	부담금 합산액이 기준중위소득 150%이하 금액에 해당하는 출산가정																	
서비스	○ [이용자 자격 기준] 바우처 자격 적합여부 판정 방법 <건강보험료 본인부담금에 의한 기준중위소득 120% 판정기준>	○ [이용자 자격 기준] 바우처 자격 적합여부 판정 방법 <건강보험료 본인부담금에 의한 기준중위소득 150% 판정기준>																	
	○ [제공인력 관리] 산모·신생아 건강관리사 양성 교육 경력자 과정 실기 28시간	○ [제공인력 관리] 산모·신생아 건강관리사 양성 교육 경력자 과정 실기 25시간	제공인력 관리 강화																
발달 장애인 주간 활동 서비스	○ [이용자 자격 기준] 제외대상 - ③ 고등학교, 전공과 및 대학교에 재학 중인 자 ○ 단, 고등학교 및 전공과 졸업반의 경우 졸업 예정증명서 등 서류 제출을 통해 12월부터 사전신청 가능	○ [이용자 자격 기준] 제외대상 - ③ 방과후활동서비스 이용자 ※ 만 18세 이상 재학생의 경우 주간활동서비스(기본형, 단축형에 한함)과 방과후활동서비스 중 선택하여 이용 가능	이용자 수급 자격 관리 강화																
	○ [서비스 제공 시간] · 기본형 : 하루 4.5시간 수준의 프로그램 제공 대상자 (전체 지원인원의 50% 이상) <table><tr><td></td><td>기본형</td><td>단축형</td><td>확장형</td></tr><tr><td>제공시간 (일일)</td><td>100시간 (4.5시간)</td><td>56시간 (2.5시간)</td><td>132시간 (6시간)</td></tr></table>		기본형	단축형	확장형	제공시간 (일일)	100시간 (4.5시간)	56시간 (2.5시간)	132시간 (6시간)	○ [서비스 제공 시간] · 기본형 : 하루 5.5시간 수준의 프로그램 제공 대상자 (전체 지원인원의 50% 이상) <table><tr><td></td><td>기본형</td><td>단축형</td><td>확장형</td></tr><tr><td>제공시간 (일일)</td><td>125시간 (5.5시간)</td><td>85시간 (4시간)</td><td>165시간 (7.5시간)</td></tr></table>		기본형	단축형	확장형	제공시간 (일일)	125시간 (5.5시간)	85시간 (4시간)	165시간 (7.5시간)	서비스 개선
		기본형	단축형	확장형															
	제공시간 (일일)	100시간 (4.5시간)	56시간 (2.5시간)	132시간 (6시간)															
	기본형	단축형	확장형																
제공시간 (일일)	125시간 (5.5시간)	85시간 (4시간)	165시간 (7.5시간)																
○ [급여 제공 방식] 주간활동 제공인력 1인이 이용자 2~4인 씩의 1개 그룹을 담당	○ [급여 제공 방식] 주간활동 제공인력 1인은 2~3인으로 구성된 1개 그룹을 담당																		
청소년 발달 장애 학생 방과후 활동 서비스	○ [이용자 자격 기준] 만 6세 이상 18세 미만으로 초·중·고등학교(일반학교 및 특수학교), 전공과에 재학 중인 「장애인복지법」상 등록된 지적 및 자폐성 장애인 단, 만 18세 이상의 재학생의 경우 재학증명서 제출 시 방과후활동서비스 이용 가능(발급 1개월 이내의 재학증명서만 유효함)	○ [이용자 자격 기준] 만 6세 이상 18세 미만의 「장애인복지법」상 등록된 지적 및 자폐성 장애인 단, 만 18세 이상의 재학생의 경우 방과후활동서비스(재학증명서 필수)와 주간활동서비스(단축형, 기본형에 한함) 중 택1 가능(중복이용 불가)	이용자 수급 요건 변경 (초·중·고등학교 재학 요건 삭제)																
	○ 신설	○ [이용자 자격 기준] 만 18세 이상 재학생의 경우 주간활동서비스 (기본형, 단축형에 한함)과 방과후활동서비스 중 선택하여 이용 가능	이용자 수급 요건 변경																
	○ [서비스 제공시간] - 월 44시간(월-토, 일요일·공휴일 제외) - 월-금(13시~21시), 토요일(9시~18시) - 방학기간은 월-토(9시~18시)로 제공	○ [서비스 제공시간] - 월 44시간(월-토, 일요일·공휴일 제외) - 월-토(09시~21시) - (방학 기준 삭제)	서비스 제공시간대 확대																
	○ 신설	○ [서비스 제공시간] 방과후활동 중 점심시간이 있는 경우 제공 시간에 포함하여 계산함, 방과후활동 급여는 일요일 및 법정공휴일에는 지원되지 않음(대체공휴일은 서비스 제공 가능)																	
	○ [제공서비스] 방과후(13시~21시) 및 토요일(9시~18시)에 청소년 발달장애인으로 제공되는 활동 프로그램	○ [제공서비스] 월-토(09시~21시) 에 청소년 발달장애인 대상으로 제공되는 활동 프로그램																	

II. 조사 및 표본 설계

1. 조사 설계

[표 1-2-1] 조사 설계

구 분	내 용
조사개요	2007년 이후로 매년 수행 - 사회서비스 바우처 사업에 대한 서비스 만족도 진단 및 개선 사항 도출
조사대상	2022년 사회서비스 바우처 사업 이용자 1) 장애인활동지원서비스 2) 언어발달지원서비스 3) 발달재활서비스 4) 발달장애인 부모상담지원서비스 5) 가사간병 방문지원서비스 6) 산모신생아 건강관리서비스 7) 발달장애인 주간활동서비스 8) 청소년발달장애학생 방과후활동 서비스 9) 청년마음건강지원사업(신규) 10) 지역사회서비스투자사업
조사방법	- 전화조사(CATI: Computer Assisted Telephone Interview) - 언어발달지원서비스 및 발달장애인 부모상담지원서비스 일부 웹조사 병행
표본추출	- 세부 사업별 특성을 반영한 표본 할당 - 지역, 제공기관, 소득수준, 연령 등
유효표본	총 13,937명
조사기간	2022년 11월 28일(월) ~ 12월 16일(금)
조사기관	(주)한국리서치

2. 표본 설계

[표 1-2-2] 표본 설계

구 분	장애인활동 지원서비스	언어발달 지원서비스	발달재활 서비스	발달장애인 부모상담 지원서비스	가사간병 방문지원 서비스
전체 표본수(명)	1,000	161	1,000	253	2,106
할당기준	지역, 기관 유형	전수접촉 조사	지역, 소득수준, 제공기관 유형	전수접촉 조사	기관

구 분	산모신생아 건강관리 서비스	발달장애인 주간활동 서비스	청소년 발달장애학생 방과후활동 서비스	청년마음건강 지원사업	지역사회 서비스 투자사업
전체 표본수(명)	6,918	500	500	500	1,000
할당기준	제공기관	지역, 기관 유형	지역, 기관 유형	지역, 기관 유형	지역, 기관 유형

3. 조사 내용

- 2022년에는 조사 내용 중 '민간기업에서 동일한 서비스 이용 시 적절한 서비스 금액', '품질 인증 기관 이용의향' 관련 문항을 신규로 추가함.

[표 1-2-3] 조사 내용

내용			장애인 활동지원 서비스	언어발달 지원 서비스	발달재활 서비스	발달 장애인 부모상담 지원 서비스	가사간병 방문지원 서비스
서비스 이용 여부			○	○	○	○	○
이용자와의 관계			○	○	○	○	○
서비스 인지경로			○	○	○	○	○
신청 이유			-	-	-	○	-
주이용서비스			-	○	○	-	-
서비스 요소별 만족도	제 공 인 력	서비스 신청절차	○	○	○	○	○
		서비스 제공시간 적시성 ★	○	○	○	○	○
		서비스 제공자의 전문성 ★	○	○	○	○	○
		서비스 제공자의 친절성 ★	○	○	○	○	○
		서비스 제공자의 적극성	○	○	○	○	○
	기 관	제공기관의 정보제공성 ★	○	○	○	○	○
		제공기관의 요구사항, 처리 노력 ★	○	○	○	○	○
		제공기관의 시설, 교재, 도구	-	○	○	-	-
	서비스를 통한 욕구충족도 ★		○	○	○	○	○
전반적 만족도	체감 만족도 ★		○	○	○	○	○
	서비스 지속 이용 의향		○	○	○	○	○
	제공기관 지속 이용 의향		○	○	○	○	○
	타인 추천의향		○	○	○	○	○
제공기관 변경경험	서비스 이용 중 제공기관 변경 경험		○	○	○	○	○
	제공기관 변경 이유 및 만족도		○	○	○	○	○
	제공기관 변경하지 않은 이유		◇	◇	◇	◇	◇
서비스 경쟁력	깔끔하고 단정한 복장		-	-	-	-	○
서비스 시장성	본인부담금 인상 시 지속 이용의향		-	○	○	○	○
	본인부담금 최대 지불 의향 금액		-	○	○	○	○
	민간기업에서 동일한 서비스 이용 시 적정한 서비스 금액		◇	◇	◇	◇	◇
품질 인증제 선호도	품질 인증 기관 이용 의향		◇	◇	◇	◇	◇
	인증기관 이용 시 지불 의향 금액		◇	◇	◇	◇	◇
서비스 이용 후 변화			-	○	○	○	-
서비스 개선 사항			○	○	○	○	○
VOC			○	○	○	○	○

★: 만족도 산출 문항 ○: 기존 문항 ◇: 2022년 신규 문항

내용			산모 신생아 건강관리 서비스	발달 장애인 주간활동 서비스	청소년 발달장애 학생 방과후 활동 서비스	청년마음 건강지원 사업	지역사회 서비스 투자사업
서비스 이용 여부			○	○	○	○	○
이용자와의 관계			○	○	○	○	○
서비스 인지경로			○	○	○	○	○
신청 이유			-	-	-	-	-
주이용서비스			-	-	-	-	-
서비스 요소별 만족도	제 공 인 력	서비스 신청절차	○	○	○	○	○
		서비스 제공시간 적시성 ★	○	○	○	○	○
		서비스 제공자의 전문성 ★	○	○	○	○	○
		서비스 제공자의 친절성 ★	○	○	○	○	○
		서비스 제공자의 적극성	○	○	○	○	○
	기 관	제공기관의 정보제공성 ★	○	○	○	○	○
		제공기관의 요구사항, 처리 노력 ★	○	○	○	○	○
		제공기관의 시설, 교재, 도구	-	○	○	○	-
	서비스를 통한 욕구충족도 ★		○	○	○	○	○
전반적 만족도	체감 만족도 ★		○	○	○	○	○
	서비스 지속 이용 의향		○	○	○	○	○
	제공기관 지속 이용 의향		○	○	○	○	○
	타인 추천의향		○	○	○	○	○
제공기관 변경경험	서비스 이용 중 제공기관 변경 경험		○	○	○	○	○
	제공기관 변경 이유 및 만족도		○	○	○	○	○
	제공기관 변경하지 않은 이유		◇	◇	◇	◇	◇
서비스 경쟁력	깔끔하고 단정한 복장		○	-	-	-	-
	일반 산후조리원이나 산후 도우미 이용 경험		○	-	-	-	-
	일반 산후조리원 대비 산모신생아건강관리지원서비스의 수준		○	-	-	-	-
서비스 시장성	본인부담금 인상 시 지속 이용의향		○	-	-	○	○
	본인부담금 최대 지불 의향 금액		○	-	-	○	○
	민간기업에서 동일한 서비스 이용 시 적정한 서비스 금액		◇	◇	◇	◇	◇
품질 인증제 선호도	품질 인증 기관 이용 의향		◇	◇	◇	◇	◇
	인증기관 이용 시 지불 의향 금액		◇	◇	◇	◇	◇
서비스 이용 후 변화			-	○	○	○	-
서비스 개선 사항			○	○	○	○	○
VOC			○	○	○	○	○

★: 만족도 산출 문항 ○: 기존 문항 ◇: 2022년 신규 문항

차원	항목	내용
서비스 인지경로	서비스 인지경로	선생님께서 OO사업을 어떻게 알게 되었습니까?
서비스 요소별 만족도	서비스 신청절차	선생님께서 이용한 OO사업의 서비스 신청절차에 대해 만족하십니까?
	서비스 제공시간 적시성 ★	선생님께 OO사업을 제공한 제공인력은 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?
	서비스 제공자의 전문성 ★	선생님께 OO사업을 제공한 제공인력은 전문적이고 능숙하게 서비스를 제공하였습니까?
	서비스 제공자의 친절성 ★	선생님께 OO사업을 제공한 제공인력은 친절하였습니까?
	서비스 제공자의 적극성	선생님께 OO사업을 제공한 제공인력은 책임감을 가지고 적극적으로 응대하였습니까?
	제공기관의 정보제공성 ★	선생님께서 이용한 기관은 OO사업의 내용, 기간, 금액 등에 대한 정보를 충분히 안내하였습니까?
	제공기관의 요구사항 처리 노력 ★	선생님께서 이용한 기관은 귀하의 요청이나 요구사항을 처리하기 위해 노력하였습니까?
	서비스를 통한 욕구 충족도 ★	OO사업은 선생님께서 기대하신 만큼 도움이 되었습니까?
전반적 만족도	체감 만족도 ★	선생님께서 앞서 답변하신 여러 가지 측면을 모두 고려할 때 OO사업에 대해 전반적으로 만족하십니까?
성과	서비스 지속 이용 의향	선생님께서 향후 기회가 된다면, OO사업을 계속 이용하실 의향이 있으십니까?
	제공기관 지속 이용 의향	그렇다면 이번에 이용한 제공기관을 계속 이용하실 의향이 있으십니까?
	타인 추천의향	선생님께서 서비스를 제공한 제공기관을 주위의 다른 사람들에게 추천하실 의향이 있으십니까?

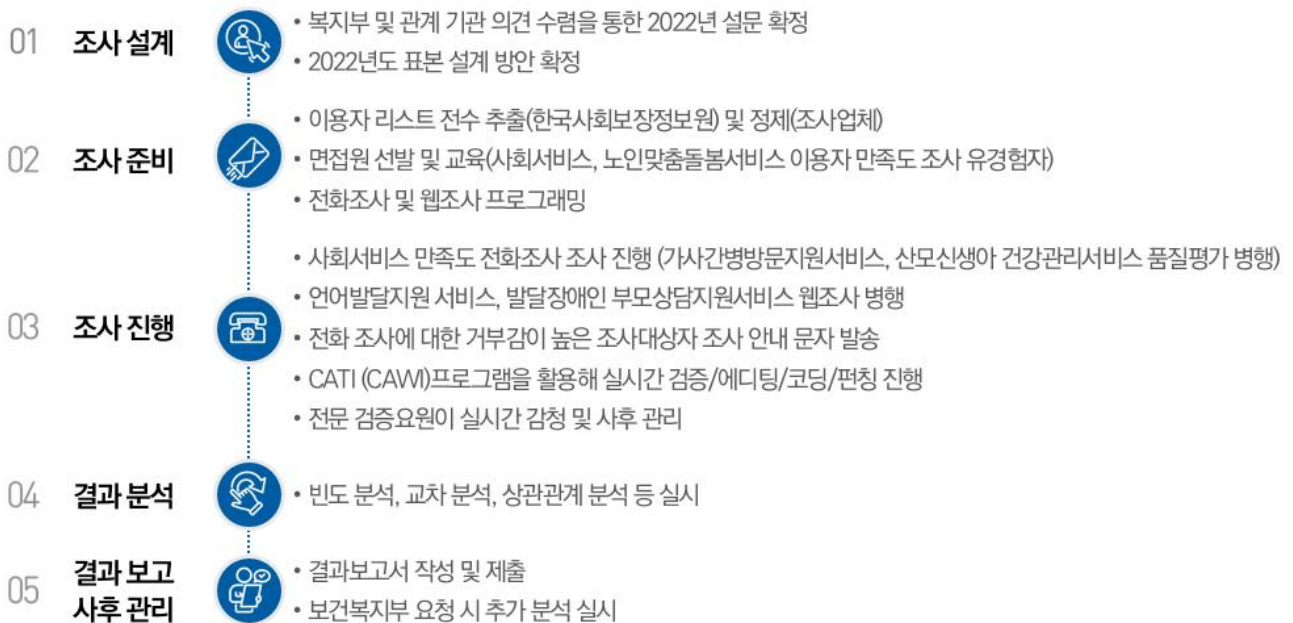
★: 만족도 산출 문항 ○: 기존 문항 ◇: 2022년 신규 문항

III. 조사 수행 및 분석

1. 실사 수행 과정

- 2022년도 사회서비스 만족도 조사는 아래의 과정을 거쳐 수행함.

[그림 1-3-1] 실사 수행 과정



2. 자료 처리 및 분석 과정

- 자료 처리 및 분석 과정을 통해 최종 결과물을 도출함.

[그림 1-3-2] 자료 처리 및 분석 과정

구분	내용
에디팅	• 설문지 기록상의 오류 및 누락 검증
자료 입력	• 입력(punching) : 조사원 자료 입력 • 부호화(coding) : 전산처리를 위해 설문지 내용 부호화 원자료 매칭
자료 처리	• 입력된 자료의 오류를 검증하고 발견된 오류를 설문지와 비교하여 교정
자료 분석	• SPSS 및 스프레드시트(Excel)을 이용한 자료 집계 및 정량 분석 • 워드클라우드 정성 분석

3. 점수 산출

- 요소별 만족도, 전반적 만족도, 추천의향은 7점 리커트 척도(Likert Scale)를 사용하여 자료를 수집하였으며, 지수화 및 해석의 편의를 위해 100점 만점으로 환산하여 분석함

[그림 1-3-3] 점수 산출

항목별 평가 배점							100점 환산법
1	2	3	4	5	6	7	$100 \times \left(\frac{\text{원점수} - 1}{6} \right)$
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	
0점	16.7점	33.3점	50.0점	66.7점	83.3점	100점	

- 각 서비스 평가 항목별로 체감만족도에 영향을 주는 요인을 평가에 반영하기 위해 요소별 만족도와 체감만족도 간 상관관계 분석을 실시하여 가중치에 반영함
- 요소만족도는 6개 요소별 만족도에 요소별 중요도(가중치)를 곱한 값을 합산하여 산출함.
 - 요소별로 만족도에 미치는 영향이 상이하므로, 요소별 만족도와 전반적 만족도 간 상관관계 분석을 통해 중요도를 산출하여 요소만족도 산출 시 가중치로 반영함
 - 서비스별로 요소별 중요도가 다르므로 각 서비스별로 중요도(가중치)를 산출함
- 각 사업별 서비스 만족도는 전반적 만족도와 요소 만족도를 3:7의 비율로 반영하여 산출함

[그림 1-3-4] 서비스 만족도 점수 산출



- 종합만족도는 10개 사회서비스 바우처 사업별 만족도의 산술평균으로 산출함

종합만족도 = 사회서비스 바우처 세부 사업별 만족도의 산술평균

4. 결과 활용도 제고를 위한 IPA 분석

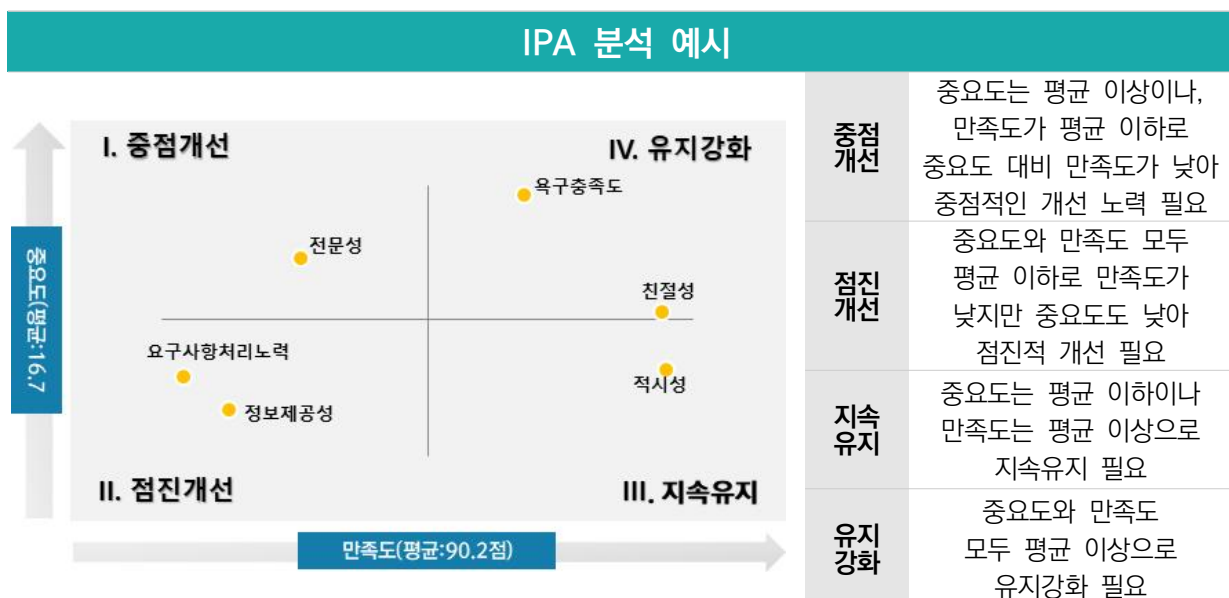
- 조사 결과 활용도 제고를 위하여, 항목별 만족도와 중요도 간의 관계를 Matrix(Portfolio map) 상에 좌표로 나타내는 IPA[Importance-Performance Analysis] 분석을 실시함
- 요소별 만족도 점수는 6개 항목의 요소 점수를 근거로 하였으며, 요소별 중요도는 6개 각 요소별 만족도와 전반적 만족도 간의 상관분석(Correlation Analysis)을 통해서 산출함

[그림 1-3-5] 중요도 산출



- IPA[Importance-Performance Analysis] 결과는 사회서비스 만족도 제고를 위해 가용자원을 효율적으로 배분하는데 참고자료로 활용할 수 있음

[그림 1-3-6] IPA 분석 예시



IV. 응답자 특성

1. 장애인활동지원서비스

[그림 1-4-1] 장애인활동지원서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(1,000)	100.0
도시규모	대도시	(442)	44.2
	중소도시	(471)	47.1
	군	(87)	8.7
권역	서울	(186)	18.6
	경기/인천	(280)	28.0
	부산/울산/경남	(157)	15.7
	대구/경북	(88)	8.8
	광주/전라	(130)	13.0
	대전/세종/충청	(120)	12.0
	강원/제주	(39)	3.9
영리여부	영리	(147)	14.7
	비영리	(853)	85.3
응답 대상자	대상자 본인	(435)	43.5
	보호자	(565)	56.5
이용자 성별	남성	(395)	39.5
	여성	(605)	60.5
이용자 연령별	19세 이하	(279)	27.9
	20~39세	(187)	18.7
	40~59세	(312)	31.2
	60세 이상	(222)	22.2
장애유형	지적장애	(212)	21.2
	지체장애	(77)	7.7
	발달장애	(128)	12.8
	뇌병변	(84)	8.4
	시각장애	(100)	10.0
	청각장애	(2)	0.2
	기타	(44)	4.4
	모름/무응답	(353)	35.3
서비스 이용시간	600시간 미만	(196)	19.6
	600시간 이상 900시간 미만	(297)	29.7
	900시간 이상 1200시간 미만	(248)	24.8
	1200시간 이상	(259)	25.9

2. 언어발달지원서비스

[그림 1-4-2] 언어발달지원서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(161)	100.0
도시규모	대도시	(76)	47.2
	중소도시	(79)	49.1
	군	(6)	3.7
권역	서울	(39)	24.2
	경기/인천	(43)	26.7
	부산/울산/경남	(11)	6.8
	대구/경북	(15)	9.3
	광주/전라	(36)	22.4
	대전/세종/충청	(14)	8.7
	강원/제주	(3)	1.9
영리여부	영리	(111)	68.9
	비영리	(50)	31.1
서비스 대상자	보호자	(161)	100.0
이용자 성별	남성	(51)	31.7
	여성	(110)	68.3
이용자 연령별	1~3세	(18)	11.2
	4~6세	(51)	31.7
	7~9세	(47)	29.2
	10세 이상	(45)	28.0

3. 발달재활서비스

[그림 1-4-3] 발달재활서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(1,000)	100.0
도시규모	대도시	(407)	40.7
	중소도시	(502)	50.2
	군	(91)	9.1
권역	서울	(145)	14.5
	경기/인천	(305)	30.5
	부산/울산/경남	(155)	15.5
	대구/경북	(106)	10.6
	광주/전라	(125)	12.5
	대전/세종/충청	(100)	10.0
	강원/제주	(64)	6.4
영리여부	영리	(850)	85.0
	비영리	(150)	15.0
이용자 성별	남성	(196)	19.6
	여성	(804)	80.4
이용자 연령별	4세 이하	(316)	31.6
	5~9세	(482)	48.2
	10~14세	(128)	12.8
	15세 이상	(74)	7.4
소득수준	기초생활수급자	(93)	9.3
	차상위계층	(67)	6.7
	50%이하	(252)	25.2
	50%초과 100%이하	(392)	39.2
	100%초과 150%이하	(196)	19.6

4. 발달장애인부모상담지원서비스

[그림 1-4-4] 발달장애인부모상담지원 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(253)	100.0
도시규모	대도시	(103)	40.7
	중소도시	(145)	57.3
	군	(5)	2.0
권역	서울	(40)	15.8
	경기/인천	(79)	31.2
	부산/울산/경남	(21)	8.3
	대구/경북	(33)	13.0
	광주/전라	(29)	11.5
	대전/세종/충청	(45)	17.8
	강원/제주	(6)	2.4
영리여부	영리	(252)	99.6
	비영리	(1)	0.4
응답 대상자	대상자 본인	(123)	48.6
	보호자	(130)	51.4
이용자 성별	남성	(33)	13.0
	여성	(220)	87.0
이용자 연령별	20~29세	(5)	2.0
	30~39세	(56)	22.3
	40~49세	(139)	55.4
	50~59세	(39)	15.5
	60세 이상	(12)	4.8

5. 가사간병방문지원서비스

[그림 1-4-5] 가사간병방문지원서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(2,106)	100.0
성별	남성	(1,290)	61.3
	여성	(816)	38.7
연령별	19세 이하	(60)	2.8
	20~39세	(55)	2.6
	40~59세	(934)	44.3
	60세 이상	(1,057)	50.2
권역	서울	(231)	11.0
	경기/인천	(362)	17.2
	부산/울산/경남	(362)	17.2
	대구/경북	(287)	13.6
	광주/전라	(471)	22.4
	대전/세종/충청	(240)	11.4
	강원/제주	(153)	7.3
도시규모	대도시	(756)	35.9
	중소도시	(909)	43.2
	군	(441)	20.9
영리여부	영리	(883)	41.9
	비영리	(1,223)	58.1

6. 산모신생아건강관리지원서비스

[그림 1-4-6] 산모신생아건강관리지원서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(6,918)	100.0
이용자 연령별	20대	(549)	7.9
	30대	(5,375)	77.7
	40대 이상	(994)	14.4
권역	서울	(1,712)	24.7
	경기/인천	(2,604)	37.6
	부산/울산/경남	(758)	11.0
	대구/경북	(369)	5.3
	광주/전라	(448)	6.5
	대전/세종/충청	(789)	11.4
	강원/제주	(238)	3.4
도시규모	대도시	(2,841)	41.1
	중소도시	(3,610)	52.2
	군	(467)	6.8
영리여부	영리	(5,861)	84.7
	비영리	(1,057)	15.3
타서비스 이용경험	일반 산후조리원 이용	(3,435)	49.7
	일반 산후도우미 이용	(275)	4.0
	둘 다 이용	(1,665)	24.1
	둘 다 미이용	(1,543)	22.3

7. 발달장애인주간활동서비스

[그림 1-4-7] 발달장애인주간활동서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(500)	100.0
도시규모	대도시	(145)	29.0
	중소도시	(285)	57.0
	군	(70)	14.0
권역	서울	(38)	7.6
	경기/인천	(112)	22.4
	부산/울산/경남	(134)	26.8
	대구/경북	(47)	9.4
	광주/전라	(72)	14.4
	대전/세종/충청	(67)	13.4
	강원/제주	(30)	6.0
영리여부	영리	(111)	22.2
	비영리	(389)	77.8
응답 대상자	대상자 본인	(61)	12.2
	보호자	(439)	87.8
이용자 성별	남성	(147)	29.4
	여성	(353)	70.6
이용자 연령별	19세 이하	(10)	2.0
	20~29세	(238)	47.6
	30~39세	(130)	26.0
	40~49세	(80)	16.0
	50세 이상	(42)	8.4

8. 청소년발달장애학생방과후활동서비스

[그림 1-4-8] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(500)	100.0
도시규모	대도시	(196)	39.2
	중소도시	(275)	55.0
	군	(29)	5.8
권역	서울	(84)	16.8
	경기/인천	(183)	36.6
	부산/울산/경남	(83)	16.6
	대구/경북	(50)	10.0
	광주/전라	(41)	8.2
	대전/세종/충청	(36)	7.2
	강원/제주	(23)	4.6
영리여부	영리	(247)	49.4
	비영리	(253)	50.6
이용자 성별	남성	(84)	16.8
	여성	(416)	83.2
이용자 연령별	15세 이하	(302)	60.4
	16~18세	(121)	24.2
	19세 이상	(77)	15.4

9. 청년마음건강지원사업

[그림 1-4-9] 청년마음건강지원사업 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(500)	100.0
도시규모	대도시	(274)	54.8
	중소도시	(204)	40.8
	군	(22)	4.4
권역	서울	(115)	23.0
	경기/인천	(106)	21.2
	부산/울산/경남	(74)	14.8
	대구/경북	(62)	12.4
	광주/전라	(50)	10.0
	대전/세종/충청	(56)	11.2
	강원/제주	(37)	7.4
영리여부	영리	(473)	94.6
	비영리	(27)	5.4
이용자 성별	남성	(129)	25.8
	여성	(371)	74.2
이용자 연령별	19~24세	(126)	25.2
	25~29세	(179)	35.8
	30~34세	(195)	39.0

10. 지역사회서비스투자사업

[그림 1-4-10] 지역사회서비스투자사업 응답자 특성

구 분		사례수 (명)	비율 (%)
전 체		(1,000)	100.0
도시규모	대도시	(385)	38.5
	중소도시	(467)	46.7
	군	(148)	14.8
권역	서울	(43)	4.3
	경기/인천	(222)	22.2
	부산/울산/경남	(176)	17.6
	대구/경북	(113)	11.3
	광주/전라	(209)	20.9
	대전/세종/충청	(157)	15.7
	강원/제주	(80)	8.0
영리여부	영리	(858)	85.8
	비영리	(142)	14.2
응답 대상자	대상자 본인	(547)	54.7
	보호자	(453)	45.3
이용자 성별	남성	(267)	26.7
	여성	(733)	73.3
이용자 연령별	19세 이하	(398)	39.8
	20~29세	(8)	0.8
	30~39세	(14)	1.4
	40~49세	(29)	2.9
	50세 이상	(551)	55.1

2022 사회서비스 만족도 조사 보고서

CHAPTER

II

조사 결과 요약



I. 사회서비스 종합만족도 및 사업 간 비교

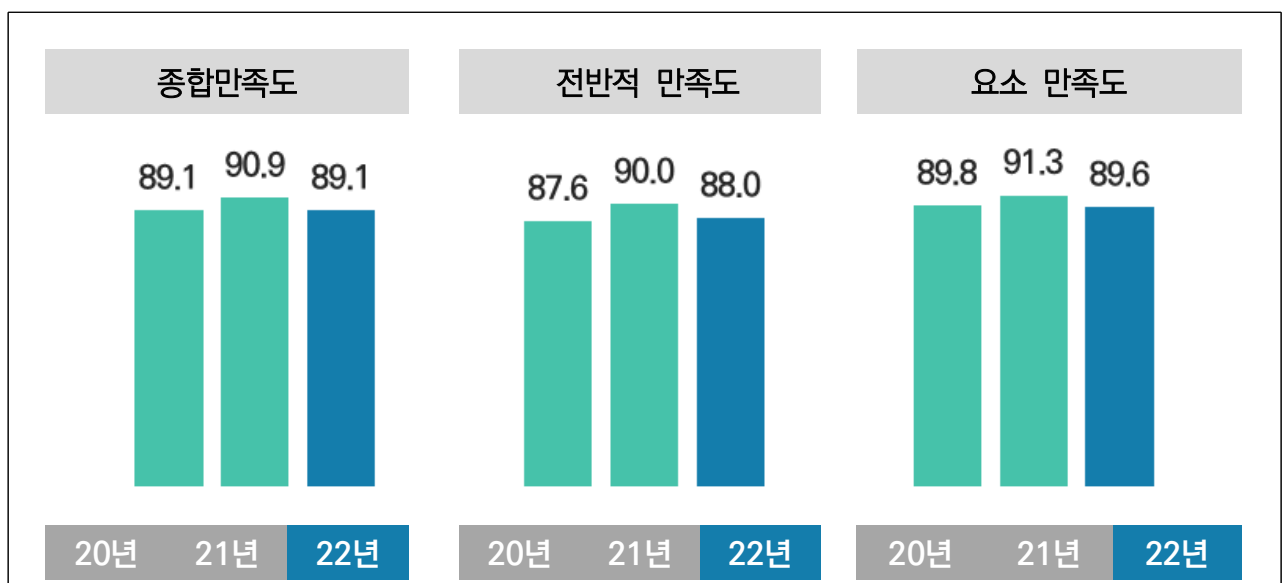


종합만족도

- ▶ 「2022년 사회서비스 만족도 조사」 대상 10개 사업의 서비스 만족도를 산술 평균한 종합만족도 점수는 89.1점으로 지난해 90.9점 대비 1.8점 하락함.
 - '22년 종합만족도 점수는 '22년 품질평가 대상인 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스를 포함한 수치이며, 두 개 사업은 품질평가 이용자 만족도 점수를 활용함. 품질평가 이용자 만족도 조사는 사회서비스 이용자 만족도 조사와 표본 규모나 표본 배분 방식이 상이하여 일대일 대응이 불가하나, 임의로 산입하여 종합만족도를 산출하였으므로 해석에 유의해야 함.
- ▶ 각 사업의 서비스 만족도에는 전반적 만족도와 요소 만족도가 3:7의 비율로 반영되는데, 10개 사업의 전반적 만족도 평균은 88.0점, 요소 만족도 평균은 89.6점임.

[그림 2-1-1] 사회서비스 종합만족도

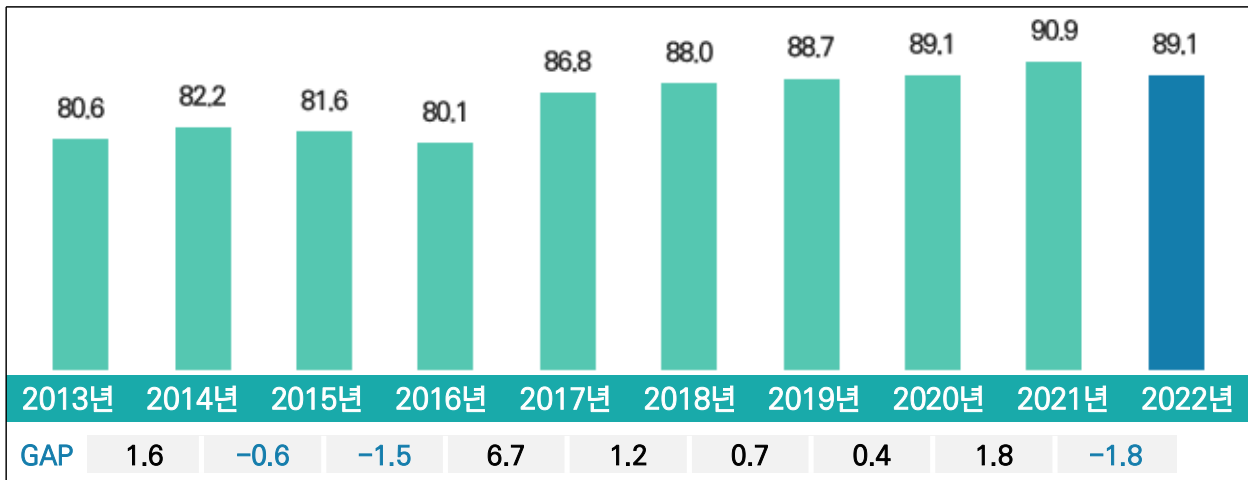
(단위: 점)



- ▶ 사회서비스 종합만족도 점수는 응답 척도 변경 이슈가 있었던 '17년 이후 매년 상승하다가 올해 전년 대비 1.8점 하락하였으나, '20년 수준으로 회귀한 것으로 장기적으로는 상승 추세를 이어가고 있음.

[그림 2-1-2] 사회서비스 바우처 사업 종합만족도 - 최근 10년

(단위: 점)



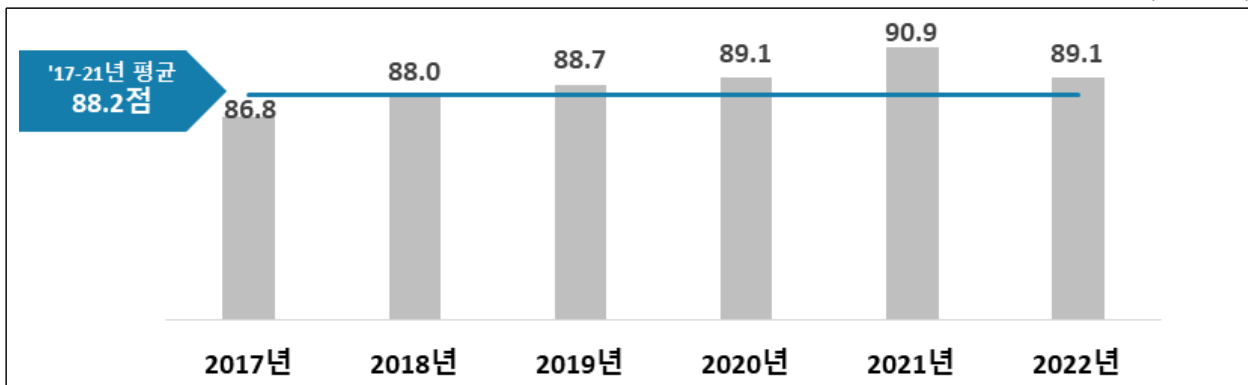
※ '17년 이후 5점 척도에서 7점 척도로 변경이 되어 해석에 유의해야 함

※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하므로 직접 비교가 불가능 하나, 종합만족도 산출을 위해 산입함

- ▶ '22년도 종합만족도 점수는 '17년부터 만족도를 산출하는 5개 요소 및 전반적 만족도의 응답 척도를 5점 리커트 척도에서 7점으로 변경함에 따라 직접 비교가 가능한 '17년 - '21년까지의 종합만족도 점수를 평균한 결과, 최근 6개년 평균 점수인 88.2점을 상회함.

[그림 2-1-3] 사회서비스 바우처 사업 종합만족도 - 최근 6개년

(단위: 점)



※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하므로 직접 비교가 불가능 하나, 종합만족도 산출을 위해 산입함

▶ 사업별로도 지역사회투자사업을 제외하고 '21년 대비 하락함.

[표 2-1-1] 사회서비스 사업별 만족도

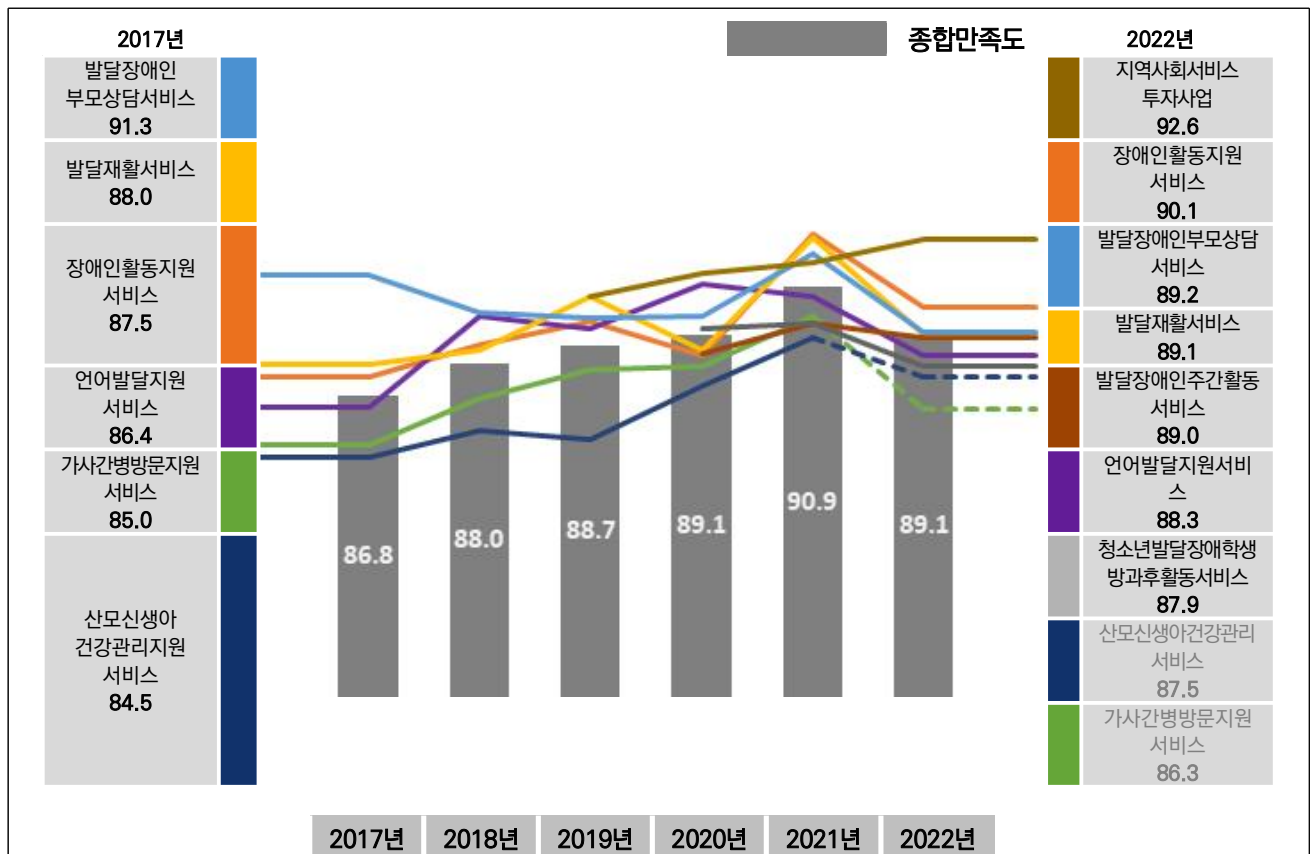
(단위: 점)

	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년	21년	22년
종합만족도	80.6	82.2	81.6	80.1	86.8	88.0	88.7	89.1	90.9	89.1
노인돌봄종합서비스	82.2	80.9	77.8	79.4	84.8	87.0	86.8	-	-	-
장애인활동지원서비스	83.0	83.7	81.5	79.1	87.5	88.7	89.6	88.3	92.8	90.1
언어발달지원서비스	73.6	81.1	83.7	84.4	86.4	89.8	89.3	91.0	90.5	88.3
발달재활서비스	83.2	82.9	82.4	80.3	88.0	88.5	90.5	88.5	92.7	89.1
발달장애인부모상담서비스	-	-	84.4	80.4	91.3	89.9	89.7	89.8	92.1	89.2
가사간병방문지원서비스	81.0	80.7	81.6	80.0	85.0	86.7	87.8	87.9	89.8	86.3
산모신생아건강관리서비스	80.4	83.6	79.5	77.0	84.5	85.5	85.2	87.2	89.0	87.5
발달장애인지원서비스	-	-	-	-	-	-	-	88.4	89.5	89.0
청소년발달장애학생 방과후활동서비스	-	-	-	-	-	-	-	89.3	89.5	87.9
청년마음건강지원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	91.0
지역사회서비스투자사업	-	-	-	-	-	-	90.5	91.4	91.8	92.6

※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 해석에 유의해야함.

[그림 2-1-4] 사회서비스 사업별 만족도

(단위: 점)



※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 해석에 유의해야함.

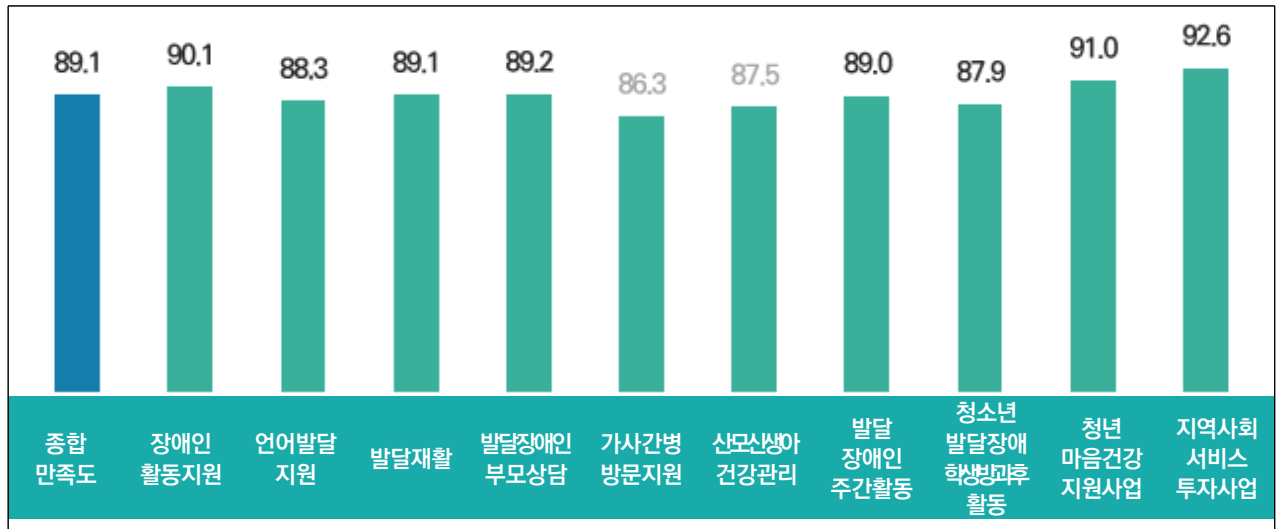


사업 간 만족도 비교

- ▶ 사업별 서비스 만족도는 지역사회서비스투자사업의 만족도가 92.6점으로 가장 높으며, 다음으로 청년마음건강지원사업(91.0점), 장애인활동지원서비스(90.1점) 순임

[그림 2-1-5] 사회서비스 사업별 서비스 만족도

(단위: 점)



※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 해석에 유의해야함.

- ▶ 전반적 만족도 역시 지역사회서비스투자사업의 만족도가 92.6점으로 가장 높으며, 다음으로 장애인활동지원서비스와 청년마음건강지원사업이 89.6점으로 높음.

[표 2-1-2] 사회서비스 사업별 만족도

(단위: 점)

	표본수(명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도
장애인활동지원서비스	(1,000)	90.1	89.6	90.3
언어발달지원서비스	(161)	88.3	88.0	88.4
발달재활서비스	(1,000)	89.1	86.9	90.0
발달장애인부모상담서비스	(253)	89.2	87.0	90.2
가사간병방문지원서비스	(2,106)	86.3	86.4	86.2
산모신생아건강관리서비스	(6,918)	87.5	85.5	88.3
발달장애인주간활동서비스	(500)	89.0	88.2	89.4
청소년발달장애학생방과후활동서비스	(500)	87.9	86.7	88.5
청년마음건강지원사업	(500)	91.0	89.6	91.7
지역사회서비스투자사업	(1,000)	92.6	92.6	92.6

※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 해석에 유의해야함.

- ▶ 요소 만족도 또한 지역사회서비스투자사업이 92.6점으로 가장 높고, 다음으로 청년마음건강지원사업이 91.7점으로 높음. 이어서 장애인활동지원서비스(90.3점), 발달장애인부모상담서비스(90.2점), 발달재활서비스(90.0점)가 90점 이상으로 높음.
- ▶ 요소별로 적시성과 친절성은 1개 사업을 제외한 10개 사업에서 만족도가 90점 이상으로 나와 전반적으로 만족도 수준이 높은 것으로 사료됨. 전문성과 욕구충족도는 90점 이상인 사업이 2개로 전반적인 만족도 수준이 다른 요소에 비해 상대적으로 낮음.
 - **적시성**은 언어발달지원서비스(89.3점)를 제외한 모든 서비스에서 90점 이상으로 만족도가 높았으며, 지역사회서비스투자사업(93.9점), 청년마음건강지원사업(93.7점), 발달장애인부모상담지원서비스(93.2점)에서 특히 높음.
 - **친절성**은 가사간병방문지원서비스(89.3점)를 제외한 모든 서비스에서 90점 이상으로 만족도가 높았으며, 청년마음건강지원사업(95.0점), 지역사회서비스투자사업(94.4점), 발달재활(93.3점) 순으로 높음.
 - **전문성**은 지역사회서비스투자사업(92.0점), 청년마음건강지원사업(90.9점)을 제외한 대부분의 사업에서 90점 이하로 상대적으로 낮음.
 - **욕구충족도**는 지역사회서비스투자사업(92.1점), 장애인활동지원서비스(91.3점)를 제외하고는 90점 이하로 만족도 수준이 비교적 낮음.

[표 2-1-3] 사회서비스 사업별 요소 만족도

구분	표본수 (명)	요소 만족도	(단위: 점)					
			적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구사항 처리노력	욕구 충족도
장애인활동지원서비스	(1,000)	<u>90.3</u>	92.8	88.8	92.8	88.0	87.5	<u>91.3</u>
언어발달지원서비스	(141)	88.4	89.3	87.5	90.4	89.2	88.9	86.1
발달재활서비스	(1,000)	<u>90.0</u>	92.3	89.7	<u>93.3</u>	89.9	<u>90.4</u>	86.0
발달장애인부모상담서비스	(242)	<u>90.2</u>	<u>93.2</u>	88.7	92.9	<u>90.8</u>	<u>91.1</u>	86.4
가사간병방문지원서비스	(2,106)	86.2	90.1	85.7	89.3	82.3	82.8	86.6
산모신생아건강관리지원서비스	(6,918)	88.3	92.6	85.1	90.3	<u>90.3</u>	88.5	85.5
발달장애인주간활동서비스	(500)	89.4	92.1	88.3	92.2	88.9	88.0	87.9
청소년발달장애학생 방과후활동서비스	(500)	88.5	91.9	86.6	91.7	87.9	88.0	85.9
청년마음건강지원사업	(500)	<u>91.7</u>	<u>93.7</u>	<u>90.9</u>	<u>95.0</u>	<u>92.1</u>	<u>92.3</u>	88.4
지역사회투자사업	(1,000)	<u>92.6</u>	<u>93.9</u>	<u>92.0</u>	<u>94.4</u>	<u>91.7</u>	<u>91.5</u>	<u>92.1</u>

※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 및 타 사업 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 해석에 유의해야함.



2020-2022년 서비스 만족도 비교

- ▶ 2022년도 사회서비스 이용자의 종합만족도 점수는 89.1점으로 지난 '21년 대비 1.8점 하락했으며, 지역사회서비스투자사업을 제외한 전 사업의 만족도가 전반적으로 하락한 가운데 지역사회서비스투자사업은 지난해 대비 0.8점 상승함.
- ▶ 2020년과 비교 시 종합만족도 점수는 89.1점으로 동일하며 장애인활동지원서비스(+1.8점), 발달재활서비스(+0.6점), 발달장애인주간활동서비스(+0.6점), 지역사회투자사업(+1.2점)은 '20년 대비 상승하였고 언어발달지원서비스(-2.7점)와 청소년발달장애학생방과후활동서비스(-1.4점)는 하락함.

[표 2-1-4] 2020-2022년 서비스 만족도 비교

(단위 : 점)

	'20년(C)	'21년(B)	'22년(A)	GAP I (A-C)	GAP II (A-B)
종합만족도	89.1	90.9	89.1	0.0	-1.8
장애인활동지원서비스	88.3	92.8	90.1	+1.8	-2.7
언어발달지원서비스	91.0	90.5	88.3	-2.7	-2.2
발달재활서비스	88.5	92.7	89.1	+0.6	-3.6
발달장애인부모상담서비스	89.8	92.1	89.2	-0.6	-2.9
가사간병방문지원서비스	87.9	89.8	86.3	-	-
산모신생아건강관리지원서비스	87.2	89.0	87.5	-	-
발달장애인주간활동서비스	88.4	89.5	89.0	+0.6	-0.5
청소년발달장애학생 방과후활동서비스	89.3	89.5	87.9	-1.4	-1.6
청년마음건강지원사업	-	-	91.0	-	-
지역사회투자사업	91.4	91.8	92.6	+1.2	+0.8

※ 2022년 가사간병방문지원서비스, 산모신생아건강관리지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 '13~'21년 사회서비스 만족도 조사 및 '22년 타 사업 사회서비스 만족도 조사 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 해석에 유의 해야함.



〈참고〉 이용자 만족도 조사 – 품질평가 이용자 만족도 조사 비교

- ▶ 사회서비스 만족도 조사는 서비스 전반의 품질관리를 위한 조사로 전체 이용자의 특성을 반영할 수 있도록 대표성 있는 표본추출을 목표로 함.
- ▶ 반면, 품질평가는 제공기관의 평가를 위해 실시하는 조사로 각 기관별로 유효표본을 확보하는 것에 초점을 맞추어 이용자 모집단의 통계적 대표성 확보에는 한계가 있음.

[표 2-1-5] 이용자 만족도 조사 – 품질평가 이용자 만족도 조사 비교

	사회서비스 만족도 조사	사회서비스 품질평가 – 이용자 만족도 조사
조사 목적	사회서비스 바우처사업 서비스 품질관리를 통한 품질 제고 및 효과성 검증	사회서비스 제공기관에 대한 주기적인 품질평가와 품질관리를 통한 이용자 만족도 제고
조사 주기	매년	가사간병방문지원, 산모신생아건강관리지원 매 3년 * 가사간병방문지원, 산모신생아건강관리지원 미 실시년에는 지역사회서비스 품질평가 진행
조사 방법	전화 설문조사	전화 설문조사
조사 대상	9개 사업 '22년도 이용자 (2022.1.1. ~ 2022.10.30.) ① 장애인활동지원서비스 ② 언어발달지원서비스 ③ 발달재활서비스 ④ 발달장애인부모상담지원서비스 ⑤ 발달장애인주간활동서비스 ⑥ 청소년발달장애학생 방과후활동서비스 ⑦ 청년마음건강지원사업(신규) ⑧ 지역사회서비스투자사업	품질평가 대상 2개 사업 지표 적용기간 내 이용자 (2020.1.1. ~ 2021.12.31.) ⑨ 가사간병방문지원사업 ⑩ 산모신생아건강관리지원사업
표본 배분	사업별 이용자 모집단 구성비에 따른 비례 할당 – 지역, 제공기관, 소득수준, 연령 등 할당변인은 사업 특성별로 상이	제공 기관별 이용자 10명 균등할당 (이용자 10명 미만의 경우 전수 조사)

- ▶ 가사간병방문지원서비스를 기존 사회서비스 만족도 표본배분 방식대로 이용자 모집단의 지역*기관 유형 구성비를 고려하여 비례할당할 경우, 좌측과 같이 영리(개인+법인)이 37%, 비영리 법인에서 63%가 조사되어야 함. 하지만 품질평가 이용자 만족도 결과, 제공기관 수로 보면 영리기관이 더 많으므로 기관별 균등할당으로 인해 우측과 같이 전체 응답자의 42%가 영리기관 이용자이며, 비영리기관 이용자는 58.1임. 산모신생아는 사회서비스의 이용자 구성비에 따른 비례할당 방식에서는 비영리 법인이 23%가 조사 되어야 했으나, 품질평가 방식으로 전체 응답자의 15%만이 비영리기관에서 조사됨.

[표 2-1-6] 이용자 만족도 조사 - 품질평가 이용자 만족도 조사 비교 예시

1. 가사간병방문지원서비스

(단위 : %)

	2022년 사회서비스 표본 배분 (예시)				2022년 품질평가 표본 배분 (실제)			
	영리(개인)	영리(법인)	비영리(법인)	계	영리(개인)	영리(법인)	비영리(법인)	계
전체	23.4	13.6	63.1	100.0	27.7	14.2	58.1	100.0
서울특별시	28.8	10.9	60.3	100.0	34.6	10.8	54.5	100.0
부산광역시	14.4	0.0	85.6	100.0	24.5	0.0	75.5	100.0
대구광역시	16.7	0.0	83.3	100.0	19.8	0.0	80.2	100.0
인천광역시	11.3	22.6	66.1	100.0	10.9	27.3	61.8	100.0
광주광역시	42.0	12.6	45.4	100.0	67.1	0.0	32.9	100.0
대전광역시	20.6	7.9	71.4	100.0	14.5	14.5	71.0	100.0
울산광역시	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0
세종시	-	-	-	-	-	-	-	-
경기도	22.7	45.5	31.8	100.0	21.4	44.0	34.5	100.0
강원도	15.3	8.1	76.6	100.0	17.5	12.6	69.9	100.0
충청북도	20.9	23.9	55.2	100.0	26.1	17.4	56.5	100.0
충청남도	45.9	20.3	33.8	100.0	58.8	11.8	29.4	100.0
전라북도	19.4	0.0	80.6	100.0	24.5	0.0	75.5	100.0
전라남도	36.2	14.1	49.7	100.0	36.4	10.7	52.9	100.0
경상북도	32.5	14.3	53.2	100.0	31.2	17.2	51.6	100.0
경상남도	26.1	11.8	62.1	100.0	23.7	11.8	64.5	100.0
제주도	20.0	80.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0

2. 산모신생아건강관리지원서비스

(단위 : %)

	2022년 사회서비스 표본 배분 (예시)				2022년 품질평가 표본 배분 (실제)			
	영리(개인)	영리(법인)	비영리(법인)	계	영리(개인)	영리(법인)	비영리(법인)	계
전체	69.7	7.2	23.1	100.0	80.4	4.3	15.3	100.0
서울특별시	82.6	7.8	9.7	100.0	89.1	5.2	5.7	100.0
부산광역시	52.3	1.1	46.6	100.0	68.1	3.6	28.3	100.0
대구광역시	16.5	41.5	41.9	100.0	55.8	7.0	37.2	100.0
인천광역시	86.9	11.1	2.0	100.0	89.2	6.1	4.8	100.0
광주광역시	76.0	7.0	17.0	100.0	71.3	8.9	19.8	100.0
대전광역시	77.5	0.0	22.5	100.0	83.2	0.5	16.3	100.0
울산광역시	36.9	2.8	60.3	100.0	44.8	11.5	43.7	100.0
세종시	60.5	0.0	39.5	100.0	70.0	0.0	30.0	100.0
경기도	82.9	5.9	11.2	100.0	88.0	3.2	8.8	100.0
강원도	72.7	1.7	25.6	100.0	59.8	8.7	31.5	100.0
충청북도	69.3	17.3	13.4	100.0	77.1	9.6	13.3	100.0
충청남도	67.4	4.6	28.0	100.0	77.5	3.1	19.4	100.0
전라북도	45.9	0.0	54.1	100.0	64.8	0.0	35.2	100.0
전라남도	80.8	1.6	17.6	100.0	79.9	0.5	19.6	100.0
경상북도	43.9	2.7	53.4	100.0	63.4	4.3	32.3	100.0
경상남도	32.1	0.7	67.2	100.0	46.1	2.4	51.6	100.0
제주도	66.3	32.5	1.3	100.0	78.7	21.3	0.0	100.0

- ▶ 응답자 집단을 구분하고 집단별 점수에 대한 차이 검정 결과, 기관 유형에 따라 만족도 점수에 통계적으로 유의미한 차이를 보임. 따라서 사회서비스와 품질평가 두 개 조사 간 표본 할당의 차이가 점수의 차이로 이어질 수 있어 해당 사업의 이전 년도와 시계열 비교나, 당해연도 타 사업과의 직접 비교는 불가하므로 해석에 유의해야 함.
- ▶ 가사간병방문지원서비스 기관유형은 정보제공성을 제외하고 모든 항목에서 비영리기관 만족도가 영리기관 보다 높음. 정보제공성 역시 비영리기관이 영리기관(개인+법인)보다 1.2점 높았으나 통계적으로 유의미한 수준은 아님. 기관유형 외 권역, 이용자 성별, 이용자 연령도 통계적으로 유의미한 차이를 보임. 욕구충족도와 전반적만족도는 권역에 따라 유의미한 차이를 보였으며, 두 개 항목 모두 광주/전라가 가장 높고 경기/인천이 가장 낮음. 전문성은 성별에 따라 차이를 보였는데 대부분의 항목에서 남성이 여성보다 만족도가 높음. 이용자 연령은 적시성을 제외하고 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보임.

[표 2-1-7] 2022년 가사간병방문지원서비스 항목별 점수

(단위 : 점)

	사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보제공성	요구사항 처리능력	욕구충족도	전반적 만족도
□ 전체 □	(2,106)	90.1	85.7	89.3	82.3	82.8	86.6	86.4
지역규모	대도시	(756)	90.6	85.7	89.5	82.7	82.8	86.3
	중소도시	(909)	89.3	85.1	88.4	81.5	82.5	86.1
	읍면	(441)	90.8	87.0	90.7	83.3	83.6	87.9
	F		0.8	0.6	1.7	0.7	0.1	0.6
기관유형1	영리(개인)	(583)	88.5	83.3	87.6	81.4	79.7	84.3
	영리(법인)	(300)	89.5	84.9	89.2	81.9	81.9	86.1
	비영리(법인)	(1,223)	91.0	87.0	90.1	82.8	84.5	87.7
	F		3.3*	5.2**	4.3*	0.5	6.3**	5.8**
기관유형2	영리	(883)	88.8	83.9	88.1	81.6	80.5	84.9
	비영리	(1,223)	91.0	87.0	90.1	82.8	84.5	87.7
	t		-2.4*	-3.0**	-2.6**	-1.0	-3.3**	-3.1**
권역	서울	(231)	90.3	85.1	89.0	83.6	82.5	86.6
	경기/인천	(362)	88.6	83.2	88.2	80.7	80.3	83.7
	부산/울산/경남	(362)	90.3	86.2	88.6	81.5	82.3	86.0
	대구/경북	(287)	90.2	86.1	88.9	81.4	84.0	87.7
	광주/전라	(471)	91.6	88.1	91.3	85.3	85.2	89.1
	대전/세종/충청	(240)	89.9	84.6	89.2	81.0	82.4	85.8
	강원/제주	(153)	88.2	84.7	88.5	80.5	81.3	85.5
	F		1.1	1.8	1.3	2.0	1.7	2.3*
이용자 성별	남성	(1,290)	90.1	86.7	89.6	82.2	82.4	87.0
	여성	(816)	90.1	84.1	88.7	82.5	83.4	85.8
	t		0.1	2.7**	1.7	-0.4	-0.7	1.8
이용자 연령별	19세 이하	(60)	89.7	88.3	90.8	84.4	83.9	91.7
	20~39세 이하	(55)	85.8	82.1	82.4	79.4	78.8	82.4
	40~59세 이하	(934)	90.7	86.8	91.0	84.7	85.1	87.6
	60세 이상	(1,057)	89.8	84.8	88.1	80.2	80.9	85.5
	F		2.0	3.1*	6.3***	5.8**	6.1***	2.9*

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

- ▶ 산모신생아건강관리지원서비스의 경우 기관유형은 적시성 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데, 비영리기관이 영리(개인)보다는 0.9점, 영리(법인) 보다는 3.3점 높음. 지역규모, 이용자 연령도 통계적으로 유의미한 차이를 보임. 지역규모는 적시성에서 유의미한 차이를 보였는데 대도시의 경우 적시성 만족도가 93.2점으로 가장 높고, 이어서 중소도시(92.4점), 읍면(91.1점) 순임. 이러한 결과는 읍면지역으로 갈수록 제공기관이 적어 인력배치가 신속하게 이루어지지 못하기 때문인 것으로 사료됨. 연령대는 적시성과 정보제공성, 욕구충족도를 제외한 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보임. 전문성, 친절성, 요구사항처리노력, 전반적 만족도에 대한 만족도가 연령이 낮을수록 높는데 출산과 신생아 육아에 경험이 부족한 저연령층에서는 만족도가 높지만 직·간접적으로 경험이 쌓인 고연령층으로 갈수록 서비스에 대한 기대수준도 높아져 만족도가 낮아지는 것으로 해석할 수 있음.

[표 2-1-8] 2022년 산모신생아건강관리지원서비스 항목별 점수

(단위 : 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보제공성	요구사항 처리노력	욕구충족도	전반적 만족도
▣ 전체 ▣		(6,918)	92.6	85.1	90.3	90.3	88.5	85.5	85.5
지역규모	대도시	(2,841)	93.2	85.2	90.2	90.0	88.5	85.7	85.8
	중소도시	(3,610)	92.4	85.1	90.3	90.6	88.7	85.4	85.4
	읍면	(467)	91.1	84.4	89.9	90.0	87.5	85.0	84.5
	F		3.5*	0.2	0.1	1.2	0.7	0.2	0.8
기관유형1	영리(개인)	(5,565)	92.6	84.9	90.3	90.2	88.6	85.4	85.4
	영리(법인)	(296)	90.2	85.5	89.8	89.4	86.1	85.9	85.9
	비영리(개인)	(1,057)	93.5	86.1	90.2	90.9	88.9	86.1	85.9
	F		4.3*	1.2	0.1	0.9	2.3	0.4	0.4
기관유형2	영리	(5,861)	92.5	84.9	90.3	90.2	88.5	85.4	85.4
	비영리	(1,057)	93.5	86.1	90.2	90.9	88.9	86.1	85.9
	t		-1.8	-1.5	0.0	-1.1	-0.7	-0.8	-0.7
연령대	20대	(548)	92.3	86.1	90.8	91.4	89.6	85.7	86.5
	30대	(5,375)	92.8	85.3	90.5	90.4	88.7	85.8	85.8
	40대	(994)	92.0	83.0	88.5	89.3	86.9	84.0	83.3
	F		1.0	4.5*	5.0**	2.4	4.5*	2.2	5.6**
권역	서울	(1,712)	92.9	84.4	89.8	89.4	87.8	85.3	85.3
	경기/인천	(2,604)	92.3	84.8	90.1	90.4	88.9	85.3	85.3
	부산/울산/경남	(758)	93.9	87.4	92.0	91.4	89.5	86.5	86.4
	대구/경북	(369)	93.4	85.6	89.7	90.4	88.7	86.0	86.4
	광주/전라	(448)	92.5	85.5	90.9	91.1	89.4	86.1	86.2
	대전/세종/충청	(789)	92.3	85.1	90.3	90.6	88.3	84.8	84.9
	강원/제주	(238)	90.3	84.0	89.7	89.9	86.8	86.1	84.9
	F		1.8	1.6	1.5	1.4	1.3	0.4	0.6
타 서비스 이용 경험	일반 산후조리원	(3,435)	92.8	85.0	90.2	90.4	88.5	85.9	85.7
	일반 산후도우미	(275)	91.5	82.1	88.8	89.3	87.5	84.1	83.0
	둘 다 이용	(1,665)	92.0	85.1	90.2	90.2	88.3	85.1	85.3
	둘 다 미이용	(1,543)	93.1	85.8	90.6	90.5	89.1	85.4	85.7
	F		1.8	2.1	0.8	0.4	0.8	0.8	1.3

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

II. 서비스 유형별 만족도

1. 장애인활동지원서비스

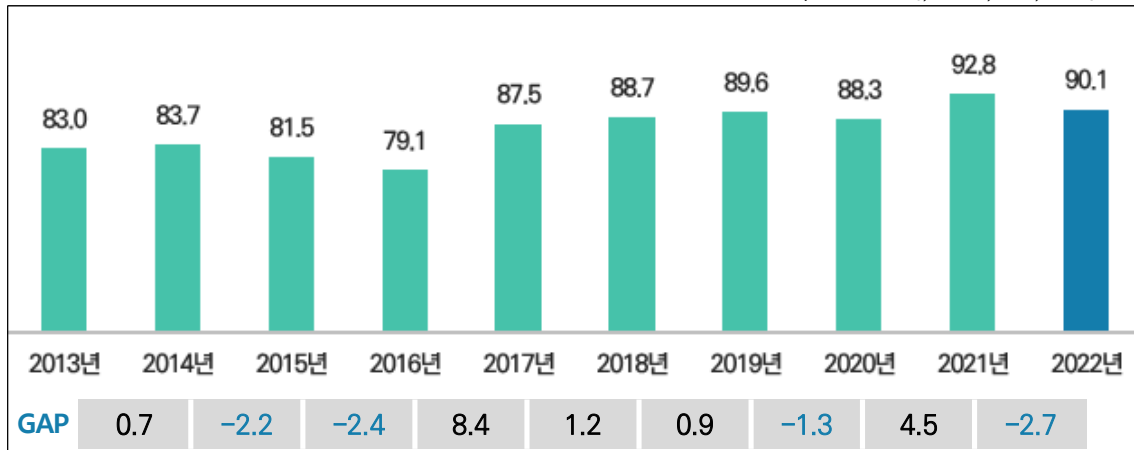


장애인활동지원서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 장애인활동지원서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 90.1점으로 '21년에 비해 2.7점 하락했으나 90점 이상으로 높은 수준을 유지하고 있으며 '21년에 전년 대비 4점 이상 대폭 상승하여 '20년과 비교 시 1.8점 높음.
- ▶ 전반적 만족도는 89.6점으로 '21년 대비 2.6점 하락했으나, '20년에 비해 1.1점 높음.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 '21년 보다 2.8점 낮으나, '20년 대비 2.0점 높음.

[그림 2-2-1-1] 장애인활동지원서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)

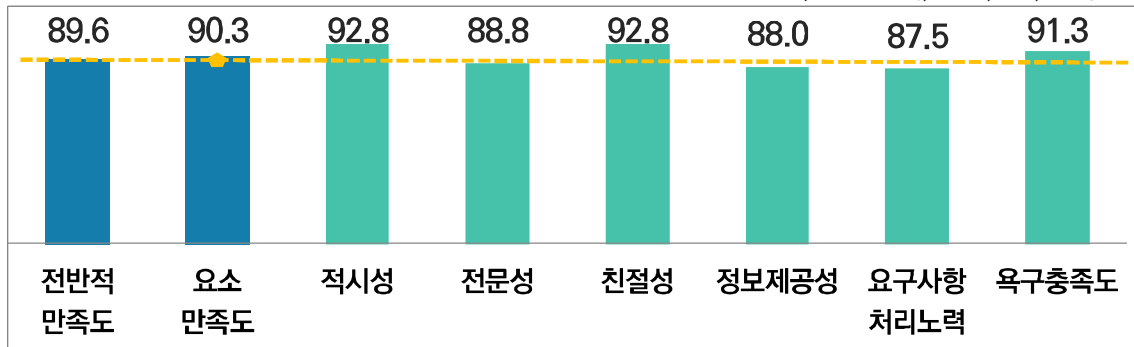


	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년	21년 (B)	22년 (A)	GAP (A-B)
서비스 만족도	83.0	83.7	81.5	79.1	87.5	88.7	89.6	88.3	92.8	90.1	-2.7
전반적 만족도	80.5	82.4	80.2	79.6	86.0	86.9	88.3	88.5	92.2	89.6	-2.6
요소 만족도	84.0	84.3	82.0	78.9	88.2	89.4	90.2	88.3	93.1	90.3	-2.8

- ▶ 요소 만족도가 90.3점으로 전반적 만족도(89.6점)에 비해 다소 높음(+0.7점)
- ▶ 요소별로는 적시성(92.8점)이 가장 높고, 이어서 친절성(92.8점), 욕구충족도(91.3점) 순으로 세 개 요소는 90점 이상으로 높고, 그 외 요소의 만족도도 87점 이상으로 비교적 높음.

[그림 2-2-1-2] 장애인활동지원서비스 만족도 - 항목별 만족도

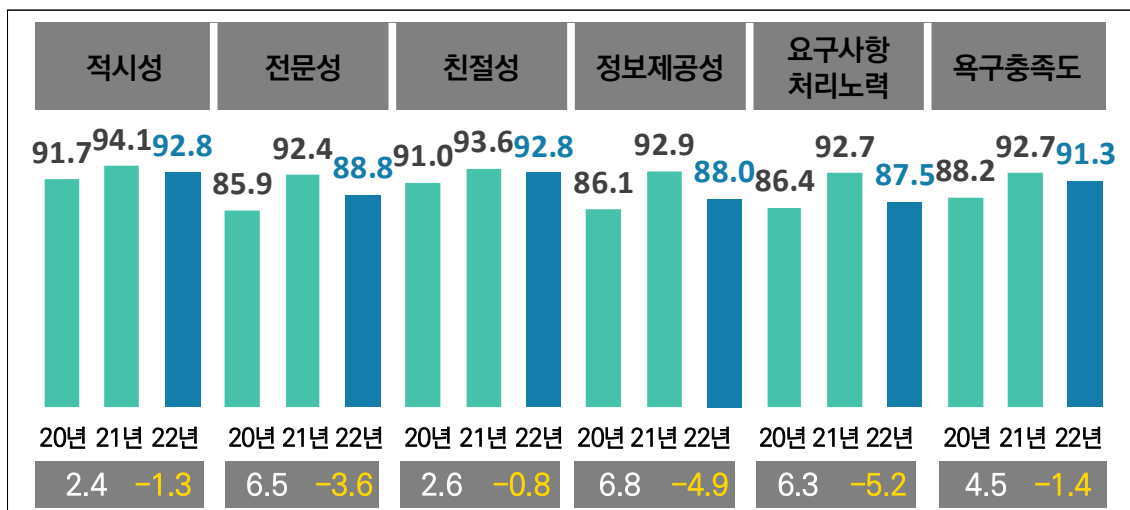
(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



- ▶ '22년 모든 요소의 만족도 점수가 전년 대비 하락했으나, 지난해 그 전년도인 '20년 대비 상승 폭이 커 '20년 점수와 비교 시 유사하거나 상승함.

[그림 2-2-1-3] 장애인활동지원서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)





장애인활동지원서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 장애인활동지원서비스의 서비스 만족도는 △대도시(90.3점)와 중소도시(90.1점), △19세 이하(91.8점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 모든 요소에서 △19세 이하의 만족도가 상대적으로 높고, 적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성은 도시규모가 클수록 만족도가 높음.
- ▶ '21년 대비 모든 응답자 특성에서 만족도가 하락했으며, 특히, △중소도시(-3.0점), △영리 기관(-3.3점), △19세 이하(-3.7점)와 20~39세 이하(-3.6점)의 하락 폭이 상대적으로 큼.

[표 2-2-1-1] 장애인활동지원서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

2022년		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	요구 충족도
▣ 전체 ▣		(1,000)	90.1	89.6	90.3	92.8	88.8	92.8	88.0	87.5	91.3
도시 규모	대도시	(442)	90.3	89.6	90.6	93.5	89.4	93.3	88.5	87.6	91.1
	중소도시	(471)	90.1	89.7	90.3	92.5	88.6	92.5	88.4	87.5	91.8
	군	(87)	88.6	88.9	88.5	91.0	87.0	91.6	84.1	87.4	89.3
기관 유형	영리	(147)	89.8	89.1	90.2	92.3	89.9	92.3	87.5	87.2	91.2
	비영리	(853)	90.1	89.6	90.3	92.9	88.6	92.9	88.1	87.6	91.3
이용자 연령별	19세 이하	(279)	91.8	90.6	92.3	94.3	91.0	95.7	89.8	89.7	92.7
	20~39세 이하	(187)	89.9	88.9	90.3	92.9	89.8	92.8	89.3	87.8	89.3
	40~59세 이하	(312)	89.2	88.8	89.4	92.0	87.5	92.2	86.1	86.2	91.5
	60세 이상	(222)	89.3	89.9	89.0	92.0	87.0	89.9	87.5	86.6	90.7

구분		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(700)	(800)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	-
▣ 전체 ▣		79.1	87.5	88.7	89.6	88.3	92.8	90.1	-2.7
도시 규모	대도시	79.7	88.2	88.7	89.7	88.7	92.9	90.3	-2.6
	중소도시	79.0	86.8	88.7	90.0	88.3	93.1	90.1	-3.0
	군	76.4	88.0	87.9	87.4	86.0	91.3	88.6	-2.7
기관 유형	영리	77.3	89.7	89.9	88.4	88.3	93.1	89.8	-3.3
	비영리	79.4	87.2	88.4	89.8	88.3	92.7	90.1	-2.6
이용자 연령별	19세 이하	80.0	90.9	89.6	91.3	90.3	95.5	91.8	-3.7
	20~39세 이하	79.3	88.2	88.3	89.6	89.4	93.5	89.9	-3.6
	40~59세 이하	78.6	85.0	88.2	88.9	87.5	91.7	89.2	-2.5
	60세 이상	79.3	86.8	88.7	88.4	87.5	92.1	89.3	-2.8

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **전문성**은 대도시(89.4점) > 중소도시(88.6점) > 군(87.0점) 순으로 만족도가 낮고, 연령대는 높을수록, 이용시간은 짧을수록 만족도가 낮아지는 경향이 있음. 대전/세종/충청(91.7점)은 높고 서울(87.9점)과 경기/인천(87.3점)은 낮음. 영리 기관 (89.9점)보다 비영리 기관(88.6점)이, 여자(89.3점)보다 남자(88.1점) 이용자의 점수가 낮음. 지적장애가 있는 경우 가장 높고 시각장애의 경우는 낮음.
- **정보제공성**은 군(84.1점)이 대도시(88.5점)나 중소도시(88.4점) 보다 낮고, 지역별로는 강원/제주(91.0점)와 부산/울산/경남(90.1점)은 높고 경기/인천(86.0점)은 낮음. 남자(84.7점)가 여자(90.2점)보다 낮음. 40-59세(86.1점)에서 상대적으로 낮음. 발달장애(91.0점) 유형에서 비교적 높은 반면 기타(86.8점) 유형은 낮음. 이용시간 600시간 미만에서 만족도가 가장 낮음(85.7점)
- **요구사항처리노력**은 부산/울산/경남(91.1점)은 높고 경기/인천(85.5점)은 낮음. 남자(85.4점)가 여자(89.0점) 보다 낮음. 19세 이하(89.7점)에서 높고, 40세 이상은 상대적으로 낮음. 뇌병변(91.9점) 장애에서 점수가 높으며 기타(81.4점)는 낮음. 이용시간 600시간 미만의 만족도가 가장 낮음(84.4점).

[표 2-2-1-2] 장애인활동지원서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	2022년 (A)	(1,000)	92.8	88.8	92.8	88.0	87.5	91.3	90.3	89.6	90.1
	2021년 (B)	(1,000)	94.1	92.4	93.6	92.9	92.7	92.7	93.1	92.2	92.8
	GAP(A-B)	-	-1.3	-3.6	-0.8	-4.9	-5.2	-1.4	-2.8	-2.6	-2.7
	2022년	(1,000)	92.8	88.8	92.8	88.0	87.5	91.3	90.3	89.6	90.1
도시 규모	대도시	(442)	93.5	89.4	93.3	88.5	87.6	91.1	90.6	89.6	90.3
	중소도시	(471)	92.5	88.6	92.5	88.4	87.5	91.8	90.3	89.7	90.1
	군	(87)	91.0	87.0	91.6	84.1	87.4	89.3	88.5	88.9	88.6
권역	서울	(186)	93.2	87.9	93.5	88.5	86.8	91.7	90.3	89.7	90.1
	경기/인천	(280)	92.0	87.3	92.0	86.0	85.5	89.8	88.8	88.6	88.7
	부산/울산/경남	(157)	93.3	90.0	92.1	90.1	91.1	92.0	91.5	90.3	91.1
	대구/경북	(88)	92.8	90.0	92.8	89.6	89.0	89.6	90.6	87.3	89.6
	광주/전라	(130)	91.4	88.1	92.3	88.8	88.1	92.1	90.2	90.1	90.2
	대전/세종/충청	(120)	94.3	91.7	94.3	86.4	86.9	92.6	91.2	91.1	91.2
영리 여부	영리	(147)	92.3	89.9	92.3	87.5	87.2	91.2	90.2	89.1	89.8
	비영리	(853)	92.9	88.6	92.9	88.1	87.6	91.3	90.3	89.6	90.1
이용자 성별	남자	(395)	92.5	88.1	91.8	84.7	85.4	91.6	89.2	89.7	89.3
	여자	(605)	93.0	89.3	93.4	90.2	89.0	91.0	91.0	89.4	90.5
이용자 연령별	19세 이하	(279)	94.3	91.0	95.7	89.8	89.7	92.7	92.3	90.6	91.8
	20-39세	(187)	92.9	89.8	92.8	89.3	87.8	89.3	90.3	88.9	89.9
	40-59세	(312)	92.0	87.5	92.2	86.1	86.2	91.5	89.4	88.8	89.2
	60세 이상	(222)	92.0	87.0	89.9	87.5	86.6	90.7	89.0	89.9	89.3
장애 유형	지적장애	(212)	92.8	91.0	94.3	88.1	88.5	92.4	91.3	89.4	90.7
	지체장애	(77)	93.3	88.7	92.9	88.1	84.6	92.9	90.2	90.3	90.2
	발달장애	(128)	93.9	89.2	94.4	91.0	88.5	90.9	91.3	89.2	90.7
	뇌병변	(84)	94.2	89.5	94.6	87.7	91.9	90.1	91.3	88.9	90.6
	시각장애	(100)	92.3	86.2	92.5	87.7	87.5	91.5	89.7	89.3	89.6
	청각장애	(2)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7	98.4	91.7	96.3
	기타	(44)	89.4	87.5	89.8	86.8	81.4	90.5	87.7	86.7	87.4
	모름/무응답	(353)	92.5	88.1	91.2	87.2	86.9	90.7	89.5	90.2	89.7
서비스 이용 시간	600시간미만	(196)	90.2	84.9	90.2	85.7	84.4	88.0	87.3	86.6	87.1
	600시간 이상 ~900시간 미만	(297)	93.3	89.8	93.1	89.0	88.0	92.2	91.0	90.6	90.9
	900시간 이상 ~1200시간 미만	(248)	92.7	89.2	93.1	88.0	87.7	92.1	90.6	89.6	90.3
	1200시간이상	(259)	94.3	90.2	94.0	88.7	89.3	91.8	91.4	90.5	91.2



장애인활동지원서비스 IPA 분석

- ▶ 장애인활동지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘전문성’은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨
 - ‘전문성’은 ‘19년도까지 중점개선 요소였으나 ‘20년도에는 중요도도 낮아져 “점진개선” 되어야 하는 요소로 분류되었다가, ‘21년부터 “중점개선” 요소로 재분류됨.
 - ‘욕구충족도’는 ‘20-’21년 중점개선 항목이었으나 ‘22년 만족도가 향상되어 유지강화 요소로 분류됨.

[그림 2-2-1-4] 장애인활동지원서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



- 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
- 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
- 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
- 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



장애인활동지원서비스에 대한 개선사항

- ▶ 장애인활동지원서비스의 최우선 개선사항은 ‘이용시간 확대’(36.5%), ‘야간 시간 및 주말 서비스 제공’(14.9%), ‘활동지원 인력의 서비스 질 개선’(9.3%) 순임.

[표 2-2-1-3] 서비스 최우선 개선사항 - 장애인활동지원서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %)

이용시간 확대	야간 시간 및 주말 서비스 제공	활동지원 인력의 서비스 질 개선	서비스 본인부담 금액 조정	활동지원 인력 처우개선	활동지원 기관의 운영방식 개선	활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수	기타	없음	계
36.5	14.9	9.3	9.0	5.7	3.5	3.4	4.1	13.6	100.0

- ▶ 장애인활동지원서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높음. 특히 ‘이용시간(횟수) 확대’(63명, 6.3%), ‘공휴일, 주말, 야간, 방학 서비스 제공 확대’(34명, 3.4%) 등 서비스의 ‘질’적 측면 보다 서비스 제공의 ‘양’적 측면에 대한 개선 의견이 많음.

[표 2-2-1-4] 서비스 개선사항 - 장애인활동지원서비스

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=48, 4.8%)	수급자 가족의 활동지원 허용	23	2.3
	서비스 홍보 및 정보 안내 강화	6	0.6
	절차(신청, 심사) 등의 행정 개선	3	0.3
	활동지원급여 수급 연령 제한 금지(만 65세 미만)	3	0.3
	제공기관 확충 및 시설 개선	3	0.3
	장애 등급 판정 개선	2	0.2
	기관의 태도 개선	2	0.2
	제공기관 수수료 인하	1	0.1
	지원 확대 필요/많은 혜택 필요	1	0.1
	장애인 입장에서 서비스 이용 기준 적용 필요	1	0.1
	센터와의 원활한 소통 필요	1	0.1
	제도 변경 시 의견을 수렴해서 반영	1	0.1
	대상자의 사생활 노출 방지	1	0.1
	활동지원인의 전문성 강화(교육 필요)	32	3.2
제공인력 관련 (N=109, 10.9%)	활동지원인 처우 개선(보수 인상, 명절 선물 등)	28	2.8
	활동지원 인력 수급 개선	11	1.1
	성실함, 책임감 등의 직업의식	10	1
	활동지원인의 인성 개선/자질 개선	9	0.9
	활동지원인의 언행 주의 필요	4	0.4
	활동지원인이장애인대상때다른기피개선	3	0.3

▶ 장애인활동지원서비스와 관련하여 추가 개선의견이 필요하다고 응답한 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘서비스’나 ‘이용’ 등 기본적인 단어 외에 ‘시간’이 다수 언급되었으며, 그 외 ‘제공’이나 ‘인력’, ‘다양’과 ‘프로그램’, ‘부담금(부담)’ 등도 상당수 언급됨.

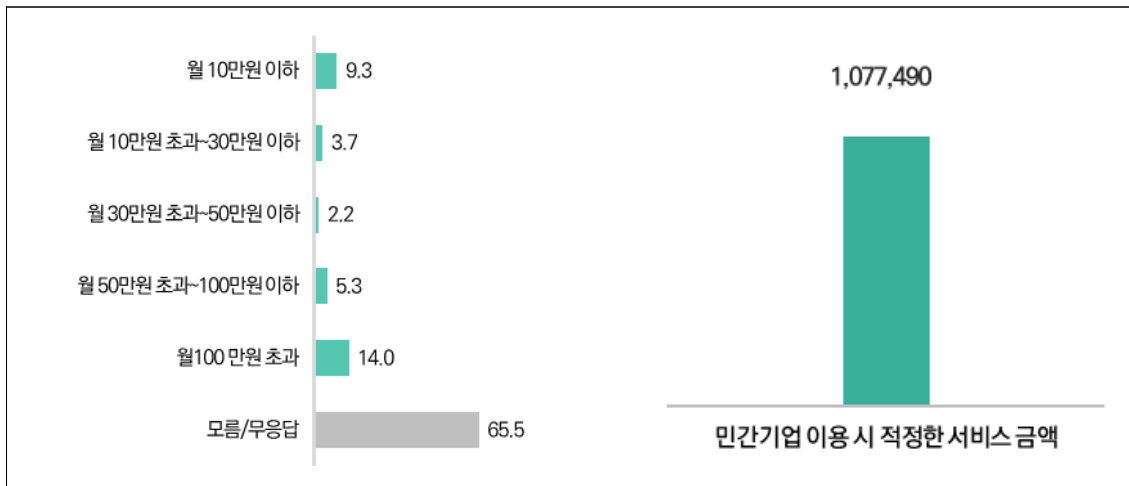


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 적정 시장 가격으로 ‘월 100 만원’ 이상이 적절하다는 응답이 14.0%로 가장 높고, 평균 약 108만원임.

[그림 2-2-1-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 장애인활동지원서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %, 원)

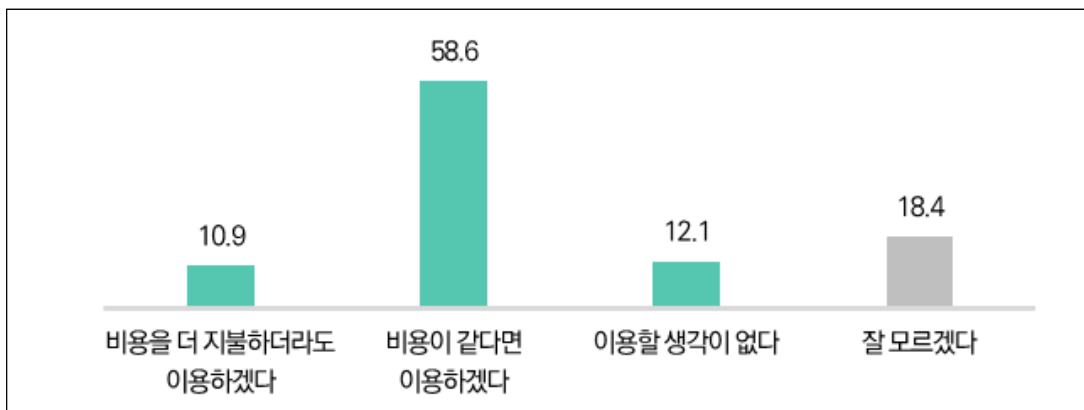


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증 한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 10.9%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 58.6%로 응답자 10명 중 7명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-1-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 장애인활동지원서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %)





〈참고〉 최근 2개년 장애인활동지원서비스 정책 변경 ISSUE

- ▶ 장애인활동지원서비스를 가족이 제공하는 경우에 대한 제공인력 관리 강화
- ▶ 제공인력의 원활한 업무 수행과 이용자 편의 제고를 위하여 일부 서비스에 대해 활동지원사 단독 수행이 가능하도록 지침을 명확하게 규정

[표 2-2-1-5] 최근 2개년 장애인활동지원서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [수급 관리] 가족 의한 급여 제공의 질 관리를 위하여 활동지원기관 또는 공단에 의한 정기적인 모니터링 및 지자체의 지도·감독 실시	○ [수급 관리] 가족에 의한 급여 제공의 질 관리를 위하여 활동지원기관은 월 2회 이상 방문 점검을 실시하고, 활동지원급여 제공기록지(별지 제28호)를 작성 하여 시·군·구에 결과를 통보해야 함
○ 신규	○ [서비스 내용] 활동지원사는 장보기 서비스에 대해 이용자가 요청하는 경우 활동지원사 단독으로 식료품 구매 등 장보기가 가능하며, 물품 구입결과를 이용자에게 설명해야 함



장애인활동지원서비스 소결

- ▶ 장애인활동지원서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 90.1점으로 '21년에 대비 2.7점 하락했으며, '20년과 비교 시 1.8점 높음.
 - 서비스 만족도는 △대도시(90.3점)와 중소도시(90.1점), △19세 이하(91.8점)에서 상대적으로 높음.
 - '21년 대비 모든 응답자 특성에서 만족도가 하락했으며, 특히, △중소도시(-3.0점), △영리 기관(-3.3점), △19세 이하(-3.7점)와 20~39세 이하(-3.6점)의 하락 폭이 상대적으로 큼.
- ▶ 장애인활동지원서비스 전반적 만족도는 89.6점으로 요소만족도 90.3점 보다 0.7점 낮음.
- ▶ 요소별로는 적시성(92.8점)이 가장 높고, 이어서 친절성(92.8점), 욕구충족도(91.3점) 순으로 세 개 요소는 90점 이상으로 높고, 그 외 요소의 만족도도 87점 이상으로 비교적 높음.
 - 모든 요소에서 △19세 이하의 만족도가 상대적으로 높고, 적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성은 △군< 중소도시< 대도시 순으로 만족도가 높음.
- ▶ 장애인활동지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 "중점개선" 요소로 분류 되었으며, 전문성은 '18년~'19년과 '21년~'22년 4개년 동안 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 필요함.
 - '전문성'은 대도시> 중소도시> 군 순으로 만족도가 낮고, 연령대는 높을수록, 이용 시간은 짧을수록 만족도가 낮아지는 경향이 있음. 서울과 경기/인천이 타지역 대비 상대적으로 낮음. 영리 기관보다 비영리 기관, 여자보다 남자 이용자의 점수가 낮음. 지적장애가 있는 경우 만족도가 가장 높고 시각장애의 경우는 낮음.

[표 2-2-1-6] 장애인활동지원서비스 IPA분석 결과 - 최근 5개년

항목	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년		
					영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	92.8	15.5
전문성	중점개선	중점개선	점진개선	중점개선	중점개선	88.8	18.1
친절성	유지강화	유지강화	유지강화	지속유지	유지강화	92.8	16.9
정보제공성	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	88.0	14.5
요구사항 처리노력	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	87.5	15.3
욕구충족도	중점개선	유지강화	중점개선	중점개선	유지강화	91.3	19.7

- ▶ 장애인활동지원서비스의 최우선 개선사항은 ‘이용시간 확대’(36.5%), ‘야간 시간 및 주말 서비스 제공’(14.9%), ‘활동지원 인력의 서비스 질 개선’(9.3%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높은데, ‘이용시간(횟수) 확대’(63명, 6.3%), ‘공휴일, 주말, 야간, 방학 서비스 제공 확대’(34명, 3.4%) 등 서비스의 ‘질’ 보다 서비스 제공의 ‘양’ 측면에 대한 개선 의견이 많음.
- ▶ ‘22년 장애인활동지원서비스 관련하여 해당 서비스를 가족이 제공하는 경우에 대한 제공인력 관리 기준이 강화됨. 제공인력 서비스의 질 개선을 위한 노력이나, 가족으로부터 서비스를 제공 받던 기존 이용자에게는 불만 요인으로 작용했을 가능성이 있음.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-1-7] 장애인활동지원서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
전문성	활동 지원 인력의 서비스 질 개선	비영리 기관, 군 지역, 수도권 연령 높을수록, 이용 시간 짧을수록, 男



개선 제안 의견

가족 제공 인력 뿐만 아니라, 지원 인력 전반에 대한 관리 강화와 서비스 질 개선
 비영리 기관, 군 지역, 수도권 지역 서비스 우선 개선
 고연령층 및 남성 이용자 VOC 수렴

2. 언어발달지원서비스

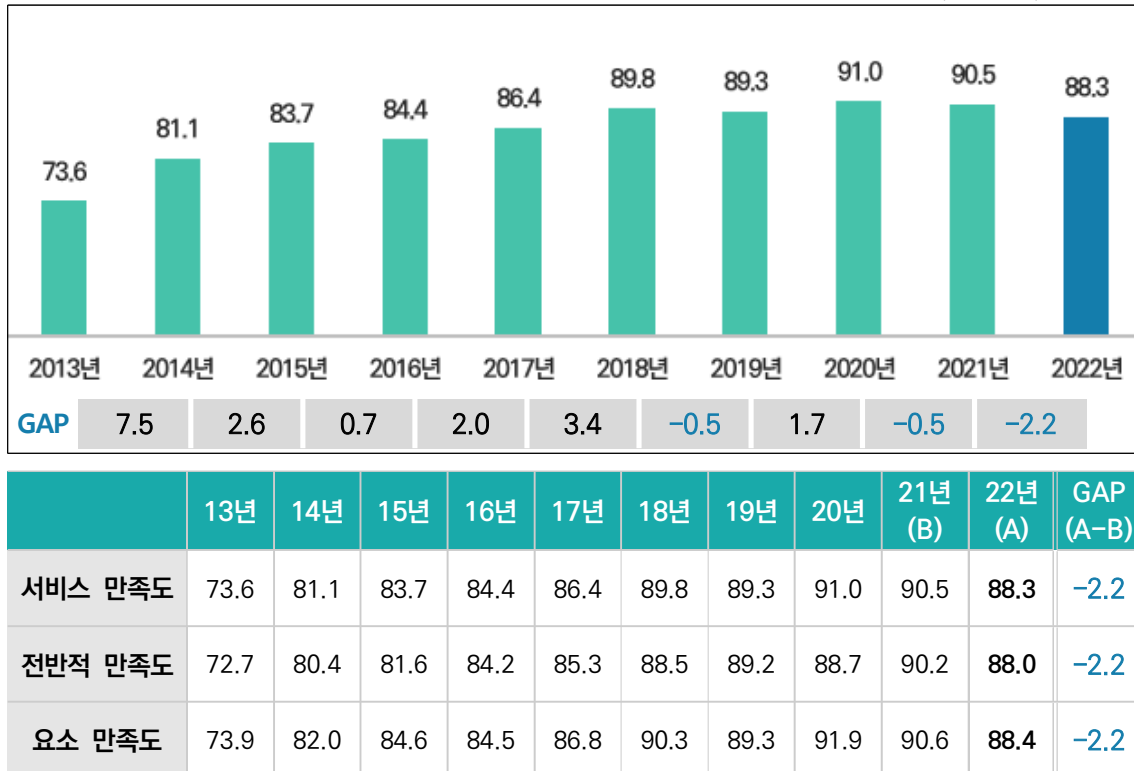


언어발달지원서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 88.3점으로 '21년에 비해 2.2점 하락함. '21년에도 전년 대비 0.5점 하락해, '20년 이후 하락 추이를 보임.
- ▶ 전반적 만족도는 88.0점으로 '21년에 비해 2.2점 낮으나, '20년과는 유사한 수준임.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 88.4점으로, '21년 대비 2.2점 하락했으며, '21년에도 전년 대비 1.3점 하락함.

[그림 2-2-2-1] 언어발달지원서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

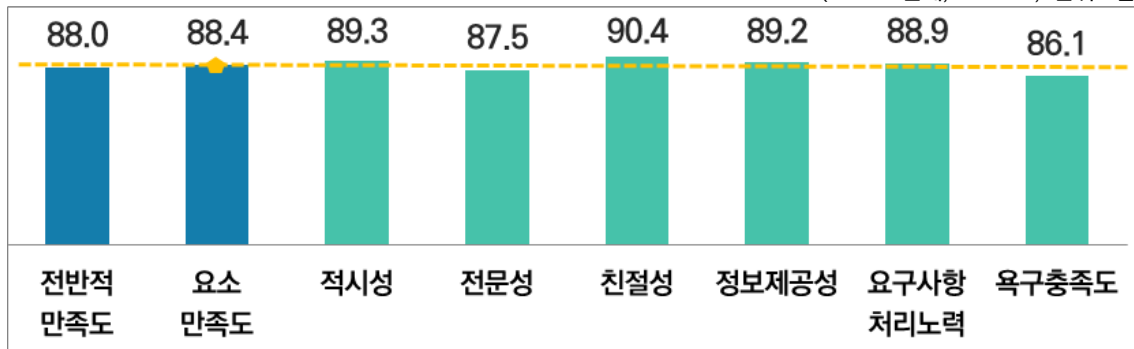
(Base: 전체, N=161, 단위: 점)



- ▶ 요소 만족도는 88.4점으로 전반적 만족도(88.0점)와 유사한 수준임
- ▶ 요소별로는 친절성(90.4점)이 가장 높고, 적시성(89.3점)과 정보제공성(89.2점)도 상대적으로 높음.
- ▶ 욕구충족도(86.1점)는 6개 항목 중 가장 낮음.

[그림 2-2-2-2] 언어발달지원서비스 만족도 - 항목별 만족도

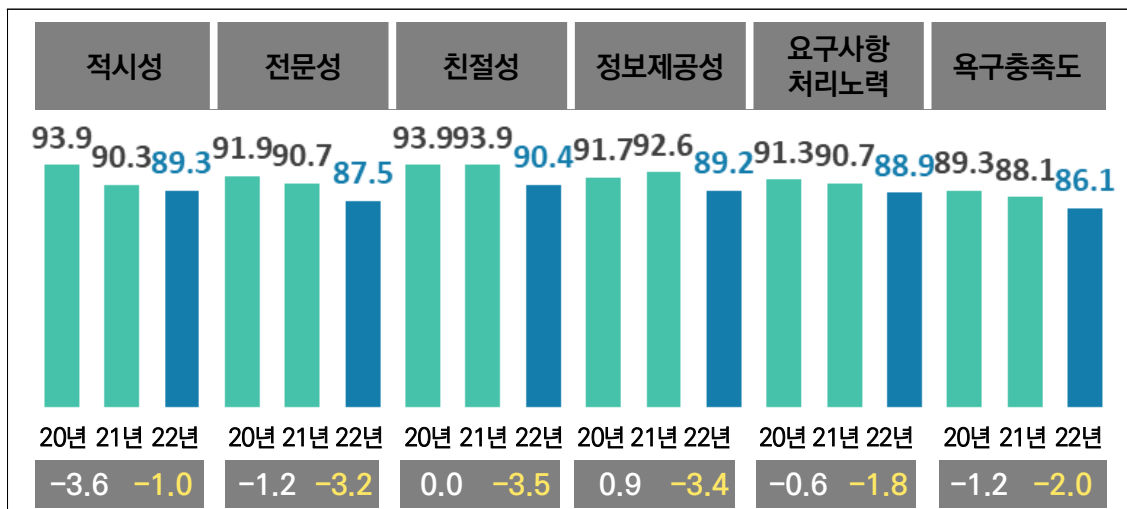
(Base: 전체, N=161, 단위: 점)



- ▶ 모든 요소에 대한 만족도가 전년 대비 하락했으며, '21년에도 친절성과 정보제공성을 제외한, 적시성(-3.6점), 전문성(-1.2점), 요구사항처리노력(-0.6점), 욕구충족도(-1.2점) 요소 만족도가 직전 연도에 비해 낮아 전 요소에 걸쳐 하락 추이가 나타남.

[그림 2-2-2-3] 언어발달지원서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=161, 단위: 점)





언어발달지원서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 언어발달서비스의 서비스 만족도는 이용자 연령이 높을수록 만족도가 높고, △중소도시(89.3점), △영리(89.3점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 모든 요소에서 △영리 기관 이용자가 비영리 기관에 비해 만족도가 높으며, △10세 이상 이용자의 만족도가 상대적으로 높음. 정보제공성은 △10세 이상에서 그 이하 연령 보다 높음. 적시성, 전문성, 요구사항처리노력은 △중소도시 이용자의 만족도가 높고, 친절성과 정보제공성은 △대도시가 높음.
- ▶ '21년 대비 모든 응답자 특성에서 만족도가 하락했으며, △대도시(-3.9점), △영리 기관(-1.9점), △10세 이상(-4.5점)에서 하락 폭이 상대적으로 큼.

[표 2-2-2-1] 언어발달서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	요구 충족도
■ 전체 ■		(161)	88.3	88.0	88.4	89.3	87.5	90.4	89.2	88.9	86.1
도시 규모	대도시	(76)	87.6	85.7	88.5	88.6	86.6	91.2	90.6	88.8	85.8
	중소도시	(79)	89.3	90.5	88.8	90.9	88.4	89.9	88.2	89.9	86.7
	군*	(6)	83.1	83.3	83.0	77.8	86.1	86.1	86.1	77.8	83.3
기관 유형	영리	(111)	89.3	88.9	89.5	91.4	89.6	91.0	89.9	89.6	86.6
	비영리	(50)	86.0	86.0	86.0	84.7	82.7	89.0	87.7	87.3	85.0
이용자 연령별	1~3세	(18)	84.9	87.0	84.0	84.3	84.3	82.4	88.9	84.3	80.6
	4~6세	(51)	87.6	86.3	88.1	87.9	85.9	90.9	88.6	89.5	86.6
	7~9세	(47)	88.9	88.3	89.1	90.4	89.4	90.8	88.3	89.4	87.2
	10세 이상	(45)	89.9	90.0	89.8	91.9	88.5	92.6	91.1	89.6	86.7

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

구분		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(215)	(201)	(157)	(156)	(134)	(141)	(161)	-
■ 전체 ■		84.4	86.4	89.8	89.3	91.0	90.5	88.3	-2.2
도시규모	대도시	85.9	87.4	90.1	91.2	92.3	91.5	87.6	-3.9
	중소도시	83.2	85.0	88.7	87.1	90.1	90.0	89.3	-0.7
	군*	81.0	83.1	94.8	93.0	86.0	85.1	83.1	-2.0
기관유형	영리	83.9	84.0	88.1	89.2	91.0	91.2	89.3	-1.9
	비영리	85.0	89.4	91.8	89.4	90.9	86.9	86.0	-0.9
이용자 연령별	1~3세	86.2	86.0	85.3	93.0	91.0	88.9	84.9	-4.0
	4~6세	83.2	84.5	88.5	87.3	93.2	89.1	87.6	-1.5
	7~9세					89.2	91.9	88.9	-3.0
	10세 이상					88.2	94.4	89.9	-4.5
	모름/무응답	-	-	-	94.1	-	92.0	-	-

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **전문성**은 대도시(86.6점)가 중소도시(88.4점)보다 상대적으로 낮고, 서울(88.0점)은 비교적 높고, 광주/전라(84.3점)는 낮음. 영리기관(89.6점) 보다 비영리(82.7점)가, 남자(90.2점)보다 여자(86.2점) 이용자의 만족도가 비교적 낮음. 이용자 연령 4~6세의 점수가 상대적으로 낮음.
- **친절성**은 중소도시(89.9점)가 대도시(91.2점)보다 낮으며, 서울(91.9점)이 상대적으로 높고, 영리기관(91.0점)보다 비영리(89.0점) 기관 이용자의 만족도 점수가 낮음. 남자(92.5점)에 비해 여자(89.4점) 이용자의 만족도가 더 낮음. 9세 이하 이용자의 만족도가 10세 이상 보다 상대적으로 낮음.
- **정보제공성**은 중소도시(88.2점)가 대도시(90.6점)보다 낮고, 서울(91.0점)은 상대적으로 높고 경기/인천(84.9점)은 낮으며, 영리기관(89.9점)보다 비영리(87.7점) 기관의 이용자 만족도 점수가 낮음. 남자(91.2점) 보다는 여자(88.3점) 이용자의 만족도가 더 낮음. 9세 이하 이용자의 만족도가 10세 이상 보다 상대적으로 낮음.

[표 2-2-2-2] 언어발달서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
2022년 (A)		(161)	89.3	87.5	90.4	89.2	88.9	86.1	88.4	88.0	88.3
2021년 (B)		(141)	90.3	90.7	93.9	92.6	90.7	88.1	90.6	90.2	90.5
GAP(A-B)		-	-1.0	-3.2	-3.5	-3.4	-1.8	-2.0	-2.2	-2.2	-2.2

2022년		(161)	89.3	87.5	90.4	89.2	88.9	86.1	88.4	88.0	88.3
도시 규모	대도시	(76)	88.6	86.6	91.2	90.6	88.8	85.8	88.5	85.7	87.6
	중소도시	(79)	90.9	88.4	89.9	88.2	89.9	86.7	88.8	90.5	89.3
	군*	(6)	77.8	86.1	86.1	86.1	77.8	83.3	83.0	83.3	83.1
권역	서울	(39)	90.6	88.0	91.9	91.0	89.7	87.2	89.6	89.3	89.5
	경기/인천	(43)	90.7	85.7	88.8	84.9	88.0	86.1	87.2	88.4	87.5
	부산/울산/경남*	(11)	97.0	95.5	97.0	97.0	95.5	93.9	95.8	90.9	94.4
	대구/경북*	(15)	87.8	85.6	82.2	84.5	87.8	77.8	84.0	84.4	84.1
	광주/전라	(36)	81.5	84.3	89.4	88.4	85.6	84.7	85.7	84.7	85.4
	대전/세종/충청*	(14)	96.4	94.0	96.4	97.6	92.9	90.5	94.4	92.9	93.9
영리 여부	강원/제주*	(3)	94.4	94.4	94.4	94.4	94.4	83.3	92.2	88.9	91.2
	영리	(111)	91.4	89.6	91.0	89.9	89.6	86.6	89.5	88.9	89.3
이용자 성별	비영리	(50)	84.7	82.7	89.0	87.7	87.3	85.0	86.0	86.0	86.0
	남자	(51)	90.9	90.2	92.5	91.2	90.2	88.6	90.5	89.9	90.3
이용자 연령별	여자	(110)	88.6	86.2	89.4	88.3	88.3	85.0	87.5	87.1	87.4
	1-3세*	(18)	84.3	84.3	82.4	88.9	84.3	80.6	84.0	87.0	84.9
	4-6세	(51)	87.9	85.9	90.9	88.6	89.5	86.6	88.1	86.3	87.6
	7-9세	(47)	90.4	89.4	90.8	88.3	89.4	87.2	89.1	88.3	88.9
10세 이상		(45)	91.9	88.5	92.6	91.1	89.6	86.7	89.8	90.0	89.9

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

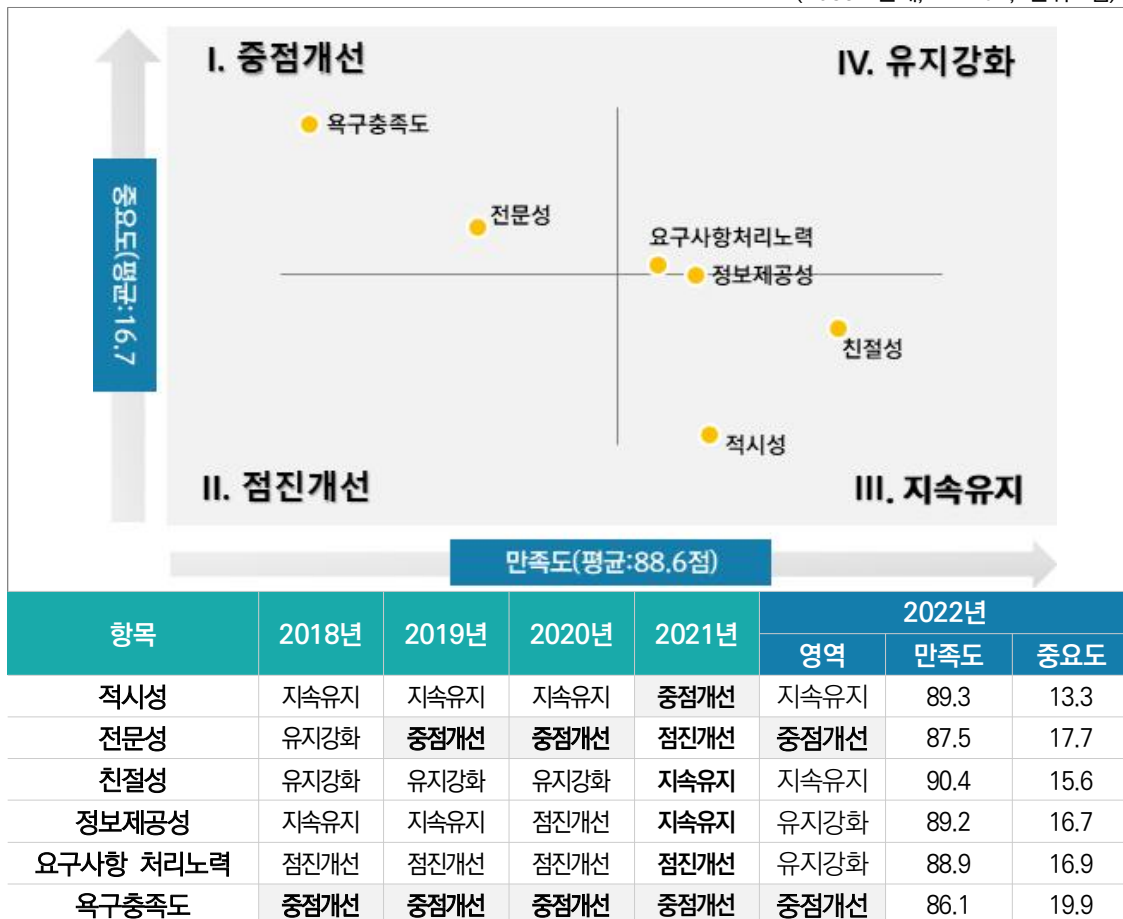


언어발달지원서비스 IPA 분석

- ▶ 언어발달지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘육구충족도’와 ‘전문성’은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨.
- ‘육구충족도’는 ‘18년 이후 계속해서 중점개선 요소로 분류되어 체질 개선이 필요한 것으로 보임.
- ‘전문성’은 ‘21년도에 만족도가 낮지만 중요도도 낮아져 “점진개선” 되어야 하는 요소로 분류되었다가 ‘22년에 “중점개선” 요소로 재분류됨.

[그림 2-2-2-4] 언어발달지원서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=161, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



언어발달지원서비스에 대한 개선사항

- ▶ 언어발달지원서비스의 최우선 개선사항은 ‘다양한 프로그램 구성’(28.0%), ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(25.5%), ‘부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공’(18.0%) 순임.

[표 2-2-2-3] 서비스 최우선 개선사항 - 언어발달지원서비스

(단위: %)

다양한 프로그램 구성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 (나이, 학년, 수준에 맞는 내용으로 구성)	부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공	서비스 본인부담 금액 조정	전문성을 갖춘 제공인력 필요 (수화 사용 등)	기타	없음	계
28.0	25.5	18.0	14.3	6.2	1.2	6.8	100.0

- ▶ 언어발달지원서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 서비스 관련 응답이 많으며 ‘이용시간(횟수) 확대’(11명, 6.8%)와 ‘본인부담금액 조정’(9명, 5.6%) 의견이 있음.

[표 2-2-2-4] 서비스 개선사항 - 언어발달지원서비스

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=21, 13.0%)	제공기관 확충 및 시설 개선	8	5.0
	서비스 홍보 및 안내	3	1.9
	다자녀 혜택 지원	2	1.2
	심사기준 요건 완화	2	1.2
	지원금 확대	2	1.2
	입모양이 보이는 마스크 지원	2	1.2
	적극적인 지원 필요	1	0.6
	서비스 대상자 확대	1	0.6
	제공인력 전문성 강화	3	1.9
제공인력 관련 (N=6, 3.7%)	제공인력 확충	2	1.2
	제공인력의 시간 준수	1	0.6
	이용시간 및 기간 확대/횟수 확대	11	6.8
제공서비스 관련 (N=35, 21.7%)	본인부담금액 조정	9	5.6
	다양한 프로그램 제공	8	5.0
	이용자의 특성에 맞춤 서비스	3	1.9
	언어 발달에 도움이 되는 프로그램 제공	3	1.9
	이용자와 소통하는 프로그램 제공	1	0.6
	없음/모름/무응답	99	61.5
	그 외 (N=99, 61.5%)		
합계		161	100.0

- ▶ 언어발달지원서비스와 관련하여 추가 개선의견에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘언어’나 ‘서비스’ 같은 기본적인 단어 외에 ‘부담금(부담)’이 다수 언급 됨.
- 세부 서비스 내용으로, ‘독서지도’와 ‘심리치료’에 대한 언급이 있음.

[그림 2-2-2-5] 서비스 개선사항 - 언어발달지원서비스



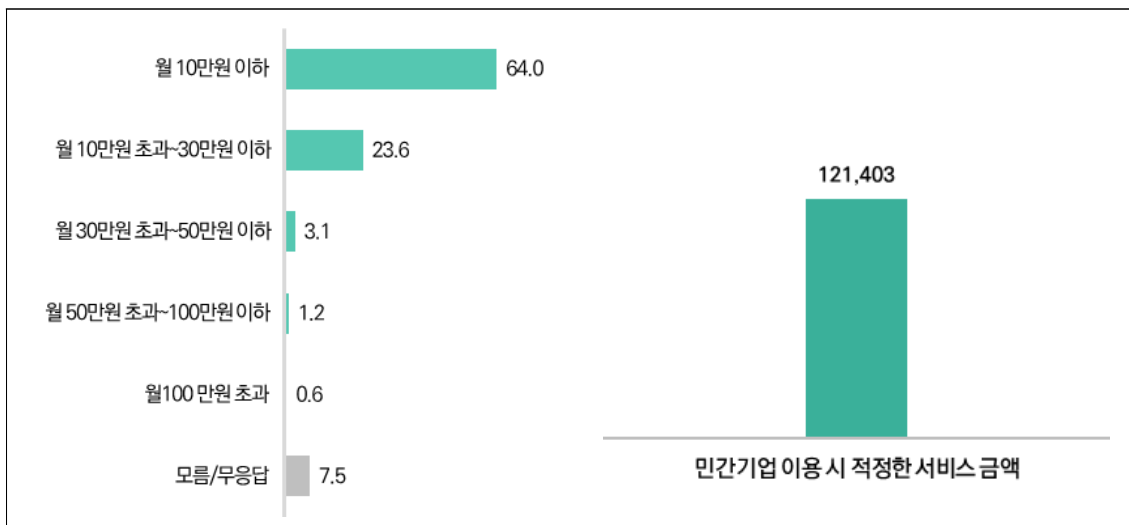


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 시장 가격으로 ‘월 10만원 이하’가 적절하다는 응답이 64.0%로 가장 높고, 평균 금액은 약 12만 원임.

[그림 2-2-2-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 언어발달지원서비스

(Base: 전체, N=161, 단위: %, 원)

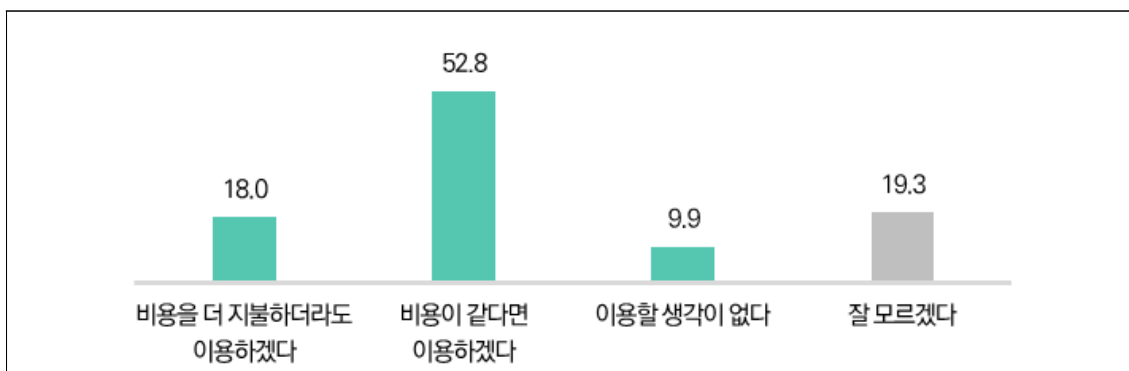


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증 한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 18.0%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 52.8%로 응답자 10명 중 7명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-2-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 언어발달지원서비스

(Base: 전체, N=161, 단위: %)





〈참고〉 최근 2개년 언어발달지원서비스 정책 변경 ISSUE

- ▶ 연령이 만 12세를 초과하여 언어발달지원서비스 수혜 자격을 상실한 경우, 행복e음을 통해 자동으로 서비스를 중지할 수 있게 되어 이용자 자격 관리가 강화됨.

[표 2-2-2-5] 최근 2개년 언어발달지원서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [이용자 자격 기준] 연령이 만12세가 도래되는 달까지 지원하고 다음달부터 자격상실	○ [이용자 자격 기준] 연령이 만12세가 도래되는 달까지 지원하고 다음달부터 자격상실 *단 자격상실자에 대해서는 행복e음을 통한 사전 알림 후 연령 도래시 자동중지 처리됨



언어발달지원서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 88.3점으로 '21년 대비 2.2점 하락했으며, '20년과 비교 시 2.7점 낮음.
 - 서비스 만족도는 이용자 연령대가 높을수록 높고, △중소도시(89.3점), △영리(89.3점)에서 상대적으로 높음.
 - '21년 대비 모든 응답자 특성에서 만족도가 하락했으며, △대도시(-3.9점), △영리기관(-1.9점), △10세 이상(-4.5점)에서 하락 폭이 상대적으로 큼.
- ▶ 언어발달지원서비스의 전반적 만족도는 88.0점으로 요소 만족도(88.4점)와 유사한 수준임.
- ▶ 요소별로는 친절성(90.4점)이 가장 높고, 적시성(89.3점)과 정보제공성(89.2점)도 상대적으로 높음. 욕구충족도(86.1점)는 6개 항목 중 가장 낮음.
 - 모든 요소에서 △영리 기관 이용자가 비영리 기관에 비해 만족도가 높으며, △10세 이상 이용자의 만족도가 상대적으로 높음. 정보제공성은 △10세 이상에서 그 이하 연령 보다 높음. 적시성, 전문성, 요구사항처리노력은 △중소도시 이용자의 만족도가 높고, 친절성과 정보제공성은 △대도시가 높음.
- ▶ 언어발달지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'이 "중점개선" 요소로 분류되었으며, 특히 욕구충족도는 '18년 이후 계속해서 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 필요함.
 - 욕구충족도는 광주/전라 지역이 타지역 대비 상대적으로 낮고, 비영리 기관 이용자가 영리 기관 보다, 여자가 남자 보다 낮음.
 - 전문성은 대도시가 중소도시 보다 낮고, 광주/전라가 상대적으로 낮음. 영리기관 보다 비영리, 남자 보다 여자의 만족도가 비교적 낮음. 이용자 연령 4-6세에서 낮음.

[표 2-2-2-6] 언어발달지원서비스 IPA분석 결과 - 최근 5개년

항목	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년		
					영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	중점개선	지속유지	89.3	13.3
전문성	유지강화	중점개선	중점개선	점진개선	중점개선	87.5	17.7
친절성	유지강화	유지강화	유지강화	지속유지	지속유지	90.4	15.6
정보제공성	지속유지	지속유지	점진개선	지속유지	유지강화	89.2	16.7
요구사항 처리노력	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	유지강화	88.9	16.9
욕구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	86.1	19.9

- ▶ 언어발달지원서비스 최우선 개선사항은 ‘다양한 프로그램 구성’(28.0%), ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(25.5%), ‘부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공’(18.0%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 응답이 많은데 ‘이용시간(횟수) 확대’(11명)와 ‘본인부담금액 조정’(9명) 의견이 있음.
- ▶ ‘22년부터 언어발달지원서비스 연령이 만 12세를 초과하여 이용 자격을 상실한 경우 행복e음을 통해 자동으로 서비스를 중지할 수 있게 되어 수혜 자격이 자동 상실된 이용자 입장에서는 불만 요인으로 작용했을 가능성도 있음.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-2-7] 언어발달지원서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	다양한 프로그램 구성 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공	비영리 기관, 광주/전라 지역 이용자 연령 4-6세, 여
↓↓↓		
개선 제안 의견		
비영리 기관, 광주전라 지역 서비스 점검 필요 이용자 연령 4-6세, 여성 이용자 VOC 수렴 이용자 니즈나 부모 장애 특성에 맞는 다양한 프로그램 제공		

3. 발달재활서비스

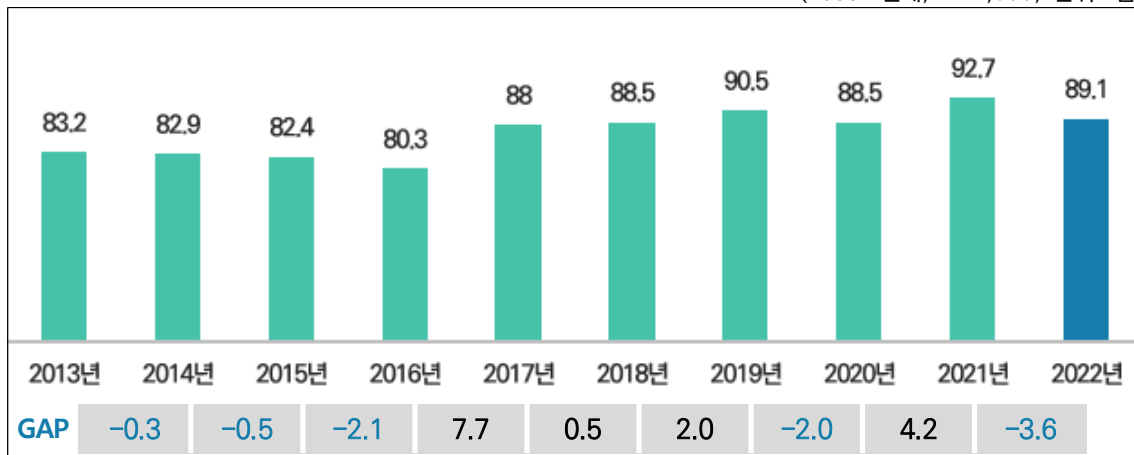


발달재활서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 발달재활서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 89.1점으로 '21년에 비해 3.6점 하락했으나 '20년과는 유사한 수준임
- ▶ 전반적 만족도는 86.9점으로 '21년에 비해 5.0점 낮으나, '21년에 전년 대비 6.2점 대폭 상승하여 '22년과 '20년 비교 시에는 1.2점 높은 수준임.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 90.0점으로, '21년 대비 3.1점 하락했으나 90점 이상으로 높은 수준을 유지하고 있으며, '20년과는 유사한 수준임.

[그림 2-2-3-1] 발달재활서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)

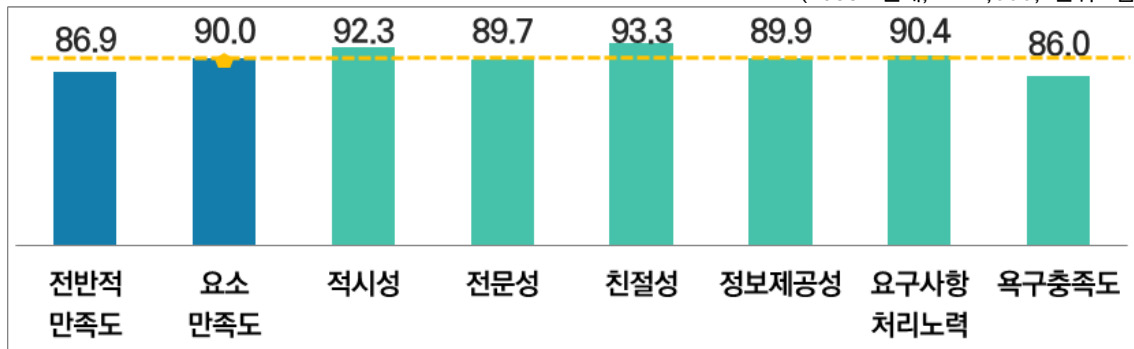


	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년	20년	21년 (B)	22년 (A)	GAP (A-B)
서비스 만족도	83.2	82.9	82.4	80.3	88.0	88.5	90.5	88.5	92.7	89.1	-3.6
전반적 만족도	80.6	80.7	79.5	79.4	85.5	85.1	88.0	85.7	91.9	86.9	-5.0
요소 만족도	84.4	83.8	83.6	80.6	89.1	90.0	91.5	89.7	93.1	90.0	-3.1

- ▶ 요소 만족도가 90.0점으로 전반적 만족도(86.9점) 보다 3.1점 높음.
- ▶ 요소별로는 친절성(93.3점)이 가장 높고, 다음으로 적시성(92.3점)과 요구사항 처리노력(90.4점) 순으로 세 개 요소 모두 90점 이상으로 높음.
- ▶ 욕구충족도(86.0점)는 6개 항목 중 가장 낮음.

[그림 2-2-3-2] 발달재활서비스 만족도 - 항목별 만족도

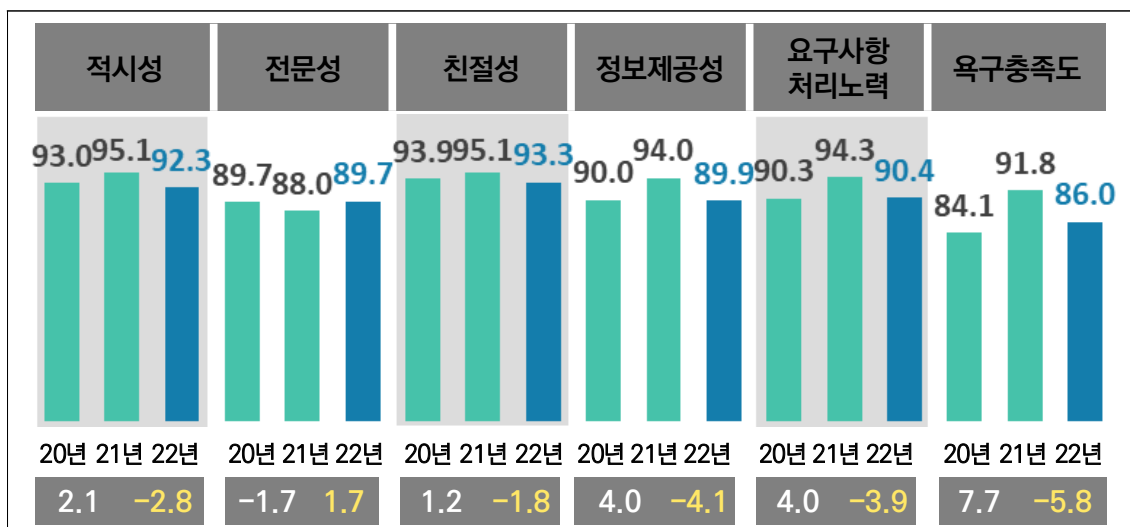
(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



- ▶ 전문성 만족도는 전년 대비 1.7점 상승했으며 그 외 요소에 대한 만족도는 전년 대비 하락함. 특히 욕구충족도가 5.8점으로 하락 폭이 크며 정보제공성과 요구사항처리노력도 약 4점씩 하락함. 그러나 이 요소는 '21년 상승 폭이 커 '20년에 비해서는 높거나 비슷한 수준임. 그 외 항목들도 '20년과 유사한 수준임.

[그림 2-2-3-3] 발달재활서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)





발달재활서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 발달재활서비스의 서비스 만족도는 △기초생활수급자(93.1점)와 차상위 계층(92.2점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 모든 요소에서 이용자 연령 △15세 이상, △기초생활수급자를 포함한 차상위 계층 이하 이용자의 만족도가 상대적으로 높고, 친절성은 △군(95.1점)이나 대도시(93.8점)가 중소도시(92.5점) 보다 높음. 정보제공성은 △비영리(92.0점) 기관 이용자가 영리(89.5점) 기관 이용자보다 높고, 반대로 요구사항 처리노력은 △영리(90.6점) 기관 이용자가 비영리(89.8점)보다 높음. 욕구충족도는 △군(87.4점)이 대도시(86.2점)나 중소도시(85.7점)보다 높음.

[표 2-2-3-1] 발달재활서비스 - 응답자 특성별 만족도 I

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도
▣ 전체 ▣		(1,000)	89.1	86.9	90.0	92.3	89.7	93.3	89.9	90.4	86.0
도시 규모	대도시	(407)	89.6	87.4	90.5	93.0	90.4	93.8	89.8	91.6	86.2
	중소도시	(502)	88.5	86.3	89.5	91.6	89.1	92.5	89.8	89.4	85.7
	군	(91)	90.0	88.1	90.9	92.3	90.1	95.1	90.8	90.8	87.4
기관 유형	영리	(850)	89.1	87.0	90.0	92.3	89.6	93.2	89.5	90.6	86.3
	비영리	(150)	89.1	86.7	90.2	92.3	90.6	93.8	92.0	89.8	84.7
이용자 연령별	4세 이하	(316)	88.7	86.9	89.5	90.7	88.9	92.6	89.9	90.6	85.9
	5~9세	(482)	88.7	86.4	89.7	92.6	89.5	92.9	88.9	89.8	85.9
	10~14세	(128)	89.7	87.6	90.6	93.2	90.1	94.8	91.1	90.6	85.7
	15세 이상	(74)	92.1	89.4	93.2	95.0	94.1	96.2	93.9	93.7	88.1
소득수준	기초생활수급자	(93)	93.1	90.7	94.2	95.5	94.3	96.1	94.8	94.4	91.0
	차상위계층	(67)	92.2	91.3	92.6	95.0	93.5	96.0	92.8	90.5	88.6
	50% 이하	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	50~100% 이하	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	100~150% 이하	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	65% 이하	(252)	88.3	86.3	89.2	91.5	88.9	92.9	90.0	89.3	84.3
	65~120% 이하	(392)	88.5	86.5	89.4	91.7	88.8	92.4	88.9	90.1	85.7
	120~180% 이하	(196)	88.4	85.3	89.7	91.8	89.2	93.4	88.4	90.7	85.8

- ▶ '21년 대비 모든 응답자 특성에서 만족도가 하락했으며, △대도시(-4.2점), △10~14세(-4.6점), △소득수준 65~120% 이하(-4.6점)에서 하락 폭이 상대적으로 큼.

[표 2-2-3-2] 발달재활서비스 - 응답자 특성별 만족도 II

(단위: 명, 점)

		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(700)	(700)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	-
▣ 전체 ▣		80.3	88.0	88.5	90.5	88.5	92.7	89.1	-3.6
도시 규모	대도시	80.6	88.8	88.9	90.5	88.8	93.8	89.6	-4.2
	중소도시	79.7	87.0	88.1	90.4	88.4	91.7	88.5	-3.2
	군	81.5	91.3	89.4	91.3	86.9	93.1	90.0	-3.1
기관 유형	영리	80.5	87.8	88.5	90.4	88.5	92.8	89.1	-3.7
	비영리	79.6	88.9	88.8	90.7	88.5	92.6	89.1	-3.5
이용자 연령별	4세 이하	79.6	89.1	89.6	89.9	88.3	92.0	88.7	-3.3
	5~9세	80.5	88.4	87.4	91.3	88.8	92.6	88.7	-3.9
	10~14세	80.7	88.2	88.1	89.4	87.8	94.3	89.7	-4.6
	15세 이상	80.1	85.2	90.8	90.5	88.3	92.4	92.1	-0.3
소득수준	기초생활수급자	82.9	91.1	89.7	92.4	88.3	94.0	93.1	-0.9
	차상위계층	81.4	89.3	90.8	91.4	90.1	93.0	92.2	-0.8
	50% 이하	78.7	86.8	88.9	-	-	-	-	-
	50~100% 이하	80.1	87.7	88.5	-	-	-	-	-
	100~150% 이하	79.8	87.2	86.3	-	-	-	-	-
	65% 이하	-	-	-	90.3	88.7	92.0	88.3	-3.7
	65~120% 이하	-	-	-	90.3	88.5	93.1	88.5	-4.6
	120~180% 이하	-	-	-	89.4	87.6	92.3	88.4	-3.9

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **정보제공성**은 대도시(89.8점)나 중소도시(89.8점)가 군(90.8점)에 비해 상대적으로 낮고, 광주/전라(93.5점)는 높고, 서울(87.9점)은 비교적 낮음. 비영리(92.0점) 기관보다 영리(89.5점) 기관 이용자의 만족도 점수가 낮고, 남자(88.1점) 이용자가 여자(90.3점) 이용자에게 비해 만족도 수준이 낮음. 이용자 연령 14세 이하에서 상대적으로 만족도가 낮음. 중위소득 65%이상 이용자의 만족도가 기초생활수급자나 차상위계층에 비해 낮은 경향이 있음.
- **요구사항처리노력**은 중소도시(89.4점)가 대도시(91.6점)나 군(90.8점)보다 낮고, 비영리 기관(89.8점)이 영리기관(90.6점) 보다 낮음. 남자(86.9점) 이용자가 여자(91.3점) 이용자에게 비해 만족도 수준이 낮으며 이용자 연령 14세 이하에서 상대적으로 만족도가 낮음. 중위소득 65%이상 이용자의 만족도가 기초생활수급자나 차상위계층에 비해 낮음.
- **육구충족도**는 비영리기관(84.7점)이 영리기관(86.3점) 보다 낮고, 남자(83.8점) 이용자가 여자(86.6점) 이용자에게 비해 만족도 수준이 낮으며 중위소득 65%이상 이용자가 기초생활수급자나 차상위계층에 비해 만족도 수준이 낮음.

[표 2-2-3-3] 발달재활서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	육구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
2022년 (A)		(1,000)	92.3	89.7	93.3	89.9	90.4	86.0	90.0	86.9	89.1
2021년 (B)		(1,000)	95.1	88.0	95.1	94.0	94.3	91.8	93.1	91.9	92.7
GAP(A-B)		-	-2.8	1.7	-1.8	-4.1	-3.9	-5.8	-3.1	-5.0	-3.6
2022년		(1,000)	92.3	89.7	93.3	89.9	90.4	86.0	90.0	86.9	89.1
도시 규모	대도시	(407)	93.0	90.4	93.8	89.8	91.6	86.2	90.5	87.4	89.6
	중소도시	(502)	91.6	89.1	92.5	89.8	89.4	85.7	89.5	86.3	88.5
	군	(91)	92.3	90.1	95.1	90.8	90.8	87.4	90.9	88.1	90.0
권역	서울	(145)	91.4	88.6	92.2	87.9	89.1	84.0	88.6	85.4	87.7
	경기/인천	(305)	92.4	87.8	91.8	89.5	89.6	85.4	89.1	86.1	88.2
	부산/울산/경남	(155)	91.8	90.0	93.2	90.0	90.3	85.3	89.9	85.6	88.6
	대구/경북	(106)	94.2	92.0	96.2	91.2	92.9	89.2	92.4	91.2	92.1
	광주/전라	(125)	94.9	93.5	96.0	93.5	93.6	88.5	93.1	90.3	92.2
	대전/세종/충청	(100)	91.5	91.5	93.3	89.2	89.5	87.5	90.3	87.3	89.4
	강원/제주	(64)	87.8	87.0	92.7	88.0	88.8	83.3	87.7	83.1	86.3
영리 여부	영리	(850)	92.3	89.6	93.2	89.5	90.6	86.3	90.0	87.0	89.1
	비영리	(150)	92.3	90.6	93.8	92.0	89.8	84.7	90.2	86.7	89.1
이용자 성별	남자	(196)	89.7	88.4	92.3	88.1	86.9	83.8	88.0	84.7	87.0
	여자	(804)	92.9	90.1	93.5	90.3	91.3	86.6	90.5	87.5	89.6
이용자 연령별	4세 이하	(316)	90.7	88.9	92.6	89.9	90.6	85.9	89.5	86.9	88.7
	5-9세	(482)	92.6	89.5	92.9	88.9	89.8	85.9	89.7	86.4	88.7
	10-14세	(128)	93.2	90.1	94.8	91.1	90.6	85.7	90.6	87.6	89.7
	15세 이상	(74)	95.0	94.1	96.2	93.9	93.7	88.1	93.2	89.4	92.1
소득 수준	기초생활수급자	(93)	95.5	94.3	96.1	94.8	94.4	91.0	94.2	90.7	93.1
	차상위계층	(67)	95.0	93.5	96.0	92.8	90.5	88.6	92.6	91.3	92.2
	차상위초과-기준 중위소득65%이하	(252)	91.5	88.9	92.9	90.0	89.3	84.3	89.2	86.3	88.3
	기준중위소득65% 초과~120%이하	(392)	91.7	88.8	92.4	88.9	90.1	85.7	89.4	86.5	88.5
	기준중위소득120% 초과~180%이하	(196)	91.8	89.2	93.4	88.4	90.7	85.8	89.7	85.3	88.4



발달재활서비스 IPA 분석

▶ 발달재활서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘욕구충족도’와 ‘전문성’은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨.

- ‘욕구충족도’는 ‘18년 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류됨.
- ‘전문성’은 ‘21년도에 만족도가 낮지만 중요도 역시 낮아져 “점진개선” 요소로 분류되었다가 ‘22년에 “중점개선” 요소로 재분류됨.

[그림 2-2-3-4] 발달재활서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요

II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요

III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요

IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



발달재활서비스에 대한 개선사항

- ▶ 발달재활서비스의 최우선 개선사항은, ‘서비스 본인부담금액 조정’(22.1%), ‘이용시간 확대’(19.4%), ‘활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수’(12.9%) 순임.

[표 2-2-3-4] 서비스 최우선 개선사항 - 발달재활서비스

(단위: %)

서비스 본인부담금 조정	이용시간 확대	활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수	활동지원기 관의 운영방식 개선	야간 시간 및 주말 서비스 제공	활동지원인 력의 서비스 질 개선	활동지원인 력 처우개선	기타	없음
22.1	19.4	12.9	12.5	11.6	9.6	1.7	5.4	4.8

- ▶ 발달재활서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 비중이 높으며 ‘본인부담금액 조정(63명, 6.3%)’, ‘이용시간 및 기간 확대’(49명, 4.9%), ‘다양한 프로그램 제공’(46명, 4.6%)에 대한 의견이 있음.

[표 2-2-3-5] 서비스 개선사항 - 발달재활서비스

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=176, 17.6%)	정부 지원금, 예산 확대	54	5.4
	기관 증설 및 다양화	47	4.7
	대기시간 단축 필요	18	1.8
	서비스 홍보 및 설명 강화	12	1.2
	행정적 절차(신청, 등록) 간소화	11	1.1
	열악한 환경(시설, 장비 등) 개선	7	0.7
	바우처 사용처 확대	7	0.7
	지원 확대/혜택 확대	6	0.6
	심사기준(소득, 장애등급 등) 완화 필요	4	0.4
	바우처 사용의 편리성	4	0.4
	이용 대상자 확대	2	0.2
	바우처 사용 방법과 금액의 기준 제공	2	0.2
	지역 내 서비스 이용 제한 개선/모든 지역에서 사용 가능	1	0.1
	관련 정보 휴대폰 안내	1	0.1
제공인력 관련 (N=65, 6.5%)	제공인력 충원	43	4.3
	제공인력의 전문성 개선	10	1.0
	자주 교체되는 인력 관리	3	0.3
	책임감 있고 친절한 태도	3	0.3
	제공인력과 부모와의 소통 필요	3	0.3

	제공인력의 처우 개선(보수 인상, 명절 선물 등)	3	0.3
제공서비스 관련 (N=232, 23.2%)	본인부담금액 조정	63	6.3
	이용시간 및 기간 확대	49	4.9
	다양한 프로그램 제공	46	4.6
	서비스 이용횟수 확대	12	1.2
	이용자 개별 맞춤형 서비스	12	1.2
	체계적이고 전문적인 운영 필요	12	1.2
	지원대상 연령 확대	10	1.0
	중복 서비스 수혜 허용	8	0.8
	이용 시간대의 다양화	5	0.5
	서비스의 질 향상	5	0.5
	남은 금액 이월 필요	4	0.4
	공휴일, 주말, 야간 서비스 제공 확대	2	0.2
	방문 서비스 제공	2	0.2
	실질적으로 필요한 대상에게 서비스 제공	1	0.1
	보호자 상담 개선	1	0.1
그 외 (N=527, 52.7%)	기타	12	1.2
	없음/모름/무응답	515	51.5
합계		1,000	100.0

- ▶ 발달재활서비스와 관련하여 추가 개선의견에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘서비스’/‘기관’/‘제공’ 등 기본적인 단어 외에 ‘시간’과 ‘횟수’, ‘금액’과 ‘부담금(부담)’ 등도 다수 언급됨.

[그림 2-2-3-5] 서비스 개선사항 - 발달재활서비스



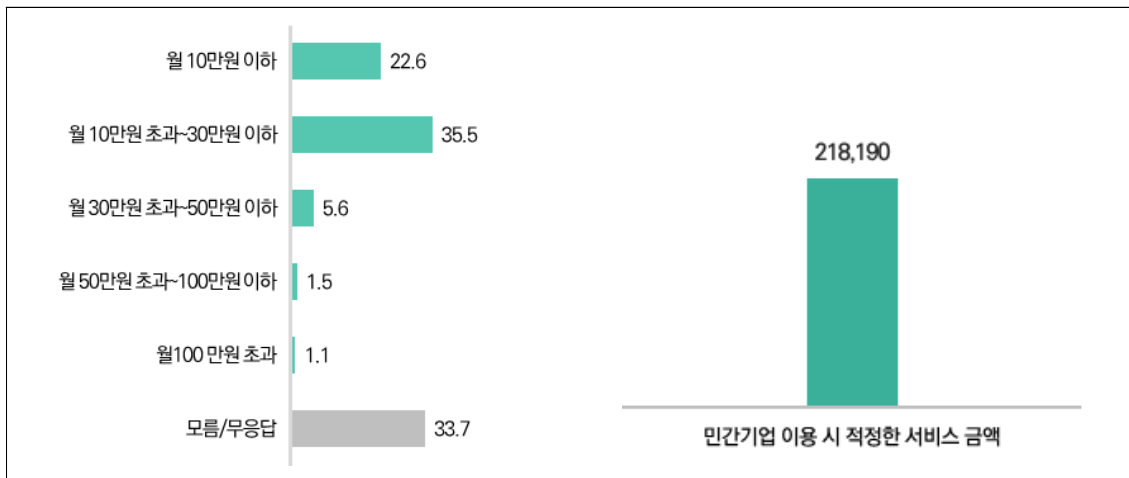


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 발달재활서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 시장 가격으로 '월 10만원 초과~30만원 이하'가 적절하다는 응답이 35.5%로 가장 높고, 평균 금액은 약 22만원임.

[그림 2-2-3-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 발달재활서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %, 원)

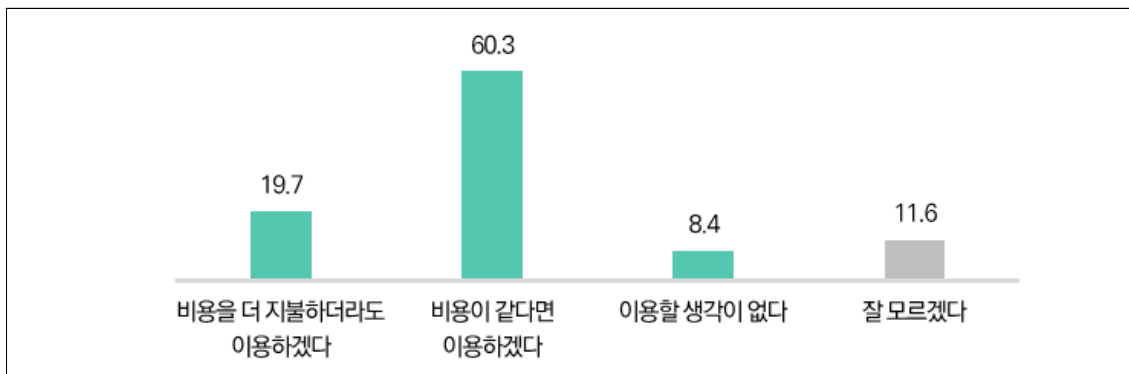


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증 한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 19.7%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 60.3%로 응답자 10명 중 8명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-3-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 발달재활서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %)





〈참고〉 최근 2개년 발달재활서비스 정책 변경 ISSUE

- ▶ 발달재활서비스 제공인력에 대한 자격 기준 및 관리가 강화되어 서비스 제공기관은 제공인력의 경력이나 학력, 자격증 소지 여부 뿐만 아니라 자격 인정여부에 대해서도 정보를 제공해야 하며 이용자는 제공인력의 범죄경력에 대해서도 조회 요청을 할 수 있음.
- ▶ 물리치료나 작업치료 등 의료 서비스는 제공이 불가하다고 명시하는 등 서비스의 범위를 축소 및 명확화 함.

[표 2-2-3-6] 최근 2개년 발달재활서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 계약체결 시 서비스 제공기관은 이용자에게 서비스제공인력의 경력, 자격증 소지 여부(검정기관), 학력 등의 사항에 대한 정보 제공	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 계약체결 시 서비스 제공기관은 이용자에게 서비스제공인력의 경력, 자격증 소지 여부(검정기관), 학력, 자격인정여부 등의 사항에 대한 정보 제공
○ 신규	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 장애인복지법 제59조의 3개정에 따른 제공인력 결격사유 조회 - 제공인력 범죄경력 조회 요청
○ 신규	○ [제공기관 자격 기준 및 관리] 제공기관 참여 제한(금지) 및 지정 취소 〈인력배치 기준〉 1. 발달재활서비스 제공기관의 장 1명 - 기관장은 상근하여야 하며, 기관의 인사·행정·회계 및 전체적인 사업을 총괄함 ※상근의무란, 휴일 기타 근무를 요하지 않은 날을 제외하고 일정한 근무계획 하에 매일 소정의 근무시간 중 상시 그 직무에 종사하여야 하는 것을 말함 - 농어촌 지역 제공기관의 경우 1인의 기관장이 제공인력을 겸할 수 있음. 단, 이 경우 기관장은 제공인력 자격요건에 부합해야 함 - 기관장을 보좌하여 제공인력 관리, 각종 행정·회계 업무 등을 수행하는 발달재활 서비스 관리책임자를 둘 수 있음 2. 발달재활서비스 제공 인력 1명 이상
○ 신규	○ [서비스 내용] 언어, 청능, 미술심리재활, 음악재활, 행동, 놀이심리, 재활심리, 감각발달재활, 운동발달재활, 심리운동 등 발달재활서비스 * 물리치료, 작업치료 등 의료서비스 제공 불가 * 기타 (추가) -기타 영역은 고시 이전 발달재활서비스 제공영역으로 운영되어온 서비스 중 기타 영역으로 자격인정 받은 제공인력이 있는 서비스 기재 - 발달재활서비스 10개 영역 외 기타 영역으로 신규 영역 신청 불가



발달재활서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 발달재활서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 89.1점으로 '21년에 비해 3.6점 하락했으나 '20년과는 유사한 수준임
 - 서비스 만족도는 △기초생활수급자(93.1점)와 차상위계층(92.2점)에서 상대적으로 높음.
 - '21년 대비 모든 응답자 특성에서 만족도가 하락했으며, △대도시(-4.2점), △10~14세(-4.6점), △소득수준 65~120% 이하(-4.6점)에서 하락 폭이 상대적으로 큼.
- ▶ 발달재활서비스의 전반적 만족도는 86.9점으로 요소 만족도(90.0점) 보다 3.1점 낮음.
- ▶ 요소별로는 친절성(93.3점)이 가장 높고, 다음으로 적시성(92.3점)과 요구사항 처리노력(90.4점) 순으로 세 개 요소 모두 90점 이상으로 높음. 욕구충족도(86.0점)는 6개 항목 중 가장 낮음.
 - 모든 요소에서 15세 이상, 기초생활수급자를 포함한 차상위계층 이하 이용자의 만족도가 상대적으로 높음. 친절성은 군(95.1점)이나 대도시(93.8점)가 중소도시(92.5점)보다 높음. 정보제공성은 비영리(92.0점) 기관 이용자가 영리(89.5점) 기관 이용자 높고, 반대로 요구사항 처리노력은 영리(90.6점) 기관 이용자가 비영리(89.8점)보다 높음. 욕구충족도는 군(87.4점)이 대도시(86.2점)나 중소도시(85.7점)보다 높음.
- ▶ 언어발달지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'이 "중점개선" 요소로 분류되었으며, 특히 욕구충족도는 '18년 이후 계속해서 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 필요함.
 - 욕구충족도는 비영리기관이 영리기관 보다 낮고, 남자가 여자에 비해 낮으며 중위 소득 65%이상 이용자가 기초생활수급자나 차상위계층에 비해 만족도 수준이 낮음.
 - 전문성은 영리기관이 비영리 기관보다 낮고, 차상위 초과 이용자의 만족도가 기초생활수급자나 차상위계층에 비해 낮음.

[표 2-2-3-7] 발달재활서비스 IPA분석 결과 - 최근 5개년

항목	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년		
					영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	92.3	15.1
전문성	중점개선	유지강화	중점개선	점진개선	중점개선	89.7	17.9
친절성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	93.3	16.0
정보제공성	지속유지	지속유지	점진개선	지속유지	유지강화	89.9	14.9
요구사항 처리노력	지속유지	점진개선	유지강화	유지강화	유지강화	90.4	15.3
욕구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	86.0	20.7

- ▶ 발달재활서비스의 최우선 개선사항은, ‘서비스 본인부담금액 조정’(22.1%), ‘이용시간 확대’(19.4%), ‘활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수’(12.9%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 서비스 관련 내용의 비중이 높은데 ‘본인부담금액 조정(63명, 6.3%)’, ‘이용시간 및 기간 확대’(49명, 4.9%), ‘다양한 프로그램 제공’(46명, 4.6%)에 대한 의견이 있음.
- ▶ ‘22년부터 물리치료나 작업치료 등 의료 서비스는 제공이 불가하다고 서비스 제공 범위를 명확하게 하였는데, 이용자 입장에서는 서비스의 범위가 축소 되었다고 느꼈을 가능성이 있음.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-3-8] 발달재활서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	서비스 본인부담금액 조정 이용시간 확대 활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수	〈공통〉 소득 차상위 초과 〈육구충족도〉 비영리기관, 男 〈전문성〉 영리기관
↓↓↓		
개선 제안 의견		
차상위 초과 이용자의 본인부담금액이나 서비스 제공 범위 점검 비영리 기관 이용자 육구 불충족 요인 점검 영리-비영리 기관 제공인력 전문성(자격 및 경력 등) 비교		

4. 발달장애인부모상담서비스

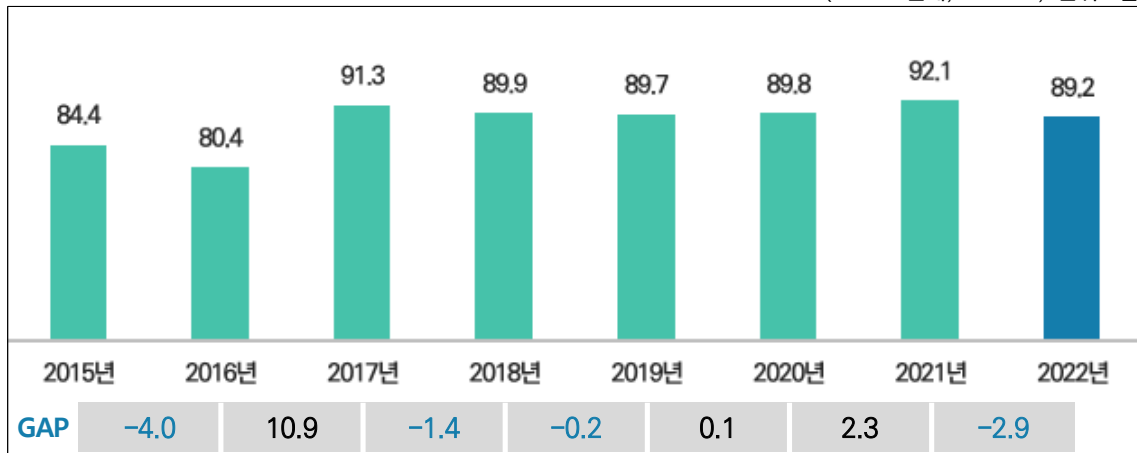


발달장애인부모상담서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 발달장애인부모상담서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 89.2점으로 '21년에 비해 2.9점 하락했으나 '20년과는 유사한 수준임
- ▶ 전반적 만족도는 87.0점으로 '21년에 대비 3.4점 낮으나, '21년에 전년에 비해 3.0점 상승하여 '20년과는 유사한 수준임
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리능력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 90.2점으로, '21년 대비 2.7점 하락했으나 90점 이상으로 높은 수준을 유지하고 있으며, '20년과는 유사한 수준임.

[그림 2-2-4-1] 발달장애인부모상담서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=253, 단위: 점)

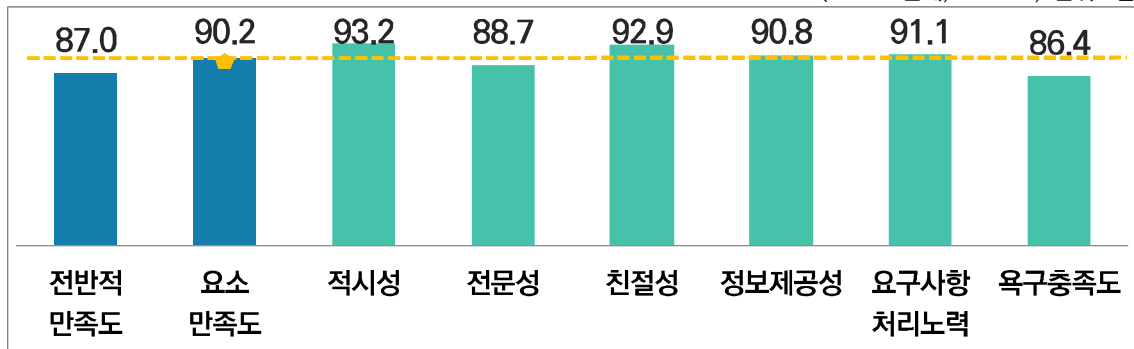


	15년	16년	17년	18년	19년	20년	21년 (B)	22년 (A)	GAP (A-B)
서비스 만족도	84.4	80.4	91.3	89.9	89.7	89.8	92.1	89.2	-2.9
전반적 만족도	82.8	80.3	88.6	89.3	88.1	87.4	90.4	87.0	-3.4
요소 만족도	85.1	80.5	92.4	90.2	90.4	90.9	92.9	90.2	-2.7

- ▶ 요소 만족도가 90.2점으로 전반적 만족도(87.0점) 보다 3.2점 높음.
- ▶ 요소별로는 적시성(93.2점), 친절성(92.9점), 정보제공성(90.8점), 요구사항처리노력(91.1점)이 90점 이상으로 높음.
- ▶ 욕구충족도(86.4점)는 6개 항목 중 가장 낮음.

[그림 2-2-4-2] 발달장애인부모상담서비스 만족도 - 항목별 만족도

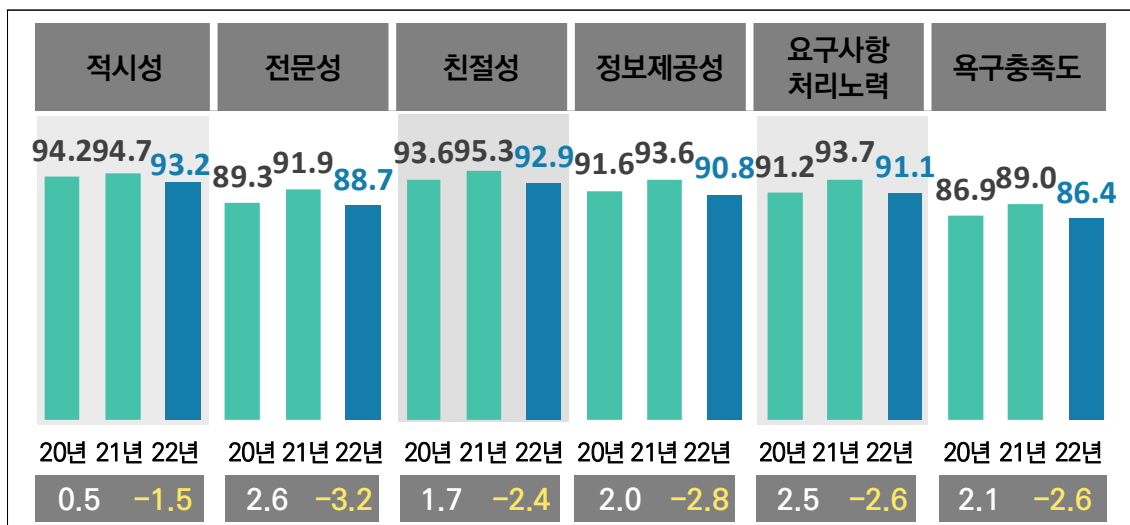
(Base: 전체, N=253, 단위: 점)



- ▶ 모든 요소 만족도가 '21년 대비 하락한 가운데 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력은 '20년 만족도 점수와 1점 미만 차이를 보여 예년 수준으로 돌아간 것으로 해석할 수 있음.

[그림 2-2-4-3] 발달장애인부모상담서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=253, 단위: 점)





발달장애인부모상담서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 발달장애인부모상담서비스의 서비스 만족도는 응답자 특성에 따라 차이를 보이지 않음.
- ▶ 적시성은 △대도시(94.0점), △이용자 연령 30~39세(94.9점), 50~59세(94.0점)에서 상대적으로 높고, 전문성은 △30~39세(90.2점)에서 높음. 정보제공성 역시 △30~39세(91.4점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ '21년 대비 모든 응답자 특성에서 하락했으며, △중소도시(-3.8점), △영리(-2.9점), △이용자 연령 40~49세(-3.9점)에서 하락 폭이 상대적으로 큼.

[표 2-2-4-1] 발달장애인부모상담서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	요구 충족도
▣ 전체 ▣		(253)	89.2	87.0	90.2	93.2	88.7	93.0	90.8	91.1	86.4
도시 규모	대도시	(103)	89.4	86.7	90.5	94.0	88.0	92.6	92.7	90.9	86.7
	중소도시	(145)	89.1	87.0	90.0	92.6	89.1	93.2	89.5	91.1	85.9
	군	(5)*	91.7	90.0	92.4	90.0	93.3	93.3	90.0	93.3	93.3
기관 유형	영리	(252)	89.2	87.0	90.2	93.1	88.7	92.9	90.8	91.1	86.4
	비영리	(1)*	92.6	83.3	96.6	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3
이용자 연령별	20~29세	(5)*	92.3	90.0	93.2	100.0	90.0	90.0	100.0	100.0	83.3
	30~39세	(56)	89.8	86.6	91.2	94.9	90.2	92.9	91.4	91.4	88.4
	40~49세	(139)	89.2	87.4	89.9	92.2	88.3	93.5	90.4	90.5	86.1
	50~59세	(39)	88.3	85.5	89.5	94.0	87.6	91.0	89.7	91.0	85.9
	60세 이상	(12)*	89.0	87.5	89.7	88.9	88.9	93.1	91.7	91.7	84.7

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(179)	(202)	(219)	(257)	(310)	(242)	(253)	-
▣ 전체 ▣		80.4	91.3	89.9	89.7	89.8	92.1	89.2	-2.9
도시 규모	대도시	80.2	89.4	89.8	90.7	88.4	91.3	89.4	-1.9
	중소도시	80.7	93.4	90.6	88.9	91.2	92.9	89.1	-3.8
	군*	80.9	89.8	81.8	87.6	91.1	93.0	91.7	-1.3
기관 유형	영리	80.8	90.7	89.9	90.2	89.7	92.1	89.2	-2.9
	비영리*	79.8	93.3	90.0	87.7	91.0	92.4	92.6	0.2
이용자 연령별	20~29세*	92.0	84.6	95.4	100.0	83.9	94.5	92.3	-2.2
	30~39세	81.1	91.6	88.1	89.6	91.1	91.9	89.8	-2.1
	40~49세	79.6	92.0	91.3	89.7	90.1	93.1	89.2	-3.9
	50~59세	76.9	87.6	84.4	90.7	88.4	89.1	88.3	-0.8
	60세 이상*	79.4	93.9	95.2	84.1	84.2	90.9	89.0	-1.9

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **전문성**은 이용자인 부모의 연령이 높을수록 만족도가 낮고, 대구/경북(92.9점)은 상대적으로 높은 반면 대전/세종/충청(85.6점)은 낮음. 모인 여자(89.9점)보다 부인 남자(81.3점) 이용자의 만족도가 비교적 낮음.
- **정보제공성**은 이용자인 부모의 연령이 높을수록 만족도가 낮고, 광주/전라(94.3점)는 상대적으로 높은 반면 대전/세종/충청(86.7점)은 낮음. 모인 여자(92.4점)에 비해 부인 남자(80.8점)의 만족도가 낮음.

[표 2-2-4-2] 발달장애인부모상담서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
2022년 (A)		(253)	93.1	88.7	92.9	90.8	91.1	86.4	90.2	87.0	89.2
2021년 (B)		(242)	94.7	91.9	95.3	93.6	93.7	89.0	92.9	90.4	92.1
GAP(A-B)		-	-1.6	-3.2	-2.4	-2.8	-2.6	-2.6	-2.7	-3.4	-2.9
2022년		(253)	93.2	88.7	93.0	90.8	91.1	86.4	90.2	87.0	89.2
도시 규모	대도시	(103)	94.0	88.0	92.6	92.7	90.9	86.7	90.5	86.7	89.4
	중소도시	(145)	92.6	89.1	93.2	89.5	91.1	85.9	90.0	87.0	89.1
	군*	(5)	90.0	93.3	93.3	90.0	93.3	93.3	92.4	90.0	91.7
권역	서울	(40)	92.1	87.9	91.3	91.3	89.6	86.3	89.5	86.7	88.6
	경기/인천	(79)	92.6	89.0	93.9	90.7	92.4	88.2	90.9	88.4	90.2
	부산/울산/경 남*	(21)	93.7	88.1	92.1	92.9	91.3	88.9	90.9	88.9	90.3
	대구/경북	(33)	93.4	92.9	93.9	92.9	92.4	85.4	91.5	83.8	89.2
	광주/전라	(29)	94.8	90.8	93.7	94.3	94.8	90.2	92.9	90.2	92.1
	대전/세종/충 청	(45)	93.0	85.6	91.9	86.7	87.4	80.4	86.9	84.1	86.1
영리 여부	강원/제주*	(6)	97.2	83.3	94.4	86.1	86.1	86.1	88.3	86.1	87.6
	영리	(252)	93.1	88.7	92.9	90.8	91.1	86.4	90.2	87.0	89.2
이용자 성별	비영리*	(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3	96.6	83.3	92.6
	남자	(33)	89.9	81.3	83.8	80.8	81.8	76.8	81.8	78.3	80.7
이용자 연령별	여자	(220)	93.6	89.9	94.3	92.4	92.5	87.8	88.3	88.3	88.3
	20-29세*	(5)	100.0	90.0	90.0	100.0	100.0	83.3	93.2	90.0	92.3
	30-39세	(56)	94.9	90.2	92.9	91.4	91.4	88.4	91.2	86.6	89.8
	40-49세	(139)	92.2	88.3	93.5	90.4	90.5	86.1	89.9	87.4	89.2
	50-59세	(39)	94.0	87.6	91.0	89.7	91.0	85.9	89.5	85.5	88.3
	60세 이상*	(12)	88.9	88.9	93.1	91.7	91.7	84.7	89.7	87.5	89.0

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함



발달장애인부모상담서비스 IPA 분석

- ▶ 발달장애인부모상담서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨.
- '욕구충족도'와 '전문성'은 '18년 이후 계속해서 중점개선 요소로 분류되어 체질 개선이 요구됨.

[그림 2-2-4-4] 발달장애인부모상담서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=253, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



발달장애인부모상담서비스에 대한 개선사항

- ▶ 발달장애인부모상담서비스의 최우선 개선사항은 ‘서비스 이용 시간 및 기간 연장’(25.3%), ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(24.1%), ‘상담사 수 확대’(15.0%) 순임.

[표 2-2-4-3] 서비스 최우선 개선사항 - 발달장애인부모상담지원서비스

(단위: %)

서비스 이용 시간 및 기간 연장	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 (자녀 특성 고려)	상담사 수 확대	서비스 본인부담금액 조정	상담서비스 유형의 다양화 (부부상담, 그룹상담 등)	보다 전문적인 서비스 (전문 상담 인력 필요)	기타	없음
25.3	24.1	15.0	11.1	9.5	7.1	3.6	4.3

- ▶ 발달장애인부모상담서비스와 관련해 추가로 개선이 필요한 사항으로는 제공기관 관련 응답이 다수였으며 ‘상담센터 증설 및 다양화/기관 확대’(34명, 13.4%)나 ‘금액 지원 확대’(10명, 4.0%) 등의 의견이 있음.

[표 2-2-4-4] 서비스 개선사항 - 발달장애인부모상담지원서비스

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=81, 32.0%)	상담센터 증설 및 다양화/기관 확대	34	13.4
	금액 지원 확대	10	4.0
	서비스 홍보 및 안내 강화	9	3.6
	이용자 수 확대	9	3.6
	지원 확대	7	2.8
	상담 대상자 확대(부모 모두, 형제 자매 포함)	5	2.0
	대기 단축 필요	4	1.6
	제공기관 및 서비스에 대한 관리감독 필요	3	1.2
제공인력 관련 (N=15, 5.9%)	전문성 있는 상담사 필요	11	4.3
	인력 총원 필요/상담사 수 확대	3	1.2
	책임감 있고 친절함 태도	1	0.4
제공서비스 관련 (N=76, 30.0%)	서비스 이용기간 연장	33	13.0
	본인부담금 조정	14	5.5
	다양한 프로그램 및 상담서비스 제공	11	4.3
	상담시간 연장 필요	4	1.6
	개별 맞춤 프로그램 제공	4	1.6
	서비스 전문성 및 체계 강화	3	1.2
	이용기간 동안 중단없이 지속적인 서비스 제공	3	1.2
	이용횟수 확대	2	0.8
	융통성있는 시간 적용	2	0.8
그 외 (N=81, 32.0%)	없음/모름/무응답	81	32.0
	합계	253	100.0

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스에 대한 추가 개선의견 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘상담’/‘서비스’ 등 기본적인 단어 외에 ‘기관’, ‘이용’, ‘기간’ 등이 단어가 언급됨.

[그림 2-2-4-5] 서비스 개선사항 - 발달장애인부모상담지원서비스



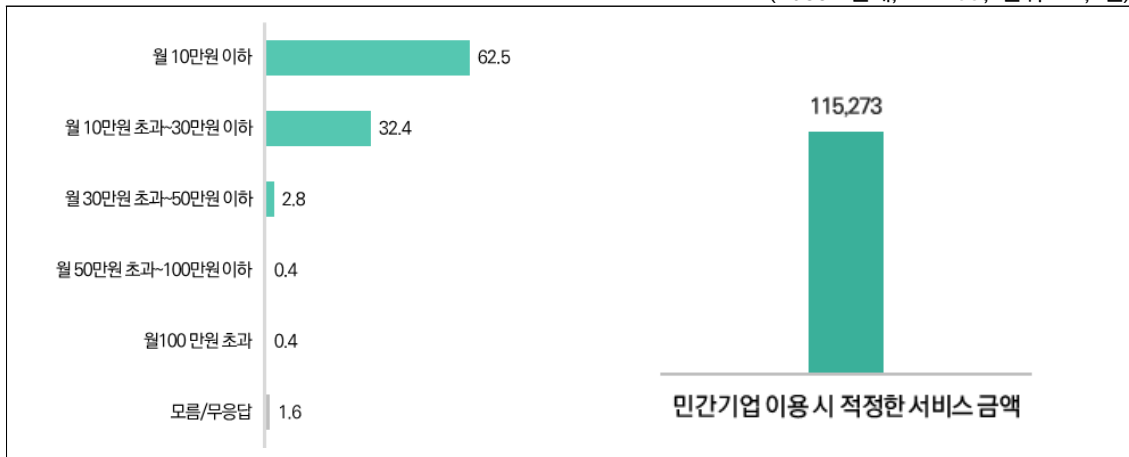


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 발달장애인부모상담서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 시장 가격으로 '월 10만원 이하'가 적절하다는 응답이 62.5%로 가장 높고, 평균 금액은 약 11만 5천원임.

[그림 2-2-4-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 발달장애인부모상담지원서비스

(Base: 전체, N=253, 단위: %, 원)

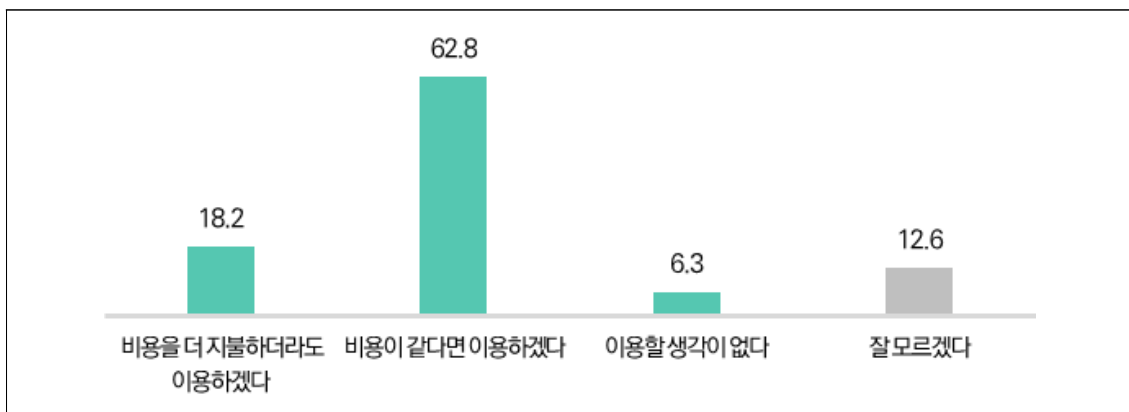


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면, 비용을 더 내더라도 이용하겠다는 응답은 18.2%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 62.8%로 응답자 10명 중 8명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-4-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 발달장애인부모상담지원서비스

(Base: 전체, N=253, 단위: %)





〈참고〉 최근 2개년 발달장애인 부모상담지원 정책 변경 ISSUE

- 발달장애인부모상담서비스 재이용 불가 규정을 폐지하고, 2년 내 1회(최대 12개월) 재이용 가능하도록 완화
- 제공인력 자격 기준에 임상미술심리 상담사를 추가하여 제공인력 풀 확대

[표 2-2-4-5] 최근 2개년 발달장애인부모상담지원서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [이용자 자격 기준] 서비스 지원 연장여부와 상관없이 지원 대상으로 선정되어 서비스를 제공 받은 후, 서비스가 종료된 자는 종료일로부터 2년간 서비스 재이용 불가	○ [이용자 자격 기준] 서비스 지원 연장여부와 상관없이 지원 대상으로 선정되어 서비스를 제공 받은 후, 서비스가 종료된 자는 종료일로부터 2년간 서비스 재이용 불가 ○ (신설) 단, 연장 이용하지 않은 자 중 지자체의 판단에 따라 예외적으로 필요한 경우에 한하여 종료일로부터 2년 내 1회(최대 12개월) 재이용 가능
○ 추가	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 임상미술심리 상담사 (전문가, 1급)



발달장애인부모상담서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 발달장애인부모상담서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 89.2점으로 '21년에 비해 2.9점 하락했으나 '20년과는 유사한 수준임
 - 서비스 만족도는 응답자 특성에 따라 차이를 보이지 않음.
 - '21년 대비 모든 응답자 특성에서 하락했으며, △중소도시(-3.8점), △영리(-2.9점), △이용자 연령 40-49세(-3.9점)에서 하락 폭이 상대적으로 큼.
- ▶ 발달장애인부모상담서비스의 전반적 만족도는 87.0점으로 요소 만족도(90.2점) 보다 3.2점 낮음.
- ▶ 요소별로는 적시성(93.2점), 친절성(92.9점), 정보제공성(90.8점), 요구사항처리노력(91.1점)이 90점 이상으로 높고 욕구충족도(86.4점)는 6개 항목 중 가장 낮음.
 - 적시성은 △대도시(94.0점), △이용자 연령 30~39세(94.9점), 50~59세(94.0점)에서 상대적으로 높고, 전문성은 △30~39세(90.2점)에서 높음. 정보제공성 역시 △30~39세(91.4점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 발달장애인부모상담서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'이 "중점개선" 요소로 분류되었으며, 두 개 요소 모두 '18년 이후 계속해서 중점개선 요소로 분류되어 체질 개선이 필요함.
 - 욕구충족도는 부모의 연령이 높을수록 만족도가 낮고 대전/세종/충청이 타지역 대비 상대적으로 낮음. 여자에 비해 남자의 만족도가 낮음.
 - 전문성은 대전/세종/충청 점수가 상대적으로 낮음. 여자보다 남자의 만족도가 낮음.

[표 2-2-4-6] 발달장애인 부모상담지원서비스 IPA분석 결과 - 최근 5개년

항목	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년		
					영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	93.2	11.5
전문성	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	88.7	17.4
친절성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	93.0	16.5
정보제공성	유지강화	지속유지	지속유지	지속유지	유지강화	90.8	17.0
요구사항 처리노력	중점개선	중점개선	유지강화	유지강화	유지강화	91.1	17.3
욕구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	86.4	20.2

- ▶ 발달장애인부모상담서비스의 최우선 개선사항은, ‘서비스 이용 시간 및 기간 연장’(25.3%), ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(24.1%), ‘상담사 수 확대’(15.0%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 제공기관 관련 응답이 다수였으며 ‘상담센터 증설 및 다양화/기관 확대’(34명, 13.4%)나 ‘금액 지원 확대’(10명, 4.0%) 등의 의견이 있음.
- ▶ ‘22년부터 발달장애인부모상담서비스 재이용 불가 규정을 폐지하여 2년 내 1회(최대 12개월) 재이용 가능하도록 완화했으며, 제공인력 자격 기준에 임상미술심리 상담사를 추가함.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-4-7] 발달장애인부모상담지원서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	서비스 이용 시간 및 기간 연장 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 상담사 수 확대	〈공통〉 연령이 높을수록, 父(男) 〈육구충족도〉 대구/경북 〈전문성〉 대전/세종/충청
↓↓↓		
개선 제안 의견		
2022년 재이용 불가 규정 폐지처럼, 이용 시간이나 기간 연장 방안 모색 부모 연령(자녀 연령)과 부-모 각각의 역할을 고려한 맞춤형 상담 서비스 제공 2022년 임상미술심리상담자 제공인력 기준 자격 추가와 같이 제공인력 범위 확대		

5. 가사간병방문지원서비스¹⁾

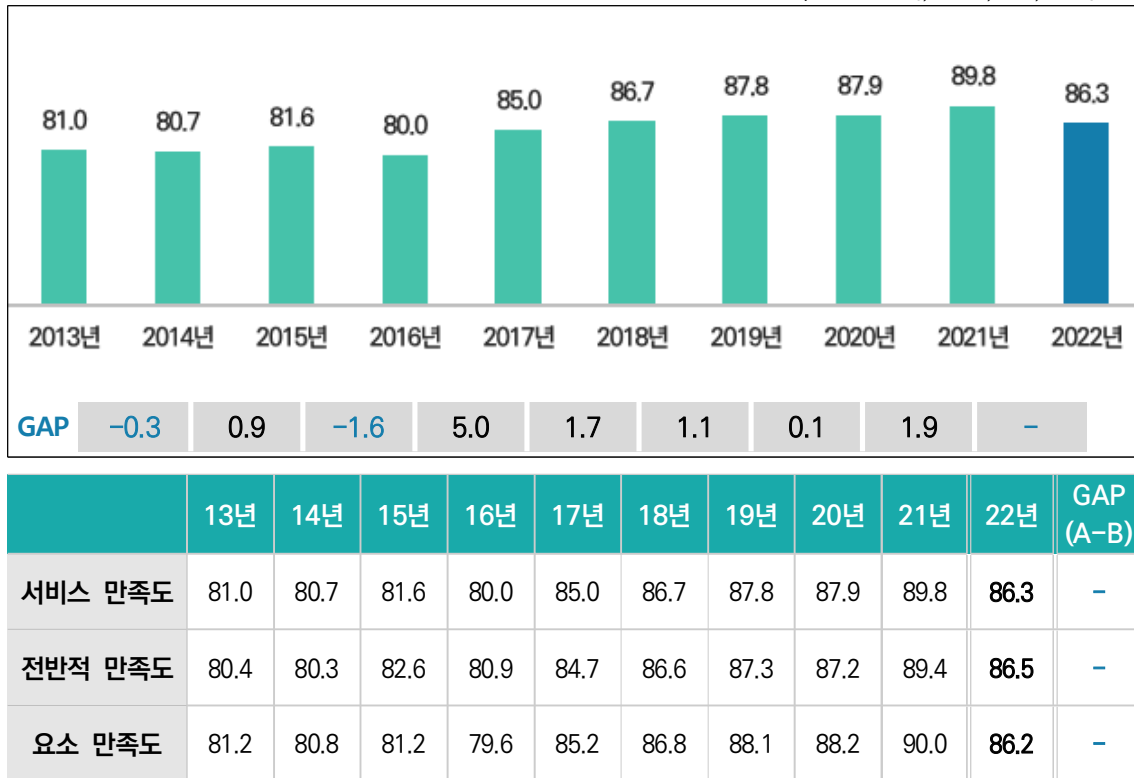


가사간병방문지원서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 가사간병방문지원서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 86.3점임
- ▶ 전반적 만족도는 86.5점임
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 86.2점임

[그림 2-2-5-1] 가사간병방문지원서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=2,106, 단위: 점)

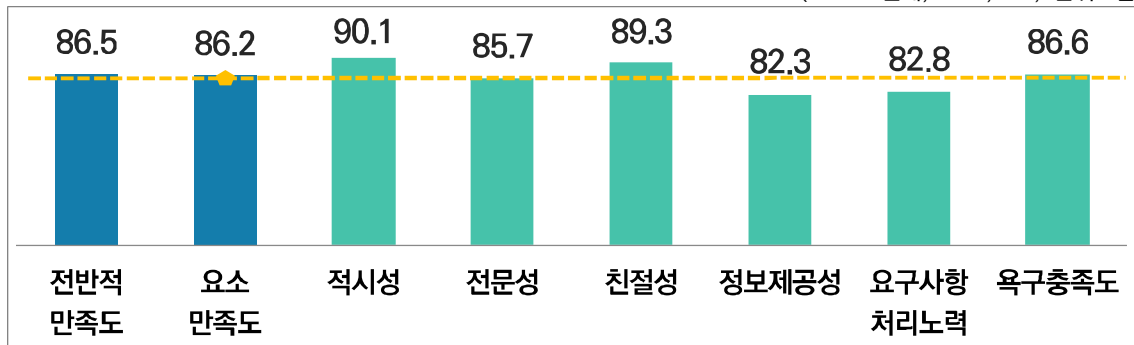


1) 2022년 가사간병방문지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 시계열 분석은 제외함.

- ▶ 요소 만족도는 86.2점으로 전반적 만족도(86.5점)와 유사함.
- ▶ 요소별로는 적시성(90.1점)이 90점 이상으로 높고, 친절성(89.3점)도 상대적으로 높음.
- ▶ 정보제공성(82.3점)과 요구사항처리노력(82.8점)이 가장 낮음.

[그림 2-2-5-2] 가사간병방문지원서비스 만족도 - 항목별 만족도

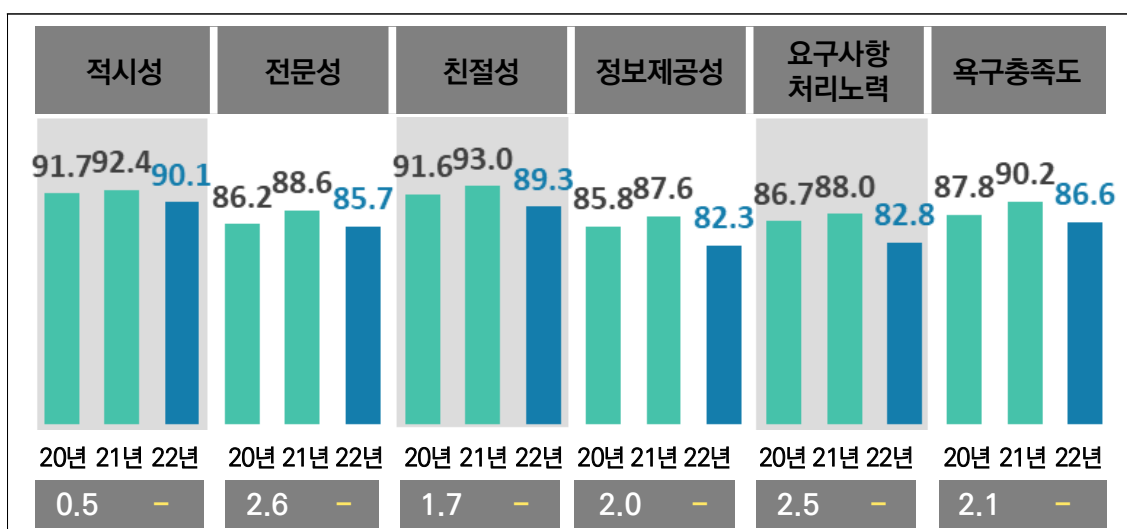
(Base: 전체, N=2,106, 단위: 점)



- ▶ 2022년 가사간병방문지원서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 시계열 분석은 제외하며, 그래프만 참고용으로 제시함.

[그림 2-2-5-3] 가사간병방문지원서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=2,106, 단위: 점)





가사간병방문지원서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 가사간병방문지원서비스 서비스 만족도는 △군(87.5점), △비영리(87.4점), △19세 이하(89.3점), △장애인(88.2점)과 기타 서비스 유형(88.9점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 요소별로, 적시성은 △군(90.9점), △비영리(91.0점), △결손가정(92.0점)에서 상대적으로 높고, 전문성은 △비영리(87.0점), △19세 이하(88.3점), △결손가정(89.0점)에서 상대적으로 높음. 정보제공성과 요구사항처리노력은 △비영리 기관, △19세 이하, △ 40~59세, △결손가정에서 상대적으로 높음.
- ▶ 가사간병방문지원서비스는 '22년 품질평가 이용자 만족도 실시 사업으로 시계열 분석은 제외함.

[표 2-2-5-1] 가사간병방문지원서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	요구 충족도
■ 전체 ■		(2,106)	86.3	86.5	86.2	90.1	85.7	89.3	82.3	82.8	86.6
도시 규모	대도시	(756)	86.5	86.9	86.3	90.6	85.7	89.5	82.7	82.8	86.3
	중소도시 군	(909)	85.5	85.4	85.6	89.3	85.1	88.4	81.5	82.5	86.1
기관 유형	영리	(441)	87.5	87.9	87.3	90.9	87.0	90.7	83.3	83.6	87.9
	비영리	(883)	84.7	84.6	84.7	88.8	83.9	88.1	81.6	80.5	84.9
이용자 연령별	19세 이하	(1223)	87.4	87.8	87.3	91.0	87.0	90.1	82.8	84.5	87.7
	20~39세	(60)	89.3	91.4	88.3	89.7	88.3	90.8	84.4	83.9	91.7
	40~59세	(55)	81.9	82.1	81.8	85.8	82.1	82.4	79.4	78.8	82.4
	60세 이상	(934)	87.7	87.8	87.7	90.7	86.8	91.0	84.7	85.1	87.6
서비스 유형	장애인	(1057)	85.1	85.2	85.0	89.8	84.8	88.1	80.2	80.9	85.5
	질환자	(1163)	88.2	86.4	86.3	90.5	86.0	89.1	82.5	83.3	86.4
	결손가정	(822)	87.0	86.3	85.6	89.3	84.8	89.1	81.9	81.9	86.1
	기타	(129)	88.0	88.9	88.7	92.0	89.0	91.9	85.0	84.2	89.5
		(134)	88.9	82.8	84.2	89.7	82.6	88.2	79.6	80.6	84.3

		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
■ 전체 ■		(700)	(700)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(2,106)	-
도시 규모	대도시	80.0	85.0	86.7	87.8	87.9	89.8	86.3	-
	중소도시	79.8	84.3	86.2	88.2	87.5	89.0	86.5	-
	군	80.9	85.7	87.1	88.1	88.2	91.0	85.5	-
		78.4	84.9	86.9	86.1	87.9	88.3	87.5	-
기관 유형	영리	79.8	83.9	87.3	87.8	87.5	89.5	84.7	-
	비영리	80.1	85.5	86.5	87.8	88.1	90.0	87.4	-
이용자 연령별	19세 이하	79.5	93.7	86.1	94.1	94.7	95.3	89.3	-
	20~39세	86.0	82.6	88.3	93.1	81.6	87.9	81.9	-
	40~59세	79.6	84.8	86.6	87.3	87.9	89.8	87.7	-
	60세 이상	79.9	85.1	86.8	87.5	88.0	89.6	85.1	-
서비스 유형	장애인	79.4	84.8	87.1	87.8	87.9	90.4	88.2	-
	질환자	81.5	85.1	86.1	87.5	87.7	89.2	87.0	-
	결손가정	-	-	-	-	91.1	89.4	88.0	-
	기타	82.3	87.2	86.0	88.7	86.6	89.1	88.9	-

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **정보제공성**은 중소도시(81.5점)가 군(83.3점)이나 대도시(82.7점)에 비해 낮고, 영리(81.6점) 기관이 비영리(82.8점) 보다 낮음. 19세 이하와 40~59세 이용자가 20~39세나 60세 이상 이용자에 비해 만족도 점수가 상대적으로 높음. 결혼가정에서의 만족도가 비교적 높고, 기타 유형은 상대적으로 낮음.
- **요구사항처리노력**은 광주/전라(85.2점)와 대구/경북(84.0점)은 상대적으로 높고 경기/인천은 낮음. 영리(80.5점) 기관이 비영리(84.5점)에 비해 이용자 만족도가 낮고, 19세 이하와 40~59세 이용자가 20~39세나 60세 이상에 비해 만족도가 높음. 결혼가정에서의 만족도가 높고, 기타 유형은 상대적으로 낮음.

[표 2-2-5-2] 가사간병방문지원서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
2022년 (A)		(2,106)	90.1	85.7	89.3	82.3	82.8	86.6	86.2	86.4	86.3
2021년 (B)		(1,000)	92.4	88.6	93.0	87.6	88.0	90.2	90.0	89.4	89.8
GAP(A-B)		-	-2.3	-2.9	-3.7	-5.3	-5.2	-3.6	-3.8	-3.0	-3.5
2022년		(2,106)	90.1	85.7	89.3	82.3	82.8	86.6	86.2	86.5	86.3
도시 규모	대도시	(756)	90.6	85.7	89.5	82.7	82.8	86.3	86.3	86.9	86.5
	중소도시	(909)	89.3	85.1	88.4	81.5	82.5	86.1	85.6	85.4	85.5
	군	(441)	90.9	87.0	90.7	83.3	83.6	87.9	87.3	87.9	87.5
권역	서울	(231)	90.3	85.1	89.0	83.6	82.5	86.6	86.2	86.7	86.3
	경기/인천	(362)	88.6	83.2	88.2	80.7	80.3	83.7	84.2	83.2	83.9
	부산/울산/경남	(362)	90.3	86.2	88.6	81.5	82.3	86.0	85.9	86.1	86.0
	대구/경북	(287)	90.2	86.1	88.9	81.4	84.0	87.7	86.5	87.1	86.7
	광주/전라	(471)	91.6	88.1	91.3	85.3	85.2	89.1	88.5	88.6	88.5
	대전/세종/충청	(240)	89.9	84.6	89.2	81.0	82.4	85.8	85.6	86.3	85.8
영리 여부	강원/제주	(153)	88.2	84.8	88.5	80.5	81.3	85.5	84.9	87.0	85.5
	영리	(883)	88.8	83.9	88.1	81.6	80.5	84.9	84.7	84.6	84.7
이용자 성별	비영리	(1,223)	91.0	87.0	90.1	82.8	84.5	87.7	87.3	87.8	87.4
	남자	(1,290)	90.1	86.7	89.7	82.2	82.4	87.0	86.4	86.8	86.5
이용자 연령별	여자	(816)	90.1	84.1	88.7	82.5	83.4	85.8	85.8	86.0	85.9
	19세 이하	(60)	89.7	88.3	90.8	84.4	83.9	91.7	88.3	91.4	89.3
	20~39세	(55)	85.8	82.1	82.4	79.4	78.8	82.4	81.8	82.1	81.9
	40~59세	(934)	90.7	86.8	91.0	84.7	85.1	87.6	87.7	87.8	87.7
	60세 이상	(1,057)	89.8	84.8	88.1	80.2	80.9	85.5	85.0	85.2	85.1
서비스 유형	장애인	(1,163)	90.5	86.0	89.1	82.5	83.3	86.4	86.3	86.4	86.4
	질환자	(822)	89.3	84.8	89.1	81.9	81.9	86.1	85.6	86.3	85.8
	결혼가정	(129)	92.0	89.0	91.9	85.0	84.2	89.5	88.7	88.9	88.8
	기타	(134)	89.7	82.6	88.2	79.6	80.6	84.3	84.2	82.8	83.8

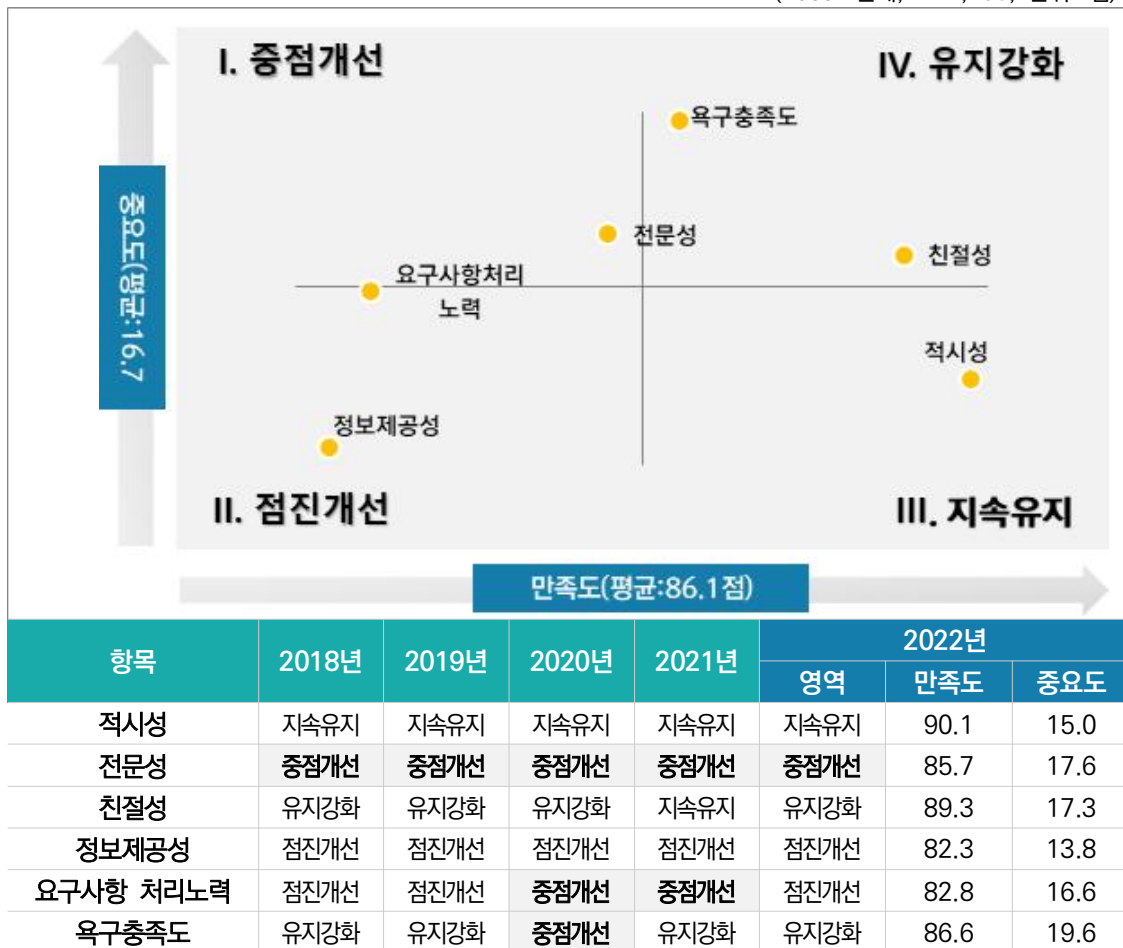


가사간병방문지원서비스 IPA 분석

- ▶ 가사간병방문지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘전문성’은 중요도가 높는데 만족도가 평균 이상으로 낮아 “중점개선” 요소로 분류됨.
- ‘전문성’은 ’18년 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 요구됨.

[그림 2-2-5-4] 가사간병방문지원서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=2,106, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



가사간병방문지원서비스에 대한 개선사항

- ▶ 가사간병방문지원서비스의 최우선 개선사항은 ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(21.0%), ‘이용시간 확대(16.9%), ‘서비스 범위 확대(15.5%)의 순임.

[표 2-2-5-3] 서비스 최우선 개선사항 - 가사간병방문지원서비스

(단위: %)

이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	이용시간 확대	서비스 범위 확대	보다 전문적인 서비스 제공	요양 보호사 인력 관리 강화	서비스 제공 시간 준수 (시간 약속 등)	찾은 요양보호사 교체 자제	서비스 본인부담금 조정	기타	없음
21.0	16.9	15.5	6.5	3.9	2.6	2.5	1.8	4.2	24.9

- ▶ 가사간병방문지원서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높음. ‘이용시간 및 횟수 확대’(93명, 4.4%) ‘생활적인 지원(반찬, 청소 제공 등) 개선’(61명, 2.9%), ‘이용자 맞춤형 서비스 필요’(35명, 1.7%) 등 서비스의 양과 질 모두에 대한 개선 의견이 있음.

[표 2-2-5-4] 서비스 개선사항 - 가사간병방문지원서비스

(Base: 개선사항 응답, 단위: 명, %)

개선사항		사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=52, 2.5%)	비용 관련 개선 요구	19	0.9
	제공기관 증설	9	0.4
	서비스 홍보 및 안내 강화	9	0.4
	기관의 대상자에 대한 관심 제고 필요	7	0.3
	소통 방식 개선 필요	3	0.1
	신청절차 간소화	3	0.1
	기관 지정 시 개인선호 반영	2	0.1
제공인력 관련 (N=191, 9.1%)	책임감(성실함) 및 친절한 태도	78	3.7
	요양보호사 교육을 통한 자질 개선	33	1.6
	인력 충원 및 대체 인력 확보 필요	25	1.2
	서비스 제공시간 준수	21	1.0
	요양보호사 찾은 교체 지양	12	0.6
	다양한 특성(성, 연령)의 요양보호사 필요	6	0.3
	요양보호사 보수 인상 및 처우 개선	4	0.2
	자유로운 요양보호사 교체	4	0.2
	요양보호사 자긍심 제고	2	0.1

	위생 관리	2	0.1
	제공인력 관련 기타	4	0.2
제공서비스 관련 (N=243, 11.5%)	이용시간 및 횟수 확대	93	4.4
	생활적인 지원(반찬, 청소 제공 등) 개선	61	2.9
	이용자 맞춤형 서비스 필요	35	1.7
	이용시간 선택 가능/탄력적인 시간 적용	19	0.9
	병원 동행 및 차량 지원	11	0.5
	서비스 연령 제한 개선	12	0.6
	서비스 대상 및 범위 확대	9	0.4
	서비스 질 향상	3	0.1
그 외 (N=1,620, 76.9%)	기타	14	0.7
	없음	1,606	76.3
합계		2,106	100.0

- ▶ 가사간병방문지원서비스와 관련하여 추가 개선의견에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘시간’에 대한 언급이 가장 많고, 그 외 ‘서비스’, ‘요양’, ‘이용’ 등도 다수 언급됨.
- 제공인력에 대한 호칭으로 ‘요양보호사’ 뿐만 아니라 ‘도우미’라는 단어도 언급되어, 이용자의 제공인력에 대한 호칭 점검이 필요함.
 - ‘청소’, ‘가사’, ‘반찬’도 빈번히 언급되어, 서비스 제공 범위에 대한 정리가 요구됨.

[그림 2-2-5-5] 서비스 개선사항 - 가사간병방문지원서비스



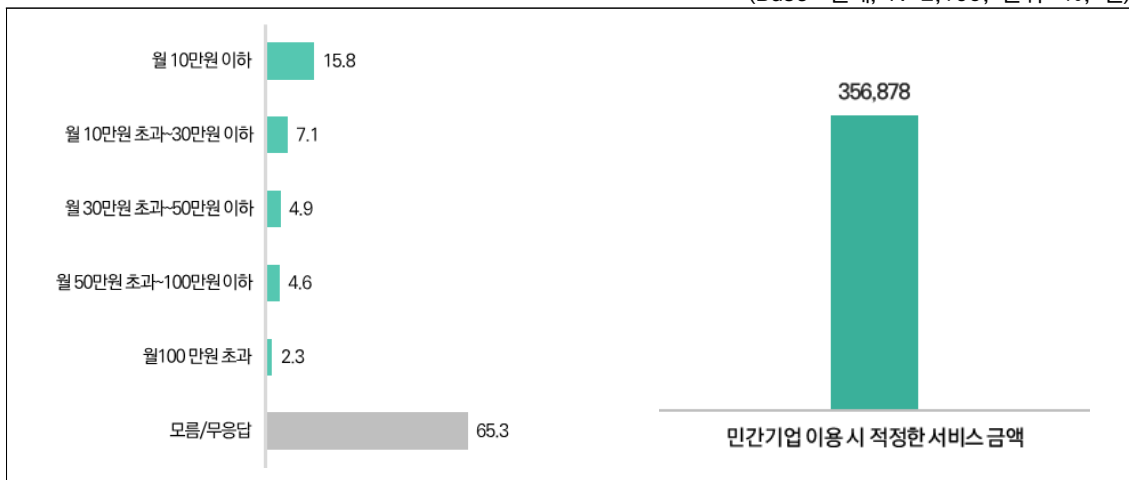


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 가사간병방문지원서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 시장 가격으로 ‘월 10만원 이하’가 적절하다는 응답이 15.8%로 가장 높고, 평균 금액은 약 36만원임.

[그림 2-2-5-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 가사간병방문지원서비스

(Base: 전체, N=2,106, 단위: %, 원)

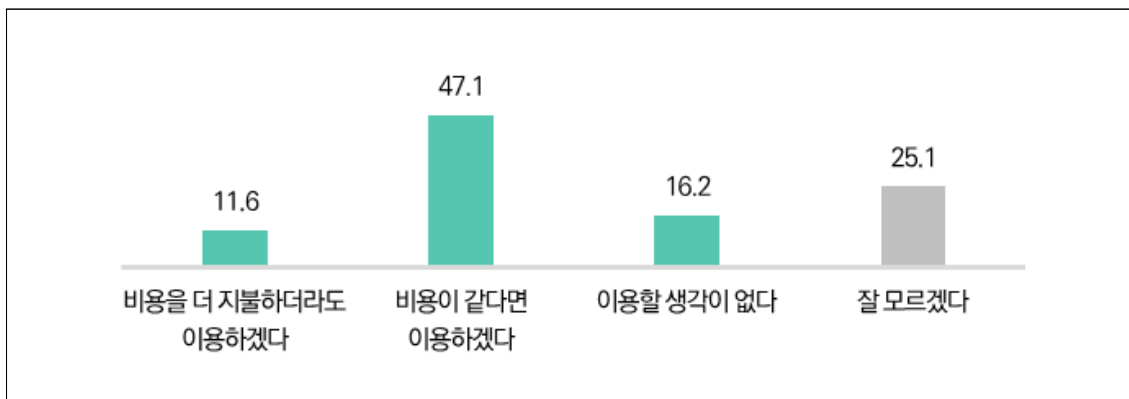


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증 한다면, 비용을 더 지급하더라도 이용하겠다는 응답은 11.6%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 47.1%로 응답자 10명 중 6명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-5-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 가사간병방문지원서비스

(Base: 전체, N=2,106, 단위: %)





〈참고〉 최근 2개년 가사간병방문지원서비스 정책 변경 ISSUE2)

- ▶ 가사간병방문지원서비스 이용 대상이 만 65세 차상위계층 이하에서 기준 중위소득 70% 이하로 확대됨. 단, 차상위계층 이상의 경우 가족을 제공인력으로 인정하지 않고 정부지원금의 50%를 인정하는 제도 미적용.
- ▶ 제공기관장 및 관리책임자도 제공인력 교육을 받도록 교육훈련 대상이 확대되는 등 제공인력 관리가 강화됨.

[표 2-2-5-5] 최근 2개년 가사간병방문지원서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [이용자 자격 기준] 만 65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자 및 차상위계층 중 아래에 해당하는 사람으로 가사·간병 서비스가 필요한 자	○ [이용자 자격 기준] 만 65세 미만의 기준중위소득 70% 이하 계층 중 아래에 해당하는 사람으로 가사·간병 서비스가 필요한 자 ○ * 2022년 2월 신청자부터 적용
○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 제공인력 교육훈련 대상 - 요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 제공인력 재직자	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 제공인력 교육훈련 대상 - 제공기관의 장 및 관리책임자 , 요양보호사 자격 취득 후 1년이 경과된 제공인력 재직자
○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 시·군·구 인정 제공인력 인정방법 및 절차 - 인정 제공인력(가족) : 제공인력에 의한 서비스 제공 시 정부지원금의 50% 인정	○ [제공인력 자격 기준 및 관리] 시·군·구 인정 제공인력 인정방법 및 절차 - 인정 제공인력(가족) : 제공인력에 의한 서비스 제공 시 정부지원금의 50% 인정 * 단, 차상위계층 초과~기준중위소득 70% 이하('나'형)에 해당하는 이용자의 경우, 인정 제공인력으로 가족은 제외함

- 2) 22년 사회서비스 품질평가는 20~21년도 이용자를 대상으로 조사하여, 22년 제도 변화와 이용자 확대와 직접적인 관계가 없을 수 있음



가사간병방문지원서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 가사간병방문지원서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 86.3점임
 - 서비스 만족도는 △군(87.5점), △비영리(87.4점), △19세 이하(89.3점), △장애인(88.2점)과 △기타 서비스 유형(88.9점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 가사간병방문지원서비스의 전반적 만족도는 86.5점으로 요소 만족도(86.2점)과 유사함.
- ▶ 요소별로는 적시성(90.1점)이 90점 이상으로 높고, 친절성(89.3점)도 상대적으로 높음. 정보제공성(82.3점)과 요구사항처리노력(82.8점)이 가장 낮음.
 - 적시성은 △군(90.9점), △비영리(91.0점), △결손가정(92.0점)에서 상대적으로 높고, 전문성은 △비영리(87.0점), △19세 이하(88.3점), △결손가정(89.0점)에서 상대적으로 높음. 정보제공성과 요구사항처리노력은 △비영리 기관, △19세 이하, △40-59세, △결손가정에서 상대적으로 높음.
- ▶ 가사간병방문지원서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘전문성’이 “중점개선” 요소로 분류되었으며, 전문성은 '18년 이후 계속해서 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 요구됨.
 - 전문성은 대도시와 중소도시에서 낮고, 경기/인천지역이 타 지역에 비해 상대적으로 낮음. 영리 기관이 비영리 기관 보다 낮고, 여자가 남자 보다 낮음. 이용자 연령대 20-39세에서 낮고, 서비스 유형 기타와 질환자에서 상대적으로 낮음

[표 2-2-5-6] 가사간병방문지원서비스 IPA분석 결과 - 최근 5개년

항목	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년		
					영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	90.1	15.0
전문성	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	85.7	17.6
친절성	유지강화	유지강화	유지강화	지속유지	유지강화	89.3	17.3
정보제공성	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	82.3	13.8
요구사항 처리노력	점진개선	점진개선	중점개선	중점개선	점진개선	82.8	16.6
욕구충족도	유지강화	유지강화	중점개선	유지강화	유지강화	86.6	19.6

- ▶ 가사간병방문지원서비스의 최우선 개선사항은, 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공(21.0%), ‘이용시간 확대(16.9%)’, ‘서비스 범위 확대(15.5%)’의 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높은데

‘이용시간 및 횟수 확대’(93명, 4.4%) ‘생활적인 지원(반찬, 청소 제공 등) 개선’(61명, 2.9%), ‘이용자 맞춤형 서비스 필요’(35명, 1.7%) 등 서비스의 양과 질 모두에 대한 개선 의견이 있음.

▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-5-7] 가사간병방문지원서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
전문성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 이용시간 확대 서비스 범위 확대	대도시와 중소도시, 경기/인천 지역 영리기관, 여자, 20-39세 질환자
↓↓↓		
개선 제안 의견		
대도시와 중소도시, 경기/인천지역, 20-39세, 여성 이용자 니즈 점검 영리기관-비영리 기관 서비스 범위, 제공인력 전문성 비교 질환자를 대상으로 서비스의 범위(내용, 시간) 적절성 점검		

6. 산모신생아건강관리서비스³⁾

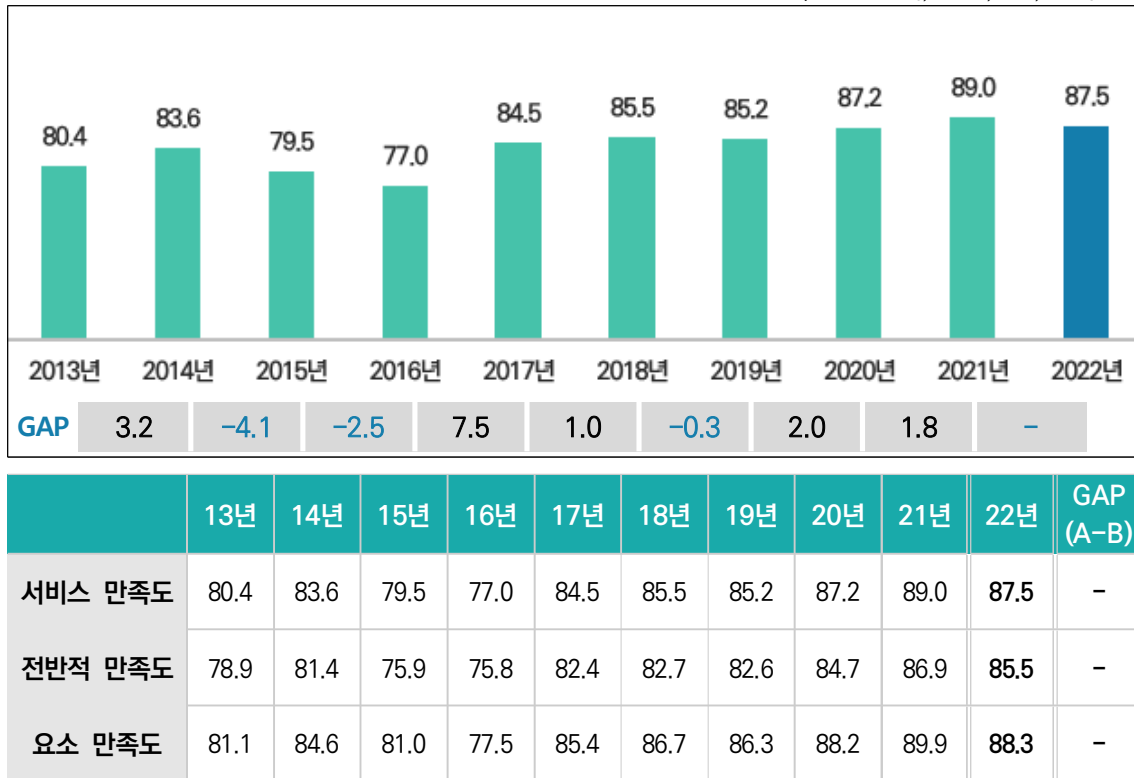


산모신생아건강관리서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 산모신생아건강관리서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 87.5점임
- ▶ 전반적 만족도는 85.5점임
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 88.3점임

[그림 2-2-6-1] 산모신생아건강관리서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=6,918, 단위: 점)

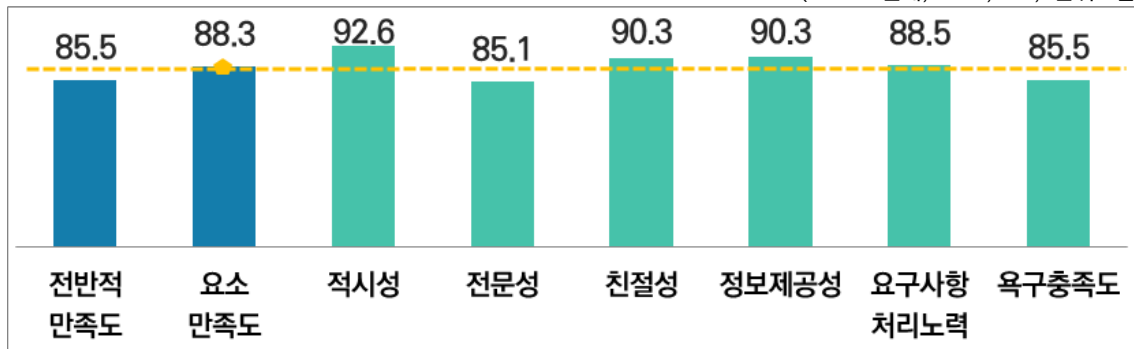


3) 2022년 산모신생아건강관리서비스 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 시계열 분석은 제외함

- ▶ 요소 만족도가 88.3점으로 전반적 만족도(85.5점) 보다 2.8점 높음.
- ▶ 요소별로는 적시성(92.6점), 친절성(90.3점), 정보제공성(90.3점)이 90점 이상으로 높음.
- ▶ 전문성(85.1점)과 욕구충족도(85.5점)는 상대적으로 낮음.

[그림 2-2-6-2] 산모신생아건강관리서비스 만족도 - 항목별 만족도

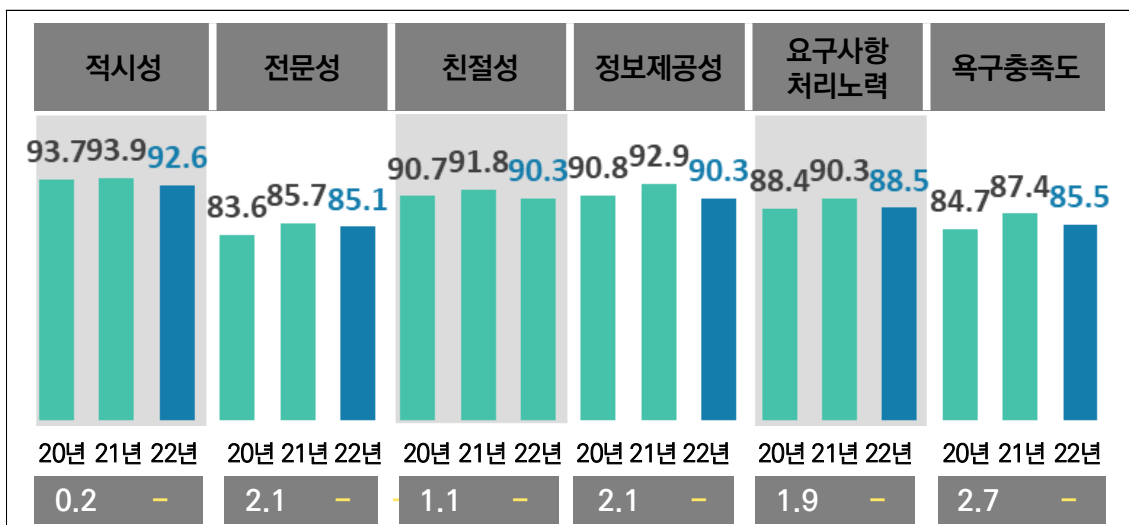
(Base: 전체, N=6,918, 단위: 점)



- ▶ 2022년 산모신생아건강관리서비스는 만족도 점수는 품질평가 이용자 만족도 점수로 대체하여 13~21년 표본설계 방식과 상이하여 직접 비교가 불가능하므로 시계열 분석은 제외하며, 그래프만 참고용으로 제시함.

[그림 2-2-6-3] 산모신생아건강관리서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=6,918, 단위: 점)





산모신생아건강관리서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 산모신생아건강관리서비스 서비스 만족도는 모든 응답자 특성에서 90점 이하로 상대적으로 낮음.
- ▶ 요소별로, 전문성에 대한 만족도는 △비영리 기관 이용자(93.5점), △45세 이상(87.2점)에서 상대적으로 높고, 친절성은 △비영리 기관(86.1점)과 △24세 이하(91.4점)에서 높음. 정보제공성은 △25~29세 이용자(91.6점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 산모신생아건강관리서비스 '22년 품질평가 이용자 만족도 실시 사업으로 시계열 분석은 제외함.

[표 2-2-6-1] 산모신생아건강관리서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	육구 총족도
▣ 전체 ▣		(6,918)	87.5	85.5	88.3	92.6	85.1	90.3	90.3	88.5	85.5
도시 규모	대도시	(2,841)	87.6	85.8	88.4	93.2	85.2	90.3	90.0	88.5	85.7
	중소도시 군	(3,610)	87.5	85.4	88.4	92.4	85.1	90.3	90.6	88.7	85.4
기관 유형	영리	(467)	86.7	84.5	87.6	91.2	84.4	89.9	90.0	87.5	85.1
	비영리	(5,861)	88.1	88.5	88.0	80.0	92.5	84.9	90.3	88.2	90.2
이용자 연령별	24세 이하	(1,057)	88.7	88.9	88.6	80.1	93.5	86.1	90.2	89.0	90.9
	25~29세 이하	(64)	88.1	86.7	88.6	93.0	85.2	91.4	89.3	90.4	84.9
	30~34세 이하	(485)	88.2	86.5	89.0	92.3	86.2	90.8	91.6	89.5	85.8
	35~39세 이하	(2,595)	87.9	86.1	88.7	92.5	85.6	90.5	90.9	89.2	85.8
	40~44세 이하	(2,780)	87.5	85.5	88.4	93.1	85.1	90.5	89.9	88.3	85.7
	45세 이상	(920)	85.7	83.1	86.7	92.2	82.7	88.4	89.0	86.9	84.0
		(74)	87.5	86.3	88.1	89.9	87.2	90.3	93.7	85.8	84.2

		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(700)	(800)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(1,000)	(6,918)	-
▣ 전체 ▣		77.0	84.5	85.5	85.2	87.2	89.0	87.5	-
도시 규모	대도시	76.6	85.2	86.7	85.7	87.9	89.7	87.6	-
	중소도시 군	76.6	84.1	84.2	85.1	86.4	88.6	87.5	-
기관 유형	영리	80.7	83.6	86.9	82.5	88.4	88.1	86.7	-
	비영리	76.6	84.7	84.8	85.0	87.1	88.8	88.1	-
이용자 연령별	24세 이하	77.9	84.0	87.5	85.9	87.4	89.8	88.7	-
	25~29세 이하	77.0	86.3	81.4	78.8	89.1	93.4	88.1	-
	30~34세 이하	75.6	83.7	84.5	87.1	87.2	91.0	88.2	-
	35~39세 이하	77.6	85.5	86.5	86.5	88.1	88.9	87.9	-
	40~44세 이하	77.5	83.9	86.0	83.5	85.7	88.6	87.5	-
	45세 이상	75.1	83.3	81.6	83.9	87.6	87.2	85.7	-
		-	62.8	70.4	71.5	98.8	91.2	87.5	-

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- 정보제공성은 서울(89.4점)지역이 타 지역에 비해 점수가 상대적으로 낮고, 이용자 연령이 40~44세 이하(89.0점)인 경우 만족도가 낮음.
- 요구사항처리노력은 이용자 연령이 높을수록 만족도가 낮으며, 군(87.5점)이 중소도시(88.7점)나 대도시(88.5점) 보다 낮음. 영리(88.2점) 기관이 비영리(89.0점)에 비해 낮음.
- 욕구충족도는 대전/세종/충청(84.8점)이 타 지역에 비해 상대적으로 낮음.

[표 2-2-6-2] 산모신생아건강관리서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	2022년 (A)	(6,918)	92.6	85.1	90.3	90.3	88.5	85.5	88.3	85.5	87.5
	2021년 (B)	(1,000)	93.9	85.7	91.8	92.9	90.3	87.4	89.9	86.9	89.0
	GAP(A-B)	-	-1.3	-0.6	-1.5	-2.6	-1.8	-1.9	-1.6	-1.4	-1.5
	2022년	(6,918)	92.6	85.1	90.3	90.3	88.5	85.5	88.3	85.5	87.5
도시 규모	대도시	(2,841)	93.2	85.2	90.3	90.0	88.5	85.7	88.4	85.8	87.6
	중소도시	(3,610)	92.4	85.1	90.3	90.6	88.7	85.4	88.4	85.4	87.5
	군	(467)	91.2	84.4	89.9	90.0	87.5	85.1	87.6	84.5	86.7
권역	서울	(1,712)	92.9	84.4	89.8	89.4	87.8	85.3	87.9	85.3	87.1
	경기/인천	(2,604)	92.3	84.8	90.1	90.4	88.9	85.3	88.2	85.3	87.3
	부산/울산/경남	(758)	93.9	87.4	92.0	91.4	89.5	86.5	89.7	86.4	88.7
	대구/경북	(369)	93.4	85.6	89.7	90.4	88.7	86.0	88.6	86.5	87.9
	광주/전라	(448)	92.5	85.5	90.9	91.1	89.4	86.1	88.9	86.2	88.1
	대전/세종/충청	(789)	92.3	85.1	90.3	90.6	88.3	84.8	88.1	84.9	87.2
영리 여부	강원/제주	(238)	90.3	84.0	89.7	89.9	86.8	86.1	87.5	84.9	86.7
	영리	(5,861)	80.0	92.5	84.9	90.3	88.2	90.2	88.0	88.5	88.1
이용자 연령별	비영리	(1,057)	80.1	93.5	86.1	90.2	89.0	90.9	88.6	88.9	88.7
	24세 이하	(64)	93.0	85.2	91.4	89.3	90.4	84.9	86.7	88.6	88.1
	25~29세 이하	(485)	92.3	86.2	90.8	91.6	89.5	85.8	86.5	89.0	88.2
	30~34세 이하	(2,595)	92.5	85.6	90.5	90.9	89.2	85.8	86.1	88.7	87.9
	35~39세 이하	(2,780)	93.1	85.1	90.5	89.9	88.3	85.7	85.5	88.4	87.5
	40~44세 이하	(920)	92.2	82.7	88.4	89.0	86.9	84.0	83.1	86.7	85.7
	45세 이상	(74)	89.9	87.2	90.3	93.7	85.8	84.2	86.3	88.1	87.5



산모신생아건강관리서비스 IPA 분석

- ▶ 산모신생아건강관리서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘육구충족도’와 ‘전문성’은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨.
- ‘전문성’과 ‘육구충족도’는 ‘18년 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 개선 노력이 필요함.

[그림 2-2-6-4] 산모신생아건강관리서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=6,918, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



산모신생아건강관리서비스에 대한 개선사항

- ▶ 산모신생아건강관리서비스의 최우선 개선사항은 ‘이용기간 연장’(23.5%), ‘체계적이고 전문적인 서비스 프로그램 제공’(18.4%), ‘주말 돌봄 제공’(18.0%) 순임.

[표 2-2-6-3] 서비스 최우선 개선사항 - 산모신생아건강관리지원서비스

(단위: %)

이용 기간 연장 (예: 10일 → 15일)	체계적 이고 전문적인 서비스 프로그램 제공	주말 돌봄제공	본인부담 금 인하	건강관리 사 인력 관리 강화	이용 시간 연장 (예: 9시간 → 12시간)	이용자의 요청사항 수렴	신청절차 간소화	서비스 안내 및 설명 강화	기타	없음
23.5	18.4	18.0	13.0	11.2	5.4	2.7	2.6	0.7	1.1	3.4

- ▶ 산모신생아건강관리서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높음. 특히 ‘이용기간 연장’(355명, 5.1%), ‘서비스 이용 금액 및 본인부담금 조정’(161명, 2.3%), ‘주말 돌봄 제공/주말 서비스 제공’(138명, 2.0%) 등 서비스의 이용 시간과 기간은 확대하고 본인 부담금 등 경제적인 부분은 조정해 달라는 의견이 많음.

[표 2-2-6-4] 서비스 개선사항 - 산모신생아건강관리지원서비스

(단위: 명, %)

구분		개선사항	사례수(명)
제공기관 관련 (N=681, 9.9%)	건강관리사 인력 관리 강화	92	1.3
	건강관리사 및 업체 정보 공개	81	1.2
	신청방법 간소화 및 개선(모바일, 전화)	80	1.2
	정부지원금 확대	54	0.8
	건강관리사 및 기관 선정 시 엄격한 기준 적용	53	0.8
	정확한 서비스 안내 및 정보 제공	51	0.7
	추가 비용 제도 개선(비용기준 통일 필요)	48	0.7
	서비스 홍보 강화	34	0.5
	이용자 선정 시 소득기준 완화/심사 기준 완화	30	0.4
	기간 연장 시에도 정부 지원 제공/연장 시에도 본인부담금 인하 필요	30	0.4
	전화 평가 개선(앱으로 평가 필요)	18	0.3
	쌍둥이/다자녀/장애인 혜택 제공	18	0.3
	전문적인 모니터링/평가/중간평가 필요	18	0.3
	기관/건강관리사 이용후기/평가 제공	16	0.2

	도우미 선택 가능하도록 개선	13	0.2
	기관의 소통 및 대응 개선	12	0.2
	지원 확대/많은 혜택 제공	7	0.1
	정부/전문적 인증 필요	7	0.1
	기간 차등 적용 개선	5	0.1
	업체와 건강관리사에 대한 관리감독 필요	4	0.1
	사용처 확대	3	0.0
	정부 운영 기관 필요	3	0.0
	건강관리사의 거주 가능	1	0.0
	업체 변경 시 내는 수수료 개선	1	0.0
	지원금 차등 개선	1	0.0
	단기간 이용 제공	1	0.0
제공인력 관련 (N=814, 11.8%)	건강관리사의 전문성 강화(교육)	342	4.9
	건강관리사의 언행 주의 필요	105	1.5
	기관 및 인력 수급 개선(충원 필요)	78	1.1
	모든 건강관리사가 동일한 서비스 제공 필요(매뉴얼 필요)	73	1.1
	건강관리사의 편차 개선	43	0.6
	출퇴근시간 등 시간 준수 필요	41	0.6
	성실하고 책임감 있는 태도	32	0.5
	건강관리사 나이 제한 필요	26	0.4
	건강관리사의 위생 개념 필요(마스크 착용)	25	0.4
	건강관리사 처우 개선	16	0.2
	원활한 인력 교체	14	0.2
	건강관리사가 설명/교육 제공	12	0.2
	휴게 시간 축소 필요	5	0.1
	필요한 경우 건강관리사 교체 가능	2	0.0
제공서비스 관련 (N=909, 12.9%)	이용기간 연장 필요	355	5.1
	서비스 이용 금액 및 본인부담금 조정	161	2.3
	주말 돌봄 제공/주말 서비스 제공	138	2.0
	이용시간 조정 및 유연화	56	0.8
	전문적이고 체계적인 서비스 제공	50	0.7
	서비스 지원범위 및 내용 확대	50	0.7
	이용자 요청사항 수용	29	0.4
	식사 서비스 개선	23	0.3
	서비스 질 향상	23	0.3
	산모 위주의 서비스 제공	8	0.1
	개인 맞춤형 서비스 필요	8	0.1
	신생아 케어 서비스 제공	5	0.1
	다른 자녀 돌봄 서비스 제공	3	0.0
그 외 (N=4,514, 65.2%)	기타	42	0.6
	없음/모름/무응답	4472	64.6
합계		6,918	100.0

- ▶ 산모신생아건강관리서비스와 관련하여 추가 개선의견에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현한 결과, ‘산모’나 ‘관리사’ 같은 기본적인 단어 외에 ‘업무’, ‘서비스’, ‘시간’이 다수 언급됨.
- 제공인력에 대한 호칭으로 ‘관리사’ 뿐만 아니라 ‘도우미’라는 단어도 언급되어, 이용자의 제공인력에 대한 인식 점검이 필요해 보임.
 - ‘청소’, ‘가사’, ‘빨래’에 대한 언급도 있어 서비스 범위에 대한 정의나 공지가 요구됨.
 - ‘점심’, ‘퇴직금’ 등의 단어로 보아 이용자가 보장해야 할 제공인력의 당연한 권리와 제공인력의 과도한 요구를 구분할 수 있는 장치 마련이 필요한 것으로 사료됨.

[그림 2-2-6-5] 서비스 개선사항 - 산모신생아건강관리지원서비스



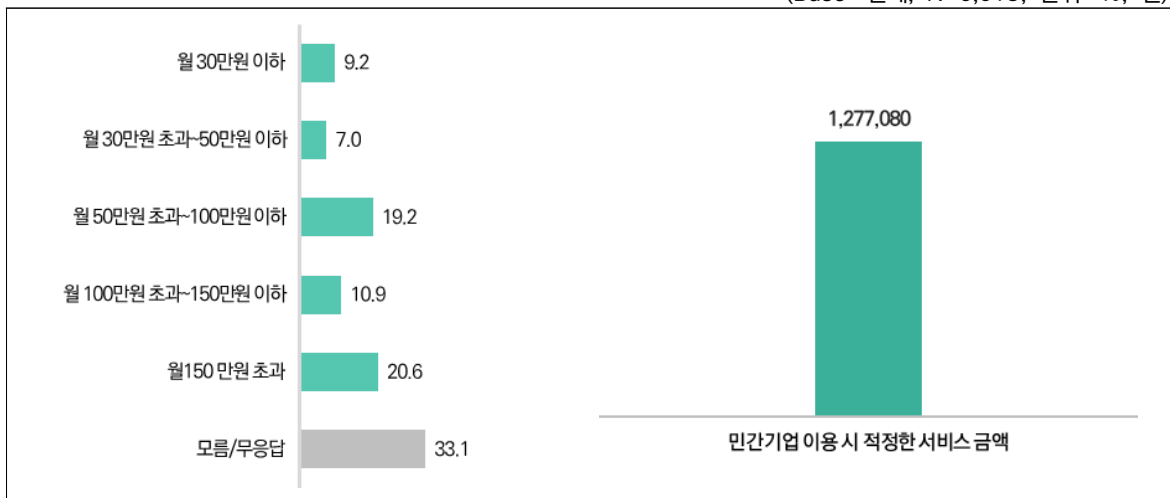


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 산모신생아건강관리지원서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 시장 가격으로 '월 150만원' 보다 큰 금액이 적절하다는 응답이 20.6%로 가장 높고, 평균 금액은 약 128만 원임.

[그림 2-2-6-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 산모신생아건강관리지원서비스

(Base: 전체, N=6,918, 단위: %, 원)

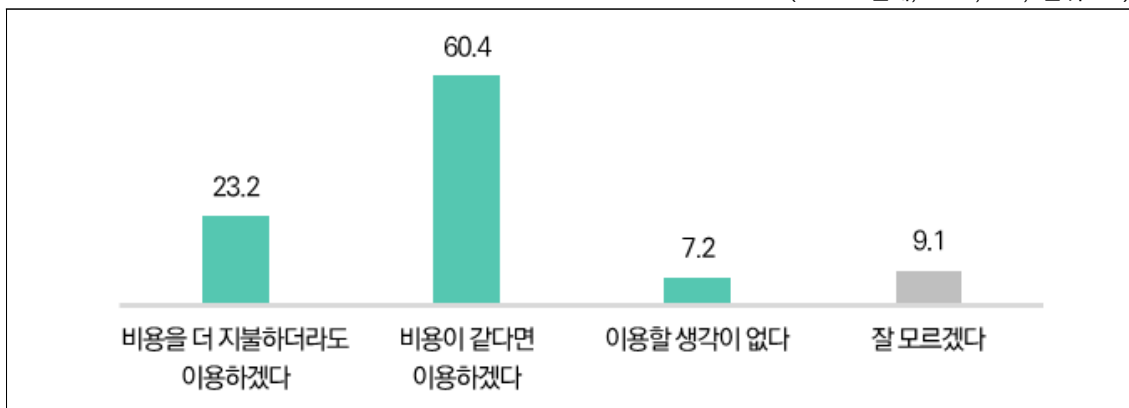


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 23.2%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 60.4%로 응답자 10명 중 8명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-6-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 산모신생아건강관리지원서비스

(Base: 전체, N=6,918, 단위: %)





〈참고〉 최근 2개년 산모신생아건강관리서비스 정책 변경 ISSUE⁴⁾

- ▶ 출산가정의 산모 및 배우자의 건강보험료 본인부담액 합산액이 기준중위소득 120% 이하에서 150% 이하로 확대됨.
- ▶ 건강관리사 양성 교육 경력자 과정 실기 시간이 기존 28시간에서 25시간으로 축소됨.

[표 2-2-6-5] 최근 2개년 산모신생아건강관리서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [이용자 자격 기준] 산모 또는 배우자가 생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위계층*에 해당하는 출산가정, 산모 및 배우자 등 해당가구의 건강보험료 본인부담금 합산액이 기준중위소득 120%이하 금액에 해당하는 출산가정	○ [이용자 자격 기준] 산모 또는 배우자가 「국민기초생활 보장법」에 따른 생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위계층*에 해당하는 출산가정, 산모 및 배우자 등 해당가구의 건강보험료 본인 부담금 합산액이 기준중위소득 150%이하 금액에 해당하는 출산가정
○ [이용자 자격 기준] 바우처 자격 적합여부 판정 방법 <건강보험료 본인부담금에 의한 기준중위소득 120% 판정기준>	○ [이용자 자격 기준] 바우처 자격 적합여부 판정 방법 <건강보험료 본인부담금에 의한 기준중위소득 150% 판정기준>
○ [제공인력 관리] 산모·신생아 건강관리사 양성 교육 경력자 과정 실기 28시간	○ [제공인력 관리] 산모·신생아 건강관리사 양성 교육 경력자 과정 실기 25시간

4) 22년 사회서비스 품질평가는 20·21년도 이용자를 대상으로 조사하여, 22년 제도 변화와 이용자 확대와 직접적인 관계가 없을 수 있음



산모신생아건강관리서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 산모신생아건강관리서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 87.5점임
 - 서비스 만족도는 모든 응답자 특성에서 90점 이하로 상대적으로 낮음.
- ▶ 산모신생아건강관리서비스의 전반적 만족도는 85.5점으로 요소 만족도(88.3점) 보다 2.8점 낮음
- ▶ 요소별로는 적시성(92.6점), 친절성(90.3점), 정보제공성(90.3점)이 90점 이상으로 높고, 전문성(85.1점)과 욕구충족도(85.5점)은 상대적으로 낮음.
 - 전문성에 대한 만족도는 △비영리 기관 이용자(93.5점), △45세 이상(87.2점)에서 상대적으로 높고, 친절성은 △비영리 기관(86.1점)과 △24세 이하(91.4점)에서 높음. 정보제공성은 △25-29세(91.6점) 이용자에서 상대적으로 높음.
- ▶ 산모신생아건강관리서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘욕구충족도’와 ‘전문성’은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨. 두 개 요소 모두 ‘18년 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 개선 노력이 필요함.
 - 욕구충족도는 40-44세 이하와 45세 이상 연령대에서 만족도가 낮게 나타남
 - 전문성은 영리 기관이 비영리 기관 대비 만족도가 낮으며, 강원/제주 지역이 타 지역에 비해 상대적으로 낮음.

[표 2-2-6-6] 산모신생아건강관리서비스 IPA분석 결과 - 최근 5개년

항목	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년		
					영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	92.6	13.5
전문성	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	85.1	19.2
친절성	유지강화	유지강화	유지강화	지속유지	유지강화	90.3	17.8
정보제공성	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	지속유지	90.3	12.3
요구사항 처리노력	지속유지	지속유지	중점개선	중점개선	점진개선	88.5	16.1
욕구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	중점개선	85.5	21.1

- ▶ 산모신생아건강관리서비스의 최우선 개선사항은, ‘이용기간 연장’(23.5%), ‘체계적이고 전문적인 서비스 프로그램 제공’(18.4%), ‘주말 돌봄 제공’(18.0%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 서비스 관련 내용의 응답 비중이

높은데 ‘이용기간 연장’(355명, 5.1%), ‘서비스 이용 금액 및 본인부담금 조정’(161명, 2.3%), ‘주말 돌봄 제공/주말 서비스 제공’(138명, 2.0%) 등 서비스의 이용 시간과 기간은 확대하고 본인 부담금 등 경제적인 부분은 조정해 달라는 의견이 많음.

▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-6-7] 산모신생아건강관리서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	이용기간 연장 체계적이고 전문적인 서비스 프로그램 주말 돌봄 제공	〈공통〉 이용자 연령이 높을수록 〈육구충족도〉 영리기관 〈전문성〉 강원/제주



개선 제안 의견

고연령 산모에 대한 대응 필요

- 이용자 연령이 높을수록 둘째아 이상일 확률이 높는데, 첫째 자녀에 대한 돌봄 공백이 계속해서 불만 요인으로 지적되므로, 신생아 외 다른 자녀 돌봄에 대한 근본적인 대책 마련
- 자녀 특성(단태아, 쌍태아) 뿐만 아니라 산모 연령이나 건강 상태에 따른 차등 지원방안 검토
주말 돌봄 제공 및 기간 연장

7. 발달장애인주간활동서비스

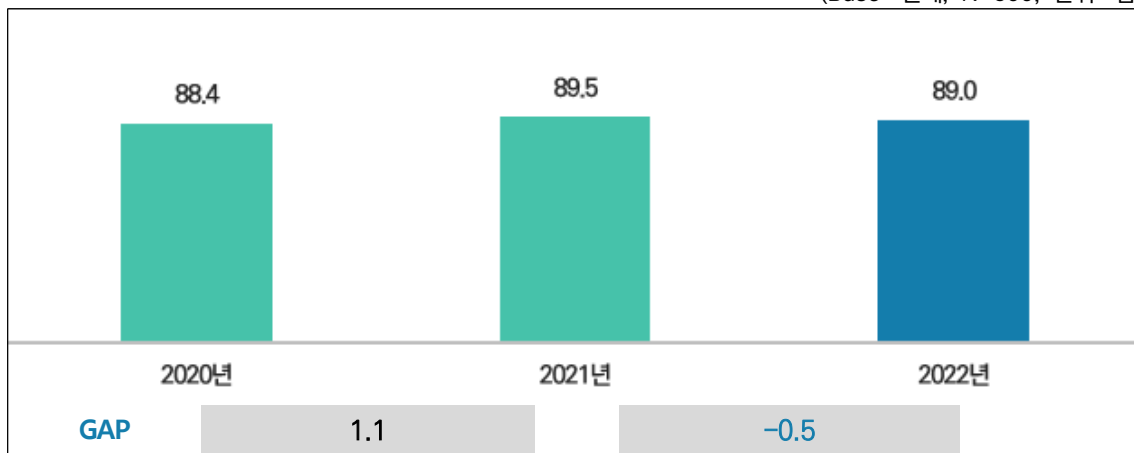


발달장애인주간활동서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 발달장애인주간활동 이용자의 서비스 만족도 점수는 '21년에 비해 0.5점 하락했으나 하락 폭이 크지 않으며, '20년 88.4점, '21년 89.5점, '22년 89.0점으로 유사한 수준임.
- ▶ 전반적 만족도는 88.2점으로 '21년에 비해 1.6점 낮으나, '20년에 비해서는 1.0점 높음.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 89.4점으로, '21년과 같음. '20년 89.0점, '21년 89.4점, '22년 89.4점으로 유사한 수준을 유지하고 있음.

[그림 2-2-7-1] 발달장애인주간활동서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)

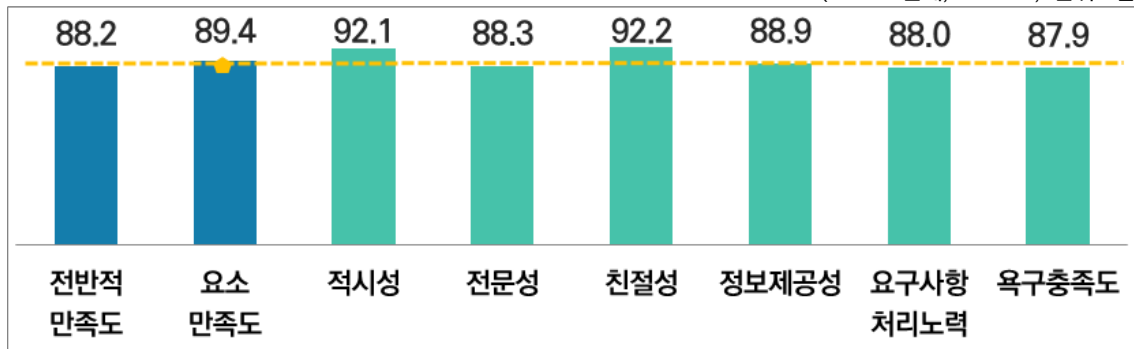


	20년	21년	22년	GAP (A-B)
서비스 만족도	88.4	89.5	89.0	-0.5
전반적 만족도	87.2	89.8	88.2	-1.6
요소 만족도	89.0	89.4	89.4	0.0

- ▶ 요소 만족도가 89.4점으로 전반적 만족도(88.2점) 보다 1.2점 높음.
- ▶ 요소별로는 친절성이 92.2점으로 가장 높고, 다음으로 적시성(92.1점) 순이며, 두 개 요소 모두 90점 이상임.
- ▶ 모든 요소가 87점 이상으로 비교적 높음.

[그림 2-2-7-2] 발달장애인주간활동서비스 만족도 - 항목별 만족도

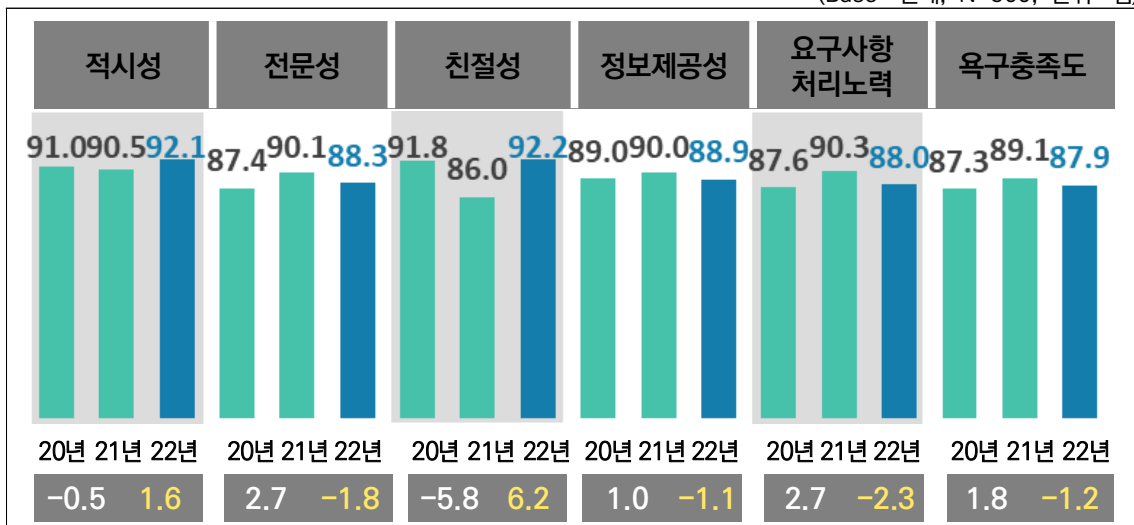
(Base: 전체, N=500, 단위: 점)



- ▶ 적시성에 대한 만족도는 전년 대비 1.6점 상승했으며, 친절성은 6.2점 상승함. 친절성은 지난해에 비해 6점 이상 크게 상승했으나, '21년 조사에서 5.8점 하락했던 요소로, 만족도가 향상되었다기보다는 이전 수준을 회복한 것으로 해석됨. 그 외 항목은 1~2점씩 하락함.

[그림 2-2-7-3] 발달장애인주간활동서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)





발달장애인주간활동서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 발달장애인주간활동서비스 서비스 만족도는 △비영리 기관 이용자(89.6점), △40~49세(91.3점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 모든 요소에서 △비영리 기관 이용자의 만족도가 영리기관 이용자 보다 높고, 전문성, 친절성, 정보제공성은 △40~49세 이용자의 만족도가 상대적으로 높음.
- ▶ '21년 대비 전체 응답자 특성에서 만족도가 하락한 가운데 △대도시(1.8점)와 △영리기관(0.8점) 이용자 만족도는 소폭 상승함.

[표 2-2-7-1] 발달장애인주간활동서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도
■ 전체 ■		(500)	89.0	88.2	89.4	92.1	88.3	92.2	88.9	88.0	87.9
도시 규모	대도시	(145)	89.2	87.9	89.7	92.3	87.9	93.1	89.1	89.3	87.9
	중소도시	(285)	88.7	88.3	88.9	92.2	88.2	91.3	88.5	87.0	87.6
	군	(70)	89.8	88.3	90.4	91.4	89.5	93.8	90.0	89.5	88.8
기관 유형	영리	(111)	86.9	85.6	87.5	90.8	86.5	89.2	87.8	87.4	85.0
	비영리	(389)	89.6	88.9	89.9	92.5	88.8	93.1	89.2	88.2	88.7
이용자 연령별	19세 이하*	(10)	94.8	91.7	95.2	95.0	91.7	100.0	95.0	96.7	93.3
	20~29세	(238)	88.4	87.5	88.8	92.0	87.5	91.7	88.9	87.7	86.7
	30~39세	(130)	89.2	87.7	89.9	93.3	88.3	91.8	88.8	88.3	89.9
	40~49세	(80)	91.3	90.8	91.5	94.2	91.2	94.6	91.9	89.2	89.2
	50세 이상	(42)	86.1	87.7	85.4	84.1	86.5	90.1	82.1	84.5	84.5

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

		2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(500)	(500)	(500)	-
■ 전체 ■		88.4	89.5	89.0	-0.5
도시 규모	대도시	87.1	87.4	89.2	+1.8
	중소도시	88.8	90.2	88.7	-1.5
	군	89.9	90.9	89.8	-1.1
기관 유형	영리	86.3	86.1	86.9	+0.8
	비영리	88.9	90.3	89.6	-0.7
이용자 연령별	19세 이하*	89.6	92.5	94.1	+2.3
	20~29세	88.4	88.7	88.4	-0.3
	30~39세	87.0	89.6	89.2	-0.4
	40~49세	89.3	92.5	91.3	-1.3
	50세 이상	96.3	88.7	86.1	-2.7

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **친절성**은 군(93.8점)과 대도시(93.1점)가 중소도시(91.3점) 보다 높고, 서울(93.4점), 부산/울산/경남(93.2점), 광주/전라(93.1점)은 높고, 대전/세종/충청(89.6점)는 낮음. 비영리(93.1점) 기관이 영리(89.2점) 기관보다 높으며, 약 4점 정도의 차이를 보임. 여자(92.5점)가 남자(91.5점)에 비해 높음. 응답자 연령대가 40~49세(94.6점)인 경우 상대적으로 높고, 50세 이상(90.1점)은 낮음.
- **요구사항처리노력** 역시 군(89.5점)과 대도시(89.3점)가 중소도시(87.0점) 보다 높고, 광주/전라(91.0점)는 상대적으로 높고, 강원/제주는 타 지역에 비해 낮음. 비영리(88.2점) 기관이 영리(87.4점) 기관보다 높으며, 응답자 연령대가 40~49세(89.2점)인 경우 비교적 높고, 50세 이상(84.5점)은 낮음.

[표 2-2-7-2] 발달장애인주간활동서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
2022년 (A)		(500)	92.1	88.3	92.2	88.9	88.0	87.9	89.4	88.2	89.0
2021년 (B)		(500)	90.5	90.1	86.0	90.0	90.3	89.1	89.4	89.8	89.5
GAP(A-B)		-	1.6	-1.8	6.2	-1.1	-2.3	-1.2	0.0	-1.6	-0.5
2022년		(500)	92.1	88.3	92.2	88.9	88.0	87.9	89.4	88.2	89.0
도시 규모	대도시	(145)	92.3	87.9	93.1	89.1	89.3	87.9	89.7	87.9	89.2
	중소도시	(285)	92.2	88.2	91.3	88.5	87.0	87.6	88.9	88.3	88.7
	군	(70)	91.4	89.5	93.8	90.0	89.5	88.8	90.4	88.3	89.8
권역	서울	(38)	93.0	84.6	93.4	88.6	88.6	84.6	88.4	86.0	87.7
	경기/인천	(112)	93.9	87.9	92.1	89.4	86.6	87.8	89.3	88.1	89.0
	부산/울산/경남	(134)	91.0	90.2	93.2	87.9	88.3	88.6	89.8	88.9	89.5
	대구/경북	(47)	93.6	90.8	91.5	90.1	87.2	86.5	89.7	88.3	89.3
	광주/전라	(72)	91.2	87.7	93.1	90.5	91.0	89.4	90.4	89.4	90.1
	대전/세종/충청	(67)	92.3	86.6	89.6	88.8	88.3	87.6	88.6	87.3	88.2
	강원/제주	(30)	88.3	87.2	91.7	86.1	85.0	88.3	87.8	87.2	87.6
영리 여부	영리	(111)	90.8	86.5	89.2	87.8	87.4	85.0	87.5	85.6	86.9
	비영리	(389)	92.5	88.8	93.1	89.2	88.2	88.7	89.9	88.9	89.6
이용자 성별	남자	(147)	90.5	89.0	91.5	89.9	88.2	87.6	87.5	88.9	89.2
	여자	(353)	92.8	88.0	92.5	88.5	88.0	88.0	89.9	87.9	88.9
이용자 연령별	19세 이하*	(10)	95.0	91.7	100.0	95.0	96.7	93.3	89.3	91.7	94.1
	20~29세	(238)	92.0	87.5	91.7	88.9	87.7	86.7	89.4	87.5	88.4
	30~39세	(130)	93.3	88.3	91.8	88.8	88.3	89.9	95.2	87.7	89.2
	40~49세	(80)	94.2	91.2	94.6	91.9	89.2	89.2	88.8	90.8	91.3
	50세 이상	(42)	84.1	86.5	90.1	82.1	84.5	84.5	89.9	87.7	86.1

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함



발달장애인주간활동서비스 IPA 분석

- ▶ 발달장애인주간활동서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도', '전문성', '요구사항처리노력' 세 개 요소가 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 "중점개선" 요소로 분류됨.
- '욕구충족도'는 '20년 도입 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 필요함.

[그림 2-2-7-4] 발달장애인주간활동서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



발달장애인주간활동서비스에 개선사항

- ▶ 발달장애인주간활동서비스의 최우선 개선사항은 ‘서비스 이용 시간 확대’(20.0%), ‘서비스 대상자 확대’(19.0%), ‘제공기관 이동 서비스 제공’(14.0%) 순임.

[표 2-2-7-3] 서비스 최우선 개선사항 - 발달장애인주간활동서비스

서비스 이용 시간 확대	서비스 대상자 확대	제공 기관 이동 서비스 제공	제공 인력 전문성 강화	다양한 프로그램 구성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	제공 기관 확대 등 이용 접근성 개선	제공 기관의 시설, 교재 도구 개선	기타	없음
20.0	19.0	14.0	2.6	6.4	9.6	6.2	4.2	4.6	13.4

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 응답 빈도가 높고, ‘이용 시간 확대’(19명, 3.8%), ‘프로그램 다양성 및 범위 확대’(17명, 3.4%), ‘개별 맞춤 서비스 필요’(16명, 3.2%) 등의 개선 의견이 있음.

[표 2-2-7-4] 서비스 개선사항 - 발달장애인주간활동서비스

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=46, 9.2%)	기관 증설 및 시설 개선	24	4.8
	지원 확대	7	1.4
	자립센터 마련 필요	4	0.8
	홍보 및 정보 안내 강화	4	0.8
	민간이 아닌 정부 운영/인증 필요	4	0.8
	도구 개선 필요/교구 지원	1	0.2
	제공기관 및 제공인력에 대한 관리감독 필요	1	0.2
	형식적이지 않은 조사 필요	1	0.2
제공인력 관련 (N=29, 5.8%)	제공인력의 전문성 및 책임의식	20	4.0
	인력 확충	4	0.8
	제공인력의 처우 개선	3	0.6
	인력 변동 관리 필요	2	0.4
제공서비스 관련 (N=98, 19.6%)	이용시간 확대 필요	19	3.8
	프로그램 다양성 및 범위 확대	17	3.4
	개별 맞춤 서비스 필요	16	3.2
	이동수단 개선 및 제공	8	1.6

	본인부담금 조정	7	1.4
	공휴일, 주말, 야간 서비스 제공 확대	6	1.2
	이용 시간 조정 및 유연화	3	0.6
	취업 관련 서비스 제공/직업 체험 서비스	3	0.6
	사회성 발달을 위한 교육, 야외교육 강화	3	0.6
	이용기간 연장	3	0.6
	제공 서비스 질 개선	3	0.6
	식사 지원 필요/다양한 간식 제공	2	0.4
	비슷한 연령대나 비슷한 유형의 장애우와의 수업 필요	2	0.4
	언어 치료 서비스 제공/한글 교육 서비스	2	0.4
	전문적인 서비스 및 체계 필요	1	0.2
	이동 서비스 지원	1	0.2
	지원대상 연령 확대	1	0.2
	부모 의견 반영 필요/부모와의 소통	1	0.2
그 외 (N=327, 65.4%)	기타	13	2.6
	없음/모름/무응답	314	62.8
합계		500	100.0

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스에 대한 추가 개선의견 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘시간’, ‘이용’, ‘제공’ 언급 빈도가 높고, 그 외 ‘다양’, ‘활동’, ‘프로그램’도 다수 언급되어 다양한 프로그램에 대한 니즈가 있음을 유추할 수 있음.

[그림 2-2-7-5] 서비스 개선사항 - 발달장애인주간활동서비스



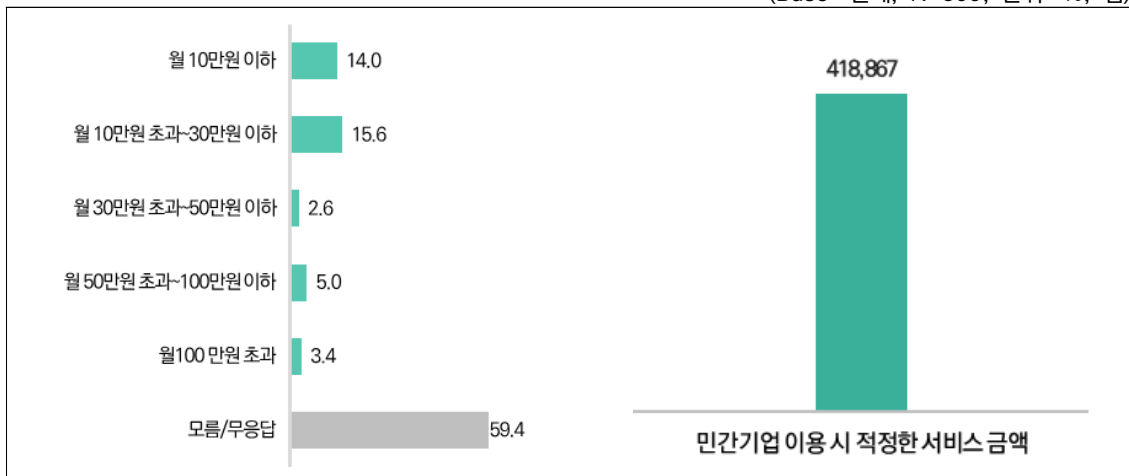


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 발달장애인 주간활동서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 적정 시장 가격으로 ‘월 10만원 초과~30만원 이하’가 적절하다는 응답이 15.6%로 가장 높고, 다음으로 월 10만원 이하(14.0%)가 높음. 평균 금액은 약 42만 원임.

[그림 2-2-7-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 발달장애인주간활동서비스

(Base: 전체, N=500, 단위: %, 점)

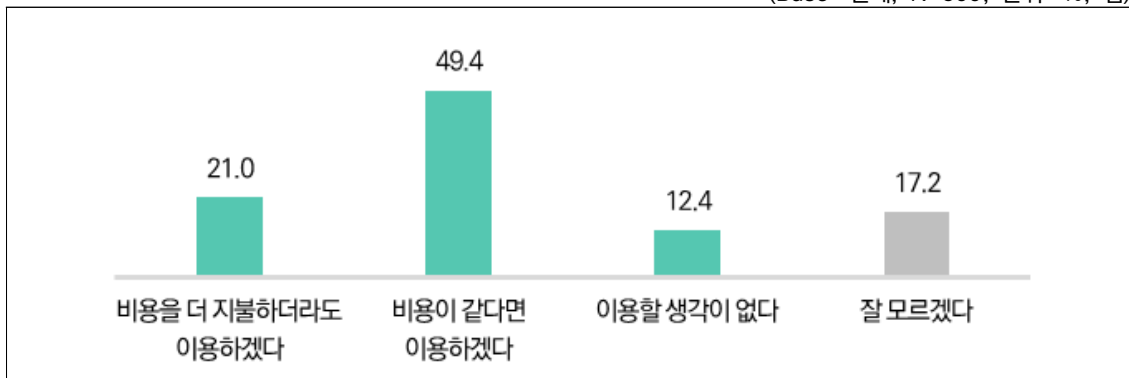


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 21.0%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 49.4%로 응답자 10명 중 7명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-7-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 발달장애인주간활동서비스

(Base: 전체, N=500, 단위: %, 점)





〈참고〉 최근 2개년 발달장애인지간활동서비스 정책 변경 ISSUE

- ▶ 만 18세 이상 재학생의 경우 주간활동서비스(기본형, 단축형에 한함)와 방과후 활동서비스 중 선택하여 이용이 가능하게 되어 서비스가 전년 대비 상대적으로 축소됨.
- ▶ 서비스 제공 시간이 하루 4.5시간 프로그램에서 5.5시간 수준으로 확대됨.
- ▶ 주간활동 제공인력 1인당 담당 최대 이용자가 4명에서 3명으로 줄어듦.

[표 2-2-7-5] 최근 2개년 발달장애인지간활동서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년																
○ [이용자 자격 기준] 제외대상 - ③ 고등학교, 전공과 및 대학교에 재학 중인 자 ○ 단, 고등학교 및 전공과 졸업반의 경우 졸업 예정증명서 등 서류 제출을 통해 12월부터 사전신청 가능	○ [이용자 자격 기준] 제외대상 - ③ 방과후활동서비스 이용자 ※ 만 18세 이상 재학생의 경우 주간활동서비스(기본형, 단축형에 한함)와 방과후활동서비스 중 선택하여 이용 가능																
○ [서비스 제공 시간] - 기본형 : 하루 4.5시간 수준의 프로그램 제공 대상자 (전체 지원인원의 50% 이상) <table><tr><th></th><th>기본형</th><th>단축형</th><th>확장형</th></tr><tr><td>제공시간 (일일)</td><td>100시간(4.5시간)</td><td>56시간 (2.5시간)</td><td>132시간 (6시간)</td></tr></table>		기본형	단축형	확장형	제공시간 (일일)	100시간(4.5시간)	56시간 (2.5시간)	132시간 (6시간)	○ [서비스 제공 시간] - 기본형 : 하루 5.5시간 수준의 프로그램 제공 대상자 (전체 지원인원의 50% 이상) <table><tr><th></th><th>기본형</th><th>단축형</th><th>확장형</th></tr><tr><td>제공시간 (일일)</td><td>125시간 (5.5시간)</td><td>85시간 (4시간)</td><td>165시간 (7.5시간)</td></tr></table>		기본형	단축형	확장형	제공시간 (일일)	125시간 (5.5시간)	85시간 (4시간)	165시간 (7.5시간)
	기본형	단축형	확장형														
제공시간 (일일)	100시간(4.5시간)	56시간 (2.5시간)	132시간 (6시간)														
	기본형	단축형	확장형														
제공시간 (일일)	125시간 (5.5시간)	85시간 (4시간)	165시간 (7.5시간)														
○ [급여 제공 방식] 주간활동 제공인력 1인이 이용자 2~4인 씩의 1개 그룹을 담당	○ [급여 제공 방식] 주간활동 제공인력 1인은 2~3인으로 구성된 1개 그룹을 담당																



발달장애인주간활동서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 발달장애인주간활동서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 89.0점으로 '21년 89.5점, '20년 88.4점과 유사함.
 - 서비스 만족도는 △비영리 기관 이용자(89.6점), △40-49세(91.3점)에서 상대적으로 높음.
 - '21년 대비 대부분의 응답자 특성에서 만족도가 하락한 가운데 △대도시(1.8점)와 △영리기관(0.8점) 이용자 만족도는 소폭 상승함.
- ▶ 발달장애인주간활동서비스의 전반적 만족도는 88.2점으로 요소 만족도(89.4점) 보다 1.2점 낮음.
- ▶ 요소별로는 친절성이 92.2점으로 가장 높고, 다음으로 적시성(92.1점)이 높으며, 두 개 요소 모두 90점 이상임. 모든 요소가 87점 이상으로 비교적 높음
 - 모든 요소에서 △비영리 기관 이용자의 만족도가 영리기관 이용자 보다 높고, 전문성, 친절성, 정보제공성은 △40-49세 이용자의 만족도가 상대적으로 높음.
- ▶ 발달장애인주간활동서비스의 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도', '전문성', '요구사항처리노력' 세 개 요소가 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 "중점개선" 요소로 분류되며, '욕구충족도'는 '20년 서비스 도입 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 적극적인 개선 노력이 필요함.
 - 욕구충족도는 서울지역이 타지역에 비해 낮고, 영리기관이 비영리기관보다 낮음. 응답자 연령대가 50세 이상인 경우 만족도가 상대적으로 낮음.
 - 전문성 역시 서울지역이 타지역에 비해 낮고 영리기관이 비영리기관보다 낮음. 응답자 연령대가 50세 이상인 경우 만족도가 상대적으로 낮음.
 - 요구사항 처리노력은 중소도시가 대도시나 군보다 낮고, 강원/제주는 타 지역에 비해 낮음. 영리기관이 비영리기관에 비해 낮으며, 응답자 연령대가 50세 이상인 경우 만족도가 상대적으로 낮음.

[표 2-2-7-6] 발달장애인 주간활동서비스 IPA분석 결과 - 최근 3개년

항목	2020년	2021년	2022년		
			영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	유지강화	지속유지	92.6	13.7
전문성	점진개선	지속유지	중점개선	85.1	19.1
친절성	유지강화	점진개선	유지강화	90.3	17.8
정보제공성	점진개선	지속유지	점진개선	90.3	12.4
요구사항 처리노력	중점개선	유지강화	중점개선	88.5	16.2
욕구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	85.5	20.9

- ▶ 발달장애인주간활동서비스의 최우선 개선사항은, ‘서비스 이용 시간 확대’(20.0%), ‘서비스 대상자 확대’(19.0%), ‘제공기관 이동 서비스 제공’(14.0%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 서비스 관련 내용의 응답 빈도가 높은데 ‘이용 시간 확대’(19명, 3.8%), ‘프로그램 다양성 및 범위 확대’(17명, 3.4%), ‘개별 맞춤 서비스 필요’(16명, 3.2%) 등의 의견이 있음.
- ▶ ‘22년부터 만 18세 이상 재학생의 경우 주간활동서비스(기본형, 단축형에 한함)와 방과후활동서비스 중 선택하여 이용 가능하게 되어 이용자 입장에서는 서비스가 전년 대비 상대적으로 축소된 것으로 느껴질 수 있음.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-7-7] 발달장애인 주간활동서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
욕구충족도 전문성 요구사항 처리노력	이용 시간 확대 활동지원인력의 서비스 제공 시간 준수 서비스 본인부담금액 조정	〈공통〉 영리 기관, 50세 이상 〈욕구충족도, 전문성〉 서울 〈요구사항처리노력〉 중소도시, 강원/제주



개선 제안 의견

활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수 재교육 및 점검
영리기관, 서울, 강원/제주. 중소도시 중점 개선
50세 이상 이용자 의견 수렴
이용시간 확대, 서비스 본인부담금액 조정

8. 청소년발달장애학생방과후활동서비스

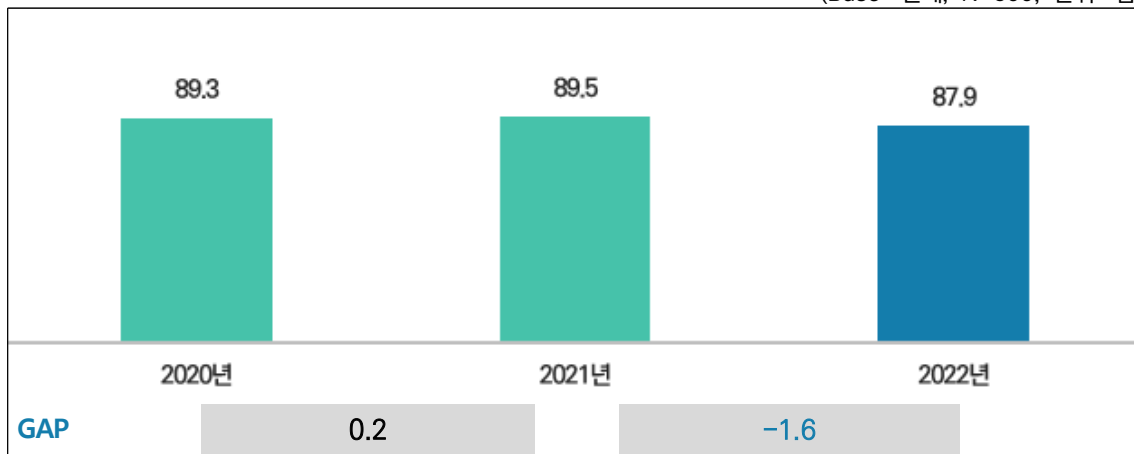


청소년발달장애학생방과후활동서비스 만족도 종합 분석

- ▶ 청소년발달장애학생방과후활동서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 87.9점으로 '21년 대비 1.6점 하락함.
- ▶ 전반적 만족도는 86.7점으로 '21년에 비해 2.0점 하락함.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 88.5점으로 전년 대비 1.3점 낮음.

[그림 2-2-8-1] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)

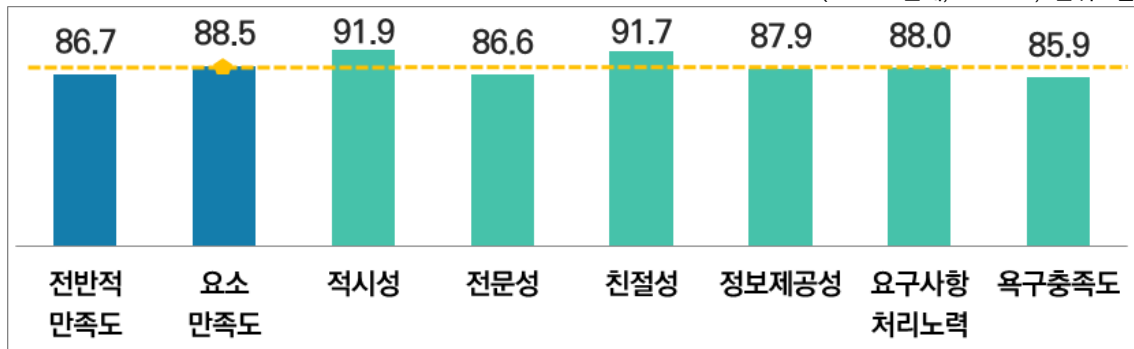


	20년	21년	22년	GAP (A-B)
서비스 만족도	89.3	89.5	87.9	-1.6
전반적 만족도	88.2	88.7	86.7	-2.0
요소 만족도	89.6	89.8	88.5	-1.3

- ▶ 요소 만족도가 88.5점으로 전반적 만족도(86.7점) 보다 1.8점 높음.
- ▶ 요소별로는 적시성이 91.9점으로 가장 높고, 이어서 친절성(91.7점) 순이며, 두 개 요소 모두 90점 이상임.
- ▶ 욕구충족도는 85.9점으로 가장 낮음.

[그림 2-2-8-2] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 만족도 - 항목별 만족도

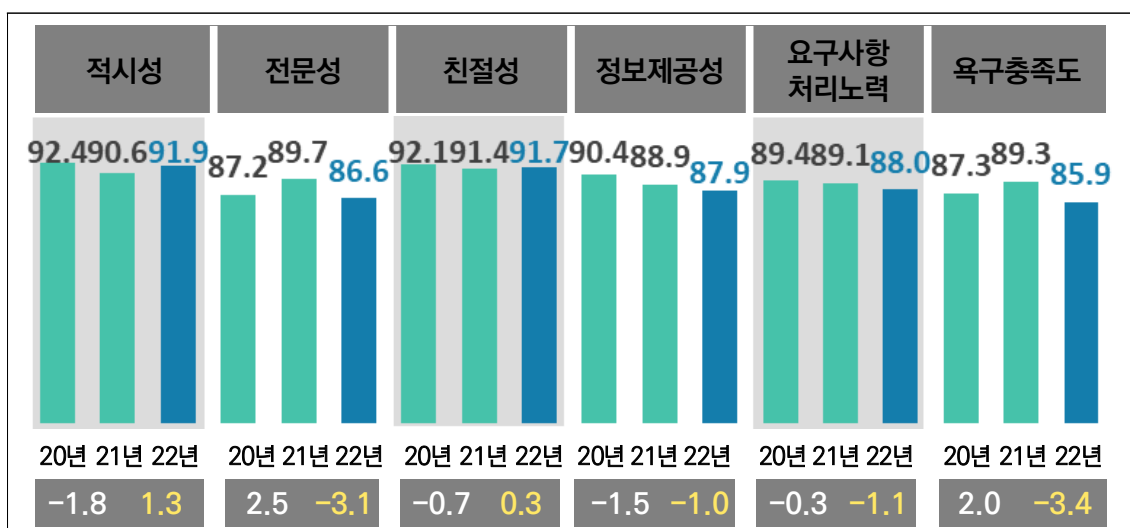
(Base: 전체, N=500, 단위: 점)



- ▶ 적시성(+1.3점)과 친절성(+0.3점)은 전년보다 소폭 상승하거나 유사하며, 전문성은 3.1점, 욕구충족도는 3.4점 하락함. 정보제공성과 요구사항처리노력은 전년 대비 약 1점씩 낮아져 하락 폭은 작으나 '20년 이후 하락 추이를 보임.

[그림 2-2-8-3] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)





청소년발달장애학생방과후활동서비스 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 청소년발달장애학생방과후활동서비스 서비스 만족도는 △비영리 기관 이용(89.5점), △15세 이하(88.4점)와 19세 이상(88.4점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 모든 요소에서 △비영리 기관 이용자의 만족도가 영리기관 이용자 보다 높고, 적시성은 △15세 이하(92.1점)와 19세 이상(92.4점), 전문성은 △19세 이상(89.2점), 친절성은 △19세 이상(92.6점)에서 높음. 정보제공성은 △15세 이하(89.0점), 요구사항처리노력은 △15세 이하(88.6점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ '21년 대비 전체 응답자 특성에서 만족도가 하락한 가운데 △영리기관(-2.5점), △16-18세(-2.1점), △19세 이상(-4.6점) 구간에서 하락 폭이 큼.

[표 2-2-8-1] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	요구 충족도
■ 전체 ■		(500)	87.9	86.7	88.5	91.9	86.6	91.7	87.9	88.0	85.9
도시 규모	대도시	(196)	87.9	87.2	88.2	92.1	85.7	91.8	87.2	87.9	85.6
	중소도시	(275)	87.7	85.9	88.5	91.5	86.7	91.5	88.4	88.4	85.6
	군*	(29)	90.5	90.8	90.4	93.7	91.4	94.3	87.9	84.5	90.8
기관 유형	영리	(247)	86.4	85.0	86.9	90.8	84.0	89.7	86.8	87.0	84.4
	비영리	(253)	89.5	88.3	90.0	92.9	89.1	93.7	88.9	88.9	87.4
이용자 연령별	15세 이하	(302)	88.4	87.1	88.9	92.1	86.3	91.7	89.0	88.6	86.9
	16-18세	(121)	86.5	85.0	87.2	90.9	85.5	91.3	86.6	86.5	83.7
	19세 이상	(77)	88.4	87.4	88.8	92.4	89.2	92.6	85.5	87.9	85.7

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

		2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수		(500)	(500)	-
■ 전체 ■		89.5	87.9	-1.6
도시 규모	대도시	88.0	87.9	-0.1
	중소도시	91.1	87.7	-3.4
	군*	84.8	90.5	5.7
기관 유형	영리	88.9	86.4	-2.5
	비영리	90.0	89.5	-0.5
이용자 연령별	15세 이하	88.7	88.4	-0.3
	16-18세	88.6	86.5	-2.1
	19세 이상	93.0	88.4	-4.6

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함

▶ '21년 대비 변동 폭이 큰 요소의 응답자 특성을 세부적으로 살펴보면,

- **전문성**은 대전/세종/충청(92.6점)은 높고, 경기/인천(84.8점)과 부산/울산/경남(85.1점)은 상대적으로 낮음. 영리(84.0점) 기관이 비영리(89.1점) 기관 보다 낮고, 여자(86.1점)가 남자(89.1점)에 비해 낮음. 18세 이하 이용자의 만족도가 그 이상 연령대 보다 상대적으로 낮음.
- **욕구충족도** 역시 대전/세종/충청(89.8점)은 높고, 경기/인천(84.7점)과 부산/울산/경남(84.9점)은 상대적으로 낮음. 영리(84.4점) 기관이 비영리(87.4점) 기관 보다 낮고, 여자(85.3점)가 남자(89.3점)에 비해 낮음. 16-18세 이용자의 만족도가 타 연령대 보다 상대적으로 낮음.

[표 2-2-8-2] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 - 응답자 특성에 따른 요소별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
2022년 (A)		(500)	91.9	86.6	91.7	87.9	88.0	85.9	88.5	86.7	87.9
2021년 (B)		(500)	90.6	89.7	91.4	88.9	89.1	89.3	89.8	88.7	89.5
GAP(A-B)		-	1.3	-3.1	0.3	-1.0	-1.1	-3.4	-1.3	-2.0	-1.6
2022년		(500)	91.9	86.6	91.7	87.9	88.0	85.9	88.5	86.7	87.9
도시 규모	대도시	(196)	92.1	85.7	91.8	87.2	87.9	85.6	88.2	87.2	87.9
	중소도시	(275)	91.5	86.7	91.5	88.4	88.4	85.6	88.5	85.9	87.7
	군*	(29)	93.7	91.4	94.3	87.9	84.5	90.8	90.4	90.8	90.5
권역	서울	(84)	93.1	87.1	92.9	88.5	87.3	85.7	88.9	86.5	88.2
	경기/인천	(183)	90.7	84.8	90.7	86.2	86.9	84.7	87.2	85.9	86.8
	부산/울산/경남	(83)	92.4	85.1	89.6	88.0	88.6	84.9	87.9	85.3	87.1
	대구/경북	(50)	94.0	89.3	95.0	84.7	87.7	87.7	89.6	87.3	88.9
	광주/전라	(41)	92.3	89.0	93.5	93.9	89.0	88.6	90.9	89.0	90.3
	대전/세종/충청	(36)	91.2	92.6	94.0	92.1	92.6	89.8	92.0	91.2	91.7
영리 여부	강원/제주*	(23)	90.6	84.1	89.9	87.7	88.4	85.5	87.5	85.5	86.9
	영리	(247)	90.8	84.0	89.7	86.8	87.0	84.4	86.9	85.0	86.4
이용자 성별	비영리	(253)	92.9	89.1	93.7	88.9	88.9	87.4	90.0	88.3	89.5
	남자	(84)	91.9	89.1	92.5	89.3	87.9	89.3	89.9	88.5	89.5
이용자 연령별	여자	(416)	91.9	86.1	91.6	87.6	88.0	85.3	88.2	86.3	87.6
	15세 이하	(302)	92.1	86.3	91.7	89.0	88.6	86.9	88.9	87.1	88.4
	16-18세	(121)	90.9	85.5	91.3	86.6	86.5	83.7	87.2	85.0	86.5
	19세 이상	(77)	92.4	89.2	92.6	85.5	87.9	85.7	88.8	87.4	88.4



청소년발달장애학생방과후활동서비스 IPA 분석

- ▶ 청소년발달장애학생방과후활동서비스 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance- Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 "중점개선" 요소로 분류됨.
- '욕구충족도'는 '20년 도입 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 개선 노력이 필요함

[그림 2-2-8-4] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



청소년발달장애학생 방과후활동 서비스에 대한 개선사항

- ▶ 청소년발달장애학생 방과후활동 서비스의 최우선 개선사항은 ‘서비스 이용시간 확대’(23.4%), ‘다양한 프로그램 구성’(15.8%), ‘제공기관 확대 등 이용접근성 개선’(15.0%) 순임.

[표 2-2-8-3] 서비스 최우선 개선사항 - 청소년발달장애학생방과후활동서비스

서비스 이용시간 확대	다양한 프로그램 구성	제공기관 확대 등 이용접근성 개선	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	제공인력 전문성 강화	제공기관 이동 서비스 제공	서비스 대상자 확대	제공기관의 시설, 교재 도구 개선	없음	기타
23.4	15.8	15.0	14.6	13.6	6.2	3.0	2.6	3.0	2.8

- ▶ 청소년발달장애학생 방과후활동 서비스와 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높으며, ‘다양한 교육 및 프로그램 구성’(33명, 6.6%), ‘이용시간 및 기간 확대’(24명, 4.8%), ‘개별 맞춤형 서비스 제공’(16명, 3.2%), ‘주말, 방학 서비스 제공 확대’(12명, 2.4%) 등 서비스 제공 시간이나 프로그램 범위를 확대해 달라는 의견이 다수임.

[표 2-2-8-4] 서비스 개선사항 - 청소년발달장애학생방과후활동서비스

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=91, 18.2%)	기관 증설 및 접근성 개선	56	11.2
	시설 환경 및 도구 개선	9	1.8
	홍보 및 정보 제공 안내 강화	7	1.4
	행정적 절차 간소화	7	1.4
	정부 지원 확대	5	1.0
	신청 후 대기시간 단축	3	0.6
	비영리적인 운영 필요	2	0.4
	기관의 전문성 강화	1	0.2
	증거자료를 위한 사진 촬영 자제 필요	1	0.2
제공인력 관련 (N=31, 6.2%)	활동보조인 전문성 및 직업의식 강화	26	5.2
	활동보조인 처우 개선	2	0.4
	활동보조인 확충	1	0.2
	활동 보조인의 잦은 변동 개선	1	0.2
	활동보조인과 함께 활동	1	0.2
제공서비스 관련 (N=127, 25.4%)	다양한 교육 및 프로그램 구성	33	6.6
	이용시간 및 기간 확대	24	4.8

	개별 맞춤형 서비스 제공	16	3.2
	주말, 방학 서비스 제공 확대	12	2.4
	서비스 지원 범위(연령, 대상) 확대	11	2.2
	이용금액 및 본인부담금 조정	10	2.0
	이동 서비스 제공	7	1.4
	이용시간 조정 및 유연화	5	1.0
	전문적인 서비스 제공	2	0.4
	가족 케어 서비스 확대	2	0.4
	야외활동 강화	2	0.4
	보호자에게 자녀 활동에 대한 피드백 제공/자녀 활동 모습 참관	1	0.2
	식사 지원/간식비 지원	1	0.2
	프로그램에 대한 의견 수렴 필요	1	0.2
그 외 (N=251, 50.2%)	기타	2	0.4
	없음/모름/무응답	249	49.8
합계		500	100.0

- ▶ 청소년발달장애학생 방과후활동 서비스와 관련하여 추가 개선의견에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, 기본적인 단어인 ‘이용’ 외에 ‘시간’, ‘프로그램’, ‘서비스’, ‘다양’ 등의 단어가 다수 언급됨.

[그림 2-2-8-5] 서비스 개선사항 - 청소년발달장애학생방과후활동서비스



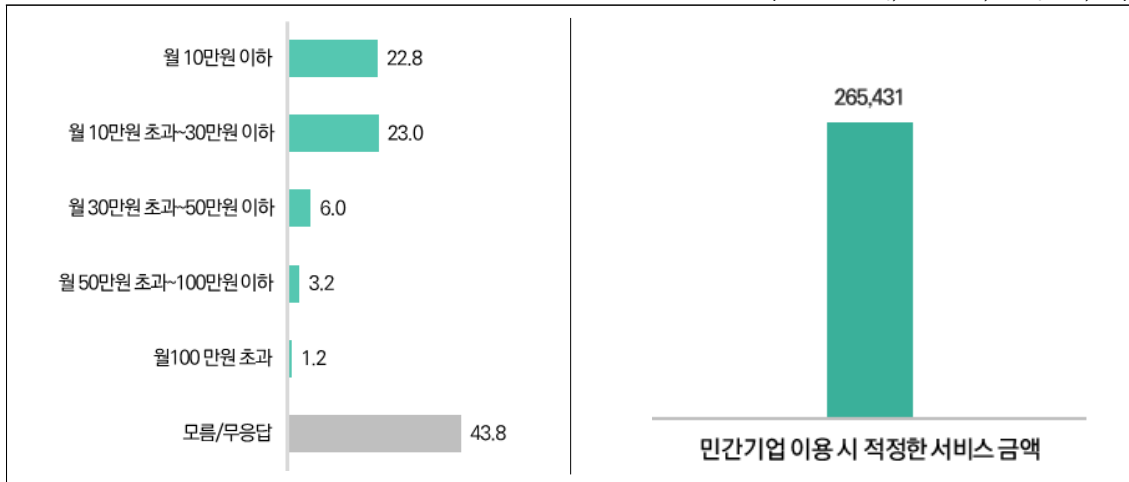


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 청소년발달장애학생방과후활동서비스와 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 시장 가격으로 ‘월 10만원 초과~30만원 이하’(23.0%)와 ‘월 10만원 이하’(22.8%)가 적절하다는 응답이 높음. 평균 금액은 약 27만 원임.

[그림 2-2-8-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 청소년발달장애학생방과후활동서비스

(Base: 전체, N=500, 단위: %, 점)

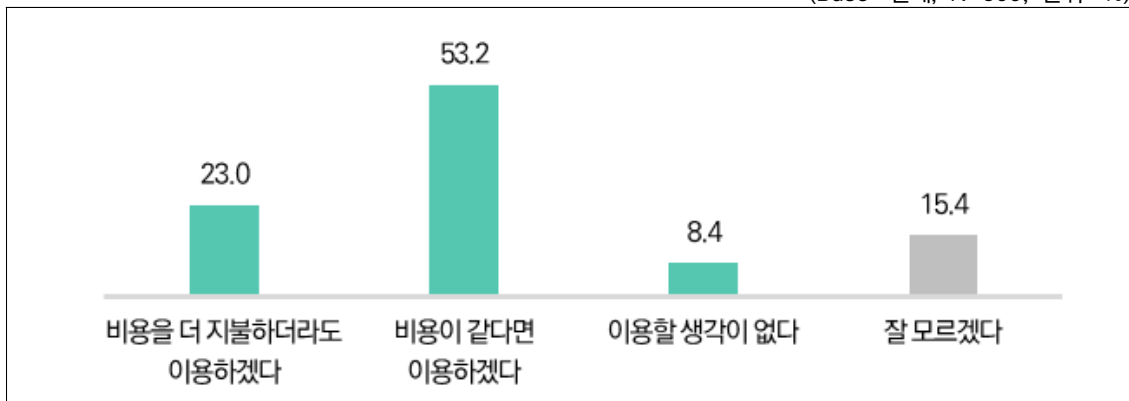


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증 한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 23.0%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 53.2%로 응답자 10명 중 7.5명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-8-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 청소년발달장애학생방과후활동서비스

(Base: 전체, N=500, 단위: %)





〈참고〉 청소년발달장애학생방과후활동서비스 정책 변경 ISSUE

- ▶ 기존에는 초/중/고등학교에 재학 중인 경우에만 이용 가능했으나, 재학 요건이 연령으로 대체됨.
- ▶ 만 18세 이상 재학생의 경우 청소년발달장애학생방과후활동서비스와 주간활동 서비스 중 선택하여 이용 가능하게 되어 서비스 범위가 전년 대비 상대적으로 축소됨.
- ▶ 제공시간이 월-토 18시에서 21시로 연장되고, 방학 기간 기준도 삭제됨.

[표 2-2-8-5] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 정책 변경 ISSUE

2021년	2022년
○ [이용자 자격 기준] 만 6세 이상 18세 미만으로 초·중·고등학교(일반학교 및 특수학교), 전공과에 재학 중인 「장애인복지법」상 등록된 지적 및 자폐성 장애인 단, 만 18세 이상의 재학생의 경우 재학증명서 제출 시 방과후활동서비스 이용 가능(발급 1개월 이내의 재학증명서만 유효함)	○ [이용자 자격 기준] 만 6세 이상 18세 미만의 「장애인복지법」상 등록된 지적 및 자폐성 장애인 단, 만 18세 이상의 재학생의 경우 방과후활동서비스(재학증명서 필수)와 주간활동서비스(단축형, 기본형에 한함) 중 택1 가능(중복이용 불가)
○ 신설	○ [이용자 자격 기준] 만 18세 이상 재학생의 경우 주간활동서비스 (기본형, 단축형에 한함)과 방과후활동서비스 중 선택하여 이용 가능
○ [서비스 제공시간] - 월 44시간(월-토, 일요일·공휴일 제외) - 월-금(13시~21시), 토요일(9시~18시) - 방학기간은 월-토(9시~18시)로 제공	○ [서비스 제공시간] - 월 44시간(월-토, 일요일·공휴일 제외) - 월-토(09시~21시) - (방학 기준 삭제)
○ 신설	○ [서비스 제공시간] 방과후활동 중 점심시간이 있는 경우 제공 시간에 포함하여 계산함, 방과후활동 급여는 일요일 및 법정공휴일에는 지원되지 않음(대체공휴일은 서비스 제공 가능)
○ [제공서비스] 방과후(13시~21시) 및 토요일(9시~18시)에 청소년 발달장애인 대상으로 제공되는 활동 프로그램	○ [제공서비스] 월-토(09시~21시)에 청소년 발달장애인 대상으로 제공되는 활동 프로그램



청소년발달장애학생방과후활동서비스 이용자 만족도 소결

- ▶ 청소년발달장애학생방과후활동서비스 이용자의 서비스 만족도 점수는 87.9점으로 '21년 대비 1.6점 하락함.
 - 서비스 만족도는 △비영리 기관 이용(89.5점), △15세 이하(88.4점)와 19세 이상(88.4점)에서 상대적으로 높음.
 - '21년 대비 전체 응답자 특성에서 만족도가 하락한 가운데 △영리기관(-2.5점), △16-18세(-2.1점), △19세 이상(-4.6점) 구간에서 하락 폭이 큼.
- ▶ 청소년발달장애학생방과후활동서비스의 전반적 만족도는 86.7점으로 요소 만족도(88.5점) 보다 1.8점 낮음.
- ▶ 요소별로는 적시성이 91.9점으로 가장 높고, 이어서 친절성(91.7점) 순이며, 두 개 요소 모두 90점 이상임. 욕구충족도는 85.9점으로 가장 낮음.
 - 모든 요소에서 △비영리 기관 이용자의 만족도가 영리기관 이용자 보다 높고, 적시성은 △15세 이하(92.1점)과 19세 이상(92.4점), 전문성은 △19세 이상(89.2점), 친절성은 △19세 이상(92.6점)에서 높음. 정보제공성은 △15세 이하(89.0점), 요구사항처리노력 △15세 이하(88.6점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 청소년발달장애학생방과후활동서비스의 요소별 만족도와 중요도의 IPA (Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨. '욕구충족도'는 '20년 서비스 도입 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 개선 노력이 필요함
 - 욕구충족도는 경기/인천(84.7점)과 부산/울산/경남(84.9점)이 타지역 대비 상대적으로 낮음. 영리(84.4점) 기관이 비영리(87.4점) 기관 보다 낮고, 여자(85.3점)가 남자(89.3점)에 비해 낮음. 16-18세 이용자의 만족도가 타 연령대 보다 상대적으로 낮음.
 - 전문성은 경기/인천(84.8점)과 부산/울산/경남(85.1점)은 상대적으로 낮음. 영리(84.0점) 기관이 비영리(89.1점) 기관 보다 낮고, 여자(86.1점)가 남자(89.1점)에 비해 낮음. 18세 이하 이용자의 만족도가 그 이상 연령대 보다 상대적으로 낮음.

[표 2-2-8-6] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 IPA분석 결과 - 최근 3개년

항목	2020년	2021년	2022년		
			영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	지속유지	91.9	15.3
전문성	중점개선	점진개선	중점개선	86.6	17.9
친절성	지속유지	지속유지	지속유지	91.7	15.4
정보제공성	지속유지	점진개선	점진개선	87.9	15.0
요구사항 처리노력	점진개선	중점개선	점진개선	88.0	16.5
육구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	85.9	19.8

- ▶ 청소년발달장애학생 방과후활동 서비스의 최우선 개선사항은 ‘서비스 이용시간 확대’(23.4%), ‘다양한 프로그램 구성’(15.8%), ‘제공기관 확대 등 이용접근성 개선’(15.0%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로는 서비스 관련 내용의 응답 비중이 높는데, 다양한 교육 및 프로그램 구성’(33명, 6.6%), ‘이용시간 및 기간 확대’(24명, 4.8%), ‘개별 맞춤형 서비스 제공’(16명, 3.2%), ‘주말, 방학 서비스 제공 확대’(12명, 2.4%) 등 서비스 제공 시간이나 프로그램 범위를 확대해 달라는 의견이 다수임.
- ▶ ‘22년부터 만 18세 이상 재학생의 경우 청소년발달장애학생방과후활동서비스와 주간활동 서비스 중 선택하여 이용 가능하게 되어 이용자 입장에서는 서비스 선택 폭이 상대적으로 축소된 것으로 느껴질 수 있음. 제공시간이 월-토 18시에서 21시로 연장되고, 방학 기간 기준도 삭제된 것은 이용자 만족도 개선에 긍정적으로 작용했을 수 있음.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-8-7] 청소년발달장애학생방과후활동서비스 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	서비스 이용시간 확대 다양한 프로그램 구성 제공기관 확대 등 이용접근성 개선	경기/인천, 부산/울산/경남 영리 기관, 여자, 16-18세 이용자.
↓↓↓		
개선 제안 의견		
경기/인천, 부산/울산/경남, 영리기관 중점 개선		
16-18세 이용자 의견 수렴		
이용시간 확대, 다양한 프로그램 구성, 제공기관 접근성 개선		

9. 청년마음건강지원사업



청년마음건강지원사업 만족도 종합 분석

- ▶ 2022년 처음 도입한 청년마음건강지원사업 이용자의 만족도 점수는 91.0점으로, 전체 사업의 만족도 점수를 평균한 종합만족도 점수 89.1점 보다 1.9점 높음.
- ▶ 전반적 만족도는 89.6점으로 '22년 종합만족도 보다 1.6점 높음.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리노력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 91.7점으로 '22년 종합만족도 대비 2.1점 높음.

[표 2-2-9-1] 청년마음건강지원사업 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

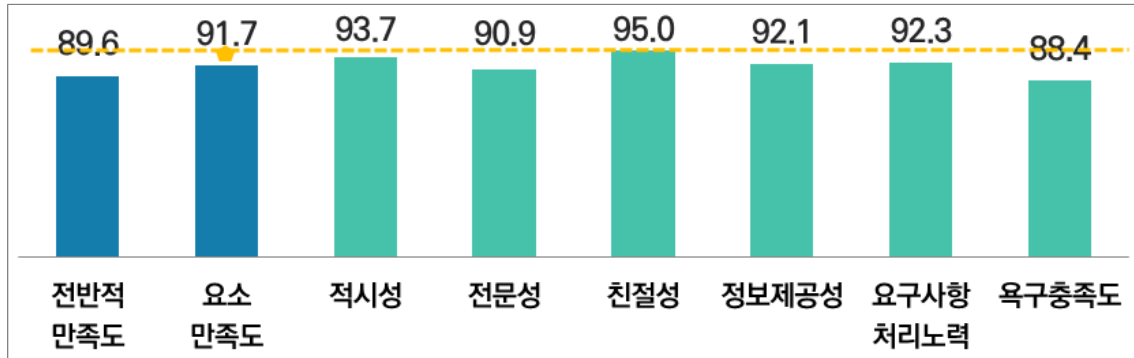
(단위: 점)

	22년 종합만족도 (B)	22년 청년마음건강지원사업 (A)	GAP (A-B)
서비스 만족도	89.1	91.0	1.9
전반적 만족도	88.0	89.6	1.6
요소 만족도	89.6	91.7	2.1

- ▶ 요소 만족도가 91.7점으로 전반적 만족도(89.6점) 보다 2.1점 높음.
- ▶ 요소별로는 욕구충족도(88.4점)를 제외한 전 항목이 90점 이상으로 높은 수준이며 특히 친절성이 95.0점으로 가장 높음.

[그림 2-2-9-1] 청년마음건강지원사업 만족도 - 항목별 만족도

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)



- ▶ 청년마음건강지원사업은 '22년 신규 도입 사업으로 시계열 분석은 제외함.



청년마음건강지원사업 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 청년마음건강지원사업 서비스 만족도는 전체 응답자에서 90점 이상으로 만족도가 높으며 특히 △30-34세(92.0점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 모든 요소에서 30-34세의 만족도가 높으며, 적시성은 △대도시(94.6점), △영리 기관(93.8점)에서 상대적으로 높고, 친절성은 △비영리 기관(96.3점), 정보제공성은 △영리기관(92.1점), 요구사항처리노력은 △대도시(92.5점)와 중소도시(92.2점)에서 상대적으로 높음.

[표 2-2-9-2] 청년마음건강지원사업 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

		사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	욕구 충족도
■ 전체 ■		(500)	91.0	89.6	91.7	93.7	90.9	95.0	92.1	92.3	88.4
도시 규모	대도시	(274)	90.6	88.4	91.6	94.6	90.6	95.5	92.5	92.5	87.1
	중소도시	(204)	91.5	91.1	91.7	92.7	91.0	94.0	91.5	92.2	90.0
	군*	(22)	91.5	90.2	92.1	91.7	93.2	97.7	91.7	90.2	89.4
기관 유형	영리	(473)	91.0	89.5	91.6	93.8	90.9	94.9	92.1	92.3	88.2
	비영리	(27)	92.0	90.7	92.6	92.0	90.7	96.3	90.7	93.2	92.6
이용자 연령별	19-24세	(126)	90.2	88.9	90.7	91.7	90.9	93.9	90.6	91.8	87.2
	25-29세	(179)	90.6	89.4	91.1	93.5	89.3	94.3	92.6	91.4	88.1
	30-34세	(195)	92.0	90.2	92.8	95.1	92.4	96.2	92.6	93.4	89.5

*응답자 사례수가 적어 분석에서 제외함



청년마음건강지원사업 IPA 분석

- ▶ 청년마음건강지원사업 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨.

[그림 2-2-9-2] 청년마음건강지원사업 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=500, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



청년마음건강지원사업에 대한 개선사항

- ▶ 청년마음건강지원사업의 최우선 개선사항은, '서비스 이용 횟수 연장'(41.2%), '서비스 이용 시간 연장'(15.4%), '제공인력 전문성 강화'(10.0%) 순임.

[표 2-2-9-3] 서비스 최우선 개선사항 - 청년마음건강지원사업

서비스 이용 횟수 연장	서비스 이용 시간 연장	제공인력 전문성 강화	제공인력 수 확대	그룹상담 등 집단규모 서비스 도입	서비스 본인부담금액 조정	기타	없음
41.2	15.4	10.0	8.0	5.4	5.4	8.2	6.4

- ▶ 청년마음건강지원사업과 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 제공기관 관련 내용의 응답 비중이 높으며, '홍보 및 정보 제공 안내 강화'(22명, 4.4%), '기관 증설 및 접근성 개선'(15명, 3.0%)과 행정적 절차(신청, 심사 등) 간소화(13명, 2.6%) 등의 의견이 있음.

[표 2-2-9-4] 서비스 개선사항 - 청년마음건강지원사업

(단위: 명, %)

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=87, 17.4%)	홍보 및 정보 제공 안내 강화	22	4.4
	기관 증설 및 접근성 개선	15	3.0
	행정적 절차(신청, 심사 등) 간소화	13	2.6
	대상 확정 알림 방법 개선	1	0.2
	주민센터 담당직원이 서비스에 대한 잘 모른다	8	1.6
	온라인 신청절차 도입 필요	7	1.4
	기관의 전문성 강화	5	1.0
	지역 제한 폐지/지역 확대	3	0.6
	신청 후 대기시간 단축	3	0.6
	홈페이지 서비스 강화	3	0.6
	재신청 절차 간소화	3	0.6
	시설 환경 및 도구 개선	2	0.4
	정부 지원 확대	1	0.2
	대상 확정 알림 방법 개선	1	0.2
제공인력 관련 (N=11, 2.2%)	제공인력 전문성 및 직업의식 강화	5	1.0
	제공인력 확충	3	0.6
	서비스 제공시간 및 기간 준수	1	0.2
	제공인력 관련 정보 제공 강화	1	0.2
	사전 검사 후 상담 서비스 진행 필요	1	0.2
제공서비스 관련 (N=71, 14.2%)	이용시간(횟수) 및 기간 확대	42	8.4
	이용금액 및 본인부담금 조정	8	1.6
	서비스 지원 범위(연령, 대상) 확대	6	1.2
	그룹 상담 서비스 확대	4	0.8

	성인 대상 상담 서비스 확대	2	0.4
	서비스 만기 전 안내 확대	2	0.4
	비대면 상담 서비스 도입	2	0.4
	다양한 교육 및 프로그램 구성	1	0.2
	이동 서비스 제공	1	0.2
	주말 서비스 제공 확대	1	0.2
	지속적인 서비스 제공 필요	1	0.2
	바우처 서비스 시스템 보완	1	0.2
	그 외		
(N=331, 66.2%)	기타	2	0.4
	없음/모름/무응답	329	65.8
합계		500	100.0

- ▶ 청년마음건강지원사업과 관련한 추가 개선의견 사항에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘이용’이나 ‘서비스’와 같은 기본적인 단어 외에 ‘신청’, ‘횟수’, ‘연장’ 관련 단어 언급 빈도가 높음.
- ‘신청’, ‘신청절차’ ‘동사무소’, ‘주민’, ‘안내’ 등 행정 관련 사항에 대한 언급이 많음. 신생 사업인 만큼 안내와 홍보를 통해 신청 과정의 편의성을 증진하고, 신청 과정의 불편을 해소하려는 노력이 필요한 것으로 사료됨.

[그림 2-2-9-3] 서비스 개선사항 - 청년마음건강지원사업



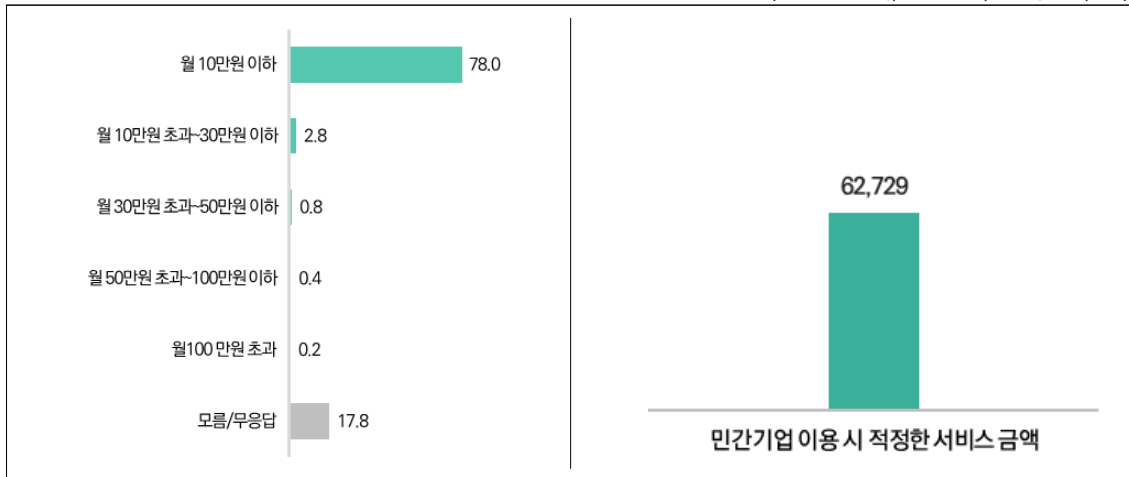


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 청년마음건강지원사업과 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 적정 시장 가격으로는 ‘월 10만원 이하’가 적절하다는 응답이 78.0%로 가장 높고, 평균 금액은 약 6만 3천 원임.

[그림 2-2-9-4] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 청년마음건강지원사업

(Base: 전체, N=500, 단위: %, 점)

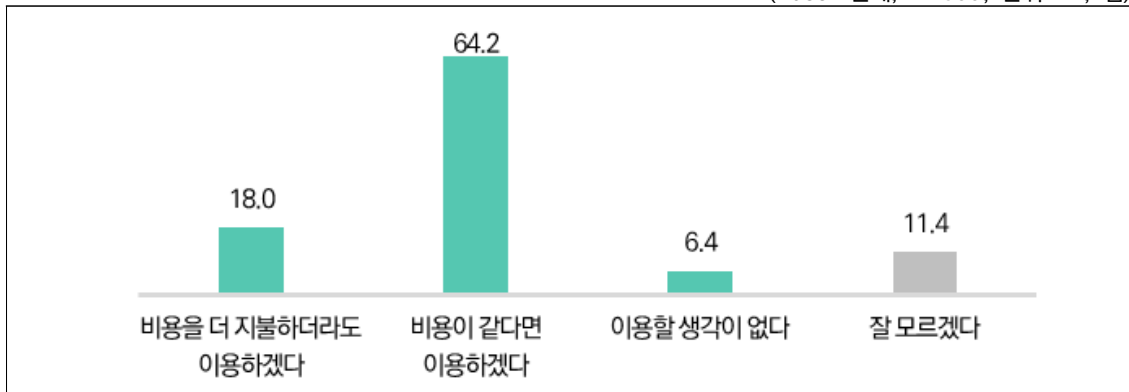


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증 한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 18.0%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 64.2%로 응답자 10명 중 8명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-9-5] 품질 인증 기관 이용의향 - 청년마음건강지원사업

(Base: 전체, N=500, 단위: %, 점)





청년마음건강지원사업 이용자 만족도 소결

- ▶ 청년마음건강지원사업 이용자의 만족도 점수는 91.0점으로, 전체 사업의 만족도 점수를 평균한 종합만족도 점수 89.1점 보다 1.9점 높음.
 - 서비스 만족도는 전체 응답자에서 90점 이상으로 만족도가 높으며 특히 △30-34세(92.0점)에서 상대적으로 높음
- ▶ 청년마음건강지원사업의 전반적 만족도는 89.6점으로 요소 만족도(91.7점) 보다 2.1점 낮음.
- ▶ 요소별로는 욕구충족도(88.4점)를 제외한 전 항목이 90점 이상으로 높은 수준이며 특히 친절성이 95.0점으로 가장 높음.
 - 모든 요소에서 30-34세의 만족도가 높으며, 적시성은 △대도시(94.6점), △영리기관(93.8점)에서 상대적으로 높고, 친절성은 △비영리 기관(96.3점), 정보제공성은 △영리기관(92.1점), 요구사항 처리노력은 △대도시(92.5점)와 중소도시(92.2점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 청년마음건강지원사업의 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 "중점개선" 요소로 분류됨.
 - 욕구충족도는 이용자 연령대가 낮을수록 낮고, 대도시와 영리기관 이용자가 낮음
 - 전문성은 19-24세와 25-29세 이용자가 30세 이상 이용자 보다 낮음.

[표 2-2-9-5] 청년마음건강지원사업 IPA 분석 결과 - 2022년

항목	2022년		
	영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	93.7	11.8
전문성	중점개선	90.9	19.4
친절성	지속유지	95.0	15.3
정보제공성	점진개선	92.1	13.9
요구사항 처리노력	지속유지	92.3	16.5
욕구충족도	중점개선	88.4	23.0

- ▶ 청년마음건강지원사업의 최우선 개선사항은 '서비스 이용 횟수 연장'(41.2%), '서비스 이용 시간 연장'(15.4%), '제공인력 전문성 강화'(10.0%) 순이며, 추

가로 개선이 필요한 사항으로는 제공기관 관련 내용의 응답 비중이 높으며, '홍보 및 정보 제공 안내 강화'(22명, 4.4%), '기관 증설 및 접근성 개선'(15명(3.0%))와 '행정적 절차(신청, 심사 등) 간소화'(13명, 2.6%) 등의 의견이 있음.

▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견, 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-9-6] 청년마음건강지원사업 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	서비스 이용 횟수 연장 서비스 이용 시간 연장 제공인력 전문성 강화	대도시 이용자 연령 19-24세 영리기관
↓↓↓		
개선 제안 의견		
대도시, 영리기관 중점 개선 19-24세 이용자 의견 수렴 이용 횟수 연장, 이용 시간 연장, 제공인력 전문성 강화		

10. 지역사회서비스투자사업⁵⁾

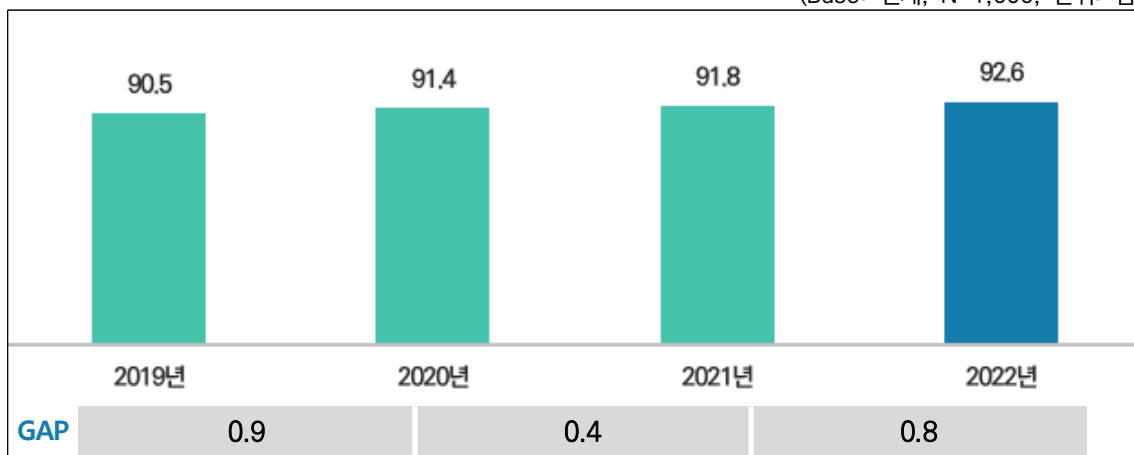


지역사회서비스투자사업 만족도 종합 분석

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자의 만족도 점수는 92.6점으로, '21년 대비 0.8점 상승함.
- ▶ 전반적 만족도는 92.6점으로 '21년 보다 2.3점 높음.
- ▶ 6개 요소(적시성, 전문성, 친절성, 정보제공성, 요구사항처리능력, 욕구충족도) 만족도에 각 요소별 중요도를 가중하여 산출한 요소 만족도는 92.6점으로 '21년 대비 0.1점 높음.

[그림 2-2-10-1] 지역사회서비스투자사업 만족도 - 서비스만족도 시계열분석

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



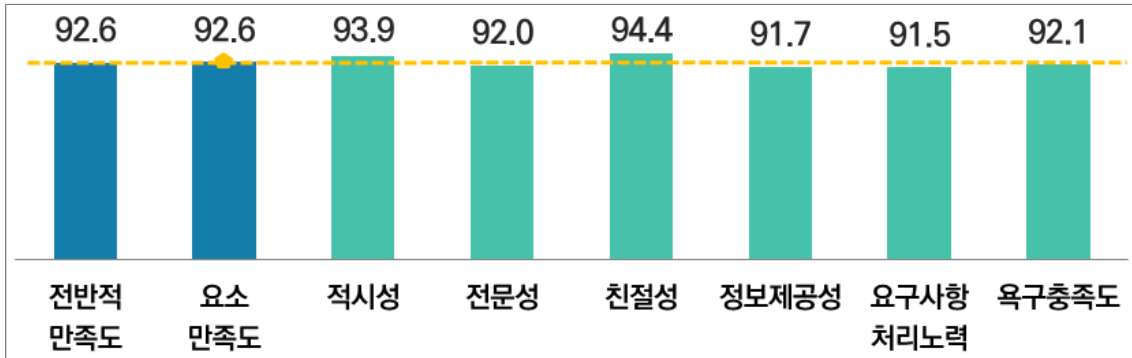
	19년	20년	21년	22년	GAP (A-B)
서비스 만족도	90.5	91.4	91.8	92.6	0.8
전반적 만족도	88.7	90.2	90.3	92.6	2.3
요소 만족도	91.3	-	92.5	92.6	0.1

5) 지역사회서비스투자사업은 '20년과 '21년 품질평가 대상 사업으로 사회서비스 이용자 만족도 조사와 표본설계가 상이하여, 해석에 유의해야 함.

- ▶ 요소 만족도와 전반적 만족도 모두 92.6점으로 동일함.
- ▶ 모든 요소가 90점 이상으로 높으며, 특히 친절성이 94.4점으로 가장 높음.

[그림 2-2-10-2] 지역사회서비스투자사업 만족도 - 항목별 만족도

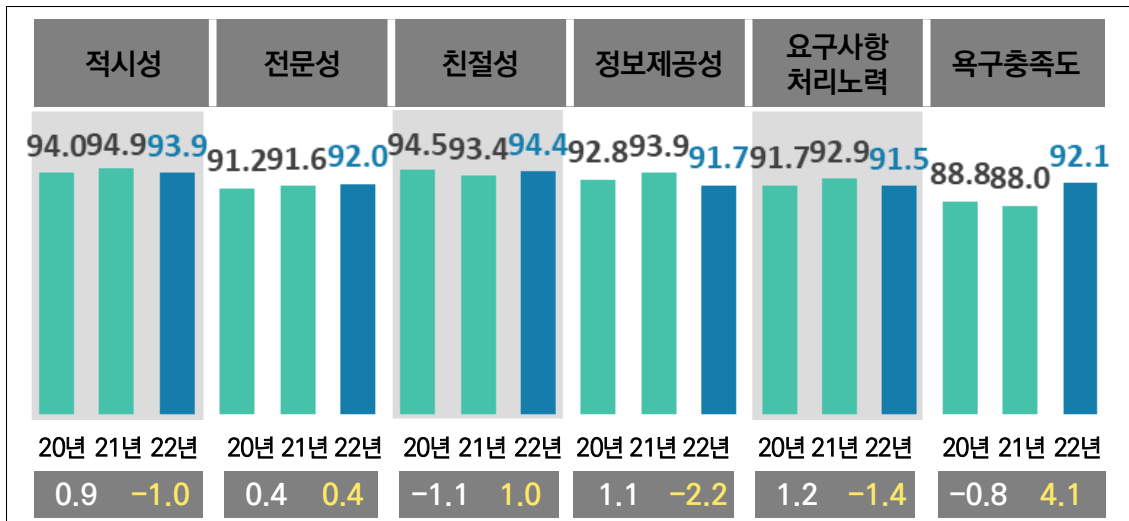
(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



- ▶ 욕구충족도(+4.1점)와 친절성(+1.0점)에 대한 요소 만족도는 전년 대비 상승했으며, 정보제공성(-2.2점)과 요구사항처리노력(-1.4점)은 하락함. 적시성, 전문성 항목은 1점 내외 차이를 보임.

[그림 2-2-10-3] 지역사회서비스투자사업 만족도 - 항목별 만족도 3개년

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %, 점)





지역사회서비스투자사업 응답자 특성별 분석

- ▶ '22년 지역사회서비스투자사업 서비스 만족도는 △군(93.6점), △영리기관(92.8점), △아동청소년(93.5점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 욕구충족도를 제외한 모든 요소에서 아동청소년(7~18세)의 만족도가 가장 높고, 적시성은 △영리(94.3점)기관, 전문성은 △군(93.4점)과 △영리기관(92.2점), 정보제공성은 △군(93.2점)과 △영리기관(91.9점), 요구사항처리노력은 △중소도시(92.3점), △영리기관(91.8점), 욕구충족도는 △군(93.4점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ '21년 대비 군(3.1점)과 아동청소년(3.7점)에서 상승 폭이 큼.

[표 2-2-10-1] 지역사회서비스투자사업 - 응답자 특성별 만족도

(단위: 명, 점)

	사례수 (명)	서비스 만족도	전반적 만족도	요소 만족도	적시성	전문성	친절성	정보 제공성	요구 사항 처리 노력	요구 충족도
□ 전체 □	(1,000)	92.6	92.6	92.6	93.9	92.0	94.4	91.7	91.5	92.1
도시 규모	대도시	(385)	92.2	92.5	92.1	93.6	91.3	93.9	90.8	92.4
	중소도시	(467)	92.6	92.3	92.8	94.0	92.3	94.6	92.2	92.3
	군	(148)	93.6	93.9	93.5	94.5	93.4	95.2	91.1	93.4
기관 유형	영리	(858)	92.8	92.7	92.8	94.3	92.2	94.4	91.9	91.8
	비영리	(142)	91.8	92.1	91.7	91.8	91.2	94.6	90.6	91.7
이용자 연령별	영유아	(129)	92.7	91.9	93.0	94.7	92.6	95.1	91.6	92.3
	아동청소년	(267)	93.5	93.2	93.7	94.7	93.1	95.1	92.6	93.9
	청장년층	(142)	90.7	90.1	90.9	92.6	90.7	92.3	90.1	90.7
	중노년층	(462)	92.7	93.2	92.5	93.7	91.7	94.5	91.7	90.2

	2019년	2020년	2021년 (B)	2022년 (A)	GAP (A-B)
사례수	(1,000)	(8,251)	(8,496)	(1,000)	-
□ 전체 □	90.5	91.4	91.8	92.6	+0.8
도시 규모	대도시	90.7	91.8	92.4	-0.2
	중소도시	90.3	90.9	91.5	+1.1
	군	91.0	91.4	90.5	+3.1
기관 유형	영리	90.6	91.3	91.8	+1.0
	비영리	90.4	91.7	91.8	+0.0
이용자 연령별	영유아	90.7	88.2	91.7	+0.6
	아동청소년	90.0	90.9	91.7	+3.7
	청장년층	89.9	91.0	92.1	-
	중노년층	91.2	92.6	92.8	-0.4



지역사회서비스투자사업 IPA 분석

- ▶ 지역사회서비스투자사업 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, ‘욕구충족도’와 ‘전문성’은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 “중점개선” 요소로 분류됨.
- ‘욕구충족도’와 ‘전문성’은 ‘20년 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 개선 노력이 필요함

[그림 2-2-10-4] 지역사회서비스투자 만족도 - IPA분석

(Base: 전체, N=1,000, 단위: 점)



- I. 중점개선 : 중요도는 평균 이상이나, 만족도가 평균 이하로 중요도 대비 만족도가 낮아 개선노력 필요
 II. 점진개선 : 중요도와 만족도 모두 평균 이하로 만족도가 낮지만 상대적으로 중요도도 낮아 점진적 개선 필요
 III. 지속유지 : 중요도는 평균 이하이나 만족도는 평균 이상으로 지속유지 필요
 IV. 유지강화 : 중요도와 만족도 모두 평균 이상으로 유지강화 필요



지역사회서비스투자사업에 대한 개선사항

- ▶ 지역사회서비스투자사업의 최우선 개선사항은 ‘다양한 프로그램 구성’(12.9%), ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(12.3%), ‘전문성을 갖춘 제공인력 필요’(11.7%) 순임.

[표 2-2-10-2] 서비스 최우선 개선사항 - 지역사회서비스투자사업

다양한 프로그램 구성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공(나이, 학년, 등)	전문성을 갖춘 제공인력 필요(수화 사용 등)	주말 등 원하는 시간 이용	서비스 이용시간 확대	부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요	서비스 본인부담 금액 조정	제공인력의 인력 관리 강화	시설 개선	서비스 제공 시간 준수	기타	없음
12.9	12.3	11.7	9.4	9.3	6.5	6.2	2.9	2.0	0.9	10.8	15.1

- ▶ 지역사회서비스투자사업과 관련하여, 추가로 개선이 필요한 사항으로 ‘이용기간 연장’(41명, 4.1%), ‘제공기관 확충 및 시설 개선’(20명, 2.0%), ‘다양한 교육 및 프로그램 구성’(14명, 1.4%) 등의 의견이 있음.

[표 2-2-10-3] 서비스 개선사항 - 지역사회서비스투자사업

(단위: 명, %)

개선사항	사례수(명)	비율(%)
이용기간 연장	41	4.1
제공기관 확충 및 시설 개선	20	2.0
다양한 교육 및 프로그램 구성	14	1.4
이용시간(횟수) 확대	12	1.2
본인부담금액 조정	12	1.2
서비스 지원 범위(연령, 대상 등) 확대	12	1.2
이용자 개별 맞춤형 서비스 제공	10	1.0
활동지원인의 전문성 강화(교육 필요)	8	0.8
서비스 홍보 및 정보 안내 강화	8	0.8
활동지원 인력 수급 개선	8	0.8
예산 및 지원금 확대	7	0.7
절차(신청, 심사) 등의 행정 개선	7	0.7
서비스 및 프로그램 질 개선	6	0.6
지속적 지원 및 많은 혜택 필요	5	0.5
인력관리 강화	5	0.5
활동지원서비스 범위 확대	4	0.4
기관의 관리 및 운영체계 강화	4	0.4
대기기간이 길다	4	0.4
공휴일, 주말, 야간 서비스 제공 확대	3	0.3
다양한 교육/교재 지원	3	0.3
공지/안내사항을 사전에 전달	3	0.3
이동수단지원	3	0.3

친절하고 적극적인 태도	2	0.2
그룹교육 활성화	2	0.2
성실함, 책임감 등의 직업의식	2	0.2
원하는 시간에 이용 가능하게/다양한 시간대 이용	2	0.2
수급자 가족의 활동지원 허용	2	0.2
미술/음악 치료 프로그램의 다양화	2	0.2
주민센터 담당직원이 서비스에 대한 잘 모른다	1	0.1
전문성 강화	1	0.1
온라인/인터넷 접수 실시	1	0.1
자주 교체되는 인력 관리	1	0.1
카드 사용 관련 개선(불편함, 부정사용 개선)	1	0.1
타 지역과의 연계 서비스	1	0.1
사후관리	1	0.1
방문 서비스 확대	1	0.1
결제 방식 개선	1	0.1
소수 인원 프로그램 필요	1	0.1
바우처 이용 기회 확대	1	0.1
교사 선정 가능	1	0.1
기타	5	0.5
없음/모름/무응답	772	77.2
합계	1,000	100.0

- ▶ 지역사회서비스투자사업과 관련하여 추가 개선의견 사항에 대한 응답 내용을 텍스트 마이닝 기법을 활용해 워드클라우드(Wordcloud)로 구현해 본 결과, ‘서비스’, ‘기간,’ ‘기관’ 등이 다수 언급됨.

[그림 2-2-10-5] 서비스 개선사항 - 지역사회서비스투자사업



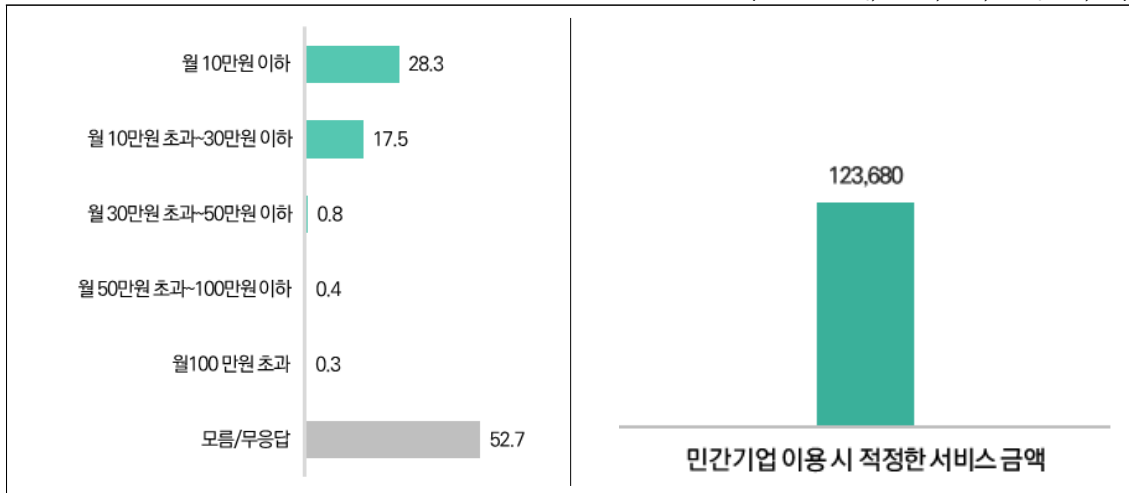


민간 동일 서비스 적정 금액

- ▶ 지금 받고 있는 지역사회서비스투자사업과 동일한 수준의 민간 서비스에 대한 적정 시장 가격으로 ‘월 10만원 이하’가 적절하다는 응답이 28.3%로 가장 높고, 평균 금액은 약 12만 원임.

[그림 2-2-10-6] 민간 동일 서비스 적정 금액 - 지역사회서비스투자사업

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %, 점)

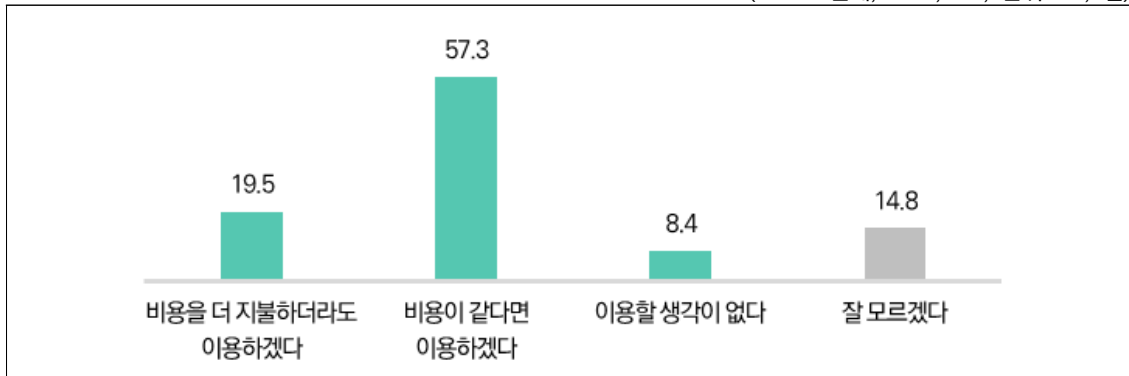


품질 인증 기관 이용의향

- ▶ 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면, 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다는 응답은 19.5%, 비용이 같다면 이용하겠다는 응답은 57.3%로 응답자 10명 중 7.5명은 이용할 생각이 있다고 응답함.

[그림 2-2-10-7] 품질 인증 기관 이용의향 - 지역사회서비스투자사업

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %, 점)





지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 소결

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자의 만족도 점수는 92.6점으로, '21년 대비 0.8점 상승함.
 - 서비스 만족도는 △군(93.6점), △영리기관(92.8점), △아동청소년(93.5점)에서 상대적으로 높음
 - '21년 대비 군(3.1점)과 아동청소년(3.7점)에서 상승 폭이 큼.
- ▶ 지역사회서비스투자사업의 전반적 만족도와 요소만족도는 92.6점으로 동일함.
- ▶ 요소별로는 모든 요소가 90점 이상으로 높으며, 특히 친절성이 94.4점으로 가장 높음
 - 욕구충족도를 제외한 모든 요소에서 아동청소년(7~18세)의 만족도가 가장 높고, 적시성은 △영리기관(94.3점), 전문성은 △군(93.4점)과 △영리기관(92.2점), 정보제공성은 △군(93.2점)과 △영리기관(91.9점), 요구사항처리노력은 △중소도시(92.3점), △영리기관(91.8점), 욕구충족도는 △군(93.4점)에서 상대적으로 높음.
- ▶ 지역사회서비스투자사업 요소별 만족도와 중요도의 IPA(Importance-Performance Analysis) 결과, '욕구충족도'와 '전문성'은 중요도는 평균 이상으로 높지만, 만족도가 평균 이하로 낮아 만족도 개선 노력이 우선적으로 요구되는 "중점개선" 요소로 분류됨. '욕구충족도'와 '전문성'은 '20년 이후 지속해서 중점개선 요소로 분류되어 개선 노력이 필요함
 - 욕구충족도는 중소도시, 청장년층에서 비교적 낮음.
 - 전문성은 대도시, 비영리 기관, 청장년층에서 상대적으로 낮음.

[표 2-2-10-4] 지역사회서비스투자사업 IPA분석 결과 - 최근 3개년

항목	2020년	2021년	2022년		
			영역	만족도	중요도
적시성	지속유지	지속유지	유지강화	93.9	17.0
전문성	중점개선	중점개선	중점개선	92.0	17.8
친절성	지속유지	지속유지	지속유지	94.4	16.6
정보제공성	지속유지	지속유지	점진개선	91.7	14.5
요구사항 처리노력	유지강화	유지강화	점진개선	91.5	15.2
욕구충족도	중점개선	중점개선	중점개선	92.1	18.9

- ▶ 지역사회투자사업의 최우선 개선사항은 ‘다양한 프로그램 구성’(12.9%), ‘이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공’(12.3%), ‘전문성을 갖춘 제공인력 필요’(11.7%) 순이며, 추가로 개선이 필요한 사항으로 이용기간 연장(41명, 4.1%), ‘제공기관 확충 및 시설 개선’(20명, 2.0%), ‘다양한 교육 및 프로그램 구성’(14명, 1.4%) 등의 의견이 있음.
- ▶ 만족도 조사 점수와 이용자 의견과 저평가 이용자 특성 종합 결과,

[표 2-2-10-5] 지역사회서비스투자사업 개선 제안 의견

취약 요소	이용자 주요 개선 의견	저평가 이용자 특성
육구충족도 전문성	다양한 프로그램 구성 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 전문성을 갖춘 제공인력	〈육구충족도〉 중도소시, 장년층 〈전문성〉 대도시, 비영리기관, 청년층



개선 제안 의견

청장년층 대상 프로그램의 이용자 니즈 검토
청장년층 대상 프로그램의 제공인력 전문성 점검



세부 사업별 요약 결과

[표 2-2-11] 세부 사업별 요약 결과

구분	취약 요소	이용자 주요 개선 의견	제안 의견
장애인 활동지원 서비스	전문성	활동 지원 인력의 서비스 질 개선	✓ 가족 제공 인력 뿐만 아니라, 지원 인력 전반에 대한 관리 강화와 서비스 질 개선 ✓ 비영리 기관, 군 지역, 수도권 지역 서비스 우선 개선 ✓ 고연령층 및 남성 이용자 VOC 수렴
언어발달 지원 서비스	육구충족도 전문성	다양한 프로그램 구성 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공	✓ 영리 기관, 광주전라 지역 서비스 점검 ✓ 이용자 연령 4-6세, 여성 이용자 VOC 수렴 ✓ 이용자 니즈나 부모 장애 특성에 맞는 다양한 프로그램 제공
발달재활 서비스	육구충족도 전문성	서비스 본인부담금액 조정 이용시간 확대 활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수	✓ 차상위 초과 이용자의 본인부담 금액이나 서비스 제공 범위 점검 ✓ 비영리 기관 이용자 육구 불충족 요인 점검 ✓ 영리-비영리 기관 제공인력 전문성(자격 및 경력 등) 비교
발달 장애인 부모상담 서비스	육구충족도 전문성	서비스 이용 시간 및 기간 연장 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 상담사 수 확대	✓ 2022년 재이용 불가 규정 폐지처럼, 이용 시간이나 기간 연장 방안 모색 ✓ 부모 연령(자녀 연령)과 부-모 각각의 역할을 고려한 맞춤형 상담 서비스 제공 ✓ 2022년 임상미술심리상담자 제공인력 기준 자격 추가와 같이 제공인력 범위 확대
가사간병 방문지원 서비스	전문성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 이용시간 확대 서비스 범위 확대	✓ 대도시와 중소도시, 경기/인천지역, 20-39세, 여성 이용자 니즈 점검 ✓ 영리기관-비영리 기관 서비스 범위, 제공인력 전문성 비교 ✓ 질환자를 대상으로 서비스의 범위(내용, 시간) 적절성 점검

[표 2-2-11] 세부 사업별 요약 결과(계속)

구분	취약 요소	이용자 주요 개선 의견	개선 제안 의견
산모신생아건 강관리 서비스	육구충족도 전문성	이용기간 연장 체계적이고 전문적인 서비스 프로그램 제공 주말 돌봄 제공	✓ 고연령 산모에 대한 대응 마련 - 이용자 연령이 높을수록 둘째아 이상일 확률이 높는데, 첫째 자녀에 대한 돌봄 공백이 계속해서 불만 요인으로 지적되므로, 신생아 외 다른 자녀 돌봄에 대한 근본적인 대책 마련 - 자녀 특성(단태아, 쌍태아) 뿐만 아니라 산모 연령이나 건강 상태에 따른 차등 지원방안 검토 ✓ 주말 돌봄 제공 및 기간 연장
발달장애인주 간활동	육구충족도 전문성 요구사항 처리노력	이용 시간 확대 활동지원인력의 서비스 제공 시간 준수 서비스 본인부담금액 조정	✓ 활동지원 인력의 서비스 제공 시간 준수 재교육 및 점검 ✓ 영리기관, 서울, 강원/제주. 중소도시 중점 개선 ✓ 50세 이상 이용자 의견 수렴 ✓ 이용시간 확대, 서비스 본인부담금액 조정
청소년발달장 애학생 방과후활동	육구충족도 전문성	서비스 이용시간 확대 다양한 프로그램 구성 제공기관 확대 등 이용접근성 개선	✓ 경기/인천, 부산/울산/경남, 영리기관 중점 개선 ✓ 16-18세 이용자 의견 수렴 ✓ 이용시간 확대, 다양한 프로그램 구성, 제공기관 접근성 개선
청년마음건강 지원사업	육구충족도 전문성	서비스 이용 횟수 연장 서비스 이용 시간 연장 제공인력 전문성 강화	✓ 대도시, 영리기관 중점 개선 ✓ 19-24세 이용자 의견 수렴 ✓ 이용 횟수 연장, 이용 시간 연장, 제공인력 전문성 강화
지역사회 투자사업	육구충족도 전문성	다양한 프로그램 구성 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 전문성을 갖춘 제공인력	✓ 장년층 대상 프로그램의 이용자 니즈 검토 ✓ 청년층 대상 프로그램의 제공인력 전문성 점검

2022 사회서비스 만족도 조사 보고서

CHAPTER

III

조사 결과



I. 장애인활동지원서비스

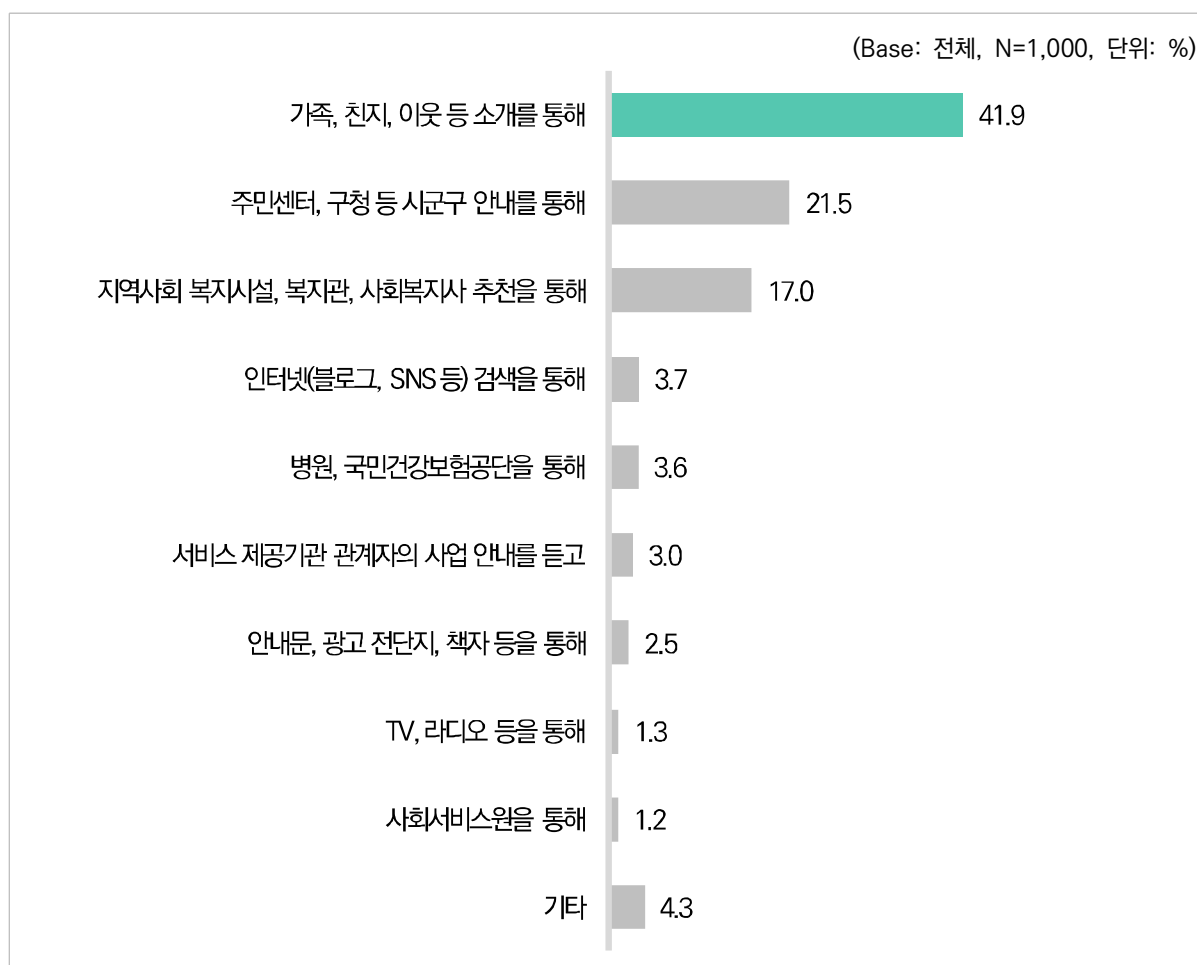
1. 서비스 이용행태

1) 서비스 인지경로

장애인활동지원서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(41.9%) 알게됨

- ▶ 장애인활동지원서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답이 41.9%로 가장 높음. 그 다음으로 “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”(21.5%), “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”(17.0%) 등의 순임

[그림 3-1-1] 서비스 인지 경로 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 인지경로에 대해 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답은 △대전/세종/충청(49.2%) 및 부산/울산/경남(48.4%), △비영리(42.4%), △19세 이하(46.2%) 등에서 비교적 높고, △지역규모가 클수록 높게 나타남
- ▶ “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △대도시(22.6%), △강원/제주(30.8%), △영리(22.4%), △40~59세 이하(25.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”라는 응답은 △대구/경북(22.7%), △60세 이상(19.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-1] 서비스 인지 경로 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해	주민 센터, 구청 등 시군구 안내를 통해	지역 사회 복지 시설, 복지관, 사회 복지사 추천을 통해	인터넷 (블로그, SNS 등) 검색을 통해	병원, 국민 건강 보험 공단을 통해	서비스 제공 기관 관계자 의 사업 안내를 듣고	안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해	TV, 라디오 등을 통해	사회 서비스 원을 통해	기타	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	41.9	21.5	17.0	3.7	3.6	3.0	2.5	1.3	1.2	4.3	100.0
지역규모												
대도시	(442)	42.5	22.6	17.4	2.5	3.4	2.0	2.7	1.6	0.7	4.5	100.0
중소도시	(471)	42.3	21.2	16.1	5.1	3.6	3.2	2.3	1.3	1.1	3.8	100.0
군	(87)	36.8	17.2	19.5	2.3	4.6	6.9	2.3	0.0	4.6	5.7	100.0
권역												
서울	(186)	40.3	22.6	17.2	3.2	3.2	1.6	3.8	1.6	0.5	5.9	100.0
경기/인천	(280)	40.4	22.5	17.5	6.1	3.9	2.1	1.4	0.7	1.1	4.3	100.0
부산/울산/경남	(157)	48.4	19.7	17.2	2.5	3.8	3.8	2.5	0.6	0.0	1.3	100.0
대구/경북	(88)	37.5	17.0	22.7	3.4	4.5	5.7	0.0	3.4	1.1	4.5	100.0
광주/전라	(130)	41.5	22.3	16.9	3.1	2.3	4.6	0.8	1.5	3.1	3.8	100.0
대전/세종/충청	(120)	49.2	19.2	11.7	0.8	5.0	2.5	3.3	1.7	0.0	6.7	100.0
강원/제주	(39)	23.1	30.8	15.4	5.1	0.0	2.6	12.8	0.0	7.7	2.6	100.0
영리여부												
영리	(147)	38.8	22.4	17.0	6.1	2.0	4.1	2.7	0.7	1.4	4.8	100.0
비영리	(853)	42.4	21.3	17.0	3.3	3.9	2.8	2.5	1.4	1.2	4.2	100.0
이용자 연령												
19세 이하	(279)	46.2	20.8	12.5	6.1	2.5	2.2	2.9	0.0	0.4	6.5	100.0
20~39세 이하	(187)	45.5	16.0	18.2	2.1	2.1	3.7	4.3	1.1	1.6	5.3	100.0
40~59세 이하	(312)	38.1	25.6	18.6	3.2	3.5	2.9	1.6	1.9	1.9	2.6	100.0
60세 이상	(222)	38.7	21.2	19.4	2.7	6.3	3.6	1.8	2.3	0.9	3.2	100.0

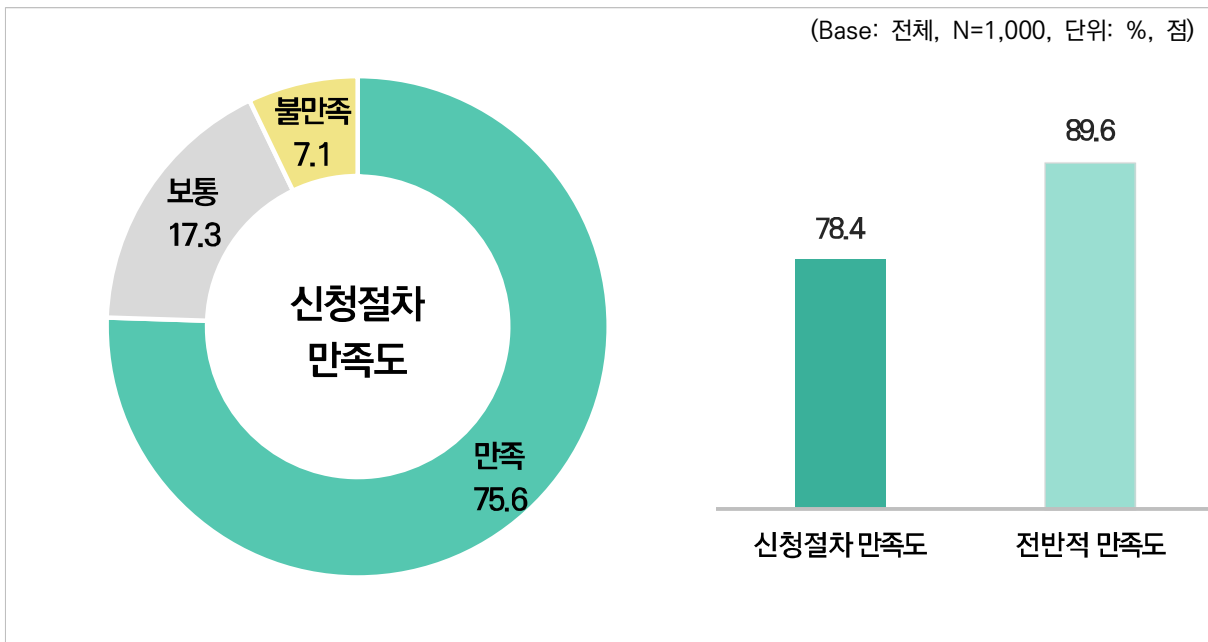
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

장애인활동지원서비스 이용자 중 75.6%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 75.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 7.1%로 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 7명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 78.4점임

[그림 3-1-2] 서비스 신청절차 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(76.4%), △강원/제주(87.2%), △비영리(76.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(21.8%), △대전/세종/충청(21.7%), △60세 이상(19.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △경기/인천(9.3%), △영리(9.5%), △40~59세 이하(8.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-2] 서비스 신청절차 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

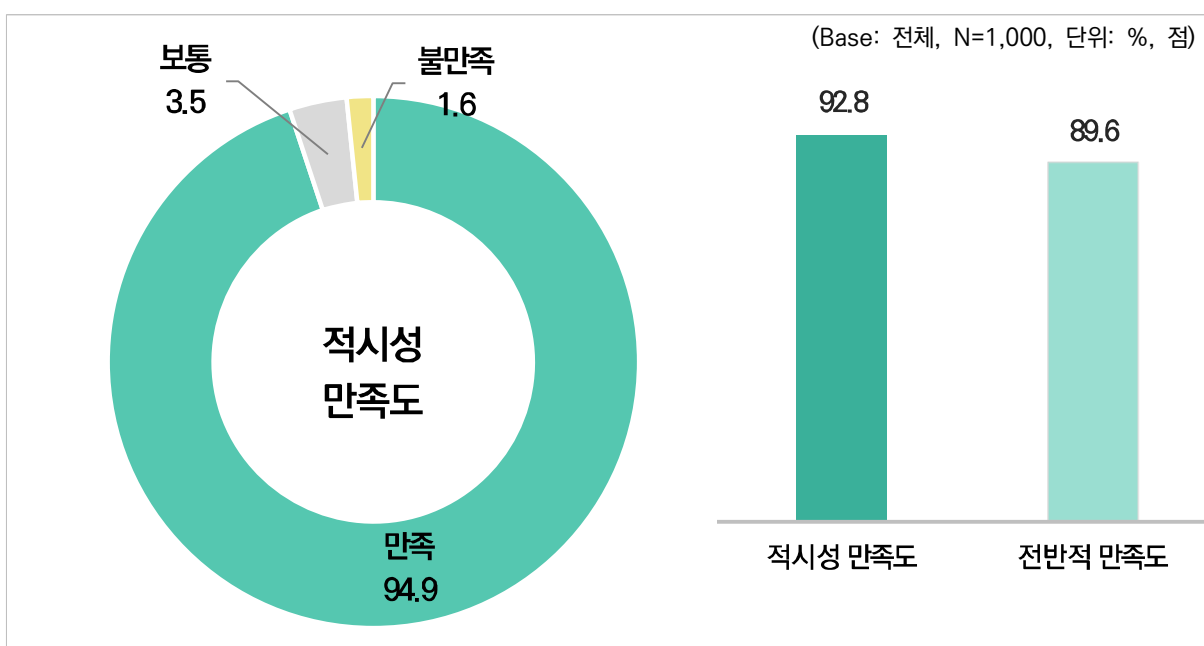
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	44.9	16.6	14.1	75.6	17.3	4.0	1.4	1.7	7.1	100.0	78.4
지역규모												
대도시	(442)	43.9	16.1	15.2	75.1	17.2	4.3	1.8	1.6	7.7	100.0	77.7
중소도시	(471)	45.9	17.6	13.0	76.4	16.6	4.0	0.8	2.1	7.0	100.0	78.9
군	(87)	44.8	13.8	14.9	73.6	21.8	2.3	2.3	0.0	4.6	100.0	78.4
권역												
서울	(186)	39.2	21.0	19.4	79.6	12.9	5.9	1.1	0.5	7.5	100.0	78.2
경기/인천	(280)	43.9	16.4	11.4	71.8	18.9	5.4	1.4	2.5	9.3	100.0	76.7
부산/울산/경남	(157)	48.4	14.6	13.4	76.4	16.6	3.2	1.9	1.9	7.0	100.0	79.2
대구/경북	(88)	42.0	15.9	17.0	75.0	21.6	1.1	2.3	0.0	3.4	100.0	78.2
광주/전라	(130)	55.4	13.8	10.8	80.0	16.9	1.5	0.0	1.5	3.1	100.0	83.1
대전/세종/충청	(120)	40.0	17.5	11.7	69.2	21.7	4.2	1.7	3.3	9.2	100.0	74.9
강원/제주	(39)	51.3	12.8	23.1	87.2	7.7	2.6	2.6	0.0	5.1	100.0	82.5
영리여부												
영리	(147)	49.0	9.5	13.6	72.1	18.4	4.8	0.7	4.1	9.5	100.0	76.9
비영리	(853)	44.2	17.8	14.2	76.2	17.1	3.9	1.5	1.3	6.7	100.0	78.6
이용자 연령												
19세 이하	(279)	44.4	15.8	16.5	76.7	16.8	3.9	0.7	1.8	6.5	100.0	78.4
20~39세 이하	(187)	40.6	19.3	15.0	74.9	19.3	4.8	0.5	0.5	5.9	100.0	78.0
40~59세 이하	(312)	47.1	17.0	12.5	76.6	14.7	3.8	2.9	1.9	8.7	100.0	78.7
60세 이상	(222)	45.9	14.9	12.6	73.4	19.8	3.6	0.9	2.3	6.8	100.0	78.0

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

장애인활동지원서비스 이용자 중 94.9%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.6%로, 장애인 활동지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.8점임

[그림 3-1-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(96.4%), △강원/제주(97.4%), △19세 이하(96.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(4.6%), △대구/경북(5.7%), △영리(4.8%), △20~39세 이하(4.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(3.4%), △광주/전라(3.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

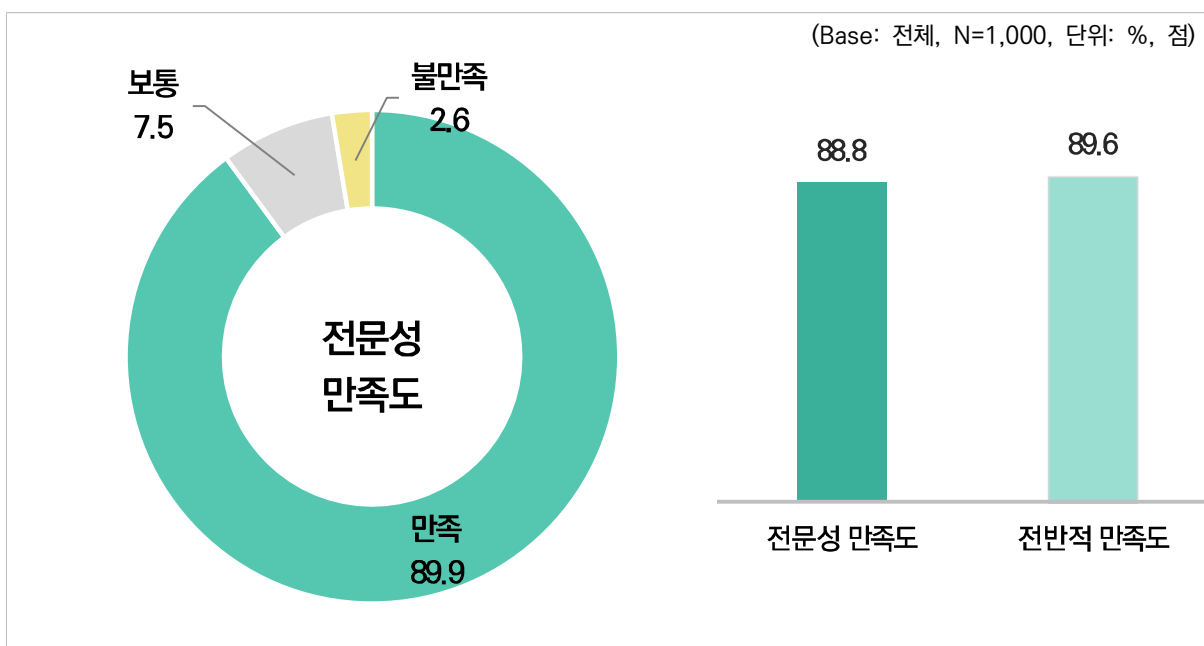
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	76.3	12.9	5.7	94.9	3.5	0.6	0.1	0.9	1.6	100.0	92.8
지역규모												
대도시	(442)	75.8	14.0	6.6	96.4	3.2	0.2	0.0	0.2	0.5	100.0	93.5
중소도시	(471)	76.4	12.7	4.9	94.1	3.6	1.1	0.2	1.1	2.3	100.0	92.5
군	(87)	78.2	8.0	5.7	92.0	4.6	0.0	0.0	3.4	3.4	100.0	91.0
권역												
서울	(186)	72.6	17.7	6.5	96.8	2.7	0.5	0.0	0.0	0.5	100.0	93.2
경기/인천	(280)	73.6	14.6	6.1	94.3	3.6	1.1	0.0	1.1	2.1	100.0	92.0
부산/울산/경남	(157)	79.0	9.6	6.4	94.9	3.8	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	93.3
대구/경북	(88)	72.7	17.0	4.5	94.3	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.8
광주/전라	(130)	82.3	3.1	6.2	91.5	4.6	0.0	0.8	3.1	3.8	100.0	91.4
대전/세종/충청	(120)	80.0	12.5	4.2	96.7	1.7	0.8	0.0	0.8	1.7	100.0	94.3
강원/제주	(39)	79.5	15.4	2.6	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.3
영리여부												
영리	(147)	75.5	14.3	3.4	93.2	4.8	0.7	0.0	1.4	2.0	100.0	92.3
비영리	(853)	76.4	12.7	6.1	95.2	3.3	0.6	0.1	0.8	1.5	100.0	92.9
이용자 연령												
19세 이하	(279)	81.0	11.1	4.3	96.4	2.2	0.4	0.0	1.1	1.4	100.0	94.3
20~39세 이하	(187)	74.9	16.0	3.2	94.1	4.8	0.0	0.5	0.5	1.1	100.0	92.9
40~59세 이하	(312)	74.0	13.1	7.1	94.2	3.8	1.3	0.0	0.6	1.9	100.0	92.0
60세 이상	(222)	74.8	12.2	7.7	94.6	3.6	0.5	0.0	1.4	1.8	100.0	92.0

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

장애인활동지원서비스 이용자의 89.9%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.6%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.8점임

[그림 3-1-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(91.4%), △대전/세종/충청(95.8%), △영리(91.2%), △19세 이하(92.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(12.6%), △강원/제주(10.3%), △비영리(7.6%), △60세 이상(10.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △경기/인천(4.3%), △19세 이하(3.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

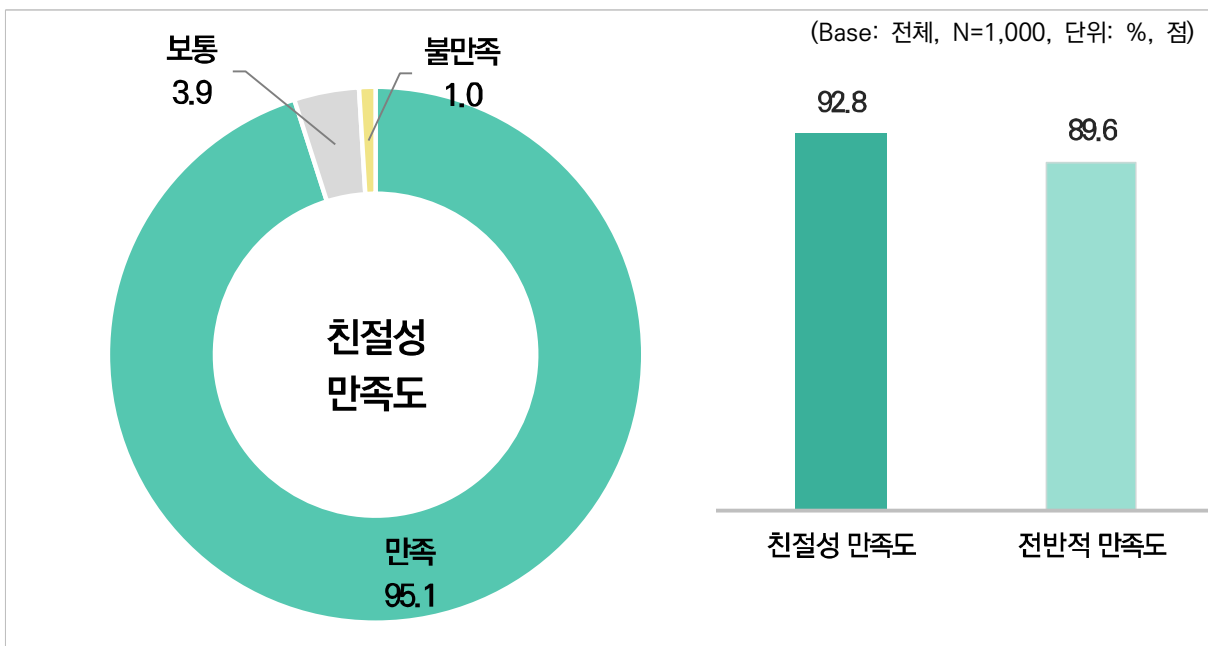
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	66.3	15.4	8.2	89.9	7.5	1.0	0.8	0.8	2.6	100.0	88.8
지역규모												
대도시	(442)	66.3	16.1	9.0	91.4	6.3	1.1	0.9	0.2	2.3	100.0	89.4
중소도시	(471)	66.9	14.6	7.9	89.4	7.6	1.1	0.6	1.3	3.0	100.0	88.6
군	(87)	63.2	16.1	5.7	85.1	12.6	0.0	1.1	1.1	2.3	100.0	87.0
권역												
서울	(186)	58.6	23.7	9.1	91.4	5.9	1.1	1.1	0.5	2.7	100.0	87.9
경기/인천	(280)	67.1	11.4	7.1	85.7	10.0	1.8	1.4	1.1	4.3	100.0	87.3
부산/울산/경남	(157)	69.4	13.4	8.9	91.7	6.4	0.6	0.6	0.6	1.9	100.0	90.0
대구/경북	(88)	67.0	15.9	9.1	92.0	6.8	0.0	1.1	0.0	1.1	100.0	90.0
광주/전라	(130)	64.6	13.8	10.0	88.5	10.0	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	88.1
대전/세종/충청	(120)	71.7	15.8	8.3	95.8	2.5	0.0	0.0	1.7	1.7	100.0	91.7
강원/제주	(39)	71.8	15.4	0.0	87.2	10.3	2.6	0.0	0.0	2.6	100.0	90.6
영리여부												
영리	(147)	68.0	17.7	5.4	91.2	6.8	0.0	0.7	1.4	2.0	100.0	89.9
비영리	(853)	66.0	15.0	8.7	89.7	7.6	1.2	0.8	0.7	2.7	100.0	88.6
이용자 연령												
19세 이하	(279)	73.1	14.0	5.7	92.8	3.6	1.4	1.1	1.1	3.6	100.0	91.0
20~39세 이하	(187)	64.7	20.3	6.4	91.4	7.0	1.1	0.5	0.0	1.6	100.0	89.8
40~59세 이하	(312)	63.5	16.0	8.3	87.8	9.3	1.0	1.0	1.0	2.9	100.0	87.5
60세 이상	(222)	63.1	12.2	12.6	87.8	10.4	0.5	0.5	0.9	1.8	100.0	87.0

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

장애인활동지원서비스 이용자의 95.1%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.0%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.8점임

[그림 3-1-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(96.2%), △대구/경북(97.7%), △19세 이하(98.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △광주/전라(6.2%), △영리(4.1%), △60세 이상(6.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △영리(1.4%), △60세 이상(1.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

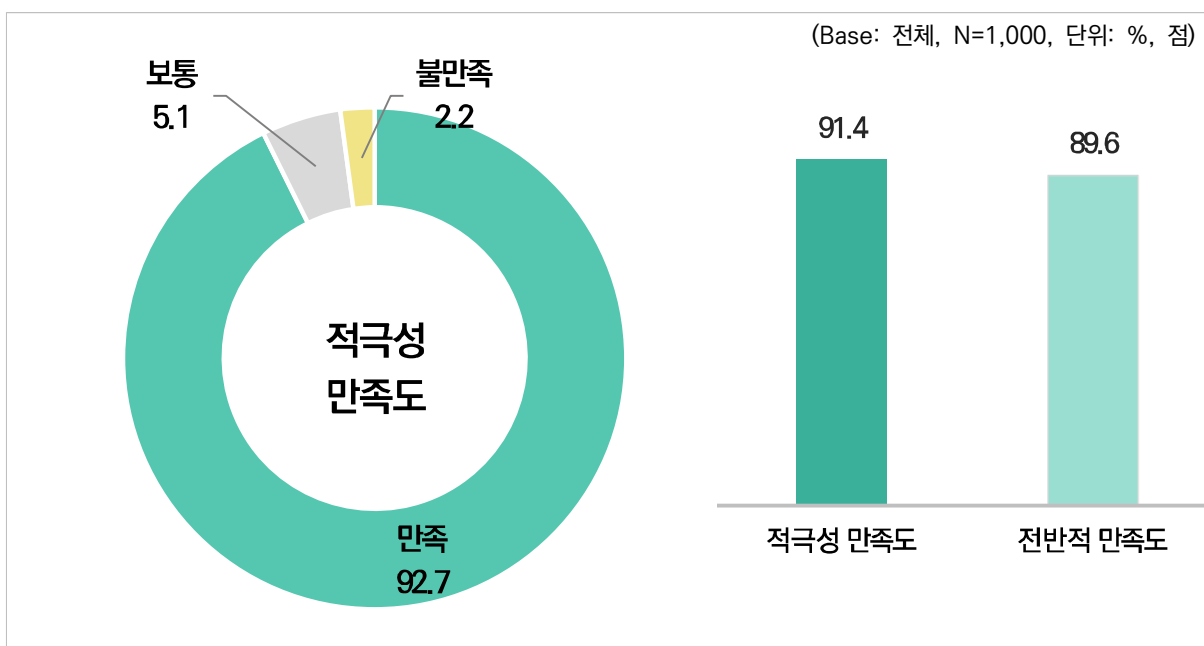
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	75.8	12.3	7.0	95.1	3.9	0.2	0.2	0.6	1.0	100.0	92.8
지역규모												
대도시	(442)	76.0	12.9	7.2	96.2	3.4	0.0	0.2	0.2	0.5	100.0	93.3
중소도시	(471)	76.0	11.9	6.4	94.3	4.2	0.4	0.2	0.8	1.5	100.0	92.5
군	(87)	73.6	11.5	9.2	94.3	4.6	0.0	0.0	1.1	1.1	100.0	91.6
권역												
서울	(186)	77.4	13.4	4.3	95.2	3.8	0.0	0.5	0.5	1.1	100.0	93.5
경기/인천	(280)	74.3	11.4	9.6	95.4	3.2	0.4	0.0	1.1	1.4	100.0	92.0
부산/울산/경남	(157)	74.5	12.7	7.0	94.3	4.5	0.0	0.6	0.6	1.3	100.0	92.1
대구/경북	(88)	71.6	15.9	10.2	97.7	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.8
광주/전라	(130)	77.7	9.2	5.4	92.3	6.2	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	92.3
대전/세종/충청	(120)	78.3	12.5	5.8	96.7	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.3
강원/제주	(39)	79.5	12.8	2.6	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(147)	76.2	9.5	8.8	94.6	4.1	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	92.3
비영리	(853)	75.7	12.8	6.7	95.2	3.9	0.1	0.2	0.6	0.9	100.0	92.9
이용자 연령												
19세 이하	(279)	83.9	9.7	4.7	98.2	1.1	0.4	0.0	0.4	0.7	100.0	95.7
20~39세 이하	(187)	74.9	14.4	5.9	95.2	3.7	0.0	0.5	0.5	1.1	100.0	92.8
40~59세 이하	(312)	74.7	11.9	8.0	94.6	4.5	0.0	0.3	0.6	1.0	100.0	92.2
60세 이상	(222)	68.0	14.4	9.5	91.9	6.8	0.5	0.0	0.9	1.4	100.0	89.9

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

장애인활동지원서비스 이용자의 92.7%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 92.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.2%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 91.4점임

[그림 3-1-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(94.3%), △강원/제주(97.4%), △19세 이하(96.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(11.5%), △광주/전라(6.9%), △60세 이상(9.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(4.6%), △광주/전라(3.8%), △영리(3.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

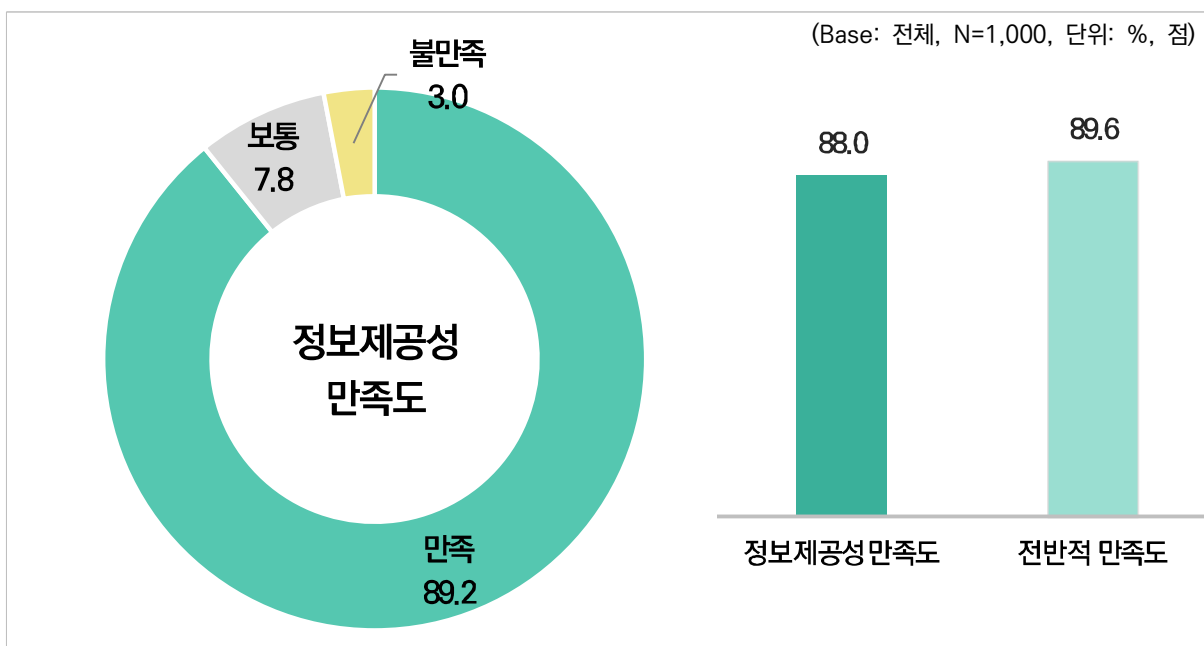
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	73.5	13.0	6.2	92.7	5.1	1.1	0.3	0.8	2.2	100.0	91.4
지역규모												
대도시	(442)	74.0	13.3	7.0	94.3	4.3	0.9	0.0	0.5	1.4	100.0	92.2
중소도시	(471)	74.1	12.7	5.9	92.8	4.7	1.1	0.4	1.1	2.5	100.0	91.4
군	(87)	67.8	12.6	3.4	83.9	11.5	2.3	1.1	1.1	4.6	100.0	87.4
권역												
서울	(186)	69.4	18.8	5.9	94.1	4.3	0.5	0.0	1.1	1.6	100.0	91.3
경기/인천	(280)	72.5	12.9	7.1	92.5	4.6	1.4	0.4	1.1	2.9	100.0	90.8
부산/울산/경남	(157)	79.0	9.6	4.5	93.0	5.7	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	92.8
대구/경북	(88)	69.3	17.0	8.0	94.3	4.5	1.1	0.0	0.0	1.1	100.0	91.5
광주/전라	(130)	76.2	6.9	6.2	89.2	6.9	2.3	0.8	0.8	3.8	100.0	90.4
대전/세종/충청	(120)	75.0	10.8	5.8	91.7	5.8	1.7	0.8	0.0	2.5	100.0	91.5
강원/제주	(39)	74.4	17.9	5.1	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.0
영리여부												
영리	(147)	73.5	14.3	5.4	93.2	3.4	1.4	0.7	1.4	3.4	100.0	91.3
비영리	(853)	73.5	12.8	6.3	92.6	5.4	1.1	0.2	0.7	2.0	100.0	91.5
이용자 연령												
19세 이하	(279)	83.2	9.0	4.3	96.4	2.5	0.4	0.0	0.7	1.1	100.0	94.9
20~39세 이하	(187)	73.8	13.4	6.4	93.6	4.3	1.1	0.5	0.5	2.1	100.0	91.8
40~59세 이하	(312)	71.2	13.8	7.1	92.0	5.1	1.9	0.3	0.6	2.9	100.0	90.6
60세 이상	(222)	64.4	16.7	7.2	88.3	9.0	0.9	0.5	1.4	2.7	100.0	88.0

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

장애인활동지원서비스 이용자의 89.2%는 제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 89.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)” 한다는 응답은 3.0%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.0점임

[그림 3-1-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 △대도시(89.8%), △광주/전라(92.3%), △20~39세 이하(92.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(11.5%), △경기/인천(9.3%), △비영리(8.2%), △40~59세 이하(11.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)” 한다는 응답은 △경기/인천(4.6%), △영리(5.4%), △19세 이하(3.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

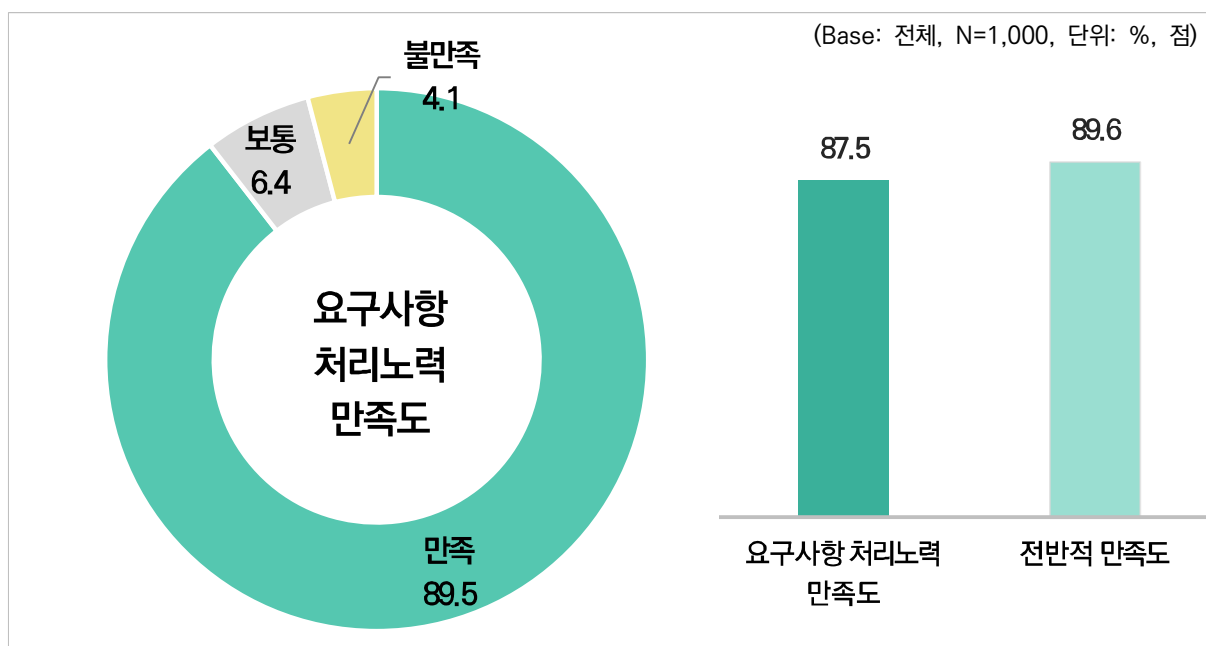
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	65.0	14.7	9.5	89.2	7.8	1.2	0.9	0.9	3.0	100.0	88.0
지역규모												
대도시	(442)	65.8	14.0	10.0	89.8	7.5	1.4	0.7	0.7	2.7	100.0	88.5
중소도시	(471)	65.4	15.9	8.1	89.4	7.4	1.3	1.1	0.8	3.2	100.0	88.4
군	(87)	58.6	11.5	14.9	85.1	11.5	0.0	1.1	2.3	3.4	100.0	84.1
권역												
서울	(186)	64.0	16.1	10.8	90.9	7.0	1.1	0.5	0.5	2.2	100.0	88.5
경기/인천	(280)	62.9	12.5	10.7	86.1	9.3	1.4	2.5	0.7	4.6	100.0	86.0
부산/울산/경남	(157)	68.2	16.6	5.7	90.4	8.3	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	90.1
대구/경북	(88)	67.0	15.9	8.0	90.9	8.0	0.0	0.0	1.1	1.1	100.0	89.6
광주/전라	(130)	66.9	15.4	10.0	92.3	4.6	0.0	0.8	2.3	3.1	100.0	88.8
대전/세종/충청	(120)	61.7	13.3	12.5	87.5	8.3	3.3	0.0	0.8	4.2	100.0	86.4
강원/제주	(39)	71.8	15.4	2.6	89.7	7.7	2.6	0.0	0.0	2.6	100.0	91.0
영리여부												
영리	(147)	65.3	15.0	8.8	89.1	5.4	2.7	1.4	1.4	5.4	100.0	87.5
비영리	(853)	64.9	14.7	9.6	89.2	8.2	0.9	0.8	0.8	2.6	100.0	88.1
이용자 연령												
19세 이하	(279)	70.3	11.8	9.7	91.8	4.7	2.5	0.4	0.7	3.6	100.0	89.8
20~39세 이하	(187)	65.2	17.1	9.6	92.0	5.9	0.5	1.6	0.0	2.1	100.0	89.3
40~59세 이하	(312)	62.2	14.4	8.3	84.9	11.5	1.0	1.3	1.3	3.5	100.0	86.1
60세 이상	(222)	62.2	16.7	10.8	89.6	8.1	0.5	0.5	1.4	2.3	100.0	87.5

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

장애인활동지원서비스 이용자의 89.5%는 제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.5%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 4.1%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.5점임

[그림 3-1-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(89.8%), △대구/경북(93.2%), △19세 이하(91.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(10.3%), △40~59세 이하(7.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(5.7%), △경기/인천(5.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

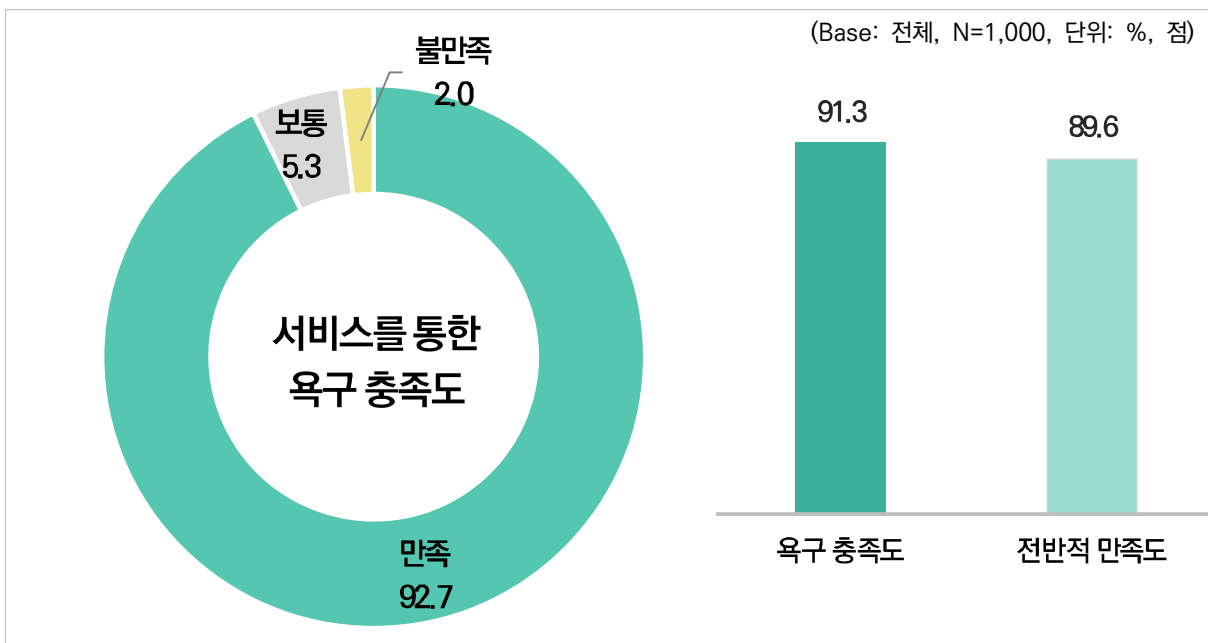
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	63.4	16.2	9.9	89.5	6.4	2.1	0.8	1.2	4.1	100.0	87.5
지역규모												
대도시	(442)	63.3	14.7	11.8	89.8	7.0	1.8	0.5	0.9	3.2	100.0	87.6
중소도시	(471)	62.6	18.3	8.7	89.6	5.7	2.3	1.1	1.3	4.7	100.0	87.5
군	(87)	67.8	12.6	6.9	87.4	6.9	2.3	1.1	2.3	5.7	100.0	87.4
권역												
서울	(186)	60.2	18.3	9.7	88.2	8.1	2.2	1.1	0.5	3.8	100.0	86.8
경기/인천	(280)	59.3	17.1	10.7	87.1	7.1	2.9	1.8	1.1	5.7	100.0	85.5
부산/울산/경남	(157)	72.6	12.1	7.6	92.4	5.7	1.3	0.0	0.6	1.9	100.0	91.1
대구/경북	(88)	64.8	15.9	12.5	93.2	4.5	1.1	0.0	1.1	2.3	100.0	89.0
광주/전라	(130)	65.4	14.6	10.8	90.8	4.6	3.1	0.0	1.5	4.6	100.0	88.1
대전/세종/충청	(120)	64.2	15.8	10.0	90.0	5.0	0.8	0.8	3.3	5.0	100.0	86.9
강원/제주	(39)	59.0	23.1	5.1	87.2	10.3	2.6	0.0	0.0	2.6	100.0	87.6
영리여부												
영리	(147)	62.6	18.4	7.5	88.4	6.8	2.0	1.4	1.4	4.8	100.0	87.2
비영리	(853)	63.5	15.8	10.3	89.7	6.3	2.1	0.7	1.2	4.0	100.0	87.6
이용자 연령												
19세 이하	(279)	70.3	12.9	8.2	91.4	5.0	1.8	0.4	1.4	3.6	100.0	89.7
20~39세 이하	(187)	61.0	21.4	7.5	89.8	6.4	1.6	1.6	0.5	3.7	100.0	87.8
40~59세 이하	(312)	59.0	18.6	10.3	87.8	7.7	2.9	0.3	1.3	4.5	100.0	86.2
60세 이상	(222)	63.1	12.6	13.5	89.2	6.3	1.8	1.4	1.4	4.5	100.0	86.6

8) 서비스를 통한 욕구 충족도

장애인활동지원서비스 이용자의 92.7%는 서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 장애인활동지원서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 92.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.0%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 91.3점임

[그림 3-1-9] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(93.4%), △서울(95.2%), △19세 이하(95.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(8.0%), △대구/경북(9.1%), △60세 이상(7.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △경기/인천(3.6%), △20~39세 이하(3.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-9] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

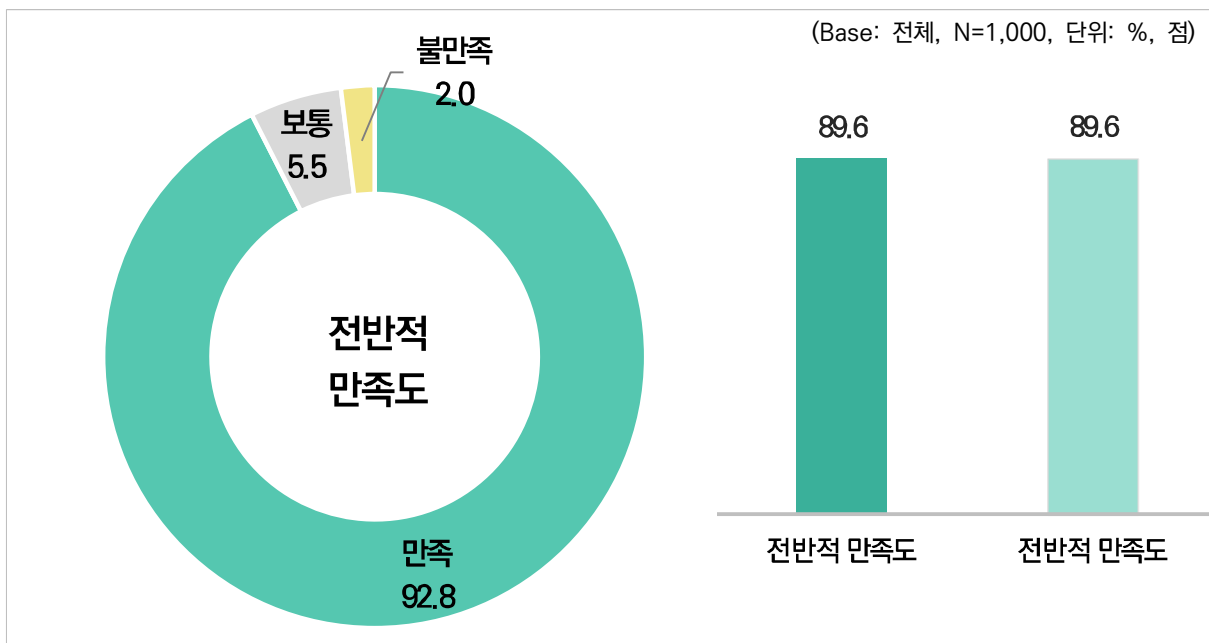
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	71.3	15.8	5.6	92.7	5.3	0.8	0.8	0.4	2.0	100.0	91.3
지역규모												
대도시	(442)	71.0	14.5	7.9	93.4	4.5	0.7	1.1	0.2	2.0	100.0	91.1
중소도시	(471)	72.2	17.2	3.2	92.6	5.5	0.8	0.6	0.4	1.9	100.0	91.8
군	(87)	67.8	14.9	6.9	89.7	8.0	1.1	0.0	1.1	2.3	100.0	89.3
권역												
서울	(186)	69.9	18.3	7.0	95.2	3.2	0.0	1.6	0.0	1.6	100.0	91.7
경기/인천	(280)	69.6	15.0	6.1	90.7	5.7	1.4	1.4	0.7	3.6	100.0	89.8
부산/울산/경남	(157)	75.2	13.4	5.7	94.3	3.2	0.6	0.6	1.3	2.5	100.0	92.0
대구/경북	(88)	63.6	21.6	4.5	89.8	9.1	1.1	0.0	0.0	1.1	100.0	89.6
광주/전라	(130)	73.1	15.4	3.8	92.3	6.2	1.5	0.0	0.0	1.5	100.0	92.1
대전/세종/충청	(120)	73.3	15.0	5.8	94.2	5.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.6
강원/제주	(39)	79.5	10.3	2.6	92.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.6
영리여부												
영리	(147)	72.1	14.3	6.1	92.5	5.4	0.7	0.7	0.7	2.0	100.0	91.2
비영리	(853)	71.2	16.1	5.5	92.7	5.3	0.8	0.8	0.4	2.0	100.0	91.3
이용자 연령												
19세 이하	(279)	74.2	15.4	6.1	95.7	2.5	0.7	0.7	0.4	1.8	100.0	92.7
20~39세 이하	(187)	65.8	19.8	5.9	91.4	4.8	1.1	2.1	0.5	3.7	100.0	89.3
40~59세 이하	(312)	72.8	15.1	3.8	91.7	6.4	1.3	0.0	0.6	1.9	100.0	91.5
60세 이상	(222)	70.3	14.0	7.2	91.4	7.7	0.0	0.9	0.0	0.9	100.0	90.7

9) 서비스 전반적 만족도

장애인활동지원서비스 이용자의 92.8%는 서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 장애인활동지원서비스에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 92.8%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.0%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.6점임

[그림 3-1-10] 서비스 전반적 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(93.7%), △서울(95.2%), △비영리(93.1%), △19세 이하(94.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(6.9%), △강원/제주(7.7%), △영리(6.8%), △60세 이상(6.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △경기/인천(3.6%), △영리(2.7%), △20~39세 이하(3.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-10] 서비스 전반적 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

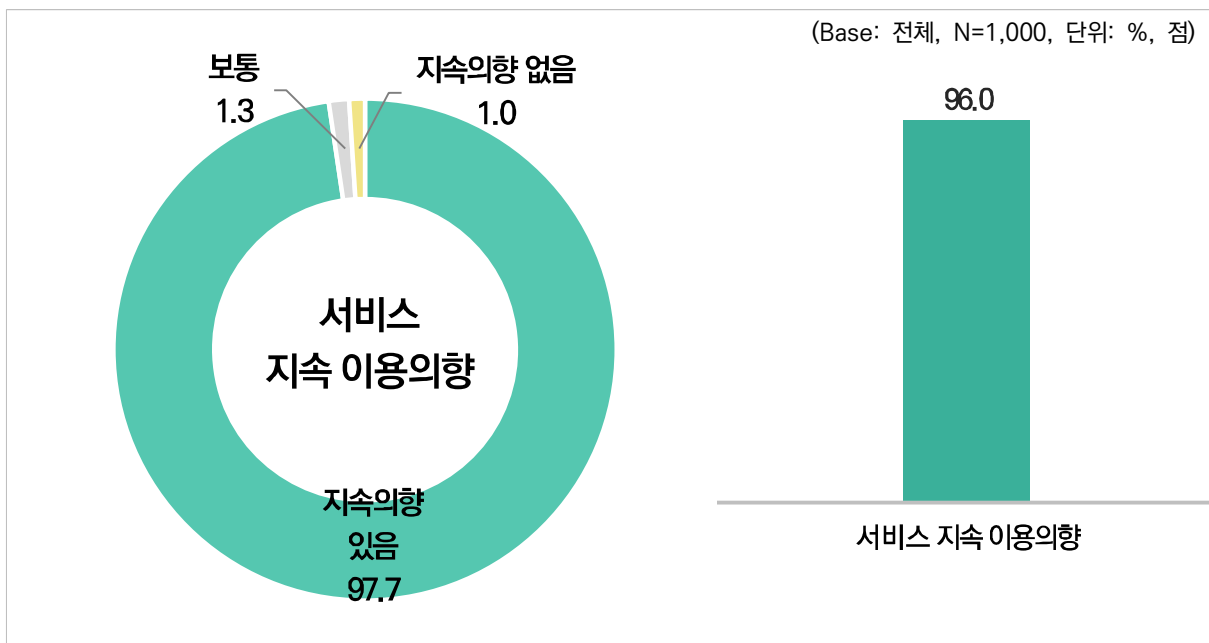
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	62.0	23.5	7.2	92.8	5.5	1.2	0.2	0.4	2.0	100.0	89.6
지역규모												
대도시	(442)	60.9	24.0	8.8	93.7	4.5	1.6	0.2	0.0	1.8	100.0	89.6
중소도시	(471)	63.3	22.7	6.2	92.4	6.2	0.8	0.2	0.6	2.1	100.0	89.7
군	(87)	60.9	25.3	4.6	90.8	6.9	1.1	0.0	1.1	2.3	100.0	88.9
권역												
서울	(186)	59.1	28.0	8.1	95.2	2.2	2.2	0.5	0.0	2.7	100.0	89.7
경기/인천	(280)	63.9	17.9	8.9	91.1	6.1	2.1	0.4	0.7	3.6	100.0	88.6
부산/울산/경남	(157)	63.7	23.6	6.4	93.6	5.1	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	90.3
대구/경북	(88)	48.9	33.0	11.4	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.3
광주/전라	(130)	66.2	20.0	5.4	91.5	6.9	0.8	0.0	0.8	2.3	100.0	90.1
대전/세종/충청	(120)	63.3	26.7	3.3	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.1
강원/제주	(39)	66.7	23.1	2.6	92.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.5
영리여부												
영리	(147)	63.3	20.4	7.5	91.2	6.8	1.4	0.0	0.7	2.7	100.0	89.1
비영리	(853)	61.8	24.0	7.2	93.1	5.3	1.2	0.2	0.4	1.9	100.0	89.6
이용자 연령												
19세 이하	(279)	64.5	23.3	6.5	94.6	3.9	1.1	0.4	0.4	2.2	100.0	90.6
20~39세 이하	(187)	58.3	27.8	6.4	92.5	4.3	2.7	0.5	0.0	3.2	100.0	88.9
40~59세 이하	(312)	60.3	23.1	8.7	92.0	6.7	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	88.8
60세 이상	(222)	64.4	20.7	6.8	91.9	6.8	0.9	0.0	0.5	1.8	100.0	89.9

10) 서비스 지속 이용의향

장애인활동지원서비스 이용자 중 97.7%는 지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 장애인활동지원서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 97.7%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.0%로, 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 96.0점임

[그림 3-1-11] 서비스 지속 이용의향 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스를 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △부산/울산/경남(99.4%), △비영리(97.9%), △60세 이상(99.1%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(2.3%), △강원/제주(7.7%), △영리(2.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대구/경북 및 광주/전라(2.3%), △40~59세 이하(1.9%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-11] 서비스 지속 이용의향 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

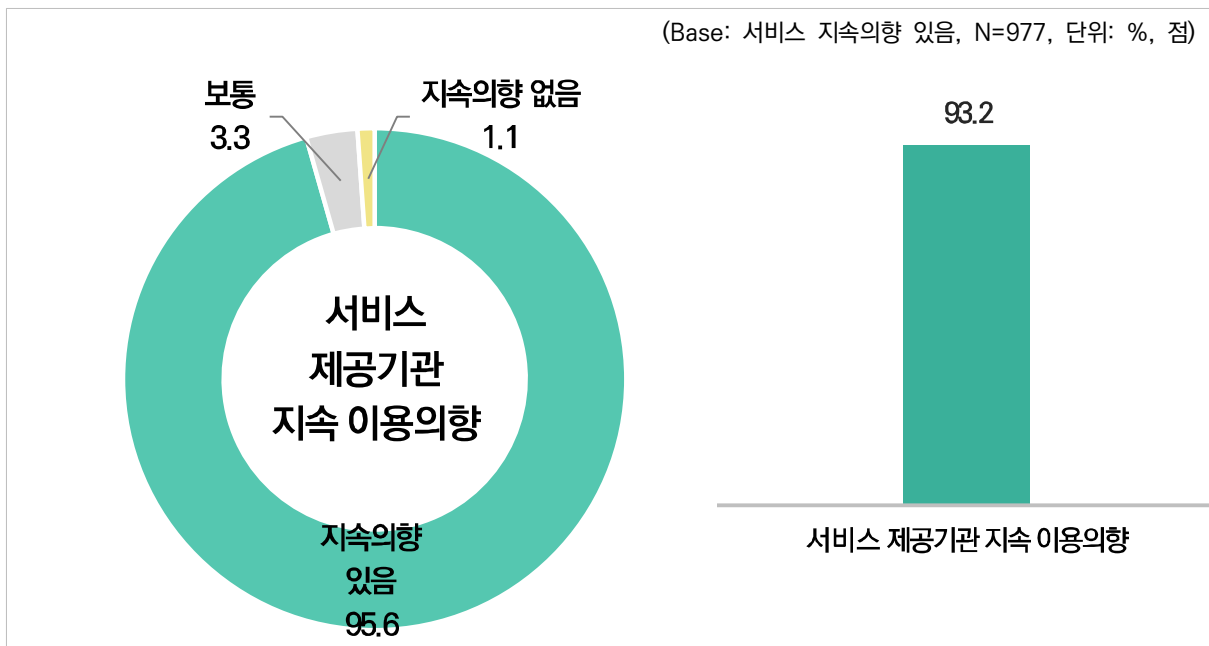
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	86.4	7.4	3.9	97.7	1.3	0.3	0.2	0.5	1.0	100.0	96.0
지역규모												
대도시	(442)	86.2	7.0	4.3	97.5	1.4	0.5	0.2	0.5	1.1	100.0	95.8
중소도시	(471)	86.6	7.9	3.4	97.9	1.1	0.2	0.2	0.6	1.1	100.0	96.1
군	(87)	86.2	6.9	4.6	97.7	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.2
권역												
서울	(186)	86.6	7.5	3.8	97.8	1.6	0.0	0.5	0.0	0.5	100.0	96.2
경기/인천	(280)	85.7	7.5	4.3	97.5	1.4	0.4	0.0	0.7	1.1	100.0	95.7
부산/울산/경남	(157)	89.2	7.6	2.5	99.4	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	97.6
대구/경북	(88)	86.4	9.1	2.3	97.7	0.0	1.1	0.0	1.1	2.3	100.0	95.8
광주/전라	(130)	85.4	4.6	6.2	96.2	1.5	0.8	0.8	0.8	2.3	100.0	94.5
대전/세종/충청	(120)	88.3	9.2	1.7	99.2	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	100.0	97.1
강원/제주	(39)	76.9	5.1	10.3	92.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.9
영리여부												
영리	(147)	85.7	8.2	2.7	96.6	2.7	0.0	0.0	0.7	0.7	100.0	95.7
비영리	(853)	86.5	7.3	4.1	97.9	1.1	0.4	0.2	0.5	1.1	100.0	96.0
이용자 연령												
19세 이하	(279)	85.3	8.2	4.3	97.8	1.1	0.0	0.4	0.7	1.1	100.0	95.6
20~39세 이하	(187)	85.0	9.6	3.7	98.4	1.1	0.0	0.5	0.0	0.5	100.0	96.2
40~59세 이하	(312)	86.5	6.4	3.2	96.2	1.9	1.0	0.0	1.0	1.9	100.0	95.3
60세 이상	(222)	88.7	5.9	4.5	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	97.1

11) 서비스 제공기관 지속 이용의향

장애인활동지원서비스를 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 95.6%는
현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 95.6%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.1%로, 장애인활동지원서비스 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 93.2점임

[그림 3-1-12] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △대도시(97.2%), △광주/전라(98.4%), △비영리(95.9%), △60세 이상(97.3%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △중소도시(4.6%), △대전/세종/충청(5.9%), △40~59세 이하(4.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △중소도시(1.5%) △대전/세종/충청(3.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-12] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

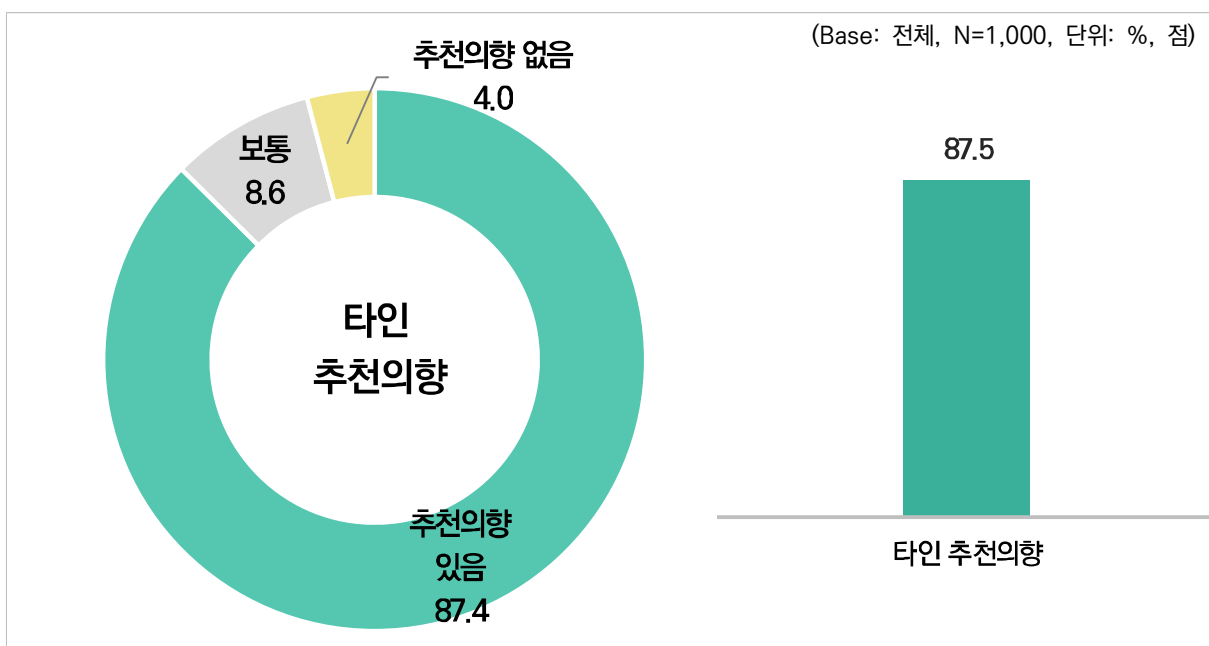
Base= 서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(977)	76.5	12.5	6.7	95.6	3.3	0.7	0.1	0.3	1.1	100.0	93.2
지역규모												
대도시	(431)	77.5	12.1	7.7	97.2	1.9	0.7	0.0	0.2	0.9	100.0	93.8
중소도시	(461)	74.2	13.4	6.3	93.9	4.6	0.9	0.2	0.4	1.5	100.0	92.2
군	(85)	83.5	9.4	3.5	96.5	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
권역												
서울	(182)	76.9	14.3	6.6	97.8	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.3
경기/인천	(273)	71.4	14.7	8.4	94.5	4.0	1.1	0.0	0.4	1.5	100.0	91.6
부산/울산/경남	(156)	82.1	10.9	5.1	98.1	1.3	0.0	0.6	0.0	0.6	100.0	95.3
대구/경북	(86)	76.7	11.6	4.7	93.0	4.7	1.2	0.0	1.2	2.3	100.0	92.3
광주/전라	(125)	81.6	11.2	5.6	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
대전/세종/충청	(119)	75.6	10.1	5.0	90.8	5.9	2.5	0.0	0.8	3.4	100.0	91.2
강원/제주	(36)	72.2	8.3	13.9	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.2
영리여부												
영리	(142)	74.6	12.0	7.0	93.7	3.5	2.1	0.0	0.7	2.8	100.0	91.8
비영리	(835)	76.8	12.6	6.6	95.9	3.2	0.5	0.1	0.2	0.8	100.0	93.4
이용자 연령												
19세 이하	(273)	77.7	9.9	8.4	96.0	2.6	1.1	0.0	0.4	1.5	100.0	93.2
20~39세 이하	(184)	75.5	12.0	8.2	95.7	3.3	1.1	0.0	0.0	1.1	100.0	92.9
40~59세 이하	(300)	75.7	14.0	4.3	94.0	4.7	0.7	0.3	0.3	1.3	100.0	92.8
60세 이상	(220)	76.8	14.1	6.4	97.3	2.3	0.0	0.0	0.5	0.5	100.0	93.9

12) 타인 추천의향

장애인활동지원서비스를 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은 응답자의 87.4%임

- ▶ 장애인활동지원서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 87.4%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 4.0%로 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 장애인활동지원서비스 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 87.5점임

[그림 3-1-13] 타인 추천의향 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △대도시(89.4%), △부산/울산/경남(93.0%), △비영리(88.5%), △19세 이하(89.6%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △중소도시(9.6%), △광주/전라(11.5%), △영리(12.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(5.7%) △강원/제주(10.3%), △영리(6.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-13] 타인 추천의향 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	65.6	13.8	8.0	87.4	8.6	1.8	0.7	1.5	4.0	100.0	87.5
지역규모												
대도시	(442)	64.9	14.7	9.7	89.4	7.5	1.8	0.5	0.9	3.2	100.0	88.1
중소도시	(471)	65.4	13.8	6.8	86.0	9.6	1.7	1.1	1.7	4.5	100.0	86.9
군	(87)	70.1	9.2	5.7	85.1	9.2	2.3	0.0	3.4	5.7	100.0	87.0
권역												
서울	(186)	66.1	17.2	8.1	91.4	6.5	1.6	0.5	0.0	2.2	100.0	89.7
경기/인천	(280)	61.4	13.2	9.3	83.9	10.0	3.6	0.7	1.8	6.1	100.0	84.9
부산/울산/경남	(157)	72.0	14.0	7.0	93.0	5.1	0.0	0.0	1.9	1.9	100.0	90.9
대구/경북	(88)	70.5	11.4	5.7	87.5	9.1	1.1	1.1	1.1	3.4	100.0	88.8
광주/전라	(130)	68.5	10.0	6.9	85.4	11.5	0.8	0.8	1.5	3.1	100.0	87.6
대전/세종/충청	(120)	60.8	15.0	10.0	85.8	10.0	0.8	0.8	2.5	4.2	100.0	85.4
강원/제주	(39)	61.5	15.4	5.1	82.1	7.7	5.1	2.6	2.6	10.3	100.0	83.8
영리여부												
영리	(147)	60.5	12.2	8.2	81.0	12.2	2.0	0.7	4.1	6.8	100.0	83.1
비영리	(853)	66.5	14.1	8.0	88.5	8.0	1.8	0.7	1.1	3.5	100.0	88.2
이용자 연령												
19세 이하	(279)	67.7	11.8	10.0	89.6	6.8	0.7	1.1	1.8	3.6	100.0	88.1
20~39세 이하	(187)	65.8	15.5	7.5	88.8	6.4	3.2	1.6	0.0	4.8	100.0	88.2
40~59세 이하	(312)	62.5	15.4	7.1	84.9	10.3	2.2	0.3	2.2	4.8	100.0	86.0
60세 이상	(222)	67.1	12.6	7.2	86.9	10.4	1.4	0.0	1.4	2.7	100.0	88.1

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

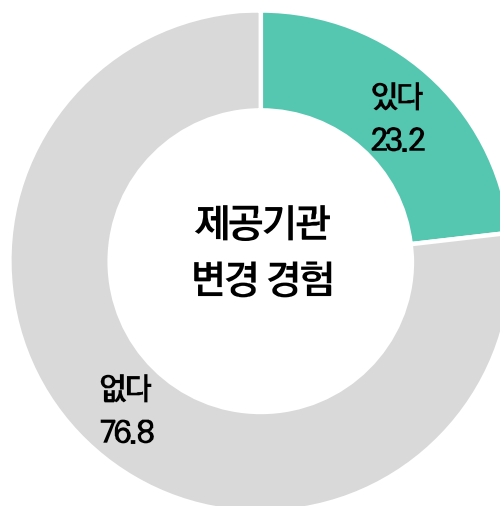
1) 제공기관 변경 경험

장애인활동지원서비스 이용자 중 23.2%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 장애인활동지원서비스 이용자 10명 중 2명(23.2%)는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-1-14] 제공기관 변경 경험 - 장애인활동지원서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관 변경 경험은 △대도시(25.8%), △서울(28.5%), △20~39세 이하(29.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-14] 제공기관 변경 경험 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %)

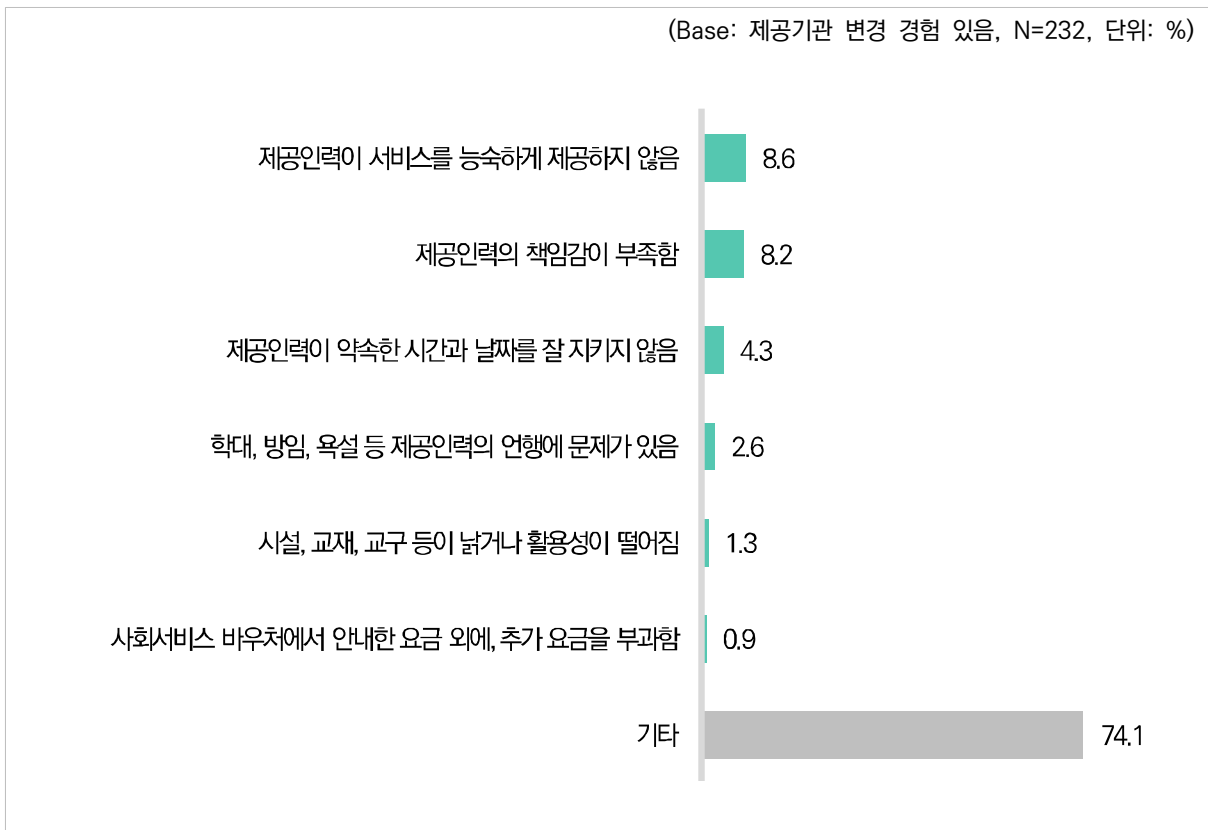
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	23.2	76.8	100.0
지역규모				
대도시	(442)	25.8	74.2	100.0
중소도시	(471)	20.8	79.2	100.0
군	(87)	23.0	77.0	100.0
권역				
서울	(186)	28.5	71.5	100.0
경기/인천	(280)	24.3	75.7	100.0
부산/울산/경남	(157)	22.9	77.1	100.0
대구/경북	(88)	21.6	78.4	100.0
광주/전라	(130)	18.5	81.5	100.0
대전/세종/충청	(120)	21.7	78.3	100.0
강원/제주	(39)	15.4	84.6	100.0
영리여부				
영리	(147)	17.7	82.3	100.0
비영리	(853)	24.2	75.8	100.0
이용자 연령				
19세 이하	(279)	20.4	79.6	100.0
20~39세 이하	(187)	29.4	70.6	100.0
40~59세 이하	(312)	18.3	81.7	100.0
60세 이상	(222)	28.4	71.6	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(8.6%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 8.6%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력의 책임감이 부족함”(8.2%), “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”(4.3%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-1-15] 제공기관 변경 이유 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △군(15.0%), △광주/전라(16.7%), △비영리(9.2%), △19세 이하(12.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력의 책임감이 부족함”이라는 응답은 △군(20.0%), △강원/제주(16.7%), △영리(15.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”이라는 응답은 △중소도시(6.1%), △강원/제주(16.7%), △영리(7.7%), △20~39세 이하(7.3%) 등에서 비교적 높음

[표 3-1-15] 제공기관 변경 이유 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %)

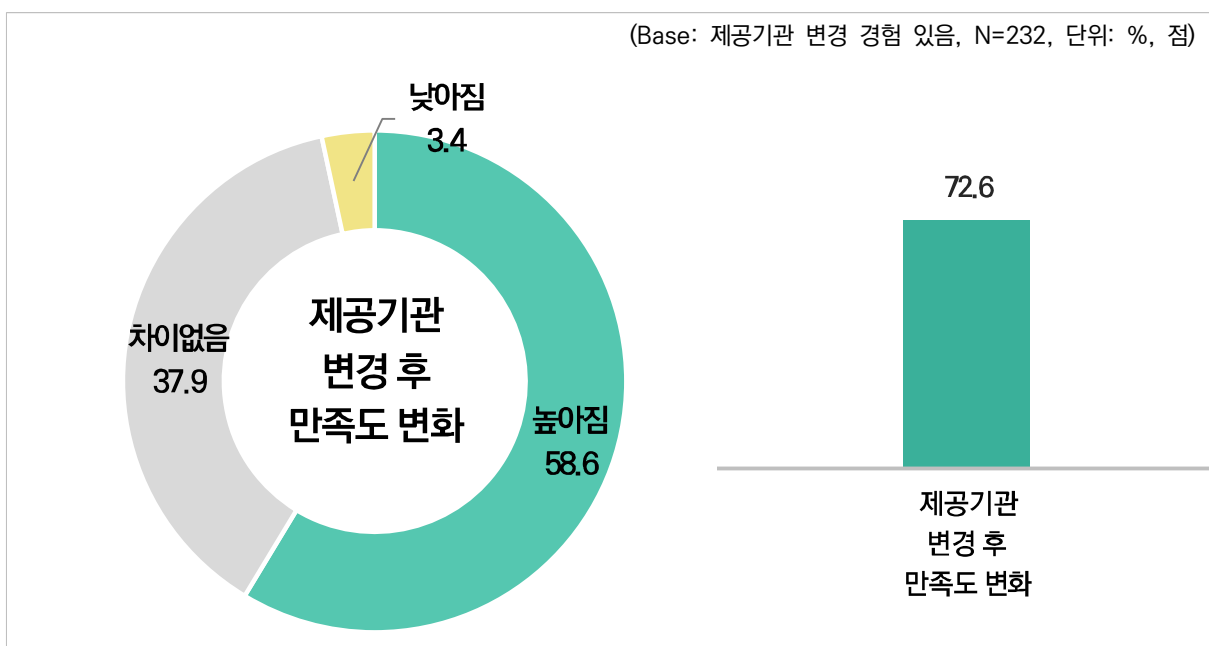
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	제공인력의 책임감이 부족함	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음	시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐	사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에, 추가 요금을 부과함	기타	계
▣ 전체 ▣	(232)	8.6	8.2	4.3	2.6	1.3	0.9	74.1	100.0
지역규모									
대도시	(114)	7.9	7.0	3.5	2.6	1.8	0.0	77.2	100.0
중소도시	(98)	8.2	7.1	6.1	2.0	1.0	1.0	74.5	100.0
군	(20)	15.0	20.0	0.0	5.0	0.0	5.0	55.0	100.0
권역									
서울	(53)	7.5	3.8	1.9	0.0	3.8	0.0	83.0	100.0
경기/인천	(68)	4.4	11.8	2.9	1.5	1.5	0.0	77.9	100.0
부산/울산/경남	(36)	13.9	5.6	2.8	5.6	0.0	2.8	69.4	100.0
대구/경북	(19)	10.5	0.0	5.3	5.3	0.0	0.0	78.9	100.0
광주/전라	(24)	16.7	12.5	8.3	4.2	0.0	0.0	58.3	100.0
대전/세종/충청	(26)	7.7	11.5	7.7	3.8	0.0	3.8	65.4	100.0
강원/제주	(6)	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0
영리여부									
영리	(26)	3.8	15.4	7.7	0.0	0.0	0.0	73.1	100.0
비영리	(206)	9.2	7.3	3.9	2.9	1.5	1.0	74.3	100.0
이용자 연령									
19세 이하	(57)	12.3	10.5	1.8	3.5	0.0	0.0	71.9	100.0
20~39세 이하	(55)	3.6	5.5	7.3	1.8	1.8	0.0	80.0	100.0
40~59세 이하	(57)	8.8	10.5	7.0	1.8	0.0	0.0	71.9	100.0
60세 이상	(63)	9.5	6.3	1.6	3.2	3.2	3.2	73.0	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 58.6%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 58.6%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 3.4%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 5명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 72.6점임

[그림 3-1-16] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 장애인활동지원서비스 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △중소도시(64.3%), △광주/전라(70.8%), △비영리(60.2%), △19세 이하(70.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “낮아짐(오히려 매우 낮아짐+오히려 조금 낮아짐)” 응답은 △경기/인천(5.9%), △비영리(3.9%), △40~59세 이하(8.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-16] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 점)

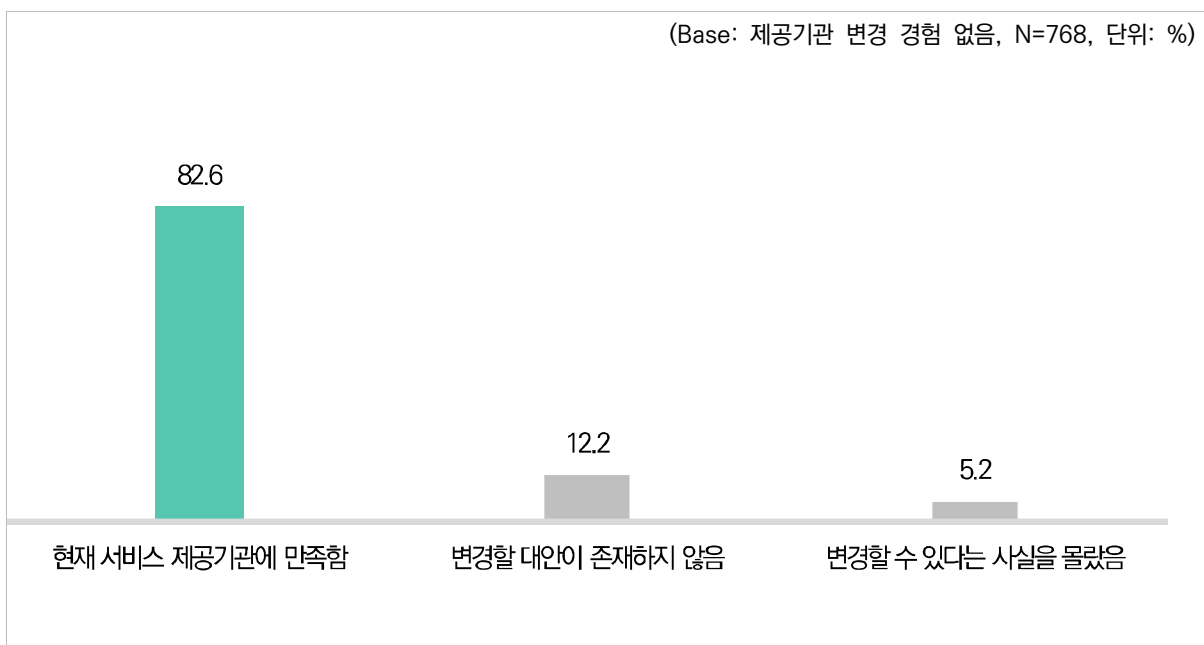
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(232)	37.1	21.6	58.6	37.9	1.7	1.7	3.4	100.0	72.6
지역규모										
대도시	(114)	33.3	20.2	53.5	44.7	0.9	0.9	1.8	100.0	71.1
중소도시	(98)	41.8	22.4	64.3	30.6	2.0	3.1	5.1	100.0	74.5
군	(20)	35.0	25.0	60.0	35.0	5.0	0.0	5.0	100.0	72.5
권역										
서울	(53)	30.2	13.2	43.4	54.7	0.0	1.9	1.9	100.0	67.5
경기/인천	(68)	35.3	22.1	57.4	36.8	4.4	1.5	5.9	100.0	71.3
부산/울산/경남	(36)	47.2	22.2	69.4	25.0	2.8	2.8	5.6	100.0	77.1
대구/경북	(19)	36.8	26.3	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	100.0	75.0
광주/전라	(24)	50.0	20.8	70.8	25.0	0.0	4.2	4.2	100.0	78.1
대전/세종/충청	(26)	30.8	34.6	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0	100.0	74.0
강원/제주	(6)	33.3	16.7	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	70.8
영리여부										
영리	(26)	30.8	15.4	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	100.0	69.2
비영리	(206)	37.9	22.3	60.2	35.9	1.9	1.9	3.9	100.0	73.1
이용자 연령										
19세 이하	(57)	50.9	19.3	70.2	29.8	0.0	0.0	0.0	100.0	80.3
20~39세 이하	(55)	36.4	27.3	63.6	30.9	1.8	3.6	5.5	100.0	72.7
40~59세 이하	(57)	24.6	17.5	42.1	49.1	5.3	3.5	8.8	100.0	63.6
60세 이상	(63)	36.5	22.2	58.7	41.3	0.0	0.0	0.0	100.0	73.8

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(82.6%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 82.6%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(12.2%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(5.2%) 순으로 나타남

[그림 3-1-17] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △대도시 (84.8%), △강원/제주(90.9%), △60세 이상(88.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △군(14.9%), △경기/인천(17.0%), △영리 (14.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-17] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(768)	82.6	12.2	5.2	100.0
지역규모					
대도시	(328)	84.8	9.8	5.5	100.0
중소도시	(373)	80.7	13.9	5.4	100.0
군	(67)	82.1	14.9	3.0	100.0
권역					
서울	(133)	83.5	9.8	6.8	100.0
경기/인천	(212)	79.2	17.0	3.8	100.0
부산/울산/경남	(121)	88.4	5.8	5.8	100.0
대구/경북	(69)	78.3	14.5	7.2	100.0
광주/전라	(106)	83.0	10.4	6.6	100.0
대전/세종/충청	(94)	80.9	14.9	4.3	100.0
강원/제주	(33)	90.9	9.1	0.0	100.0
영리여부					
영리	(121)	81.0	14.0	5.0	100.0
비영리	(647)	82.8	11.9	5.3	100.0
이용자 연령					
19세 이하	(222)	82.0	13.5	4.5	100.0
20~39세 이하	(132)	85.6	13.6	0.8	100.0
40~59세 이하	(255)	77.6	13.7	8.6	100.0
60세 이상	(159)	88.7	6.9	4.4	100.0

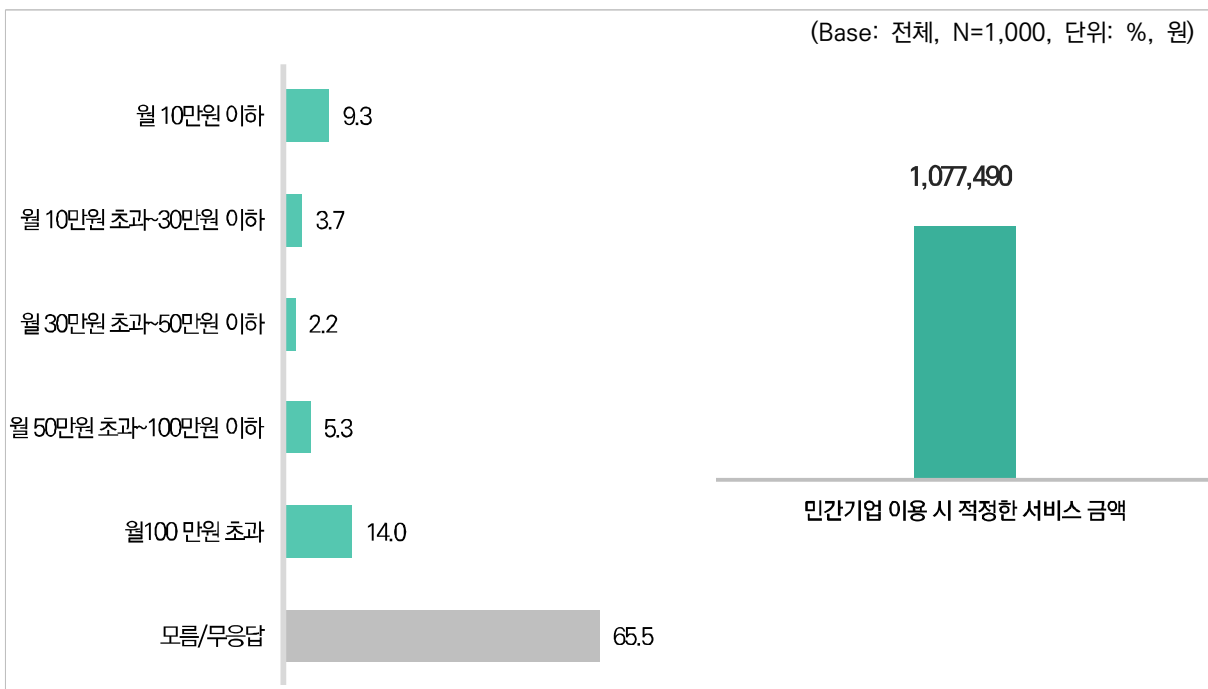
4. 서비스 시장성

1) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 1,077,490원으로 나타남

- ▶ 장애인활동지원서비스 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마나 적정할 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 100만원 초과”라는 응답이 14.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 이하”(9.3%), “월 50만원 초과~100만원 이하”(5.3%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 1,077,490원으로 나타남

[그림 3-1-18] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 100만원 초과” 라고 응답한 비율은 △대전/세종/충청(19.2%), △19세 이하(15.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 이하” 응답은 △군(16.1%), △강원/제주(12.8%), △20~39세 이하 (13.9%) 등에서 비교적 높음

[표 3-1-18] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	9.3	3.7	2.2	5.3	14.0	65.5	100.0	1,077,490
지역규모									
대도시	(442)	9.0	3.6	2.3	5.9	14.0	65.2	100.0	1,094,273
중소도시	(471)	8.3	3.6	2.1	5.3	14.0	66.7	100.0	1,123,859
군	(87)	16.1	4.6	2.3	2.3	13.8	60.9	100.0	787,353
권역									
서울	(186)	10.2	4.3	1.6	5.9	11.3	66.7	100.0	958,032
경기/인천	(280)	6.4	2.1	3.6	3.9	15.4	68.6	100.0	1,195,443
부산/울산/경남	(157)	10.8	2.5	1.9	3.8	11.5	69.4	100.0	995,167
대구/경북	(88)	11.4	6.8	1.1	10.2	18.2	52.3	100.0	1,240,595
광주/전라	(130)	7.7	5.4	1.5	3.8	12.3	69.2	100.0	1,066,000
대전/세종/충청	(120)	11.7	3.3	2.5	5.0	19.2	58.3	100.0	1,048,278
강원/제주	(39)	12.8	5.1	0.0	12.8	7.7	61.5	100.0	814,000
영리여부									
영리	(147)	8.2	1.4	2.7	2.0	15.0	70.7	100.0	1,003,837
비영리	(853)	9.5	4.1	2.1	5.9	13.8	64.6	100.0	1,087,976
이용자 연령									
19세 이하	(279)	10.0	4.7	2.9	8.6	15.8	58.1	100.0	1,002,658
20~39세 이하	(187)	13.9	3.2	2.1	6.4	15.0	59.4	100.0	1,016,750
40~59세 이하	(312)	7.7	5.1	1.6	3.2	12.8	69.6	100.0	1,131,842
60세 이상	(222)	6.8	0.9	2.3	3.2	12.6	74.3	100.0	1,221,489

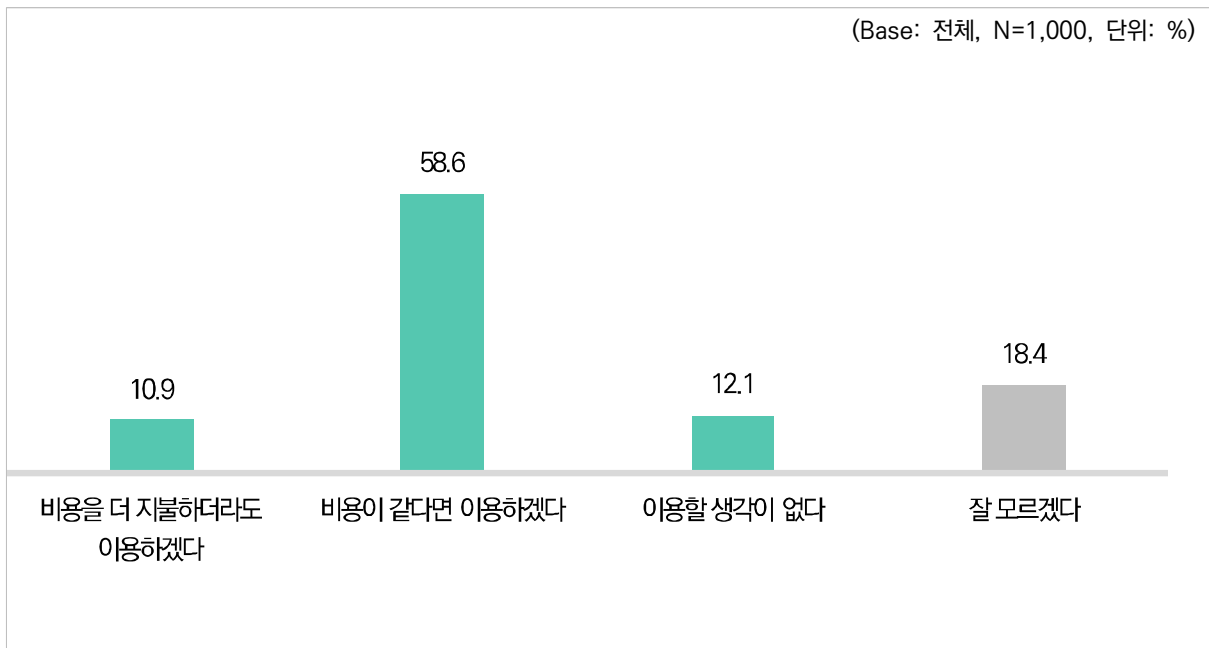
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

장애인활동지원서비스 이용자 중 69.5%는 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 장애인활동지원서비스 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 58.6%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 10.9%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 12.1%임

[그림 3-1-19] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △서울(64.5%), △19세 이하(63.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”는 응답은 △대도시(13.1%), △강원/제주(15.4%), △비영리(12.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-19] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %)

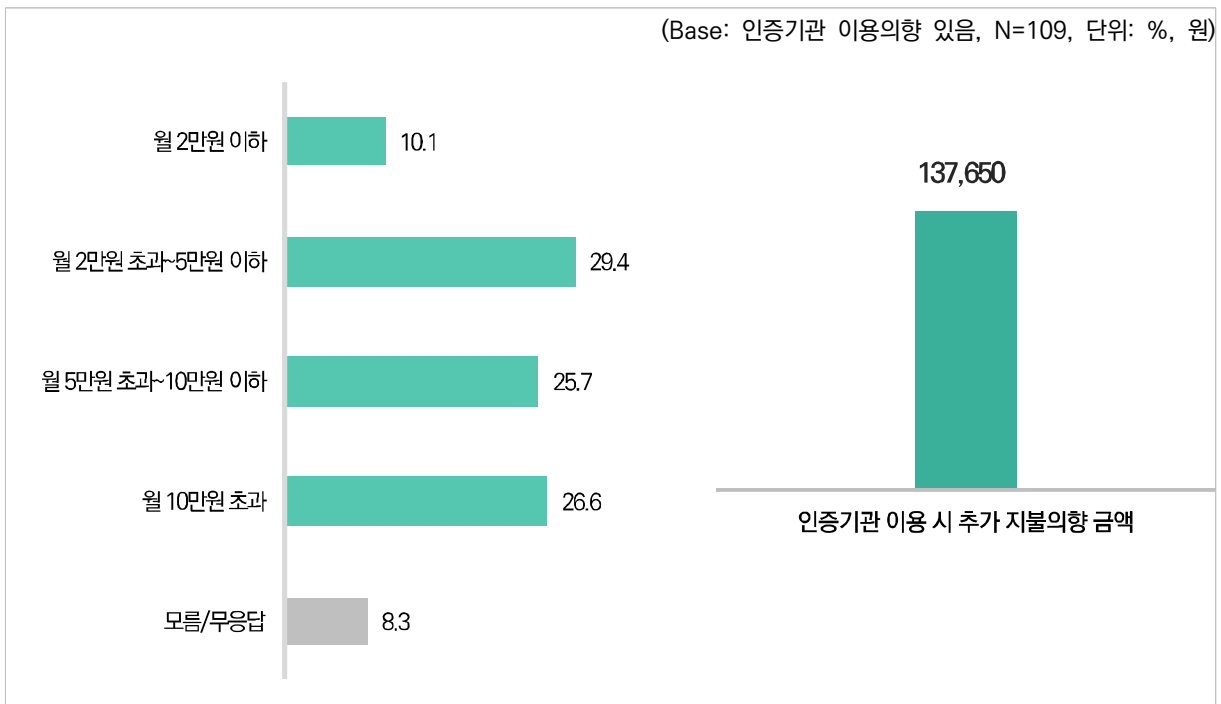
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	10.9	58.6	12.1	18.4	100.0
지역규모						
대도시	(442)	7.7	59.3	13.1	19.9	100.0
중소도시	(471)	12.5	59.2	11.7	16.6	100.0
군	(87)	18.4	51.7	9.2	20.7	100.0
권역						
서울	(186)	7.0	64.5	9.7	18.8	100.0
경기/인천	(280)	8.9	57.1	13.9	20.0	100.0
부산/울산/경남	(157)	12.1	56.7	14.6	16.6	100.0
대구/경북	(88)	11.4	62.5	11.4	14.8	100.0
광주/전라	(130)	13.8	56.9	10.0	19.2	100.0
대전/세종/충청	(120)	15.0	56.7	10.0	18.3	100.0
강원/제주	(39)	15.4	51.3	15.4	17.9	100.0
영리여부						
영리	(147)	8.2	59.9	9.5	22.4	100.0
비영리	(853)	11.4	58.4	12.5	17.7	100.0
이용자 연령						
19세 이하	(279)	13.6	63.1	9.3	14.0	100.0
20~39세 이하	(187)	9.1	56.1	14.4	20.3	100.0
40~59세 이하	(312)	10.6	59.9	11.9	17.6	100.0
60세 이상	(222)	9.5	53.2	14.0	23.4	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 137,650원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 2만원 초과~5만원 이하”라는 응답이 29.4%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 초과”(26.6%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(25.7%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 137,650원으로 나타남

[그림 3-1-20] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 초과~5만원 이하” 라고 응답한 비율은 △중소도시(33.9%), △부산/울산/경남(36.8%), △비영리(29.9%), △19세 이하(34.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 초과” 응답은 △군(31.3%), △경기/인천(36.0%), △영리(33.3%), △19세 이하(36.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-20] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~5만원 이하	월 5만원 초과~10만원 이하	월 10만원 초과	모름/무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(109)	10.1	29.4	25.7	26.6	8.3	100.0	137,650
지역규모								
대도시	(34)	8.8	32.4	26.5	23.5	8.8	100.0	137,258
중소도시	(59)	11.9	33.9	18.6	27.1	8.5	100.0	138,519
군	(16)	6.3	6.3	50.0	31.3	6.3	100.0	135,333
권역								
서울	(13)	7.7	15.4	30.8	30.8	15.4	100.0	138,182
경기/인천	(25)	8.0	36.0	16.0	36.0	4.0	100.0	195,833
부산/울산/경남	(19)	5.3	36.8	26.3	21.1	10.5	100.0	108,824
대구/경북	(10)	10.0	30.0	50.0	10.0	0.0	100.0	102,000
광주/전라	(18)	11.1	33.3	27.8	16.7	11.1	100.0	81,563
대전/세종/충청	(18)	11.1	22.2	22.2	33.3	11.1	100.0	130,625
강원/제주	(6)	33.3	16.7	16.7	33.3	0.0	100.0	213,333
영리여부								
영리	(12)	8.3	25.0	25.0	33.3	8.3	100.0	222,727
비영리	(97)	10.3	29.9	25.8	25.8	8.2	100.0	127,135
이용자 연령								
19세 이하	(38)	5.3	34.2	23.7	36.8	0.0	100.0	166,579
20~39세 이하	(17)	5.9	29.4	29.4	29.4	5.9	100.0	160,000
40~59세 이하	(33)	15.2	24.2	18.2	24.2	18.2	100.0	107,407
60세 이상	(21)	14.3	28.6	38.1	9.5	9.5	100.0	103,947

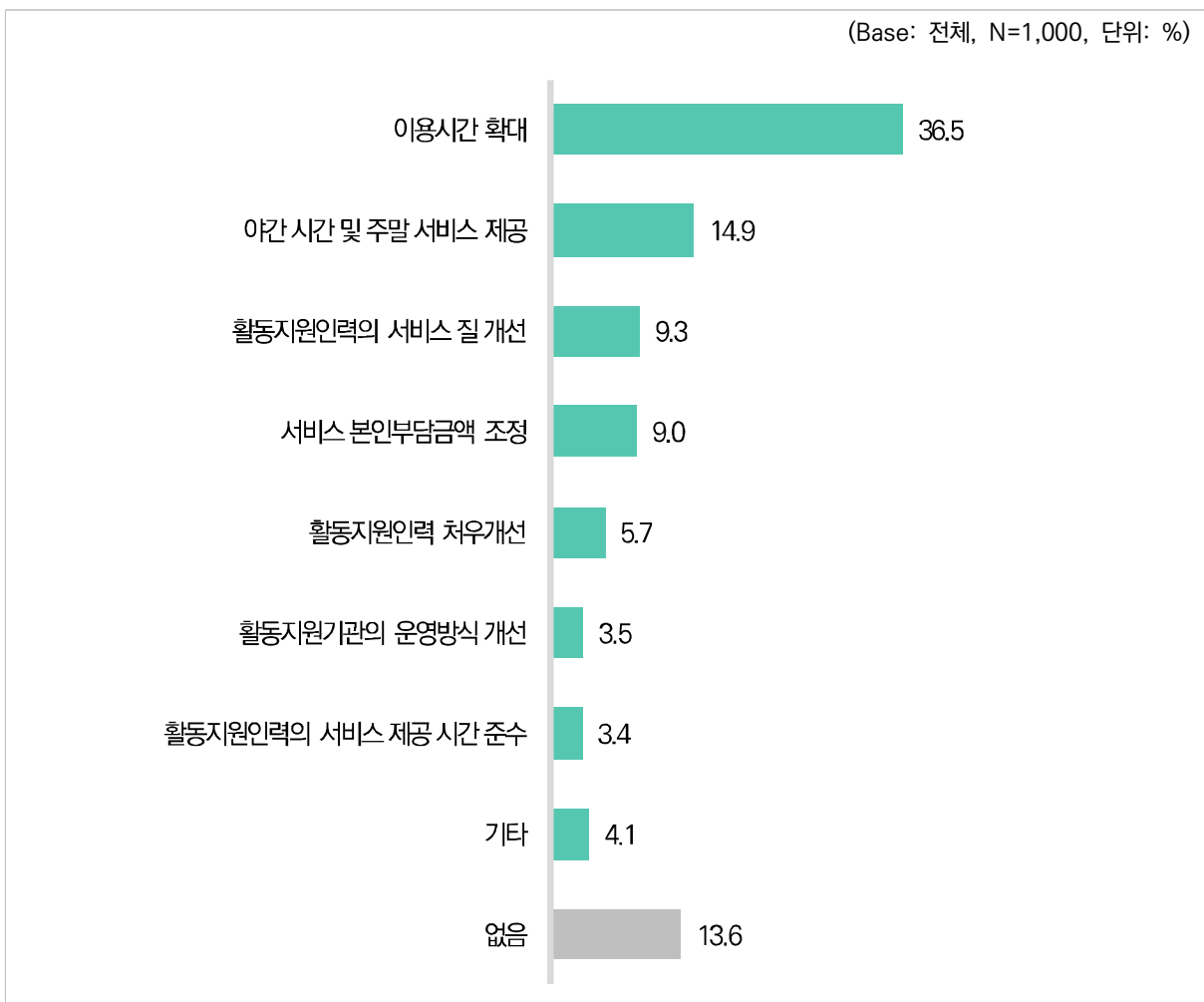
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “서비스 제공 및 이용 시간 확대”

- ▶ 장애인활동지원서비스와 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “이용시간 확대”가 36.5%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “야간 시간 및 주말 서비스 제공”(14.9%), “활동지원인력의 서비스 질 개선”(9.3%) 등의 순임

[그림 3-1-21] 서비스 최우선 개선 사항 - 장애인활동지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “이용시간 확대”라고 응답한 비율은 △대도시(38.7%), △경기/인천(39.6%), △비영리(36.9%), △19세 이하(44.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “야간시간 및 주말 서비스 제공” 응답은 △강원/제주(35.9%), △영리(15.6%), △60세 이상(18.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “활동지원 인력의 서비스 질 개선” 응답은 △대도시(10.0%), △경기/인천(13.2%), △40~59세 이하(12.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-1-21] 서비스 최우선 개선 사항 - 장애인활동지원서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	이용 시간 확대	야간 시간 및 주말 서비스 제공	활동 지원 인력의 서비스 질 개선	서비스 본인 부담 금액 조정	활동 지원 인력 처우 개선	활동지 원기관 의 운영방 식 개선	활동 지원 인력의 서비스 제공 시간 준수	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	36.5	14.9	9.3	9.0	5.7	3.5	3.4	4.1	13.6	100.0
지역규모											
대도시	(442)	38.7	12.9	10.0	9.5	7.0	3.8	3.4	3.2	11.5	100.0
중소도시	(471)	34.6	16.6	8.9	8.1	4.7	2.8	3.8	5.1	15.5	100.0
군	(87)	35.6	16.1	8.0	11.5	4.6	5.7	1.1	3.4	13.8	100.0
권역											
서울	(186)	36.0	13.4	8.6	9.1	7.0	4.3	3.8	2.7	15.1	100.0
경기/인천	(280)	39.6	12.5	13.2	7.1	5.4	2.5	2.1	4.3	13.2	100.0
부산/울산/경남	(157)	39.5	14.6	8.9	7.0	5.7	1.9	5.7	5.7	10.8	100.0
대구/경북	(88)	37.5	15.9	3.4	9.1	5.7	6.8	0.0	4.5	17.0	100.0
광주/전라	(130)	33.8	16.2	10.0	14.6	3.1	2.3	4.6	1.5	13.8	100.0
대전/세종/충청	(120)	31.7	14.2	5.8	11.7	6.7	5.0	5.0	5.0	15.0	100.0
강원/제주	(39)	25.6	35.9	7.7	2.6	7.7	5.1	0.0	7.7	7.7	100.0
영리여부											
영리	(147)	34.0	15.6	9.5	6.1	9.5	3.4	2.7	2.7	16.3	100.0
비영리	(853)	36.9	14.8	9.3	9.5	5.0	3.5	3.5	4.3	13.1	100.0
이용자 연령											
19세 이하	(279)	44.1	15.1	7.2	13.3	3.9	3.2	2.2	3.2	7.9	100.0
20~39세 이하	(187)	40.6	15.0	9.1	8.0	9.6	3.7	2.7	2.1	9.1	100.0
40~59세 이하	(312)	35.9	12.2	12.5	5.4	6.4	2.9	3.8	3.5	17.3	100.0
60세 이상	(222)	24.3	18.5	7.7	9.5	3.6	4.5	5.0	7.7	19.4	100.0

2) 이용자 개선의견

- ▶ 장애인활동지원서비스 이용자가 추가적으로 바라는 개선사항으로는 “이용시간(횟수) 확대”(N=63)가 가장 많았고, 그 다음으로 “공휴일, 주말, 야간, 방학 서비스 제공 확대”(N=34), “활동지원인 전문성 강화(교육 필요)”(N=32), “본인부담금액 조정”(N=32) 등의 순으로 나타남

[표 3-1-22] 이용자 개선의견 - 장애인활동지원서비스

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=48, 4.8%)	수급자 가족의 활동지원 허용	23	2.3
	서비스 홍보 및 정보 안내 강화	6	0.6
	절차(신청, 심사) 등의 행정 개선	3	0.3
	활동지원급여 수급 연령 제한 금지(만 65세 미만)	3	0.3
	제공기관 확충 및 시설 개선	3	0.3
	장애 등급 판정 개선	2	0.2
	기관의 태도 개선	2	0.2
	제공기관 수수료 인하	1	0.1
	지원 확대 필요/많은 혜택 필요	1	0.1
	장애인 입장에서 서비스 이용 기준 적용 필요	1	0.1
	센터와의 원활한 소통 필요	1	0.1
	제도 변경 시 의견을 수렴해서 반영	1	0.1
	대상자의 사생활 노출 방지	1	0.1
	활동지원인의 전문성 강화(교육 필요)	32	3.2
	활동지원인 처우 개선(보수 인상, 명절 선물 등)	28	2.8
제공인력 관련 (N=109, 10.9%)	활동지원 인력 수급 개선	11	1.1
	성실함, 책임감 등의 직업의식	10	1
	활동지원인의 인성 개선/자질 개선	9	0.9
	활동지원인의 언행 주의 필요	4	0.4
	활동지원인이장애인대상에따른기피개선	3	0.3
	활동지원인 근무시간 준수	3	0.3
	활동지원인 휴게시간 제한	2	0.2
	자주 교체되는 인력 관리	2	0.2
	다양한 활동지원인 필요(성, 연령 등)	1	0.1
	친절하고 적극적인 태도	1	0.1
	활동지원인 교체 시 공백 기간 개선	1	0.1
	활동지원인과의 소통 필요	1	0.1
	활동지원인 나이 제한	1	0.1
제공서비스 관련 (N=188, 18.8%)	이용시간(횟수) 확대	63	6.3
	공휴일, 주말, 야간, 방학 서비스 제공 확대	34	3.4
	본인부담금액 조정	32	3.2
	서비스 질 개선	12	1.2

	활동지원서비스 범위 확대/다양한 활동 필요	10	1
	이용자 개별 맞춤형 서비스 제공	9	0.9
	탄력적인 운영 필요(단기, 긴급 지원)	9	0.9
	중증장애인 대상 지원 활성화	6	0.6
	이동수단지원	5	0.5
	이용기간 연장	3	0.3
	이용자 입장을 고려한 서비스 필요	3	0.3
	실질적으로 필요한 대상에게 서비스 제공	2	0.2
그 외 (N=655, 65.5%)	기타	27	2.7
	없음/모름/무응답	628	62.8
합계		1,000	100.0

II. 언어발달지원서비스

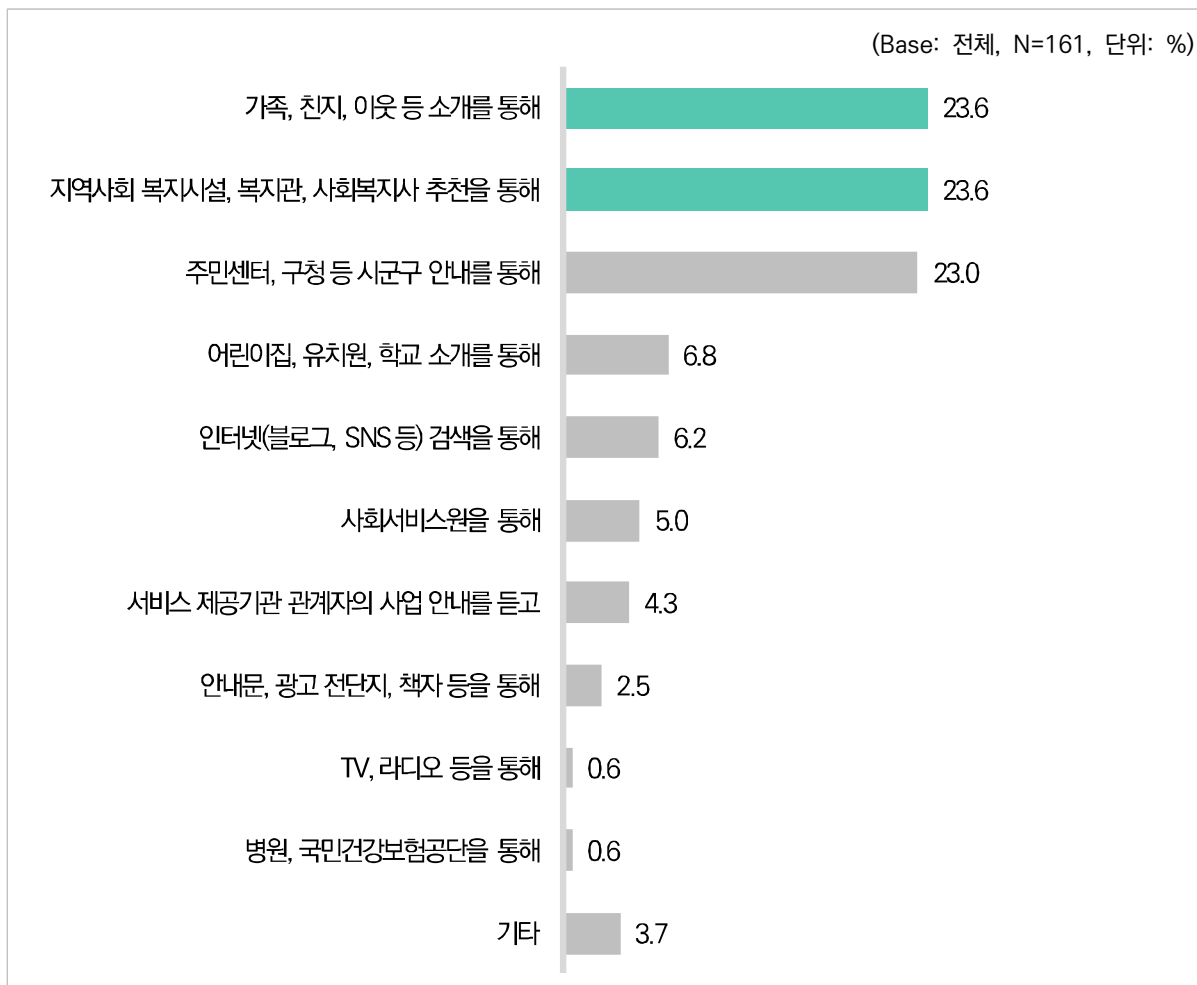
1. 서비스 이용행태

1) 서비스 인지경로

언어발달지원서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”,
“지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해” (23.6%) 알게됨

- ▶ 언어발달지원서비스는 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”와 “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해” 알게 되었다는 응답이 23.6%로 가장 높고, “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”(23.0%), “어린이집, 유치원, 학교 소개를 통해”(6.8%) 등의 순임

[그림 3-2-1] 서비스 인지 경로 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 인지경로에 대해 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답은 △강원/제주(66.7%), △1~3세(27.8%) 등에서 비교적 높고, △지역규모가 클수록 높게 나타남
- ▶ “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”라는 응답은 △군(33.3%), △서울(51.3%), △비영리(42.0%), △1~3세(27.8%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △중소도시(25.3%), △부산/울산/경남(45.5%), △영리(27.9%), △10세 이상(28.9%) 등에서 비교적 높음

[표 3-2-1] 서비스 인지 경로 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

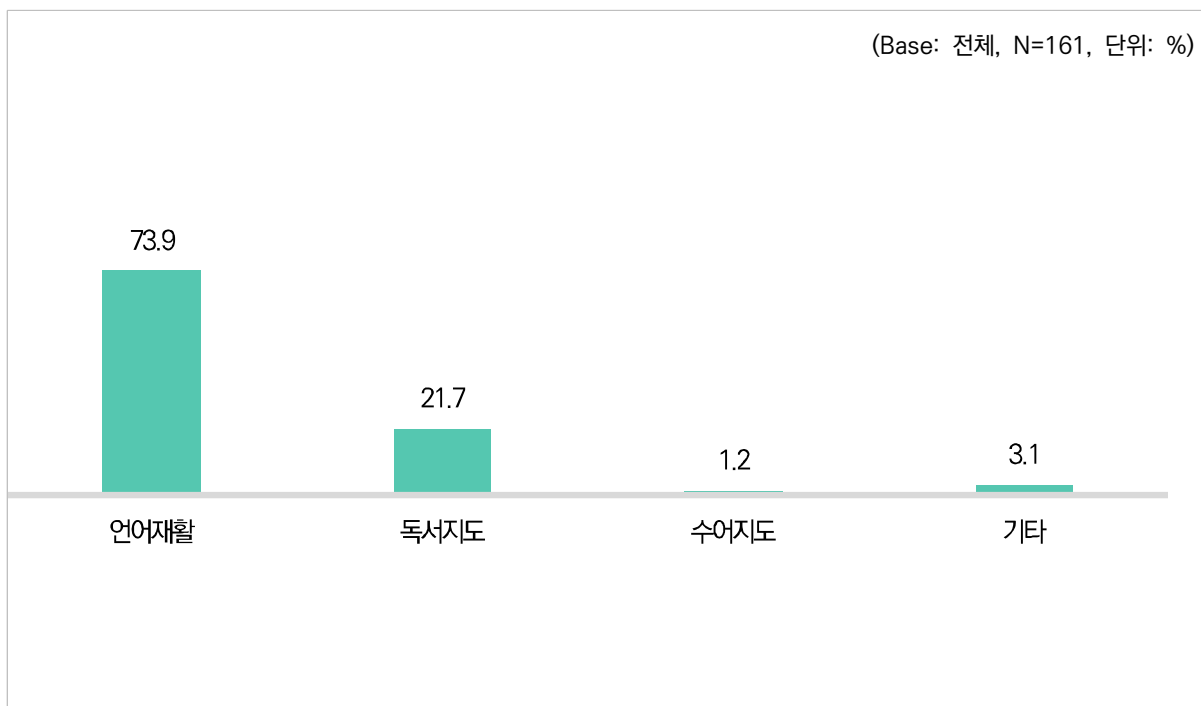
Base=전체	사례수 (명)	가족, 친지, 이웃 등 소개로 통해	지역 사회 복지 시설, 복지관, 사회 복지사 추천을 통해	주민 센터, 구청 등 시군구 안내를 통해	어린이 집, 유치원, 학교 소개로 통해	인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해	사회 서비스 원을 통해	서비스 제공 기관 관계자 의 사업 안내를 듣고	안내문, 광고 전단지, 책자 등 통해	TV, 라디오 등을 통해	병원, 국민 건강 보험 공단을 통해	기타
▣ 전체 ▣	(161)	23.6	23.6	23.0	6.8	6.2	5.0	4.3	2.5	0.6	0.6	3.7
지역규모												
대도시	(76)	25.0	31.6	21.1	1.3	6.6	5.3	2.6	0.0	1.3	0.0	5.3
중소도시	(79)	22.8	15.2	25.3	11.4	6.3	5.1	5.1	5.1	0.0	1.3	2.5
군	(6)	16.7	33.3	16.7	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
권역												
서울	(39)	17.9	51.3	5.1	0.0	10.3	0.0	2.6	0.0	2.6	0.0	10.3
경기/인천	(43)	20.9	9.3	34.9	7.0	9.3	7.0	7.0	0.0	0.0	2.3	2.3
부산/울산/경남	(11)	9.1	18.2	45.5	0.0	0.0	18.2	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0
대구/경북	(15)	33.3	33.3	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0
광주/전라	(36)	33.3	11.1	22.2	13.9	5.6	8.3	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0
대전/세종/충청	(14)	14.3	21.4	35.7	14.3	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	7.1
강원/제주	(3)	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
영리여부												
영리	(111)	24.3	15.3	27.9	7.2	6.3	5.4	4.5	3.6	0.9	0.9	3.6
비영리	(50)	22.0	42.0	12.0	6.0	6.0	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0	4.0
이용자 연령												
1~3세	(18)	27.8	27.8	27.8	5.6	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4~6세	(51)	27.5	17.6	25.5	5.9	7.8	5.9	2.0	3.9	0.0	2.0	2.0
7~9세	(47)	27.7	27.7	12.8	4.3	6.4	4.3	8.5	2.1	0.0	0.0	6.4
10세 이상	(45)	13.3	24.4	28.9	11.1	2.2	6.7	4.4	2.2	2.2	0.0	4.4

2) 주 이용 서비스

주 이용 언어발달지원서비스는 “언어재활”(73.9%)임

- ▶ 주로 이용하는 언어발달지원서비스로 “언어재활”이라는 응답이 73.9%로 가장 높음
- ▶ 이어서 “독서지도”(21.7%), “수어지도”(1.2%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-2-2] 주 이용 서비스 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 주로 이용하는 언어발달지원서비스에 대해 “언어재활”이라고 응답한 비율은 △강원/제주(100.0%), △영리(89.2%), △1~3세(83.3%) 등에서 비교적 높고, △지역규모가 작을수록 높게 나타남
- ▶ “독서지도” 응답은 △대도시(30.3%), △서울(51.3%), △비영리(52.0%), △10세 이상(33.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “수어지도” 응답은 △군(16.7%), △광주/전라(2.8%), △7~9세(2.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-2] 주 이용 서비스 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	언어재활	독서지도	수어지도	기타	계
▣ 전체 ▣	(161)	73.9	21.7	1.2	3.1	100.0
지역규모						
대도시	(76)	65.8	30.3	0.0	3.9	100.0
중소도시	(79)	81.0	15.2	1.3	2.5	100.0
군	(6)	83.3	0.0	16.7	0.0	100.0
권역						
서울	(39)	46.2	51.3	0.0	2.6	100.0
경기/인천	(43)	76.7	18.6	2.3	2.3	100.0
부산/울산/경남	(11)	90.9	9.1	0.0	0.0	100.0
대구/경북	(15)	93.3	6.7	0.0	0.0	100.0
광주/전라	(36)	77.8	11.1	2.8	8.3	100.0
대전/세종/충청	(14)	92.9	7.1	0.0	0.0	100.0
강원/제주	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부						
영리	(111)	89.2	8.1	0.9	1.8	100.0
비영리	(50)	40.0	52.0	2.0	6.0	100.0
이용자 연령						
1~3세	(18)	83.3	11.1	0.0	5.6	100.0
4~6세	(51)	82.4	13.7	2.0	2.0	100.0
7~9세	(47)	70.2	23.4	2.1	4.3	100.0
10세 이상	(45)	64.4	33.3	0.0	2.2	100.0

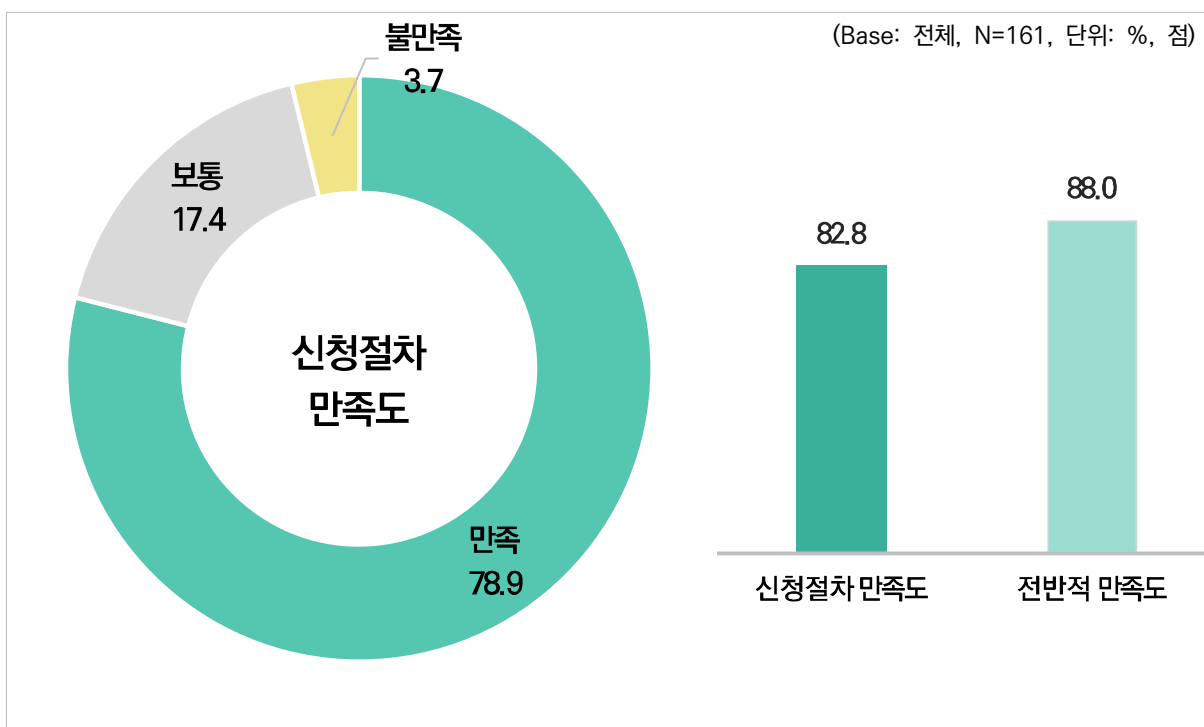
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

언어발달지원서비스 이용자 중 78.9%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 78.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.7%로 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 7명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 82.8점임

[그림 3-2-3] 서비스 신청절차 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군, △대전/세종/충청 및 강원/제주에서 100%로 나타남
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(23.7%), △서울(28.2%), △1~3세(27.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(6.6%), △광주/전라(5.6%), △1~3세(16.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-3] 서비스 신청절차 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

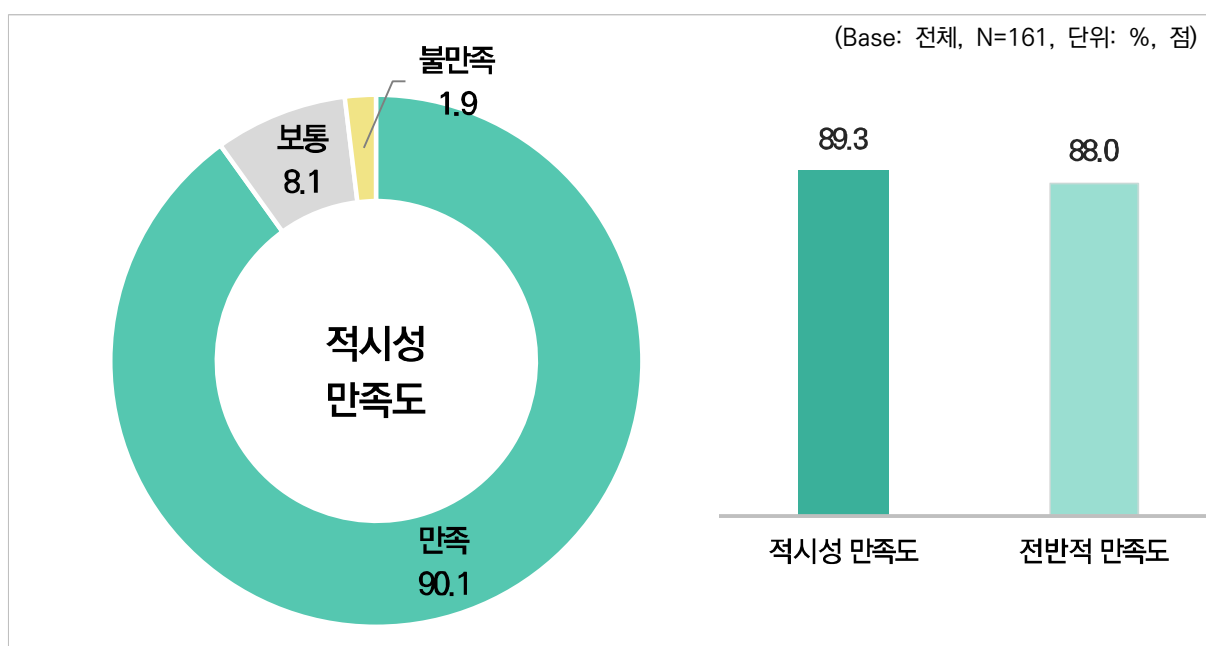
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	54.7	16.1	8.1	78.9	17.4	1.2	1.2	1.2	3.7	100.0	82.8
지역규모												
대도시	(76)	51.3	13.2	5.3	69.7	23.7	1.3	2.6	2.6	6.6	100.0	78.5
중소도시	(79)	57.0	17.7	11.4	86.1	12.7	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	86.1
군	(6)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
권역												
서울	(39)	53.8	7.7	5.1	66.7	28.2	2.6	2.6	0.0	5.1	100.0	79.1
경기/인천	(43)	51.2	18.6	11.6	81.4	14.0	2.3	2.3	0.0	4.7	100.0	82.6
부산/울산/경남	(11)	54.5	36.4	0.0	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.4
대구/경북	(15)	60.0	6.7	6.7	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
광주/전라	(36)	52.8	13.9	11.1	77.8	16.7	0.0	0.0	5.6	5.6	100.0	80.1
대전/세종/충청	(14)	71.4	28.6	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.2
강원/제주	(3)	33.3	33.3	33.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
영리여부												
영리	(111)	55.9	17.1	7.2	80.2	16.2	1.8	1.8	0.0	3.6	100.0	83.9
비영리	(50)	52.0	14.0	10.0	76.0	20.0	0.0	0.0	4.0	4.0	100.0	80.3
이용자 연령												
1~3세	(18)	50.0	0.0	5.6	55.6	27.8	11.1	0.0	5.6	16.7	100.0	71.3
4~6세	(51)	49.0	19.6	9.8	78.4	17.6	0.0	2.0	2.0	3.9	100.0	81.0
7~9세	(47)	63.8	14.9	4.3	83.0	14.9	0.0	2.1	0.0	2.1	100.0	86.9
10세 이상	(45)	53.3	20.0	11.1	84.4	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	85.2

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

언어발달지원서비스 이용자 중 90.1%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.9%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.3점임

[그림 3-2-4] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(94.9%), △부산/울산/경남 및 대전/세종/충청, 강원/제주(100.0%), △영리(93.7%), △10세 이상(93.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(16.7%), △대구/경북(20.0%), △비영리(14.0%), △1~3세(11.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △광주/전라(5.6%), △1~3세(5.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-4] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

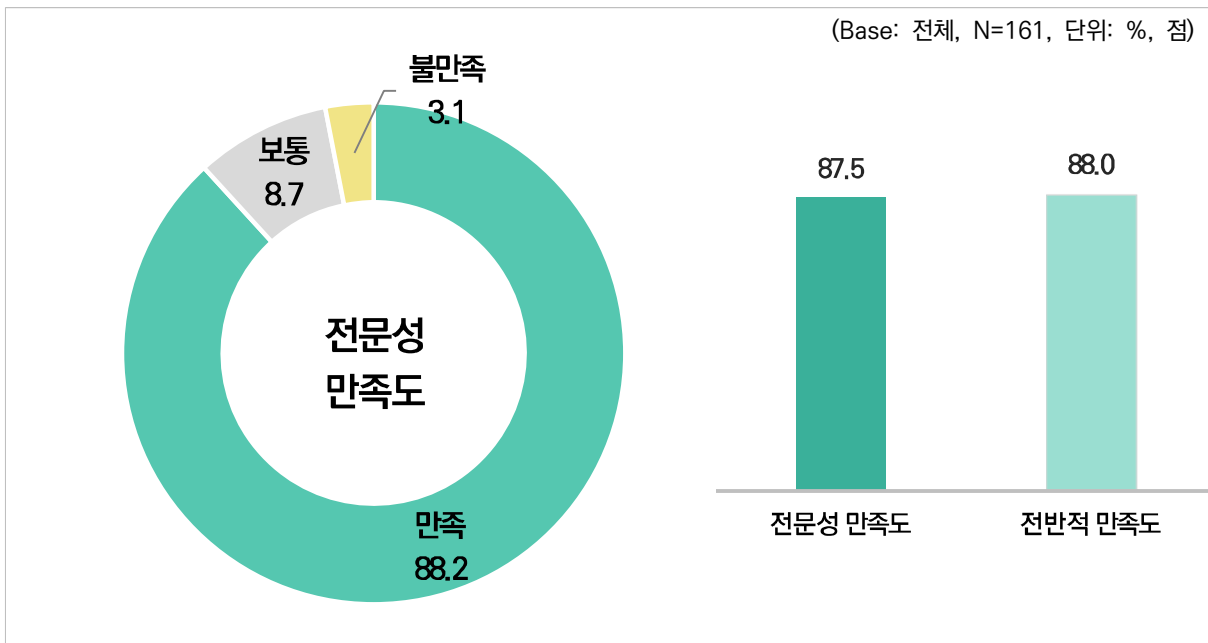
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	66.5	16.8	6.8	90.1	8.1	0.6	0.6	0.6	1.9	100.0	89.3
지역규모												
대도시	(76)	68.4	11.8	6.6	86.8	11.8	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	88.6
중소도시	(79)	64.6	22.8	7.6	94.9	3.8	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	90.9
군	(6)	66.7	0.0	0.0	66.7	16.7	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0	77.8
권역												
서울	(39)	71.8	12.8	2.6	87.2	12.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.6
경기/인천	(43)	62.8	23.3	11.6	97.7	0.0	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	90.7
부산/울산/경남	(11)	81.8	18.2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	97.0
대구/경북	(15)	66.7	13.3	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.8
광주/전라	(36)	52.8	16.7	11.1	80.6	13.9	0.0	2.8	2.8	5.6	100.0	81.5
대전/세종/충청	(14)	85.7	7.1	7.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.4
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	67.6	21.6	4.5	93.7	5.4	0.0	0.9	0.0	0.9	100.0	91.4
비영리	(50)	64.0	6.0	12.0	82.0	14.0	2.0	0.0	2.0	4.0	100.0	84.7
이용자 연령												
1~3세	(18)	61.1	16.7	5.6	83.3	11.1	0.0	0.0	5.6	5.6	100.0	84.3
4~6세	(51)	56.9	21.6	13.7	92.2	7.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.9
7~9세	(47)	76.6	8.5	2.1	87.2	8.5	2.1	2.1	0.0	4.3	100.0	90.4
10세 이상	(45)	68.9	20.0	4.4	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.9

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 88.2%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 88.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.1%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.5점임

[그림 3-2-5] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(92.4%), △부산/울산/경남 및 강원/제주(100.0%), △영리(93.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(13.2%), △대구/경북(20.0%), △비영리(18.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △광주/전라(8.3%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-5] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

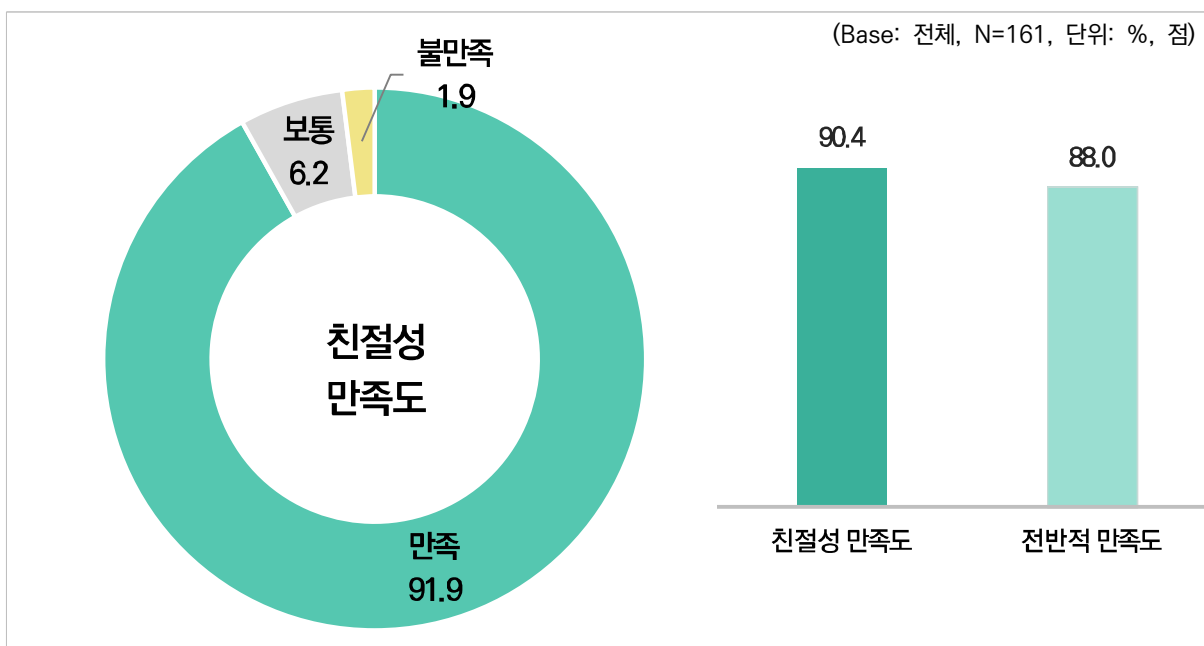
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	62.1	18.0	8.1	88.2	8.7	1.2	1.2	0.6	3.1	100.0	87.5
지역규모												
대도시	(76)	63.2	15.8	5.3	84.2	13.2	0.0	1.3	1.3	2.6	100.0	86.6
중소도시	(79)	59.5	21.5	11.4	92.4	5.1	2.5	0.0	0.0	2.5	100.0	88.4
군	(6)	83.3	0.0	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0	86.1
권역												
서울	(39)	69.2	10.3	5.1	84.6	12.8	0.0	2.6	0.0	2.6	100.0	88.0
경기/인천	(43)	48.8	27.9	14.0	90.7	7.0	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	85.7
부산/울산/경남	(11)	72.7	27.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
대구/경북	(15)	66.7	0.0	13.3	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	85.6
광주/전라	(36)	58.3	19.4	8.3	86.1	5.6	2.8	2.8	2.8	8.3	100.0	84.3
대전/세종/충청	(14)	78.6	14.3	0.0	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.0
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	63.1	20.7	9.9	93.7	4.5	0.9	0.9	0.0	1.8	100.0	89.6
비영리	(50)	60.0	12.0	4.0	76.0	18.0	2.0	2.0	2.0	6.0	100.0	82.7
이용자 연령												
1~3세	(18)	50.0	16.7	22.2	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	84.3
4~6세	(51)	52.9	27.5	7.8	88.2	9.8	0.0	0.0	2.0	2.0	100.0	85.9
7~9세	(47)	76.6	4.3	8.5	89.4	4.3	2.1	4.3	0.0	6.4	100.0	89.4
10세 이상	(45)	62.2	22.2	2.2	86.7	11.1	2.2	0.0	0.0	2.2	100.0	88.5

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 91.9%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.9%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 90.4점임

[그림 3-2-6] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(93.7%), △부산/울산/경남 및 대전/세종/충청, 강원/제주(100.0%), △10세 이상(97.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북(26.7%), △비영리(8.0%), △1~3세(22.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △7~9세(4.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-6] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

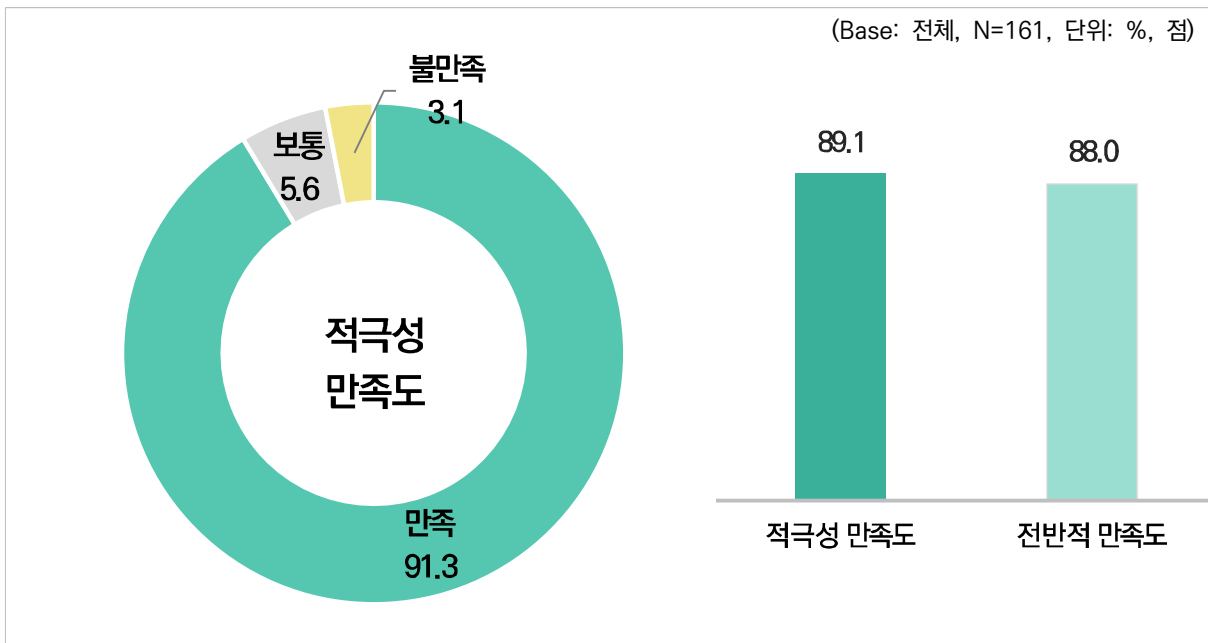
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	68.9	14.9	8.1	91.9	6.2	1.2	0.6	0.0	1.9	100.0	90.4
지역규모												
대도시	(76)	73.7	10.5	6.6	90.8	7.9	1.3	0.0	-	1.3	100.0	91.2
중소도시	(79)	63.3	20.3	10.1	93.7	5.1	1.3	0.0	-	1.3	100.0	89.9
군	(6)	83.3	0.0	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	-	16.7	100.0	86.1
권역												
서울	(39)	82.1	0.0	7.7	89.7	7.7	2.6	0.0	-	2.6	100.0	91.9
경기/인천	(43)	55.8	27.9	11.6	95.3	2.3	2.3	0.0	-	2.3	100.0	88.8
부산/울산/경남	(11)	81.8	18.2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	97.0
대구/경북	(15)	60.0	0.0	13.3	73.3	26.7	0.0	0.0	-	0.0	100.0	82.2
광주/전라	(36)	66.7	16.7	8.3	91.7	5.6	0.0	2.8	-	2.8	100.0	89.4
대전/세종/충청	(14)	78.6	21.4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	96.4
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	69.4	17.1	6.3	92.8	5.4	0.9	0.9	-	1.8	100.0	91.0
비영리	(50)	68.0	10.0	12.0	90.0	8.0	2.0	0.0	-	2.0	100.0	89.0
이용자 연령												
1~3세	(18)	50.0	16.7	11.1	77.8	22.2	0.0	0.0	-	0.0	100.0	82.4
4~6세	(51)	64.7	21.6	7.8	94.1	5.9	0.0	0.0	-	0.0	100.0	90.9
7~9세	(47)	78.7	4.3	6.4	89.4	6.4	2.1	2.1	-	4.3	100.0	90.8
10세 이상	(45)	71.1	17.8	8.9	97.8	0.0	2.2	0.0	-	2.2	100.0	92.6

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 91.3%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.3%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.1%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.1점임

[그림 3-2-7] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(93.7%), △부산/울산/경남 및 강원/제주(100.0%), △영리(93.7%), △4~6세(94.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(6.6%), △광주/전라(11.1%), △1~3세(11.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △대전/세종/충청(7.1%), △비영리(8.0%), △7~9세(8.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-7] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

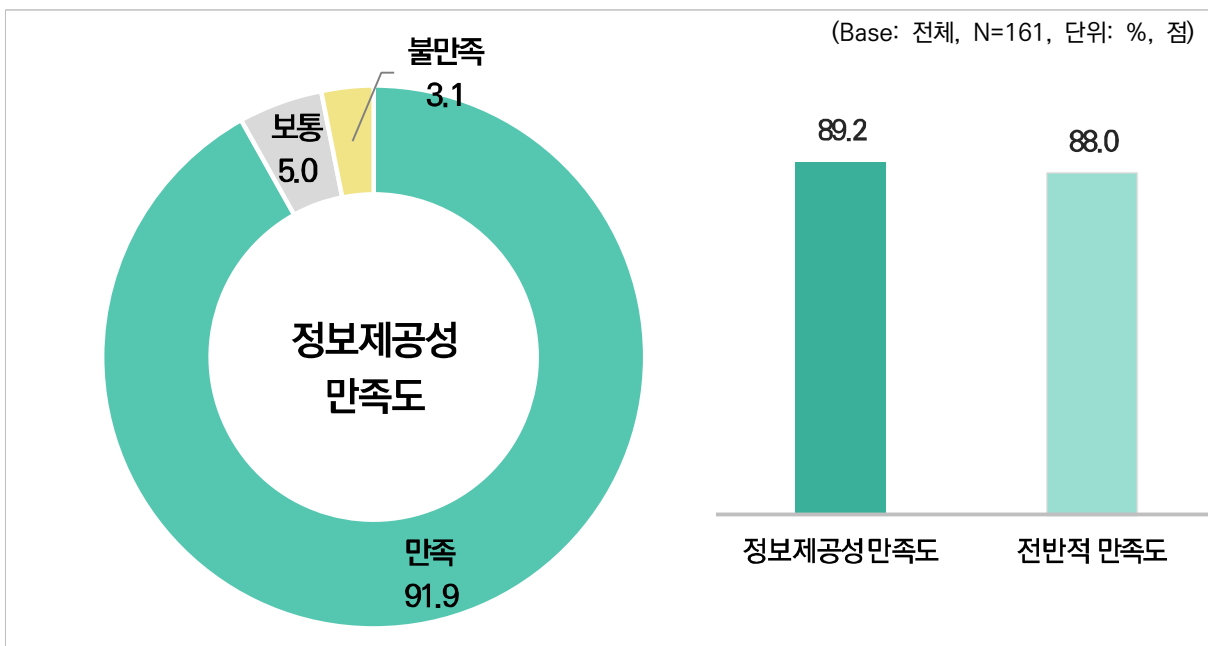
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	67.1	15.5	8.7	91.3	5.6	1.2	0.6	1.2	3.1	100.0	89.1
지역규모												
대도시	(76)	71.1	11.8	6.6	89.5	6.6	2.6	0.0	1.3	3.9	100.0	89.5
중소도시	(79)	62.0	20.3	11.4	93.7	5.1	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	89.0
군	(6)	83.3	0.0	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0	86.1
권역												
서울	(39)	79.5	2.6	7.7	89.7	7.7	2.6	0.0	0.0	2.6	100.0	91.5
경기/인천	(43)	58.1	25.6	11.6	95.3	2.3	0.0	0.0	2.3	2.3	100.0	88.4
부산/울산/경남	(11)	72.7	27.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
대구/경북	(15)	60.0	6.7	20.0	86.7	6.7	0.0	0.0	6.7	6.7	100.0	82.2
광주/전라	(36)	61.1	19.4	5.6	86.1	11.1	0.0	2.8	0.0	2.8	100.0	87.0
대전/세종/충청	(14)	78.6	7.1	7.1	92.9	0.0	7.1	0.0	0.0	7.1	100.0	91.7
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	66.7	18.9	8.1	93.7	5.4	0.0	0.9	0.0	0.9	100.0	90.7
비영리	(50)	68.0	8.0	10.0	86.0	6.0	4.0	0.0	4.0	8.0	100.0	85.7
이용자 연령												
1~3세	(18)	50.0	16.7	22.2	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	84.3
4~6세	(51)	60.8	23.5	9.8	94.1	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.9
7~9세	(47)	80.9	4.3	2.1	87.2	4.3	2.1	2.1	4.3	8.5	100.0	89.0
10세 이상	(45)	66.7	17.8	8.9	93.3	4.4	2.2	0.0	0.0	2.2	100.0	90.4

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 91.9%는 제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.1%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.2점임

[그림 3-2-8] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(92.4%), △부산/울산/경남 및 대전/세종/충청, 강원/제주(100.0%), △영리(93.7%), △1~3세(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △서울(7.7%), △비영리(8.0%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △대구/경북(6.7%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-8] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

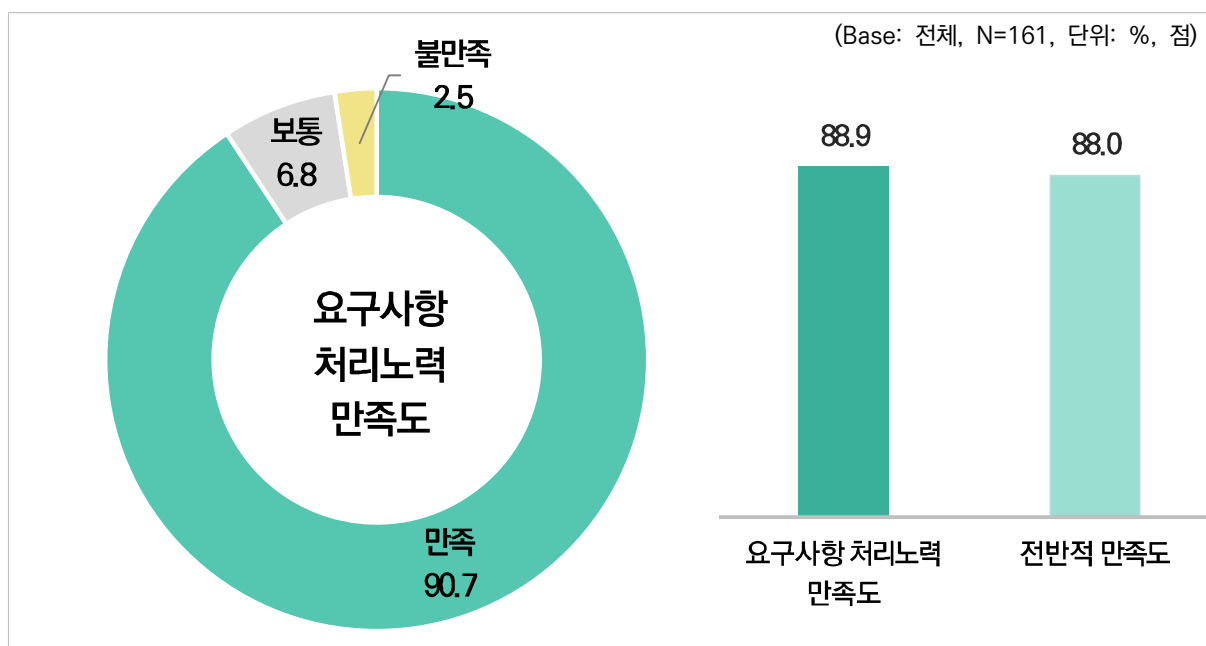
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	67.7	13.7	10.6	91.9	5.0	0.6	2.5	0.0	3.1	100.0	89.2
지역규모												
대도시	(76)	72.4	10.5	9.2	92.1	5.3	1.3	1.3	-	2.6	100.0	90.6
중소도시	(79)	62.0	17.7	12.7	92.4	5.1	0.0	2.5	-	2.5	100.0	88.2
군	(6)	83.3	0.0	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	-	16.7	100.0	86.1
권역												
서울	(39)	76.9	5.1	7.7	89.7	7.7	2.6	0.0	-	2.6	100.0	91.0
경기/인천	(43)	55.8	16.3	18.6	90.7	4.7	0.0	4.7	-	4.7	100.0	84.9
부산/울산/경남	(11)	81.8	18.2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	97.0
대구/경북	(15)	60.0	13.3	13.3	86.7	6.7	0.0	6.7	-	6.7	100.0	84.5
광주/전라	(36)	63.9	16.7	11.1	91.7	5.6	0.0	2.8	-	2.8	100.0	88.4
대전/세종/충청	(14)	85.7	14.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	97.6
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	67.6	15.3	10.8	93.7	3.6	0.9	1.8	-	2.7	100.0	89.9
비영리	(50)	68.0	10.0	10.0	88.0	8.0	0.0	4.0	-	4.0	100.0	87.7
이용자 연령												
1~3세	(18)	61.1	11.1	27.8	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	88.9
4~6세	(51)	60.8	21.6	9.8	92.2	5.9	0.0	2.0	-	2.0	100.0	88.6
7~9세	(47)	74.5	6.4	6.4	87.2	6.4	0.0	6.4	-	6.4	100.0	88.3
10세 이상	(45)	71.1	13.3	8.9	93.3	4.4	2.2	0.0	-	2.2	100.0	91.1

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 90.7%는 제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.5%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.9점임

[그림 3-2-9] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(93.7%), △부산/울산/경남 및 대전/세종/충청, 강원/제주(100.0%), △영리(92.8%), △4~6세(94.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(16.7%), △서울(10.3%), △10세 이상(8.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △대구/경북(6.7%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-9] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

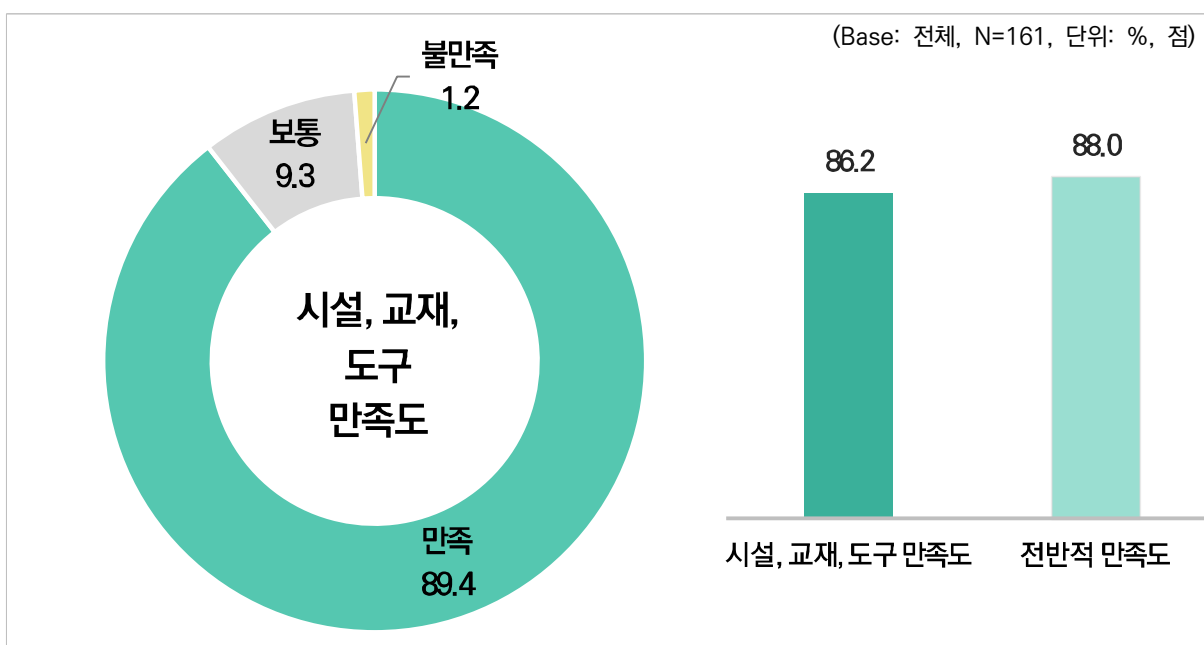
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	65.2	15.5	9.9	90.7	6.8	1.9	0.6	0.0	2.5	100.0	88.9
지역규모												
대도시	(76)	67.1	13.2	9.2	89.5	6.6	3.9	0.0	-	3.9	100.0	88.8
중소도시	(79)	63.3	19.0	11.4	93.7	6.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	89.9
군	(6)	66.7	0.0	0.0	66.7	16.7	0.0	16.7	-	16.7	100.0	77.8
권역												
서울	(39)	74.4	5.1	7.7	87.2	10.3	2.6	0.0	-	2.6	100.0	89.7
경기/인천	(43)	58.1	18.6	16.3	93.0	7.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	88.0
부산/울산/경남	(11)	81.8	9.1	9.1	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	95.5
대구/경북	(15)	66.7	13.3	6.7	86.7	6.7	6.7	0.0	-	6.7	100.0	87.8
광주/전라	(36)	58.3	19.4	8.3	86.1	8.3	2.8	2.8	-	5.6	100.0	85.6
대전/세종/충청	(14)	64.3	28.6	7.1	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	92.9
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	64.9	17.1	10.8	92.8	6.3	0.0	0.9	-	0.9	100.0	89.6
비영리	(50)	66.0	12.0	8.0	86.0	8.0	6.0	0.0	-	6.0	100.0	87.3
이용자 연령												
1~3세	(18)	50.0	22.2	16.7	88.9	5.6	5.6	0.0	-	5.6	100.0	84.3
4~6세	(51)	60.8	21.6	11.8	94.1	5.9	0.0	0.0	-	0.0	100.0	89.5
7~9세	(47)	74.5	8.5	4.3	87.2	6.4	4.3	2.1	-	6.4	100.0	89.4
10세 이상	(45)	66.7	13.3	11.1	91.1	8.9	0.0	0.0	-	0.0	100.0	89.6

8) 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 89.4%는 기관의 시설이나 교재, 도구 등에 만족함

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 등에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.2%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 기관에서 제공한 시설이나 교재, 도구 등에 만족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 평균 점수는 100점 만점에 86.2점임

[그림 3-2-10] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 응답은 △중소도시(91.1%), △부산/울산/경남 및 강원/제주(100.0%), △영리(91.9%), △10세 이상(93.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(10.5%), △대전/세종/충청(14.3%), △비영리(14.0%), △1~3세(16.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)” 한다는 응답은 △군(16.7%), △7~9세(4.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-10] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

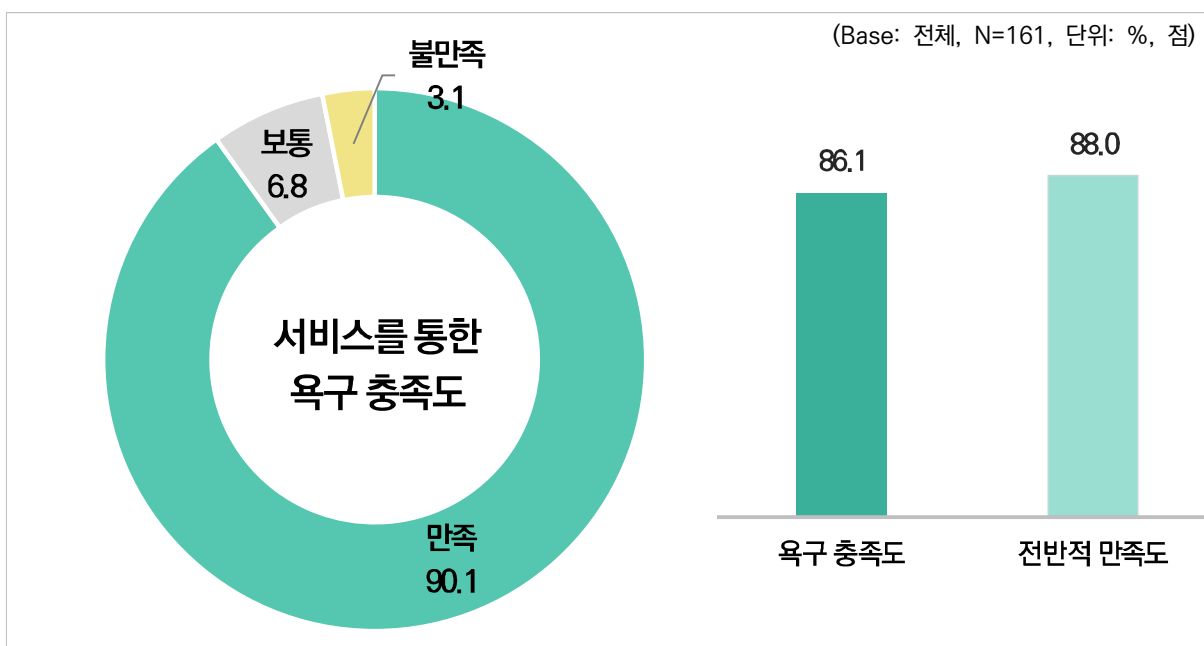
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	58.4	13.0	18.0	89.4	9.3	0.6	0.6	0.0	1.2	100.0	86.2
지역규모												
대도시	(76)	59.2	10.5	18.4	88.2	10.5	1.3	0.0	-	1.3	100.0	86.0
중소도시	(79)	57.0	15.2	19.0	91.1	8.9	0.0	0.0	-	0.0	100.0	86.7
군	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	-	16.7	100.0	83.3
권역												
서울	(39)	69.2	5.1	12.8	87.2	10.3	2.6	0.0	-	2.6	100.0	88.0
경기/인천	(43)	44.2	18.6	27.9	90.7	9.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	83.0
부산/울산/경남	(11)	63.6	27.3	9.1	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	92.4
대구/경북	(15)	66.7	0.0	26.7	93.3	6.7	0.0	0.0	-	0.0	100.0	87.8
광주/전라	(36)	55.6	16.7	13.9	86.1	11.1	0.0	2.8	-	2.8	100.0	84.7
대전/세종/충청	(14)	71.4	0.0	14.3	85.7	14.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	88.1
강원/제주	(3)	33.3	66.7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	88.9
영리여부												
영리	(111)	58.6	14.4	18.9	91.9	7.2	0.0	0.9	-	0.9	100.0	86.9
비영리	(50)	58.0	10.0	16.0	84.0	14.0	2.0	0.0	-	2.0	100.0	84.7
이용자 연령												
1~3세	(18)	44.4	11.1	27.8	83.3	16.7	0.0	0.0	-	0.0	100.0	80.6
4~6세	(51)	47.1	19.6	23.5	90.2	9.8	0.0	0.0	-	0.0	100.0	84.0
7~9세	(47)	70.2	4.3	12.8	87.2	8.5	2.1	2.1	-	4.3	100.0	87.6
10세 이상	(45)	64.4	15.6	13.3	93.3	6.7	0.0	0.0	-	0.0	100.0	89.6

9) 서비스를 통한 욕구 충족도

언어발달지원서비스 이용자의 90.1%는 서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 언어발달지원서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.1%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 86.1점임

[그림 3-2-11] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(91.1%), △부산/울산/경남 및 강원/제주(100.0%), △10세 이상(93.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북(26.7%), △1~3세(11.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △대구/경북(6.7%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-11] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

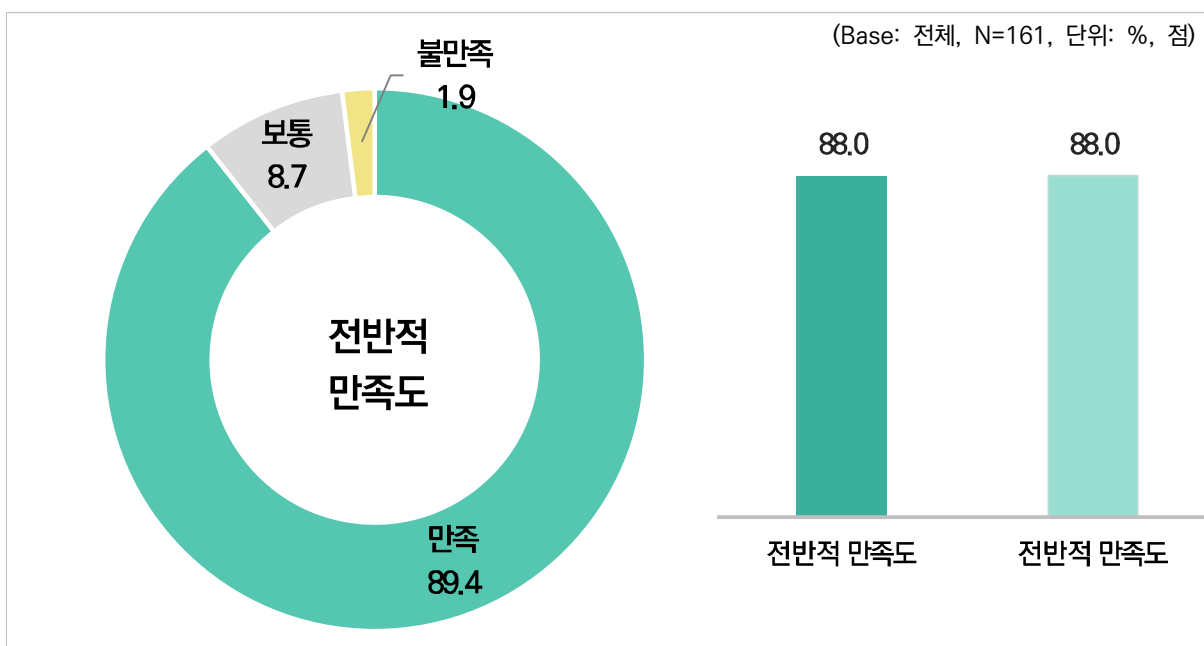
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	57.8	16.8	15.5	90.1	6.8	1.2	1.2	0.6	3.1	100.0	86.1
지역규모												
대도시	(76)	60.5	11.8	17.1	89.5	6.6	1.3	1.3	1.3	3.9	100.0	85.8
중소도시	(79)	54.4	21.5	15.2	91.1	7.6	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	86.7
군	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0	83.3
권역												
서울	(39)	64.1	10.3	15.4	89.7	7.7	0.0	2.6	0.0	2.6	100.0	87.2
경기/인천	(43)	51.2	20.9	23.3	95.3	2.3	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	86.1
부산/울산/경남	(11)	72.7	18.2	9.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9
대구/경북	(15)	60.0	0.0	6.7	66.7	26.7	0.0	0.0	6.7	6.7	100.0	77.8
광주/전라	(36)	52.8	22.2	13.9	88.9	5.6	2.8	2.8	0.0	5.6	100.0	84.7
대전/세종/충청	(14)	71.4	7.1	14.3	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.5
강원/제주	(3)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
영리여부												
영리	(111)	56.8	18.9	15.3	91.0	6.3	1.8	0.9	0.0	2.7	100.0	86.6
비영리	(50)	60.0	12.0	16.0	88.0	8.0	0.0	2.0	2.0	4.0	100.0	85.0
이용자 연령												
1~3세	(18)	38.9	16.7	33.3	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	80.6
4~6세	(51)	54.9	21.6	13.7	90.2	7.8	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	86.6
7~9세	(47)	70.2	10.6	6.4	87.2	6.4	0.0	4.3	2.1	6.4	100.0	87.2
10세 이상	(45)	55.6	17.8	20.0	93.3	4.4	2.2	0.0	0.0	2.2	100.0	86.7

10) 서비스 전반적 만족도

언어발달지원서비스 이용자의 89.4%는 서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 언어발달지원서비스에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.4%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.9%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.0점임

[그림 3-2-12] 서비스 전반적 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(94.9%), △강원/제주(100.0%), △영리(91.0%), △1~3세(94.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(13.2%), △광주/전라(16.7%), △비영리(12.0%), △4~6세(13.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(16.7%), △대구/경북(6.7%), △7~9세(4.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-12] 서비스 전반적 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

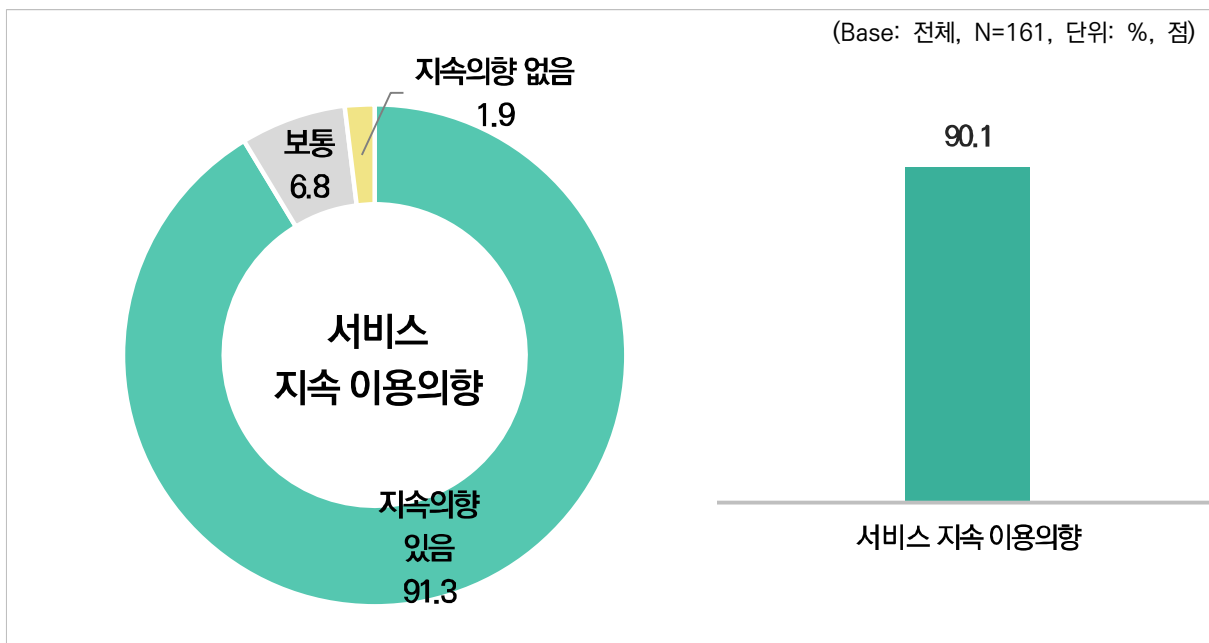
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	61.5	19.3	8.7	89.4	8.7	0.6	0.6	0.6	1.9	100.0	88.0
지역규모												
대도시	(76)	59.2	17.1	7.9	84.2	13.2	1.3	0.0	1.3	2.6	100.0	85.7
중소도시	(79)	63.3	21.5	10.1	94.9	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.5
군	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0	83.3
권역												
서울	(39)	64.1	15.4	12.8	92.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.3
경기/인천	(43)	60.5	18.6	14.0	93.0	4.7	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	88.4
부산/울산/경남	(11)	63.6	27.3	0.0	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.9
대구/경북	(15)	60.0	20.0	6.7	86.7	6.7	0.0	0.0	6.7	6.7	100.0	84.4
광주/전라	(36)	55.6	22.2	2.8	80.6	16.7	0.0	2.8	0.0	2.8	100.0	84.7
대전/세종/충청	(14)	78.6	7.1	7.1	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.9
강원/제주	(3)	33.3	66.7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
영리여부												
영리	(111)	60.4	24.3	6.3	91.0	7.2	0.9	0.9	0.0	1.8	100.0	88.9
비영리	(50)	64.0	8.0	14.0	86.0	12.0	0.0	0.0	2.0	2.0	100.0	86.0
이용자 연령												
1~3세	(18)	55.6	16.7	22.2	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.0
4~6세	(51)	56.9	21.6	5.9	84.3	13.7	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	86.3
7~9세	(47)	68.1	14.9	6.4	89.4	6.4	0.0	2.1	2.1	4.3	100.0	88.3
10세 이상	(45)	62.2	22.2	8.9	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0

11) 서비스 지속 이용의향

언어발달지원서비스 이용자 중 91.3%는 지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 언어발달지원서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 91.3%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.9%로, 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 90.1점임

[그림 3-2-13] 서비스 지속 이용의향 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스를 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △중소도시(97.5%), △대전/세종/충청 및 강원/제주(100.0%), △10세 이상(97.8%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대도시(11.8%), △서울(10.3%), △비영리(10.0%), △4~6세(11.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(16.7%), △대구/경북(6.7%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-13] 서비스 지속 이용의향 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

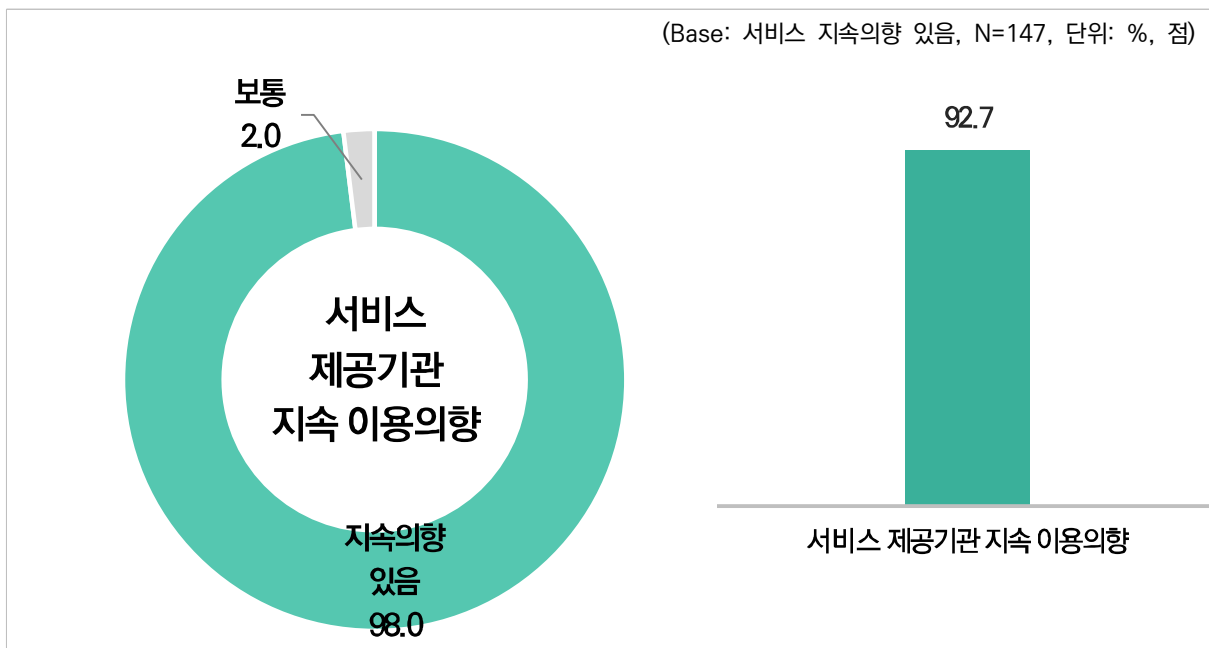
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	70.2	13.0	8.1	91.3	6.8	0.0	1.2	0.6	1.9	100.0	90.1
지역규모												
대도시	(76)	68.4	11.8	5.3	85.5	11.8	-	1.3	1.3	2.6	100.0	87.9
중소도시	(79)	72.2	13.9	11.4	97.5	2.5	-	0.0	0.0	0.0	100.0	92.6
군	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	0.0	-	16.7	0.0	16.7	100.0	83.3
권역												
서울	(39)	69.2	12.8	7.7	89.7	10.3	-	0.0	0.0	0.0	100.0	90.2
경기/인천	(43)	72.1	9.3	11.6	93.0	7.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	91.1
부산/울산/경남	(11)	81.8	9.1	0.0	90.9	9.1	-	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9
대구/경북	(15)	73.3	13.3	0.0	86.7	6.7	-	6.7	0.0	6.7	100.0	88.9
광주/전라	(36)	63.9	13.9	11.1	88.9	5.6	-	2.8	2.8	5.6	100.0	86.1
대전/세종/충청	(14)	71.4	21.4	7.1	100.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	94.0
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	71.2	15.3	6.3	92.8	5.4	-	0.9	0.9	1.8	100.0	91.0
비영리	(50)	68.0	8.0	12.0	88.0	10.0	-	2.0	0.0	2.0	100.0	88.0
이용자 연령												
1~3세	(18)	72.2	11.1	5.6	88.9	11.1	-	0.0	0.0	0.0	100.0	90.7
4~6세	(51)	64.7	21.6	2.0	88.2	11.8	-	0.0	0.0	0.0	100.0	89.9
7~9세	(47)	76.6	8.5	4.3	89.4	4.3	-	4.3	2.1	6.4	100.0	89.4
10세 이상	(45)	68.9	8.9	20.0	97.8	2.2	-	0.0	0.0	0.0	100.0	90.7

12) 서비스 제공기관 지속 이용의향

언어발달지원서비스를 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 98.0%는
현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 98.0%로, 언어발달지원서비스 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 92.7점임

[그림 3-2-14] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △군, △서울 및 부산/울산/경남, 대구/경북, 대전/세종/충청, 강원/제주, △비영리, △7~9세 및 10세 이상에서 100%로 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △광주/전라(6.3%), △1~3세(6.3%) 등에서 비교적 높음

[표 3-2-14] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

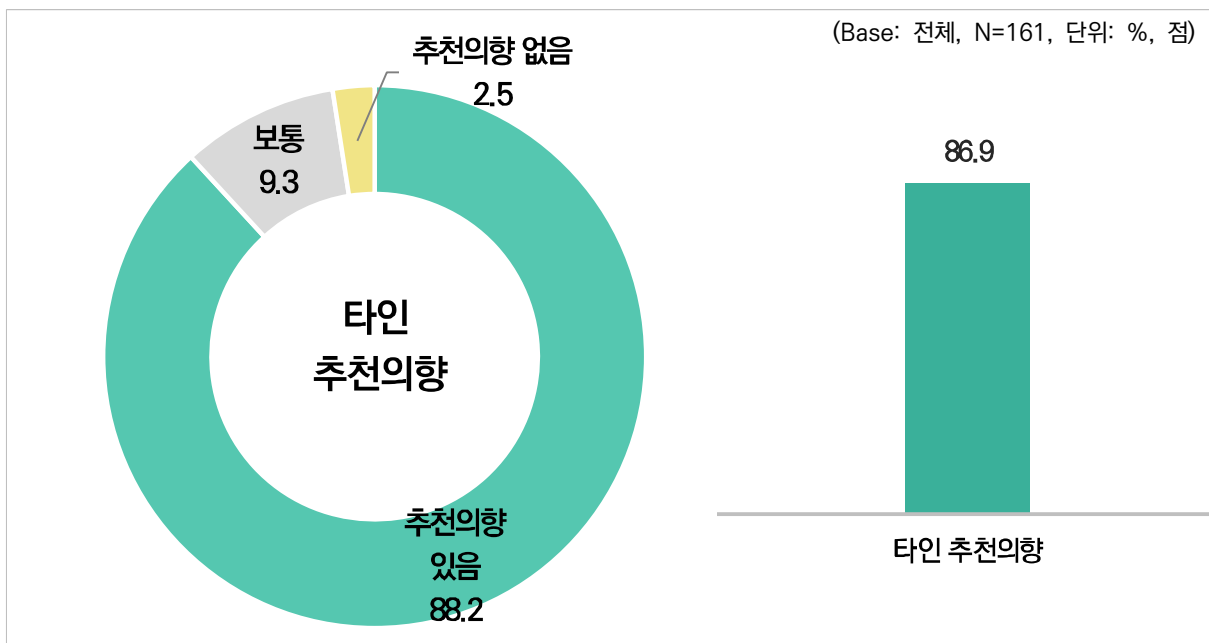
Base=서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(147)	71.4	15.6	10.9	98.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.7
지역규모												
대도시	(65)	72.3	15.4	10.8	98.5	1.5	-	-	-	-	100.0	93.1
중소도시	(77)	70.1	15.6	11.7	97.4	2.6	-	-	-	-	100.0	92.2
군	(5)	80.0	20.0	0.0	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	96.7
권역												
서울	(35)	77.1	11.4	11.4	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	94.3
경기/인천	(40)	70.0	17.5	10.0	97.5	2.5	-	-	-	-	100.0	92.5
부산/울산/경남	(10)	90.0	10.0	0.0	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	98.3
대구/경북	(13)	76.9	7.7	15.4	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	93.6
광주/전라	(32)	56.3	25.0	12.5	93.8	6.3	-	-	-	-	100.0	88.5
대전/세종/충청	(14)	78.6	7.1	14.3	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	94.1
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	94.4
영리여부												
영리	(103)	69.9	18.4	8.7	97.1	2.9	-	-	-	-	100.0	92.6
비영리	(44)	75.0	9.1	15.9	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	93.2
이용자 연령												
1~3세	(16)	68.8	18.8	6.3	93.8	6.3	-	-	-	-	100.0	91.7
4~6세	(45)	66.7	22.2	6.7	95.6	4.4	-	-	-	-	100.0	91.9
7~9세	(42)	83.3	7.1	9.5	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	95.6
10세 이상	(44)	65.9	15.9	18.2	100.0	0.0	-	-	-	-	100.0	91.3

13) 타인 추천의향

언어발달지원서비스를 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은 응답자의 88.2%임

- ▶ 언어발달지원서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 88.2%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 2.5%로 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 언어발달지원서비스 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 86.9점임

[그림 3-2-15] 타인 추천의향 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △중소도시(92.4%), △대전/세종/충청 및 강원/제주(100.0%), △비영리(92.0%), △10세 이상(93.3%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(16.7%), △광주/전라(16.7%), △4~6세(17.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(16.7%) △대구/경북(6.7%), △7~9세(6.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-15] 타인 추천의향 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	62.1	14.9	11.2	88.2	9.3	0.0	1.2	1.2	2.5	100.0	86.9
지역규모												
대도시	(76)	63.2	13.2	9.2	85.5	11.8	-	1.3	1.3	2.6	100.0	86.4
중소도시	(79)	62.0	16.5	13.9	92.4	6.3	-	0.0	1.3	1.3	100.0	88.2
군	(6)	50.0	16.7	0.0	66.7	16.7	-	16.7	0.0	16.7	100.0	75.0
권역												
서울	(39)	69.2	10.3	12.8	92.3	5.1	-	2.6	0.0	2.6	100.0	89.3
경기/인천	(43)	55.8	16.3	14.0	86.0	14.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	85.7
부산/울산/경남	(11)	72.7	18.2	0.0	90.9	9.1	-	0.0	0.0	0.0	100.0	92.4
대구/경북	(15)	66.7	13.3	13.3	93.3	0.0	-	0.0	6.7	6.7	100.0	86.7
광주/전라	(36)	50.0	19.4	8.3	77.8	16.7	-	2.8	2.8	5.6	100.0	80.6
대전/세종/충청	(14)	78.6	7.1	14.3	100.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	94.1
강원/제주	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(111)	59.5	16.2	10.8	86.5	10.8	-	0.9	1.8	2.7	100.0	85.7
비영리	(50)	68.0	12.0	12.0	92.0	6.0	-	2.0	0.0	2.0	100.0	89.3
이용자 연령												
1~3세	(18)	61.1	16.7	5.6	83.3	11.1	-	0.0	5.6	5.6	100.0	84.3
4~6세	(51)	52.9	21.6	7.8	82.4	17.6	-	0.0	0.0	0.0	100.0	85.0
7~9세	(47)	74.5	6.4	10.6	91.5	2.1	-	4.3	2.1	6.4	100.0	88.7
10세 이상	(45)	60.0	15.6	17.8	93.3	6.7	-	0.0	0.0	0.0	100.0	88.2

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

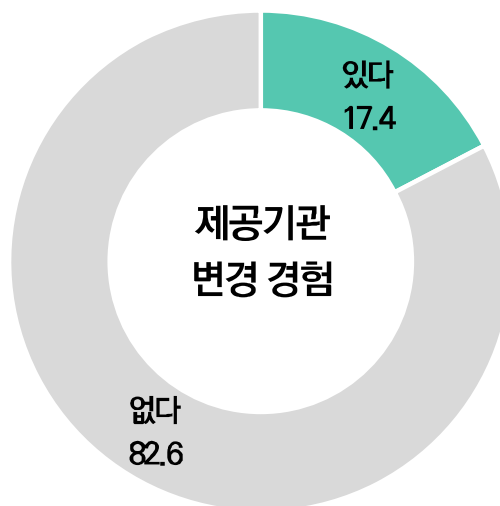
1) 제공기관 변경 경험

언어발달지원서비스 이용자 중 17.4%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자 10명 중 1명(17.4%)는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-2-16] 제공기관 변경 경험 - 언어발달지원서비스

(Base: 전체, N=161, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관 변경 경험 “있음” 응답은 △대도시(22.4%), △부산/울산/경남(27.3%), △1~3세(27.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-16] 제공기관 변경 경험 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

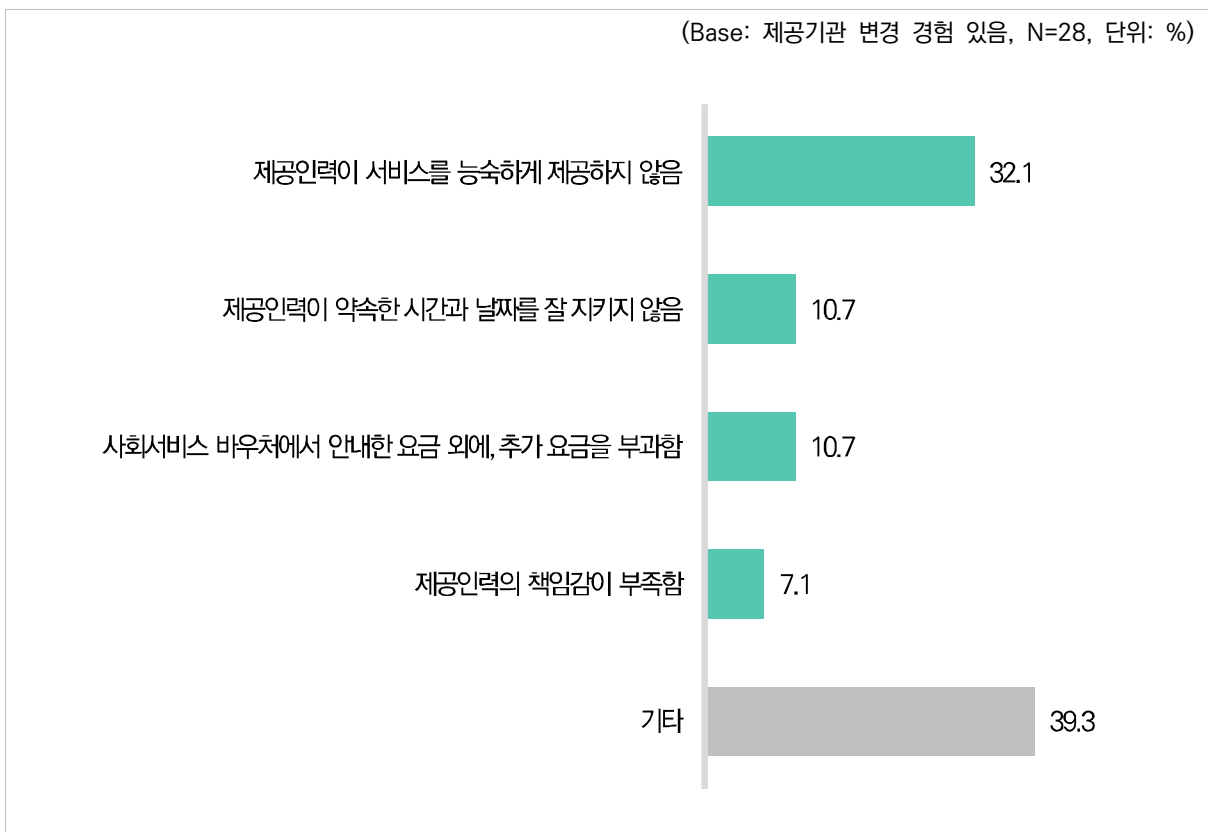
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(161)	17.4	82.6	100.0
지역규모				
대도시	(76)	22.4	77.6	100.0
중소도시	(79)	13.9	86.1	100.0
군	(6)	0.0	100.0	100.0
권역				
서울	(39)	25.6	74.4	100.0
경기/인천	(43)	14.0	86.0	100.0
부산/울산/경남	(11)	27.3	72.7	100.0
대구/경북	(15)	13.3	86.7	100.0
광주/전라	(36)	13.9	86.1	100.0
대전/세종/충청	(14)	14.3	85.7	100.0
강원/제주	(3)	0.0	100.0	100.0
영리여부				
영리	(111)	18.0	82.0	100.0
비영리	(50)	16.0	84.0	100.0
이용자 연령				
1~3세	(18)	27.8	72.2	100.0
4~6세	(51)	27.5	72.5	100.0
7~9세	(47)	10.6	89.4	100.0
10세 이상	(45)	8.9	91.1	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(32.1%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 32.1%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음” 및 “사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에 추가 요금을 부과함”(10.7%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-2-17] 제공기관 변경 이유 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △대도시(41.2%), △서울(50.0%), △비영리(50.0%), △10세 이상(50.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”이라는 응답은 △대도시(11.8%), △대전/세종/충청(50.0%), △비영리(25.0%), △7~9세(20.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에 추가 요금을 부과함”이라는 응답은 △중소도시(27.3%), △대구/경북(100.0%), △1~3세(40.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-2-17] 제공기관 변경 이유 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

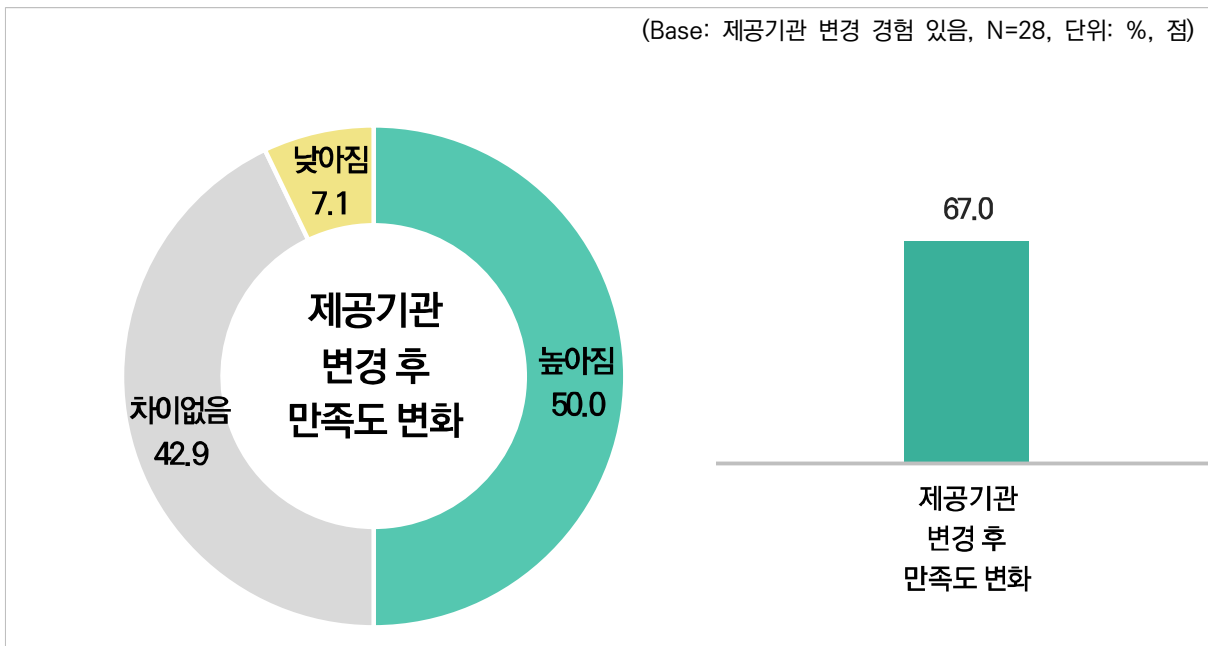
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에, 추가 요금을 부과함	제공인력의 책임감이 부족함	기타	계
▣ 전체 ▣	(28)	32.1	10.7	10.7	7.1	39.3	100.0
지역규모							
대도시	(17)	41.2	11.8	0.0	5.9	41.2	100.0
중소도시	(11)	18.2	9.1	27.3	9.1	36.4	100.0
군	(0)	-	-	-	-	-	-
권역							
서울	(10)	50.0	10.0	0.0	0.0	40.0	-
경기/인천	(6)	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0
부산/울산/경남	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0
대구/경북	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
광주/전라	(5)	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	100.0
대전/세종/충청	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0
강원/제주	(0)	-	-	-	-	-	-
영리여부							
영리	(20)	25.0	5.0	15.0	10.0	45.0	100.0
비영리	(8)	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0	100.0
이용자 연령							
1~3세	(5)	20.0	0.0	40.0	0.0	40.0	100.0
4~6세	(14)	28.6	14.3	7.1	14.3	35.7	100.0
7~9세	(5)	40.0	20.0	0.0	0.0	40.0	100.0
10세 이상	(4)	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 50.0%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 50.0%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 7.1%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 5명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 67.0점임

[그림 3-2-18] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 언어발달지원서비스 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △중소도시(54.5%), △대전/세종/충청(100.0%), △영리(55.0%), △7~9세(60.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “낮아짐(오히려 매우 낮아짐+오히려 조금 낮아짐)” 응답은 △대구/경북(50.0%), △10세 이상(25.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-18] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 점)

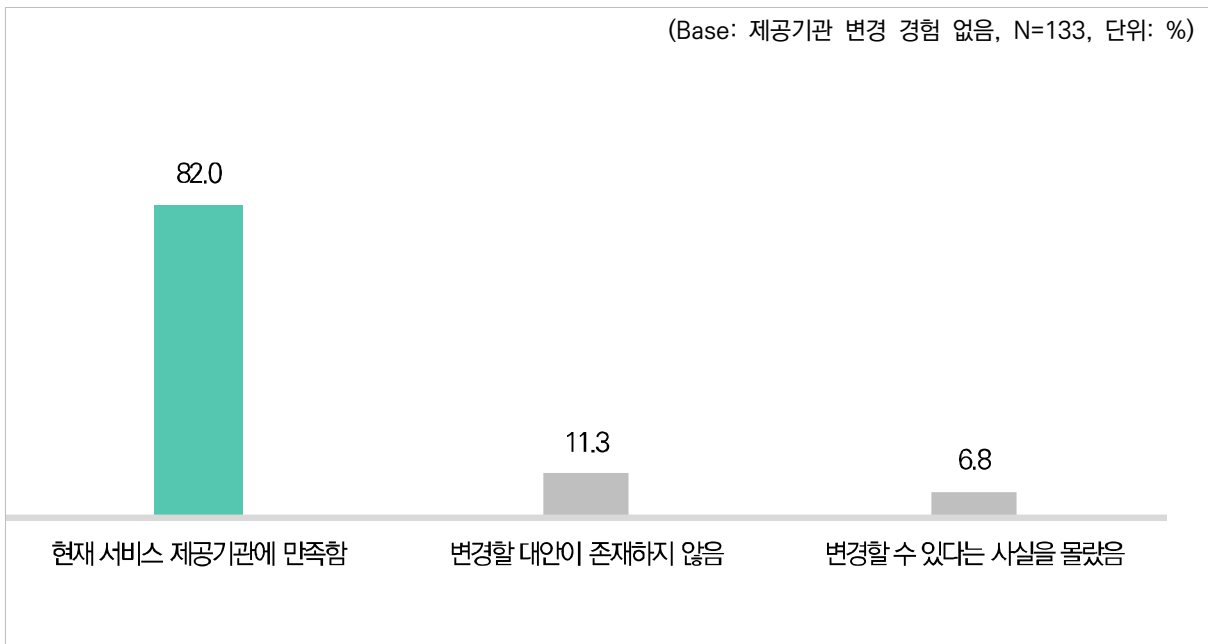
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(28)	28.6	21.4	50.0	42.9	3.6	3.6	7.1	100.0	67.0
지역규모										
대도시	(17)	23.5	23.5	47.1	47.1	0.0	5.9	5.9	100.0	64.7
중소도시	(11)	36.4	18.2	54.5	36.4	9.1	0.0	9.1	100.0	70.5
군	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
권역										
서울	(10)	10.0	30.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	100.0	62.5
경기/인천	(6)	33.3	16.7	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	70.8
부산/울산/경남	(3)	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	33.3	100.0	66.7
대구/경북	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	100.0	37.5
광주/전라	(5)	40.0	20.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	75.0
대전/세종/충청	(2)	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5
강원/제주	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
영리여부										
영리	(20)	30.0	25.0	55.0	35.0	5.0	5.0	10.0	100.0	67.5
비영리	(8)	25.0	12.5	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	100.0	65.6
이용자 연령										
1~3세	(5)	0.0	20.0	20.0	60.0	20.0	0.0	20.0	100.0	50.0
4~6세	(14)	35.7	21.4	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	100.0	73.2
7~9세	(5)	60.0	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	80.0
10세 이상	(4)	0.0	50.0	50.0	25.0	0.0	25.0	25.0	100.0	50.0

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(82.0%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 82.0%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(11.3%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(6.8%) 순으로 나타남

[그림 3-2-19] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △대도시 (83.1%), △대전/세종/충청(91.7%), △4~6세(89.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △군(16.7%), △강원/제주(33.3%), △1~3세 (15.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-19] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(133)	82.0	11.3	6.8	100.0
지역규모					
대도시	(59)	83.1	15.3	1.7	100.0
중소도시	(68)	82.4	7.4	10.3	100.0
군	(6)	66.7	16.7	16.7	100.0
권역					
서울	(29)	82.8	13.8	3.4	100.0
경기/인천	(37)	81.1	10.8	8.1	100.0
부산/울산/경남	(8)	87.5	12.5	0.0	100.0
대구/경북	(13)	84.6	7.7	7.7	100.0
광주/전라	(31)	80.6	9.7	9.7	100.0
대전/세종/충청	(12)	91.7	8.3	0.0	100.0
강원/제주	(3)	33.3	33.3	33.3	100.0
영리여부					
영리	(91)	80.2	12.1	7.7	100.0
비영리	(42)	85.7	9.5	4.8	100.0
이용자 연령					
1~3세	(13)	61.5	15.4	23.1	100.0
4~6세	(37)	89.2	8.1	2.7	100.0
7~9세	(42)	85.7	9.5	4.8	100.0
10세 이상	(41)	78.0	14.6	7.3	100.0

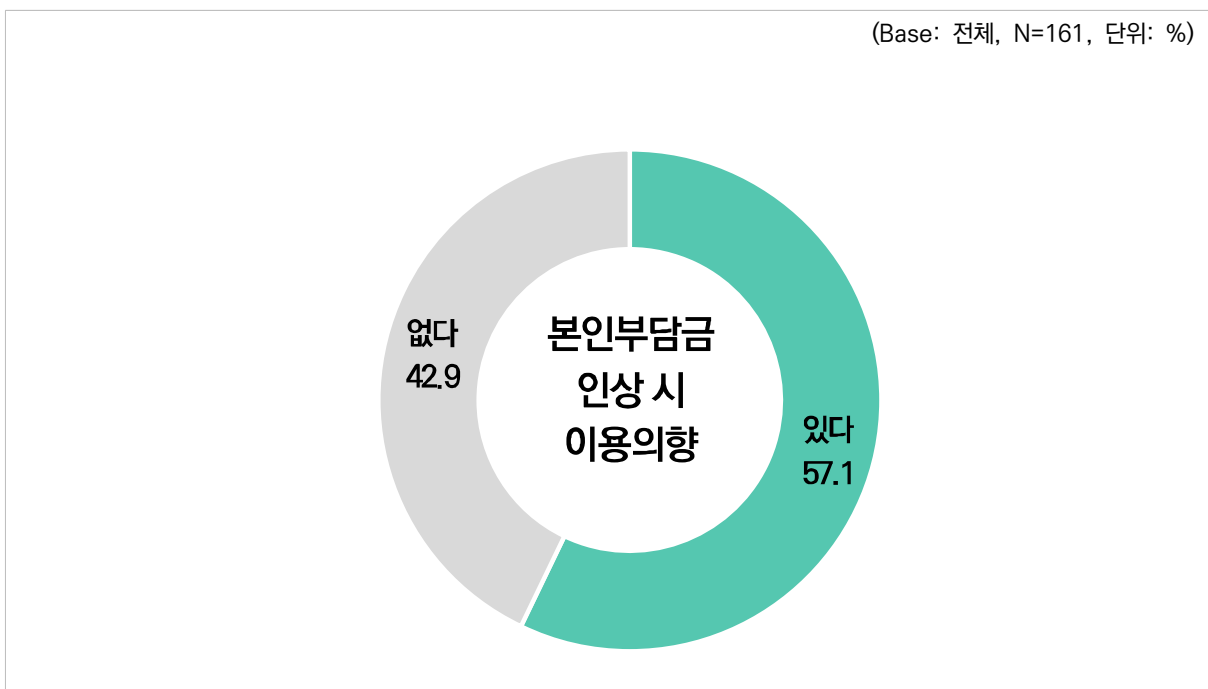
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

언어발달지원서비스 이용자의 57.1%는 본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 묻은 결과, 57.1%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 42.9%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-2-20] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △군(66.7%), △부산/울산/경남(72.7%), △비영리(66.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △대도시(44.7%), △서울(53.8%), △1~3세(44.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-20] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

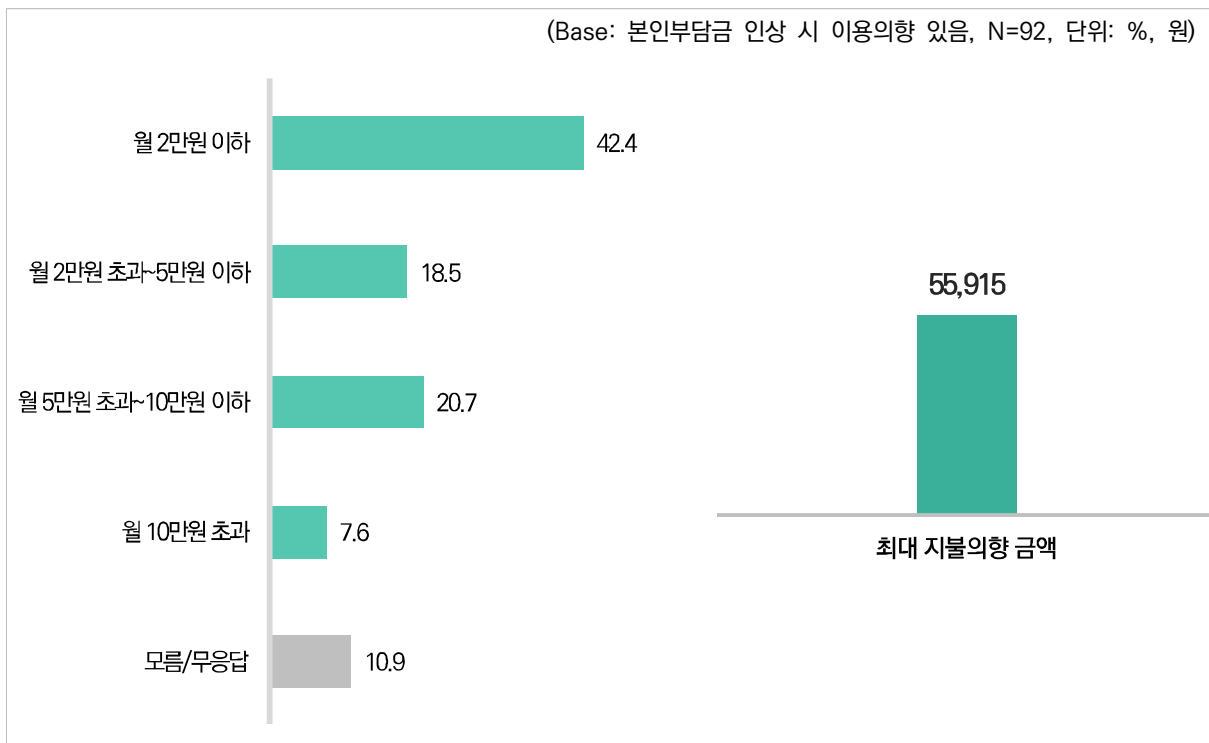
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(161)	57.1	42.9	100.0
지역규모				
대도시	(76)	55.3	44.7	100.0
중소도시	(79)	58.2	41.8	100.0
군	(6)	66.7	33.3	100.0
권역				
서울	(39)	46.2	53.8	100.0
경기/인천	(43)	62.8	37.2	100.0
부산/울산/경남	(11)	72.7	27.3	100.0
대구/경북	(15)	66.7	33.3	100.0
광주/전라	(36)	52.8	47.2	100.0
대전/세종/충청	(14)	57.1	42.9	100.0
강원/제주	(3)	66.7	33.3	100.0
영리여부				
영리	(111)	53.2	46.8	100.0
비영리	(50)	66.0	34.0	100.0
이용자 연령				
1~3세	(18)	55.6	44.4	100.0
4~6세	(51)	56.9	43.1	100.0
7~9세	(47)	57.4	42.6	100.0
10세 이상	(45)	57.8	42.2	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 55,915원으로 나타남

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 42.4%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 5만원 초과~10만원 이하”(20.7%), “월 2만원 초과~5만원 이하”(18.5%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 55,915원으로 나타남

[그림 3-2-21] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하”라고 응답한 비율은 △군(75.0%), △부산/울산/경남(75.0%), △비영리(48.5%), △7~9세(51.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 5만원 초과~10만원 이하” 응답은 △중소도시(30.4%), △경기/인천(33.3%), △1~3세(40.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-2-21] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 원)

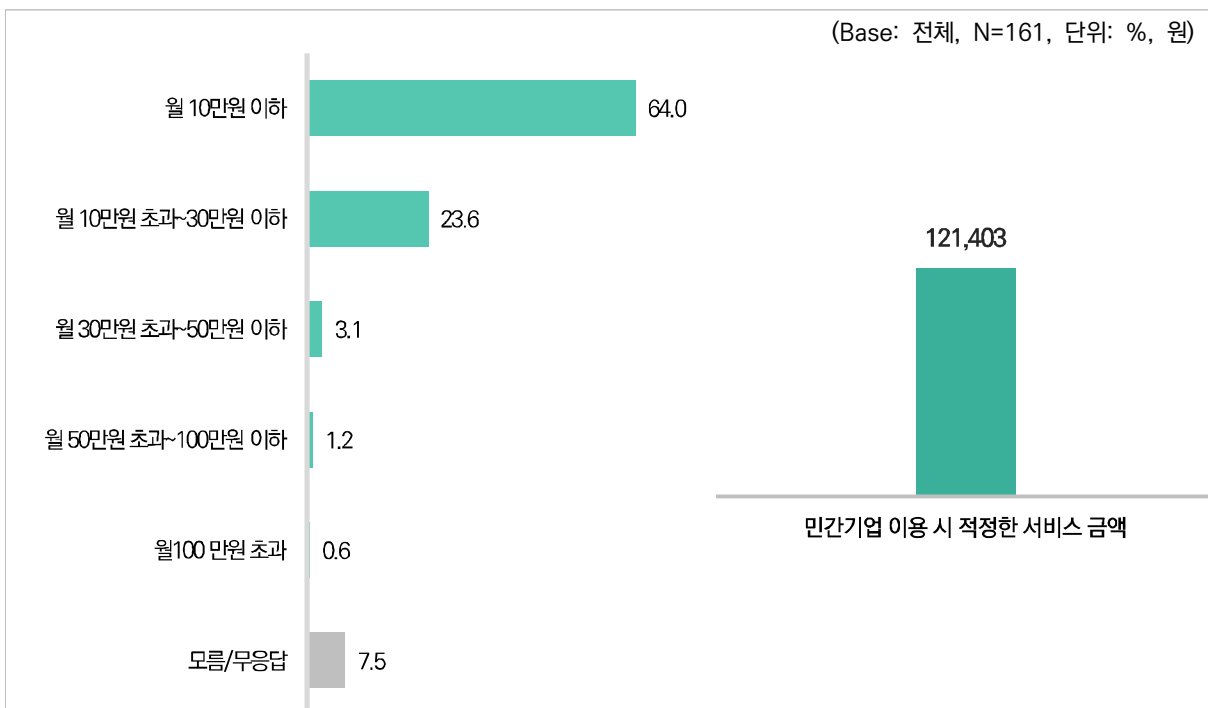
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(92)	42.4	18.5	20.7	7.6	10.9	100.0	55,915
지역규모								
대도시	(42)	47.6	21.4	11.9	7.1	11.9	100.0	50,973
중소도시	(46)	34.8	17.4	30.4	6.5	10.9	100.0	57,780
군	(4)	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0	82,500
권역								
서울	(18)	50.0	22.2	16.7	5.6	5.6	100.0	48,000
경기/인천	(27)	25.9	22.2	33.3	7.4	11.1	100.0	64,958
부산/울산/경남	(8)	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	100.0	12,500
대구/경북	(10)	50.0	0.0	20.0	20.0	10.0	100.0	95,000
광주/전라	(19)	42.1	15.8	21.1	5.3	15.8	100.0	46,250
대전/세종/충청	(8)	37.5	37.5	12.5	12.5	0.0	100.0	58,750
강원/제주	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	35,000
영리여부								
영리	(59)	39.0	18.6	23.7	6.8	11.9	100.0	55,577
비영리	(33)	48.5	18.2	15.2	9.1	9.1	100.0	56,500
이용자 연령								
1~3세	(10)	20.0	10.0	40.0	30.0	0.0	100.0	110,100
4~6세	(29)	37.9	20.7	27.6	0.0	13.8	100.0	42,800
7~9세	(27)	51.9	18.5	14.8	3.7	11.1	100.0	45,208
10세 이상	(26)	46.2	19.2	11.5	11.5	11.5	100.0	57,783

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 121,403원으로 나타남

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정한 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 10만원 이하”라는 응답이 64.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 초과~30만원 이하”(23.6%), “월 30만원 초과~50만원 이하”(3.1%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 121,403원으로 나타남

[그림 3-2-22] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 이하”라고 응답한 비율은 △군(83.3%), △대구/경북(73.3%), △비영리(72.0%), △4~6세(74.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 초과~30만원 이하” 응답은 △중소도시(25.3%), △강원/제주(66.7%), △1~3세(27.8%) 등에서 비교적 높음

[표 3-2-22] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(161)	64.0	23.6	3.1	1.2	0.6	7.5	100.0	121,403
지역규모									
대도시	(76)	69.7	22.4	2.6	0.0	0.0	5.3	100.0	91,389
중소도시	(79)	57.0	25.3	3.8	2.5	1.3	10.1	100.0	155,338
군	(6)	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	80,000
권역									
서울	(39)	66.7	25.6	2.6	0.0	0.0	5.1	100.0	99,162
경기/인천	(43)	55.8	20.9	7.0	2.3	2.3	11.6	100.0	176,553
부산/울산/경남	(11)	72.7	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	62,364
대구/경북	(15)	73.3	13.3	6.7	0.0	0.0	6.7	100.0	98,929
광주/전라	(36)	69.4	19.4	0.0	2.8	0.0	8.3	100.0	116,515
대전/세종/충청	(14)	57.1	35.7	0.0	0.0	0.0	7.1	100.0	105,000
강원/제주	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	143,333
영리여부									
영리	(111)	60.4	24.3	2.7	1.8	0.9	9.9	100.0	134,370
비영리	(50)	72.0	22.0	4.0	0.0	0.0	2.0	100.0	94,939
이용자 연령									
1~3세	(18)	55.6	27.8	5.6	0.0	5.6	5.6	100.0	193,235
4~6세	(51)	74.5	17.6	2.0	2.0	0.0	3.9	100.0	101,551
7~9세	(47)	59.6	27.7	6.4	0.0	0.0	6.4	100.0	118,568
10세 이상	(45)	60.0	24.4	0.0	2.2	0.0	13.3	100.0	118,231

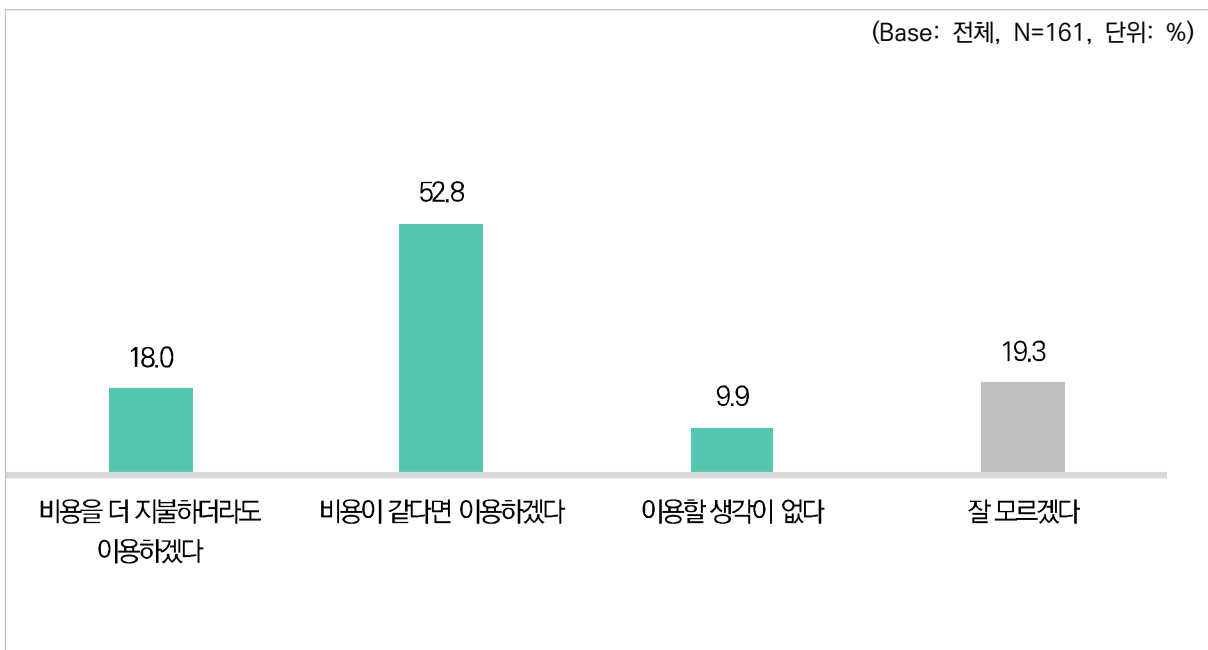
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

언어발달지원서비스 이용자 중 70.8%는 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 52.8%로 나타났고, “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”고 응답한 비율은 18.0%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 9.9%로 나타남

[그림 3-2-23] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △대도시(57.9%), △부산/울산/경남(72.7%), △영리(55.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 응답은 △중소도시(20.3%), △대전/세종/충청(42.9%), △비영리(24.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-23] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

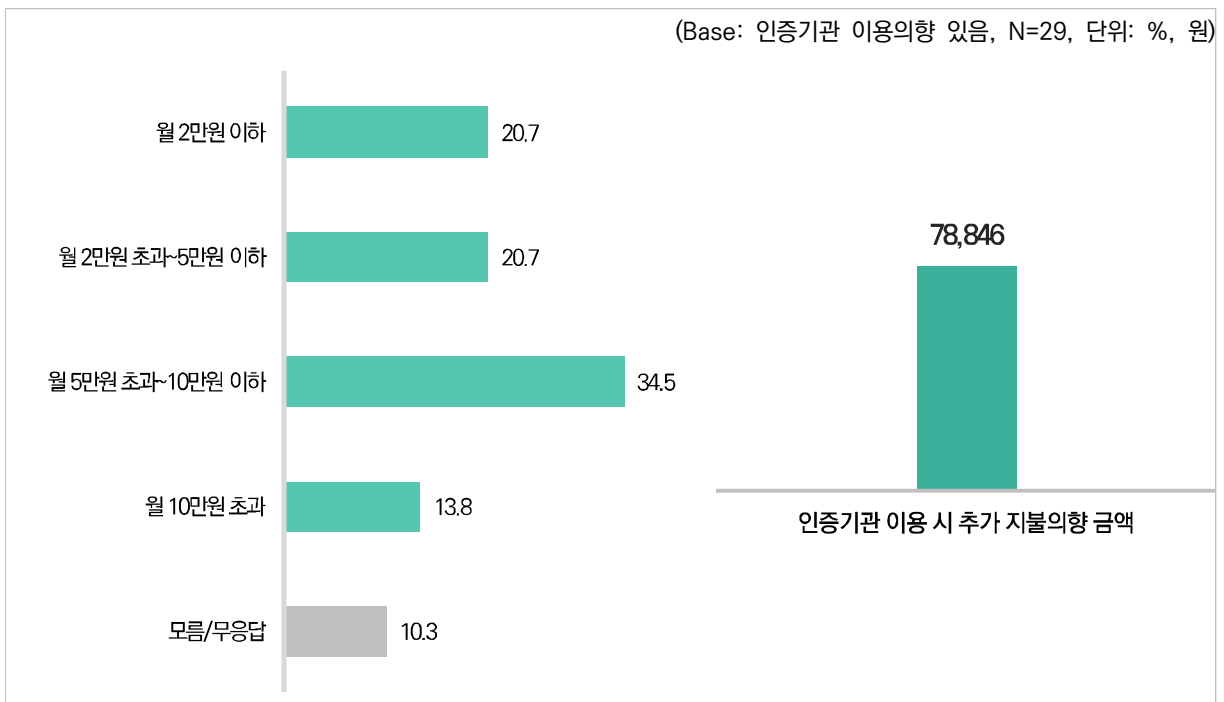
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(161)	18.0	52.8	9.9	19.3	100.0
지역규모						
대도시	(76)	17.1	57.9	5.3	19.7	100.0
중소도시	(79)	20.3	48.1	15.2	16.5	100.0
군	(6)	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0
권역						
서울	(39)	17.9	56.4	7.7	17.9	100.0
경기/인천	(43)	23.3	53.5	9.3	14.0	100.0
부산/울산/경남	(11)	9.1	72.7	0.0	18.2	100.0
대구/경북	(15)	0.0	53.3	6.7	40.0	100.0
광주/전라	(36)	11.1	44.4	22.2	22.2	100.0
대전/세종/충청	(14)	42.9	42.9	0.0	14.3	100.0
강원/제주	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0
영리여부						
영리	(111)	15.3	55.0	8.1	21.6	100.0
비영리	(50)	24.0	48.0	14.0	14.0	100.0
이용자 연령						
1~3세	(18)	22.2	55.6	11.1	11.1	100.0
4~6세	(51)	19.6	54.9	7.8	17.6	100.0
7~9세	(47)	21.3	55.3	8.5	14.9	100.0
10세 이상	(45)	11.1	46.7	13.3	28.9	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 78,846원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 5만원 초과~10만원 이하”라는 응답이 34.5%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 이하” 및 “월 2만원 초과~5만원 이하”(20.7%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 78,846원으로 나타남

[그림 3-2-24] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 5만원 초과~10만원 이하”라고 응답한 비율은 △중소도시(56.3%), △강원/제주(100.0%), △영리(41.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 이하” 응답은 △대도시(38.5%), △부산/울산/경남(100.0%), △4~6세(30.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △대도시(30.8%), △대전/세종/충청(50.0%), △비영리(33.3%), △4~6세(30.0%)에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-24] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 언어발달지원서비스

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~5만원 이하	월 5만원 초과~10만원 이하	월 10만원 초과	모름/무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(29)	20.7	20.7	34.5	13.8	10.3	100.0	78,846
지역규모								
대도시	(13)	38.5	30.8	7.7	7.7	15.4	100.0	41,818
중소도시	(16)	6.3	12.5	56.3	18.8	6.3	100.0	106,000
군	(0)	-	-	-	-	-	-	-
권역								
서울	(7)	28.6	28.6	0.0	14.3	28.6	100.0	48,000
경기/인천	(10)	10.0	10.0	50.0	20.0	10.0	100.0	106,667
부산/울산/경남	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	10,000
대구/경북	(0)	-	-	-	-	-	-	-
광주/전라	(4)	25.0	0.0	75.0	0.0	0.0	100.0	75,000
대전/세종/충청	(6)	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0	100.0	73,333
강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100,000
영리여부								
영리	(17)	23.5	11.8	41.2	17.6	5.9	100.0	84,688
비영리	(12)	16.7	33.3	25.0	8.3	16.7	100.0	69,500
이용자 연령								
1~3세	(4)	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	100.0	135,000
4~6세	(10)	30.0	30.0	40.0	0.0	0.0	100.0	53,500
7~9세	(10)	20.0	20.0	40.0	0.0	20.0	100.0	59,375
10세 이상	(5)	0.0	20.0	20.0	40.0	20.0	100.0	125,000

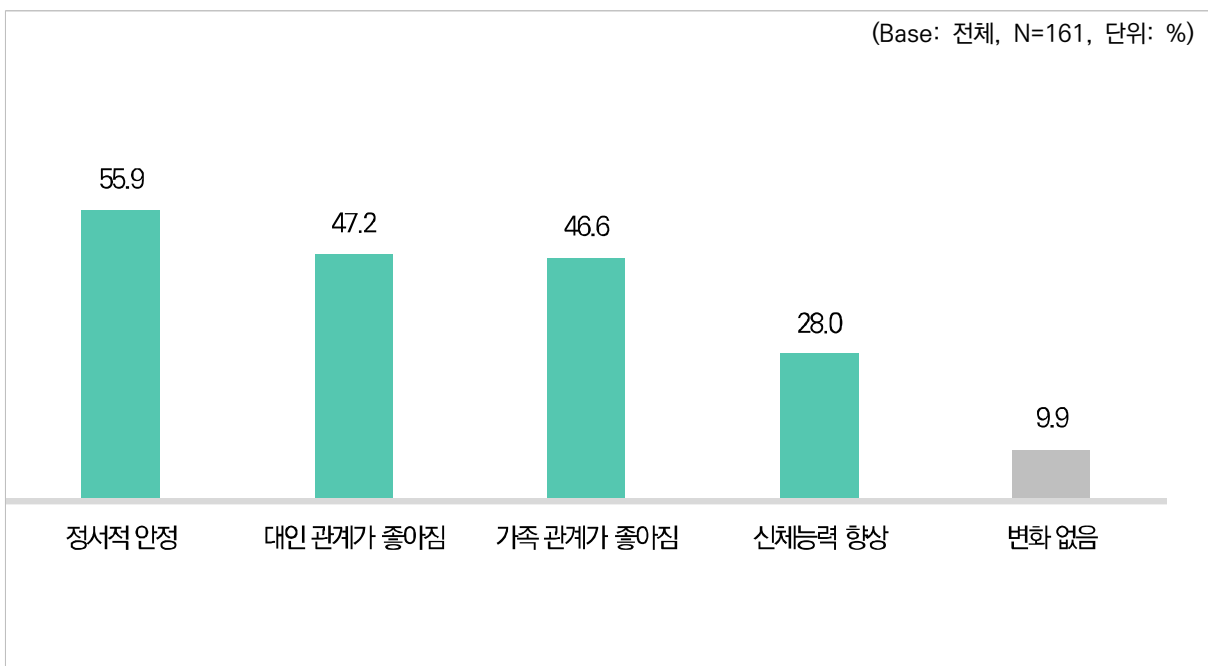
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 이용 후 변화

언어발달지원서비스 이용 후 가장 많이 나타난 변화는 “정서적 안정”(55.9%)

- ▶ 언어발달지원서비스 이용 후 어떤 변화가 있었는지 조사한 결과, “정서적 안정”이 55.9%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “대인 관계가 좋아짐”(47.2%), “가족 관계가 좋아짐”(46.6%) 등의 순임

[그림 3-2-25] 서비스 이용 후 변화 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 이용 후 변화로 “정서적 안정”을 응답한 비율은 △부산/울산/경남(81.8%), △비영리(64.0%), △7~9세(70.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “대인 관계가 좋아짐” 응답은 △중소도시(50.6%), △강원/제주(66.7%), △비영리(56.0%), △4~6세(54.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “가족 관계가 좋아짐” 응답은 △중소도시(51.9%), △대전/세종/충청(71.4%), △비영리(50.0%), △4~6세(51.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-25] 서비스 이용 후 변화 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

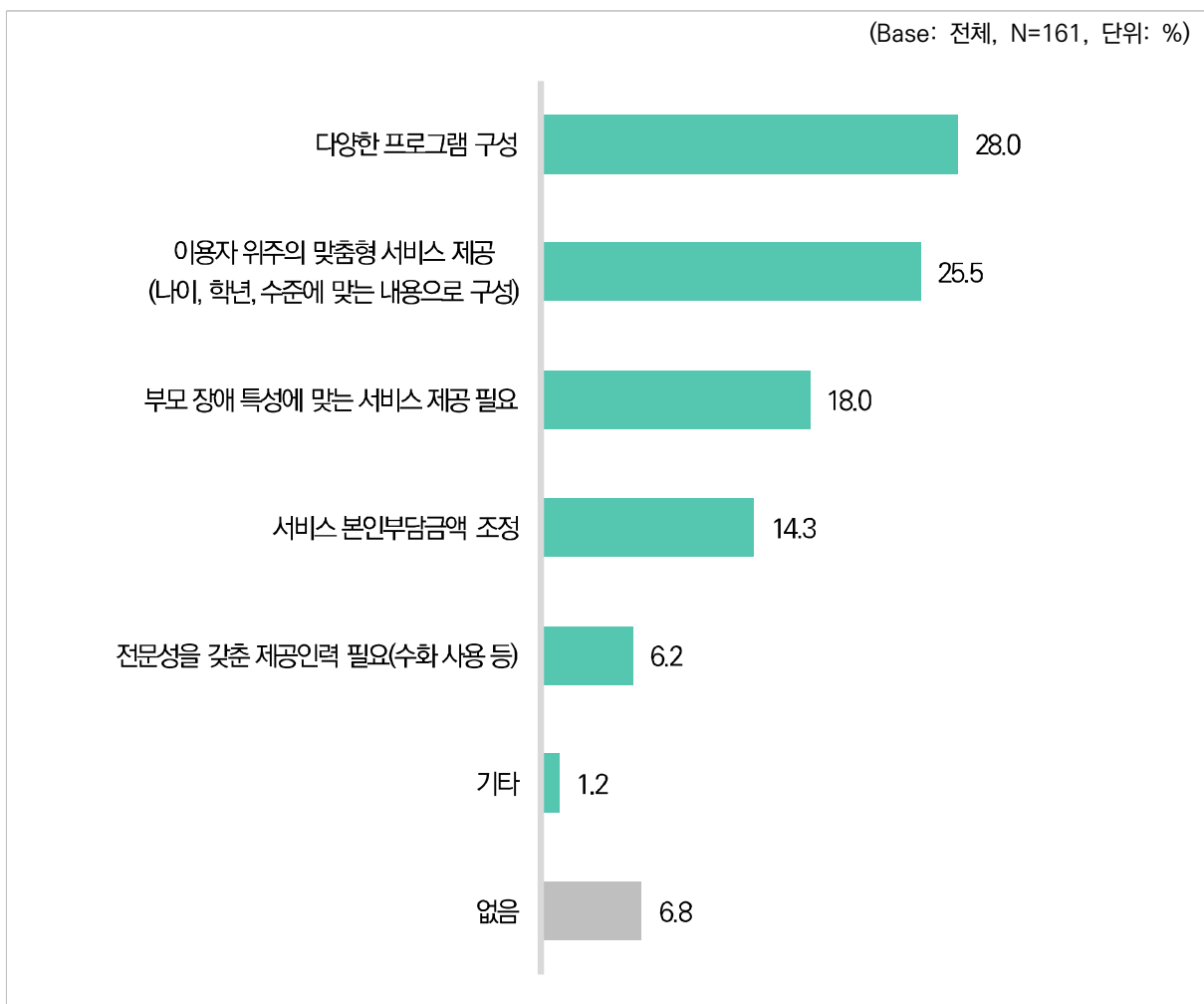
Base=전체	사례수 (명)	정서적 안정	대인 관계가 좋아짐	가족 관계가 좋아짐	신체능력 향상	변화 없음	계
▣ 전체 ▣	(161)	55.9	47.2	46.6	28.0	9.9	100.0
지역규모							
대도시	(76)	55.3	44.7	42.1	25.0	5.3	100.0
중소도시	(79)	57.0	50.6	51.9	29.1	13.9	100.0
군	(6)	50.0	33.3	33.3	50.0	16.7	100.0
권역							
서울	(39)	64.1	51.3	35.9	17.9	2.6	100.0
경기/인천	(43)	58.1	46.5	51.2	18.6	16.3	100.0
부산/울산/경남	(11)	81.8	45.5	54.5	54.5	9.1	100.0
대구/경북	(15)	60.0	60.0	33.3	40.0	6.7	100.0
광주/전라	(36)	38.9	41.7	47.2	30.6	16.7	100.0
대전/세종/충청	(14)	50.0	35.7	71.4	42.9	0.0	100.0
강원/제주	(3)	33.3	66.7	33.3	33.3	0.0	100.0
영리여부							
영리	(111)	52.3	43.2	45.0	30.6	12.6	100.0
비영리	(50)	64.0	56.0	50.0	22.0	4.0	100.0
이용자 연령							
1~3세	(18)	44.4	27.8	50.0	27.8	11.1	100.0
4~6세	(51)	43.1	54.9	51.0	31.4	9.8	100.0
7~9세	(47)	70.2	53.2	48.9	25.5	4.3	100.0
10세 이상	(45)	60.0	40.0	37.8	26.7	15.6	100.0

2) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “다양한 프로그램 구성”(28.0%)

- ▶ 언어발달지원서비스와 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “다양한 프로그램 구성”이 28.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공”(25.5%), “부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요”(18.0%) 등의 순임

[그림 3-2-26] 서비스 최우선 개선 사항 - 언어발달지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “다양한 프로그램 구성”이라고 응답한 비율은 △군(33.3%), △부산/울산/경남(63.6%), △10세 이상(33.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공” 응답은 △대도시(31.6%), △서울(38.5%), △비영리(38.0%), △1~3세(33.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요” 응답은 △중소도시(21.5%), △강원/제주(33.3%), △1~3세(27.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-2-26] 서비스 최우선 개선 사항 - 언어발달지원서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	다양한 프로그램 구성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요	서비스 본인부담 금액 조정	전문성을 갖춘 제공인력 필요(수화 사용 등)	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(161)	28.0	25.5	18.0	14.3	6.2	1.2	6.8	100.0
지역규모									
대도시	(76)	28.9	31.6	14.5	11.8	6.6	2.6	3.9	100.0
중소도시	(79)	26.6	21.5	21.5	17.7	5.1	0.0	7.6	100.0
군	(6)	33.3	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	33.3	100.0
권역									
서울	(39)	23.1	38.5	12.8	10.3	5.1	5.1	5.1	100.0
경기/인천	(43)	20.9	27.9	25.6	11.6	7.0	0.0	7.0	100.0
부산/울산/경남	(11)	63.6	9.1	0.0	18.2	0.0	0.0	9.1	100.0
대구/경북	(15)	33.3	20.0	6.7	20.0	6.7	0.0	13.3	100.0
광주/전라	(36)	25.0	27.8	22.2	11.1	5.6	0.0	8.3	100.0
대전/세종/충청	(14)	35.7	0.0	21.4	28.6	14.3	0.0	0.0	100.0
강원/제주	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부									
영리	(111)	30.6	19.8	18.9	17.1	4.5	0.9	8.1	100.0
비영리	(50)	22.0	38.0	16.0	8.0	10.0	2.0	4.0	100.0
이용자 연령									
1~3세	(18)	5.6	33.3	27.8	11.1	5.6	5.6	11.1	100.0
4~6세	(51)	29.4	21.6	19.6	13.7	9.8	0.0	5.9	100.0
7~9세	(47)	29.8	29.8	14.9	10.6	6.4	0.0	8.5	100.0
10세 이상	(45)	33.3	22.2	15.6	20.0	2.2	2.2	4.4	100.0

3) 이용자 개선의견

- ▶ 언어발달지원서비스 이용자가 추가적으로 바라는 개선사항으로는 “이용시간 및 기간 확대/횟수 확대”(N=11)가 가장 많았고, 그 다음으로 “본인부담금액 조정”(N=9), “제공기관 확충 및 시설 개선”(N=8), “다양한 프로그램 제공”(N=8) 등의 순으로 나타남

[표 3-2-27] 이용자 개선의견 - 언어발달지원서비스

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=21, 13.0%)	제공기관 확충 및 시설 개선	8	5.0
	서비스 홍보 및 안내	3	1.9
	다자녀 혜택 지원	2	1.2
	심사기준 요건 완화	2	1.2
	지원금 확대	2	1.2
	입모양이 보이는 마스크 지원	2	1.2
	적극적인 지원 필요	1	0.6
	서비스 대상자 확대	1	0.6
제공인력 관련 (N=6, 3.7%)	제공인력 전문성 강화	3	1.9
	제공인력 확충	2	1.2
	제공인력의 시간 준수	1	0.6
제공서비스 관련 (N=35, 21.7%)	이용시간 및 기간 확대/횟수 확대	11	6.8
	본인부담금액 조정	9	5.6
	다양한 프로그램 제공	8	5.0
	이용자의 특성에 맞춤 서비스	3	1.9
	언어 발달에 도움이 되는 프로그램 제공	3	1.9
	이용자와 소통하는 프로그램 제공	1	0.6
그 외 (N=99, 61.5%)	없음/모름/무응답	99	61.5
합계		161	100.0

Ⅲ. 발달재활서비스

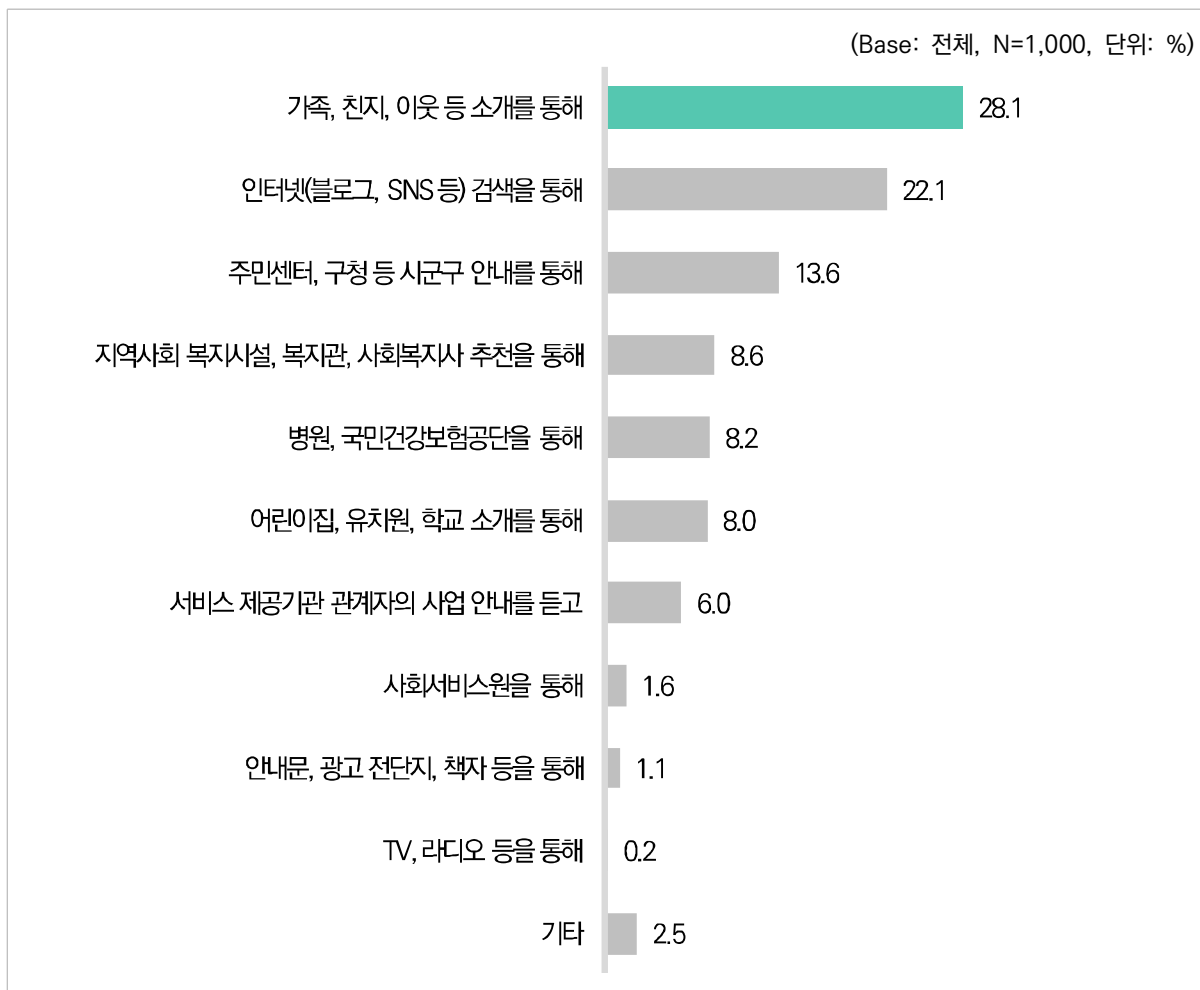
1. 서비스 이용행태

1) 서비스 인지경로

발달재활서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(28.1%) 알게 됨

- ▶ 발달재활서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답이 28.1%로 가장 높음. 그 다음으로 “인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해”(22.1%), 주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”(13.6%) 등의 순임

[그림 3-3-1] 서비스 인지 경로 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 인지경로에 대해 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답은 △중소도시(29.9%), △광주/전라(31.2%), △비영리(30.0%), △10~14세(30.5%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해”라는 응답은 △대도시(26.5%), △서울(32.4%), △4세 이하(31.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △대구/경북(15.1%), △비영리(18.0%), △15세 이상(17.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-1] 서비스 인지 경로 - 발달재활서비스

(단위 : %)

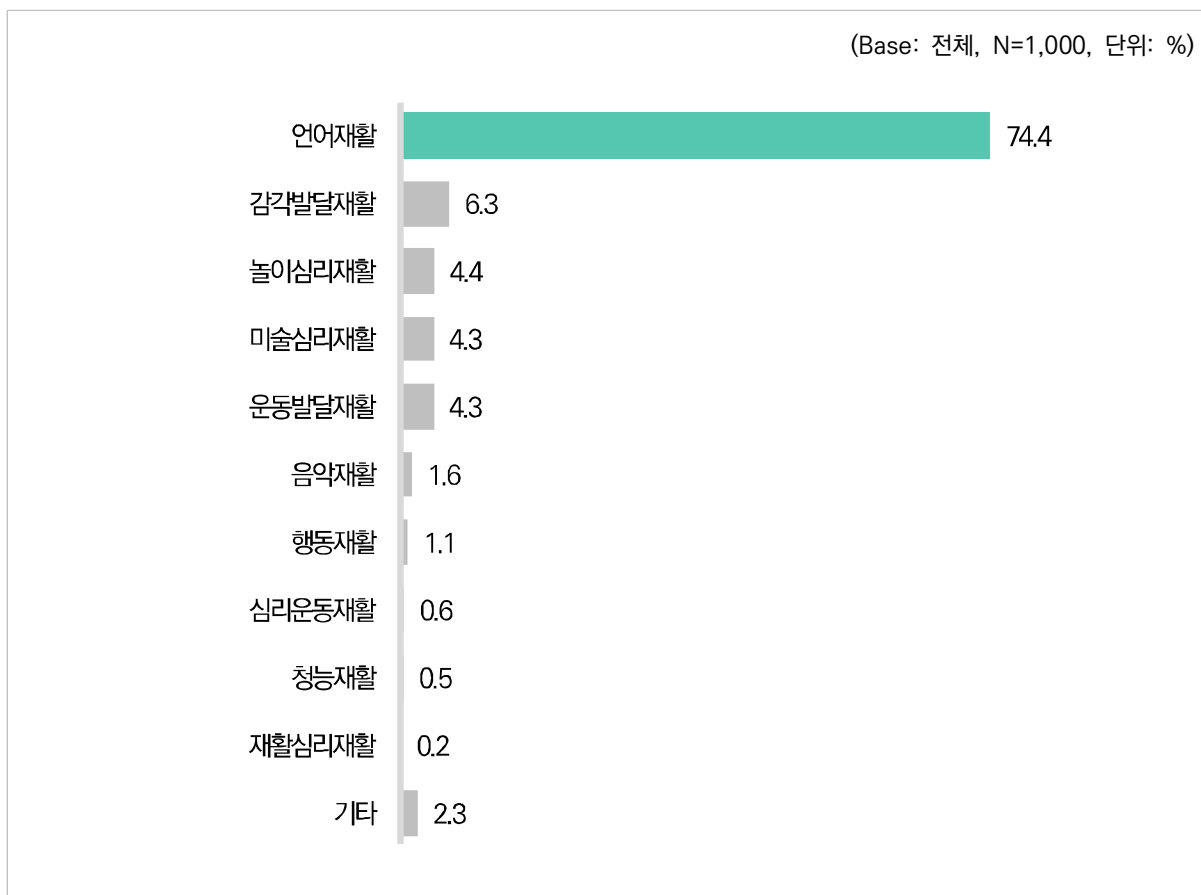
Base=전체	사례수 (명)	가족, 친지, 이웃 등 소개 를 통 해	인터넷 (블로 그, SNS 등) 검 색 을 통 해	주민 센터, 구청 등 시 군 구 안 내 를 통 해	지역 사회 복지 시설, 복지관 등 사회 복지 사 추 천 을 통 해	병원, 국민 건강 보험 공 단 을 통 해	어린이 집, 유치원 등 학 교 소 개 를 통 해	서비스 제공 기관 관계 자 의 사 업 안 내 를 들 고	사회 서비스 원 을 통 해	안내문 , 광고 전단지 , 책자 등 을 통 해	TV, 라디오 등 을 통 해	기타	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	28.1	22.1	13.6	8.6	8.2	8.0	6.0	1.6	1.1	0.2	2.5	100.0
지역규모													
대도시	(407)	25.8	26.5	14.3	8.4	6.4	6.9	7.1	1.0	1.5	0.2	2.0	100.0
중소도시	(502)	29.9	19.7	13.9	8.8	8.4	8.2	4.8	2.0	1.0	0.2	3.2	100.0
군	(91)	28.6	15.4	8.8	8.8	15.4	12.1	7.7	2.2	0.0	0.0	1.1	100.0
권역													
서울	(145)	23.4	32.4	13.1	8.3	5.5	6.2	8.3	0.7	0.7	0.7	0.7	100.0
경기/인천	(305)	29.2	22.6	12.8	9.2	8.9	6.2	5.2	1.6	1.0	0.3	3.0	100.0
부산/울산/경남	(155)	31.0	17.4	14.8	7.1	8.4	9.0	7.7	0.0	1.3	0.0	3.2	100.0
대구/경북	(106)	25.5	19.8	15.1	7.5	7.5	10.4	7.5	1.9	1.9	0.0	2.8	100.0
광주/전라	(125)	31.2	18.4	14.4	10.4	5.6	11.2	4.0	0.8	0.8	0.0	3.2	100.0
대전/세종/충청	(100)	26.0	22.0	13.0	8.0	11.0	7.0	5.0	6.0	1.0	0.0	1.0	100.0
강원/제주	(64)	28.1	18.8	12.5	9.4	12.5	9.4	3.1	1.6	1.6	0.0	3.1	100.0
영리여부													
영리	(850)	27.8	22.4	12.8	8.6	8.9	7.6	6.5	1.5	1.1	0.2	2.6	100.0
비영리	(150)	30.0	20.7	18.0	8.7	4.0	10.0	3.3	2.0	1.3	0.0	2.0	100.0
이용자 연령													
4세 이하	(316)	29.7	31.6	11.1	4.4	10.1	4.7	4.4	0.9	0.0	0.0	2.8	100.0
5~9세	(482)	26.6	21.0	13.9	8.3	8.9	8.9	7.7	1.5	1.0	0.4	1.9	100.0
10~14세	(128)	30.5	11.7	16.4	15.6	3.9	7.8	4.7	3.1	2.3	0.0	3.9	100.0
15세 이상	(74)	27.0	6.8	17.6	16.2	2.7	16.2	4.1	2.7	4.1	0.0	2.7	100.0

2) 주 이용 서비스

주 이용 발달재활서비스는 “언어재활”(74.4%)임

- ▶ 주로 이용하는 발달재활서비스로 “언어재활”이라는 응답이 74.4%로 가장 높음
- ▶ 이어서 “감각발달재활”(6.3%), “놀이심리재활”(4.4%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-3-2] 주 이용 서비스 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 주 이용 발달재활서비스에 대해 “언어재활” 응답은 △중소도시(76.7%), △대구/경북(84.0%), △4세 이하(83.9%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “감각발달재활” 응답은 △대도시(8.6%), △대전/세종/충청(13.0%), △5~9세(7.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “놀이심리재활” 응답은 △대도시(5.4%), △대전/세종/충청(7.0%), △15세 이상(5.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-2] 주 이용 서비스 - 발달재활서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	언어 재활	감각 발달 재활	놀이 심리 재활	미술 심리 재활	운동 발달 재활	음악 재활	행동 재활	심리 운동 재활	청능 재활	재활 심리 재활	기타	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	74.4	6.3	4.4	4.3	4.3	1.6	1.1	0.6	0.5	0.2	2.3	100.0
지역규모													
대도시	(407)	71.3	8.6	5.4	3.4	4.7	2.0	1.5	0.7	0.2	0.2	2.0	100.0
중소도시	(502)	76.7	4.6	4.0	4.2	4.2	1.2	1.0	0.6	0.8	0.2	2.6	100.0
군	(91)	75.8	5.5	2.2	8.8	3.3	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	100.0
권역													
서울	(145)	69.7	9.7	5.5	2.1	6.2	2.1	1.4	1.4	0.0	0.0	2.1	100.0
경기/인천	(305)	72.1	6.9	5.9	5.2	3.6	0.3	0.7	1.3	0.3	0.3	3.3	100.0
부산/울산/경남	(155)	75.5	6.5	3.2	3.2	5.8	1.9	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
대구/경북	(106)	84.0	0.0	2.8	3.8	2.8	0.9	0.0	0.0	1.9	0.0	3.8	100.0
광주/전라	(125)	81.6	2.4	1.6	6.4	2.4	2.4	0.0	0.0	0.8	0.0	2.4	100.0
대전/세종/충청	(100)	63.0	13.0	7.0	4.0	6.0	3.0	1.0	0.0	0.0	1.0	2.0	100.0
강원/제주	(64)	81.3	3.1	1.6	4.7	3.1	3.1	0.0	0.0	1.6	0.0	1.6	100.0
영리여부													
영리	(850)	74.4	6.7	4.8	4.1	4.0	1.5	1.1	0.5	0.5	0.2	2.2	100.0
비영리	(150)	74.7	4.0	2.0	5.3	6.0	2.0	1.3	1.3	0.7	0.0	2.7	100.0
이용자 연령													
4세 이하	(316)	83.9	6.6	4.1	1.3	1.3	0.0	1.3	0.0	0.3	0.3	0.9	100.0
5~9세	(482)	74.5	7.7	5.0	3.3	3.9	1.2	1.2	0.8	0.8	0.2	1.2	100.0
10~14세	(128)	64.8	2.3	2.3	7.8	10.9	3.1	0.0	0.8	0.0	0.0	7.8	100.0
15세 이상	(74)	50.0	2.7	5.4	17.6	8.1	8.1	1.4	1.4	0.0	0.0	5.4	100.0

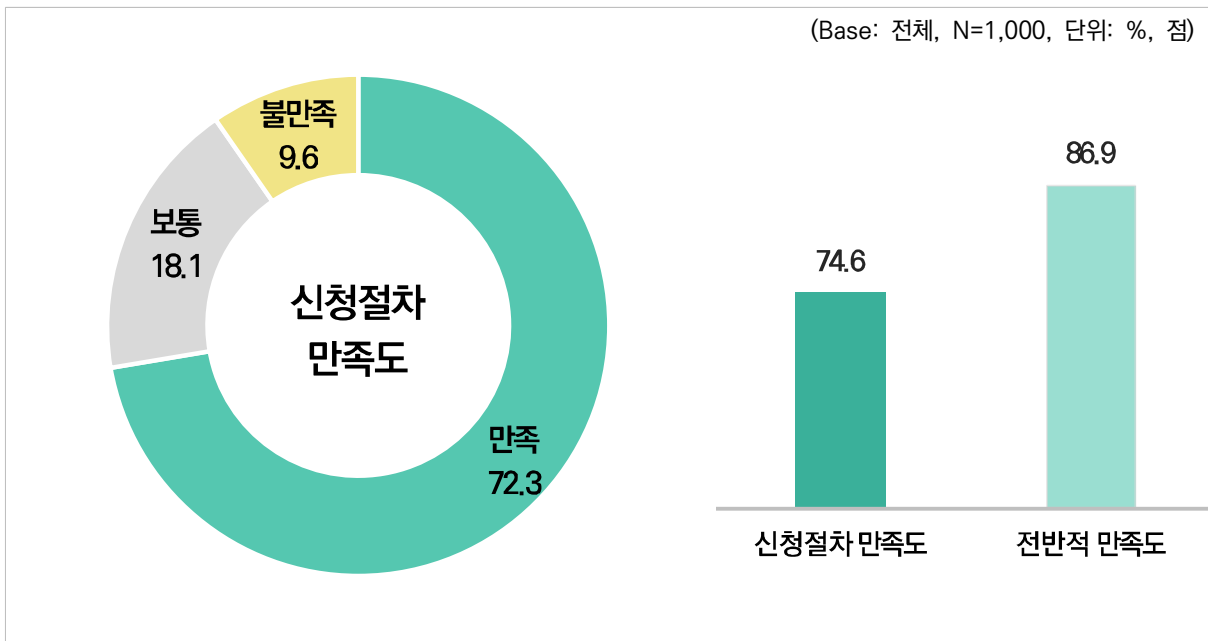
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

발달재활서비스 이용자 중 72.3%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 발달재활서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 72.3%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 9.6%로 발달재활서비스 이용자 10명 중 7명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 74.6점임

[그림 3-3-3] 서비스 신청절차 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(79.1%), △광주/전라(79.2%), △비영리(77.3%), △15세 이상(82.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(19.1%), △서울(20.7%), △10~14세(22.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(11.3%), △강원/제주(14.1%), △4세 이하(12.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-3] 서비스 신청절차 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

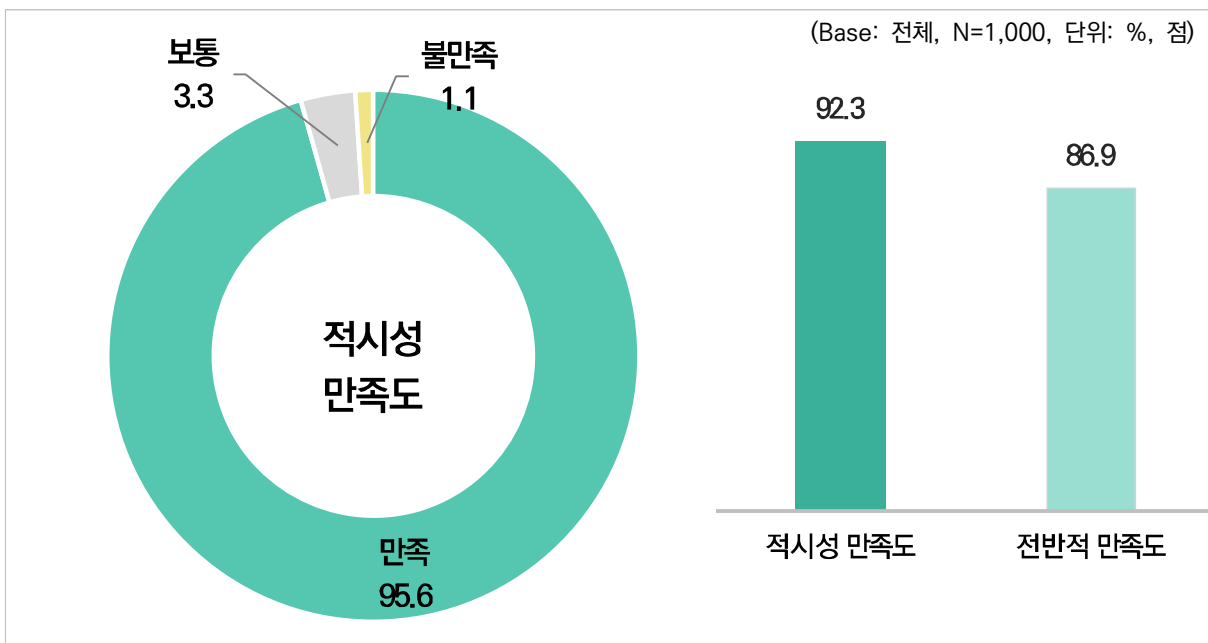
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	39.3	12.9	20.1	72.3	18.1	5.3	1.8	2.5	9.6	100.0	74.6
지역규모												
대도시	(407)	36.6	14.7	19.9	71.3	17.4	7.1	1.5	2.7	11.3	100.0	73.5
중소도시	(502)	39.8	11.6	20.5	71.9	19.1	4.4	2.0	2.6	9.0	100.0	74.5
군	(91)	48.4	12.1	18.7	79.1	15.4	2.2	2.2	1.1	5.5	100.0	79.7
권역												
서울	(145)	35.9	12.4	19.3	67.6	20.7	7.6	1.4	2.8	11.7	100.0	72.2
경기/인천	(305)	38.0	13.8	20.0	71.8	18.7	4.6	2.0	3.0	9.5	100.0	74.0
부산/울산/경남	(155)	36.8	13.5	24.5	74.8	16.1	3.2	1.9	3.9	9.0	100.0	73.9
대구/경북	(106)	44.3	7.5	18.9	70.8	17.0	8.5	1.9	1.9	12.3	100.0	74.8
광주/전라	(125)	46.4	16.0	16.8	79.2	16.8	2.4	1.6	0.0	4.0	100.0	80.4
대전/세종/충청	(100)	41.0	16.0	15.0	72.0	19.0	6.0	1.0	2.0	9.0	100.0	76.0
강원/제주	(64)	34.4	6.3	28.1	68.8	17.2	7.8	3.1	3.1	14.1	100.0	70.1
영리여부												
영리	(850)	38.7	12.7	20.0	71.4	18.8	5.8	1.6	2.4	9.8	100.0	74.2
비영리	(150)	42.7	14.0	20.7	77.3	14.0	2.7	2.7	3.3	8.7	100.0	76.5
이용자 연령												
4세 이하	(316)	37.7	12.7	19.3	69.6	17.7	7.3	3.2	2.2	12.7	100.0	72.9
5~9세	(482)	37.3	13.1	22.2	72.6	17.6	5.6	1.2	2.9	9.8	100.0	73.9
10~14세	(128)	43.8	12.5	15.6	71.9	22.7	1.6	0.8	3.1	5.5	100.0	76.6
15세 이상	(74)	51.4	13.5	17.6	82.4	14.9	1.4	1.4	0.0	2.7	100.0	82.4

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

발달재활서비스 이용자 중 95.6%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 발달재활서비스의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.1%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.3점임

[그림 3-3-4] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(97.1%), △광주/전라(97.6%), △15세 이상(98.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(4.4%), △대전/세종/충청(6.0%), △4세 이하(5.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △강원/제주(3.1%), △비영리(2.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-4] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

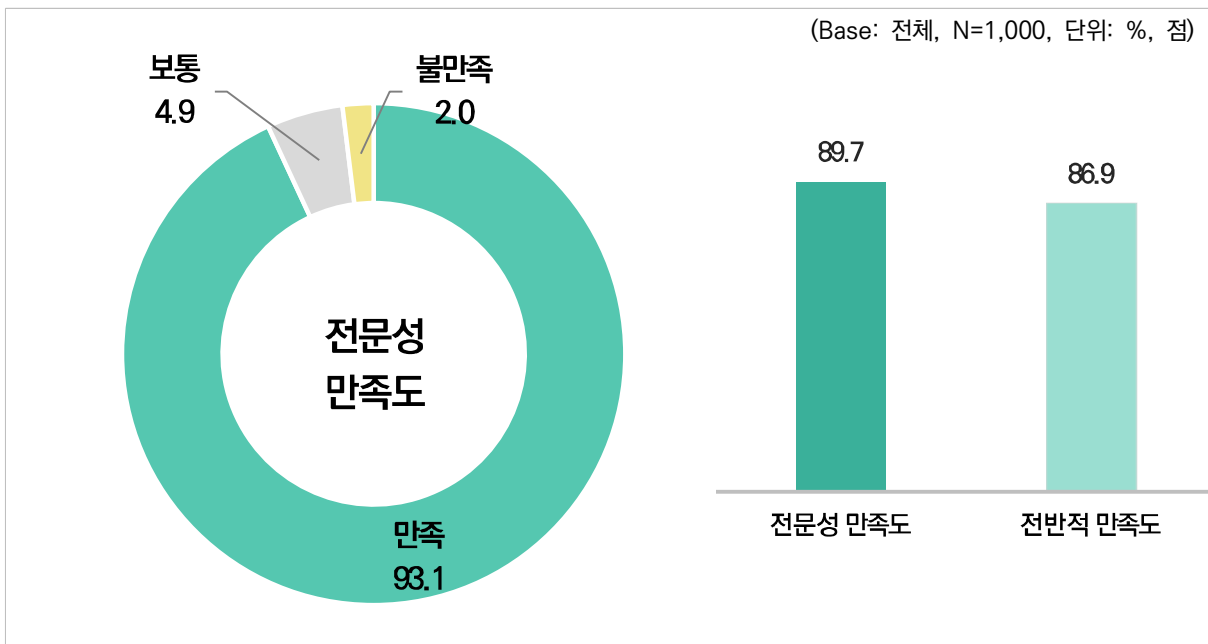
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	73.2	13.8	8.6	95.6	3.3	0.5	0.1	0.5	1.1	100.0	92.3
지역규모												
대도시	(407)	74.2	14.0	8.8	97.1	2.2	0.5	0.0	0.2	0.7	100.0	93.0
중소도시	(502)	73.3	12.2	9.0	94.4	4.0	0.6	0.2	0.8	1.6	100.0	91.6
군	(91)	68.1	22.0	5.5	95.6	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.3
권역												
서울	(145)	71.0	14.5	9.0	94.5	4.1	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	91.4
경기/인천	(305)	73.8	13.1	8.9	95.7	3.0	0.7	0.3	0.3	1.3	100.0	92.4
부산/울산/경남	(155)	69.0	16.8	11.0	96.8	2.6	0.6	0.0	0.0	0.6	100.0	91.8
대구/경북	(106)	77.4	14.2	5.7	97.2	1.9	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	94.2
광주/전라	(125)	80.0	12.0	5.6	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.9
대전/세종/충청	(100)	73.0	13.0	7.0	93.0	6.0	0.0	0.0	1.0	1.0	100.0	91.5
강원/제주	(64)	65.6	12.5	14.1	92.2	4.7	0.0	0.0	3.1	3.1	100.0	87.8
영리여부												
영리	(850)	72.7	14.1	8.9	95.8	3.4	0.4	0.0	0.5	0.8	100.0	92.3
비영리	(150)	76.0	12.0	6.7	94.7	2.7	1.3	0.7	0.7	2.7	100.0	92.3
이용자 연령												
4세 이하	(316)	68.7	14.2	10.8	93.7	5.4	0.6	0.3	0.0	0.9	100.0	90.7
5~9세	(482)	75.1	12.7	8.5	96.3	2.5	0.2	0.0	1.0	1.2	100.0	92.6
10~14세	(128)	74.2	16.4	5.5	96.1	2.3	1.6	0.0	0.0	1.6	100.0	93.2
15세 이상	(74)	78.4	14.9	5.4	98.6	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

발달재활서비스 이용자의 93.1%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 발달재활서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 93.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.0%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.7점임

[그림 3-3-5] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(95.6%), △광주/전라(97.6%), △15세 이상(95.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(5.6%), △서울(6.9%), △5~9세(5.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △강원/제주(3.1%), △10~14세(2.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-5] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

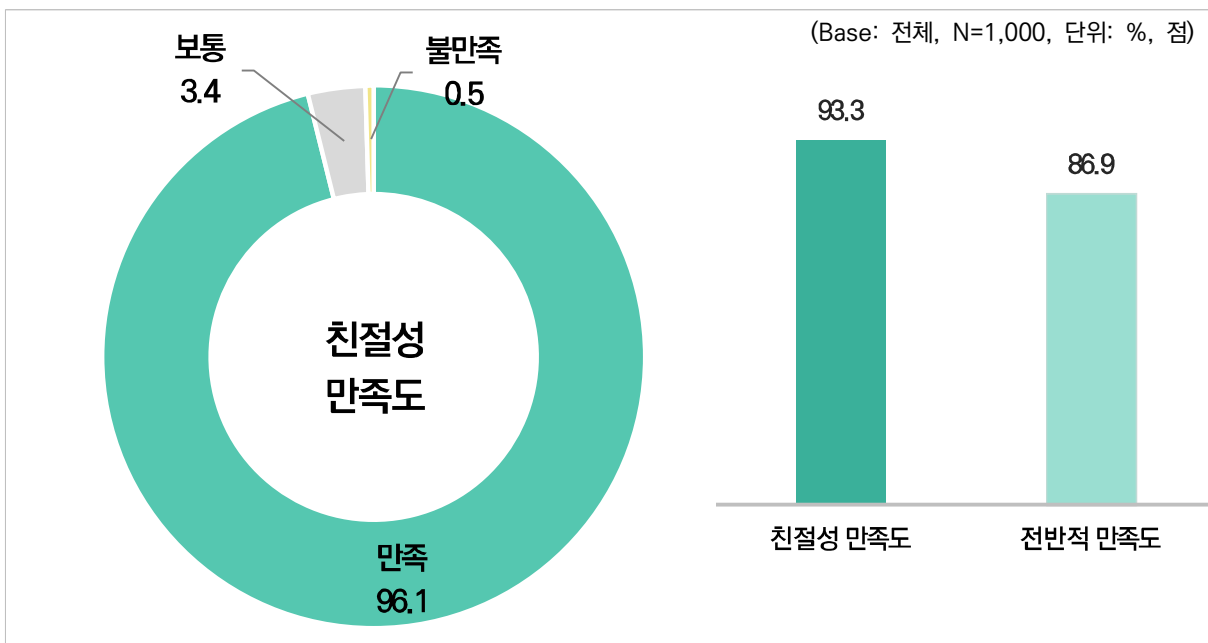
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	66.0	16.3	10.8	93.1	4.9	1.3	0.3	0.4	2.0	100.0	89.7
지역규모												
대도시	(407)	67.8	16.2	9.3	93.4	4.4	1.7	0.2	0.2	2.2	100.0	90.4
중소도시	(502)	65.1	15.5	11.8	92.4	5.6	1.0	0.4	0.6	2.0	100.0	89.1
군	(91)	62.6	20.9	12.1	95.6	3.3	1.1	0.0	0.0	1.1	100.0	90.1
권역												
서울	(145)	65.5	15.2	9.7	90.3	6.9	1.4	0.7	0.7	2.8	100.0	88.6
경기/인천	(305)	62.0	16.4	12.8	91.1	5.9	1.6	0.7	0.7	3.0	100.0	87.8
부산/울산/경남	(155)	67.1	14.8	11.6	93.5	5.2	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	90.0
대구/경북	(106)	70.8	17.0	8.5	96.2	0.9	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	92.0
광주/전라	(125)	74.4	14.4	8.8	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
대전/세종/충청	(100)	67.0	21.0	6.0	94.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.5
강원/제주	(64)	57.8	17.2	17.2	92.2	4.7	3.1	0.0	0.0	3.1	100.0	87.0
영리여부												
영리	(850)	65.2	16.9	11.1	93.2	4.8	1.4	0.1	0.5	2.0	100.0	89.6
비영리	(150)	70.7	12.7	9.3	92.7	5.3	0.7	1.3	0.0	2.0	100.0	90.6
이용자 연령												
4세 이하	(316)	62.0	19.3	12.3	93.7	4.1	1.3	0.3	0.6	2.2	100.0	88.9
5~9세	(482)	66.8	14.1	11.4	92.3	5.6	1.5	0.2	0.4	2.1	100.0	89.5
10~14세	(128)	66.4	18.0	8.6	93.0	4.7	1.6	0.8	0.0	2.3	100.0	90.1
15세 이상	(74)	77.0	14.9	4.1	95.9	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.1

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

발달재활서비스 이용자의 96.1%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 발달재활서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 96.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 0.5%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.3점임

[그림 3-3-6] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(97.8%), △대구/경북(99.1%), △15세 이상(98.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(4.0%), △경기/인천(5.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울(2.1%), △10~14세(0.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-6] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

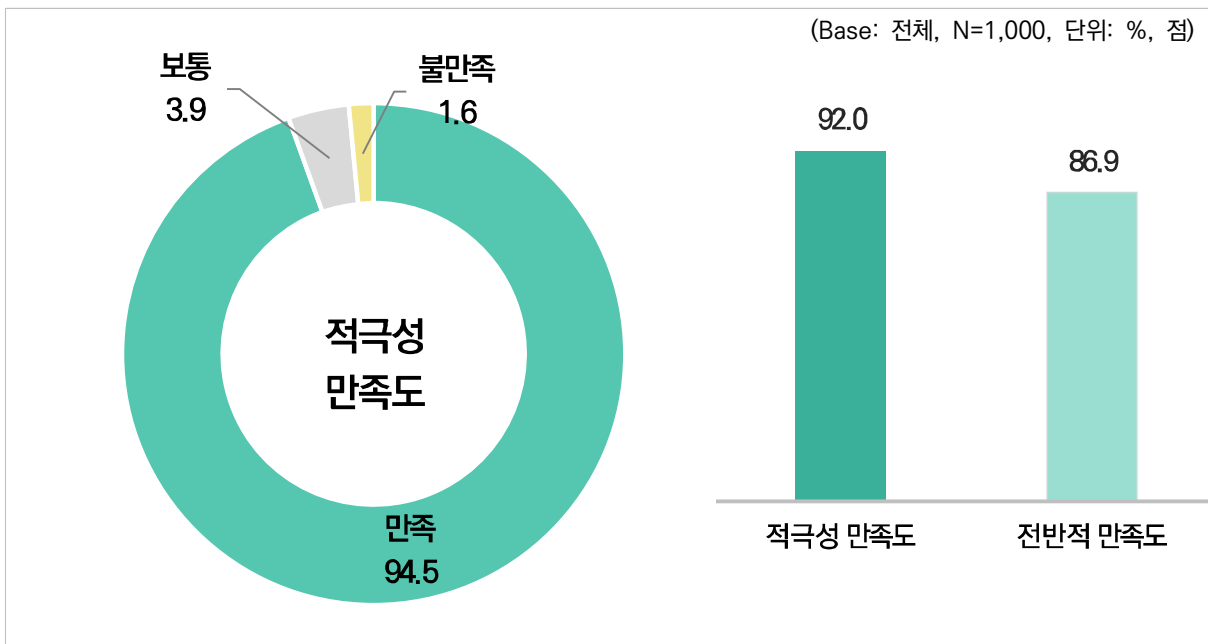
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	76.5	11.4	8.2	96.1	3.4	0.3	0.1	0.1	0.5	100.0	93.3
지역규모												
대도시	(407)	78.1	11.3	6.9	96.3	2.9	0.5	0.2	0.0	0.7	100.0	93.8
중소도시	(502)	74.7	11.0	10.0	95.6	4.0	0.2	0.0	0.2	0.4	100.0	92.5
군	(91)	79.1	14.3	4.4	97.8	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.1
권역												
서울	(145)	75.9	9.7	9.0	94.5	3.4	1.4	0.7	0.0	2.1	100.0	92.2
경기/인천	(305)	72.5	11.5	10.5	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.8
부산/울산/경남	(155)	76.1	12.9	7.1	96.1	3.2	0.0	0.0	0.6	0.6	100.0	93.2
대구/경북	(106)	84.9	9.4	4.7	99.1	0.0	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	96.2
광주/전라	(125)	84.0	9.6	4.8	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.0
대전/세종/충청	(100)	74.0	16.0	6.0	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
강원/제주	(64)	73.4	10.9	14.1	98.4	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.7
영리여부												
영리	(850)	75.6	12.6	7.8	96.0	3.5	0.4	0.0	0.1	0.5	100.0	93.2
비영리	(150)	81.3	4.7	10.7	96.7	2.7	0.0	0.7	0.0	0.7	100.0	93.8
이용자 연령												
4세 이하	(316)	74.1	12.3	9.8	96.2	3.2	0.3	0.0	0.3	0.6	100.0	92.6
5~9세	(482)	75.9	10.2	9.8	95.9	3.7	0.4	0.0	0.0	0.4	100.0	92.9
10~14세	(128)	81.3	12.5	1.6	95.3	3.9	0.0	0.8	0.0	0.8	100.0	94.8
15세 이상	(74)	82.4	13.5	2.7	98.6	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.2

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

발달재활서비스 이용자의 94.5%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 발달재활서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.5%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.6%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.0점임

[그림 3-3-7] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(98.9%), △광주/전라(97.6%), △15세 이상(98.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(5.0%), △경기/인천(5.6%), △4세 이하 및 5~9세(4.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △강원/제주(3.1%), △5~9세(2.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-7] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

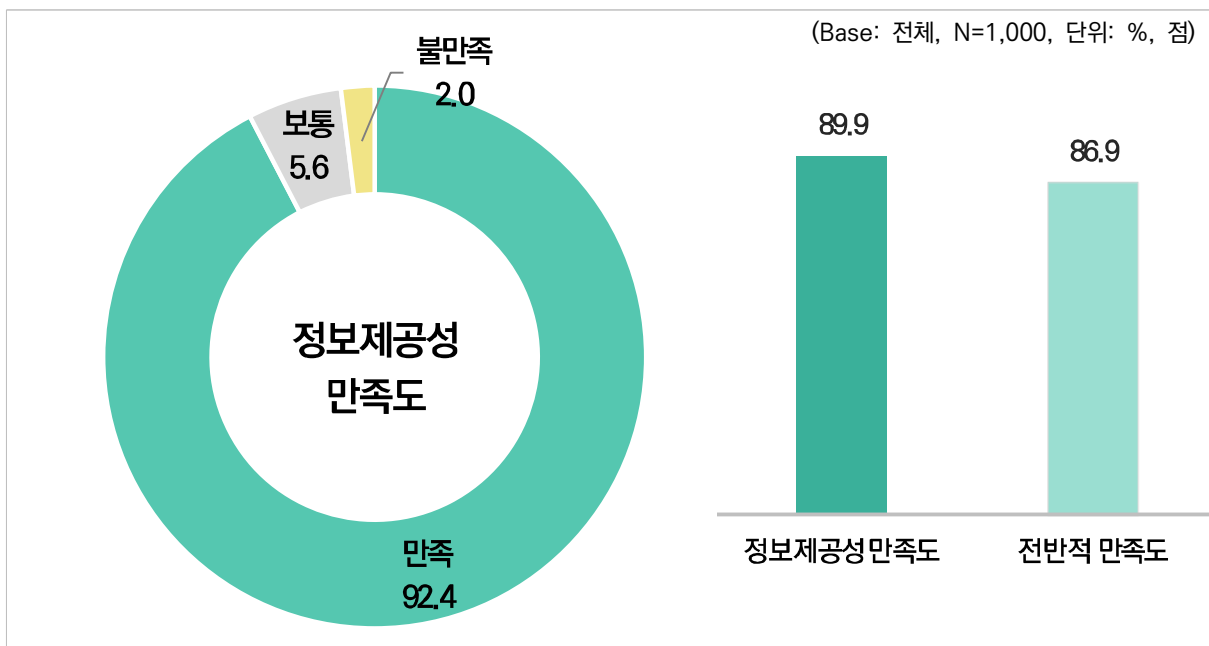
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	73.1	13.4	8.0	94.5	3.9	1.2	0.1	0.3	1.6	100.0	92.0
지역규모												
대도시	(407)	72.5	14.7	7.9	95.1	3.2	1.2	0.2	0.2	1.7	100.0	92.1
중소도시	(502)	73.3	11.8	8.2	93.2	5.0	1.4	0.0	0.4	1.8	100.0	91.5
군	(91)	74.7	16.5	7.7	98.9	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.1
권역												
서울	(145)	71.0	11.0	10.3	92.4	5.5	1.4	0.7	0.0	2.1	100.0	90.5
경기/인천	(305)	72.1	11.1	9.8	93.1	5.6	1.0	0.0	0.3	1.3	100.0	91.1
부산/울산/경남	(155)	71.6	16.8	6.5	94.8	3.9	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	92.0
대구/경북	(106)	82.1	9.4	5.7	97.2	0.9	1.9	0.0	0.0	1.9	100.0	94.8
광주/전라	(125)	78.4	14.4	4.8	97.6	1.6	0.8	0.0	0.0	0.8	100.0	94.7
대전/세종/충청	(100)	67.0	22.0	6.0	95.0	3.0	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	91.5
강원/제주	(64)	70.3	12.5	10.9	93.8	3.1	1.6	0.0	1.6	3.1	100.0	90.1
영리여부												
영리	(850)	72.6	13.9	7.9	94.4	4.0	1.4	0.0	0.2	1.6	100.0	91.9
비영리	(150)	76.0	10.7	8.7	95.3	3.3	0.0	0.7	0.7	1.3	100.0	92.4
이용자 연령												
4세 이하	(316)	70.9	14.6	9.5	94.9	4.1	0.6	0.0	0.3	0.9	100.0	91.6
5~9세	(482)	73.4	11.6	8.3	93.4	4.1	2.1	0.0	0.4	2.5	100.0	91.4
10~14세	(128)	72.7	17.2	5.5	95.3	3.9	0.0	0.8	0.0	0.8	100.0	92.7
15세 이상	(74)	81.1	13.5	4.1	98.6	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

발달재활서비스 이용자의 92.4%는 제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 92.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.0%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.9점임

[그림 3-3-8] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △광주/전라(95.2%), △비영리(94.7%), △15세 이상(97.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(6.6%), △경기/인천(7.9%), △4세 이하(7.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(2.7%), △서울(4.1%), △5~9세(2.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-8] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

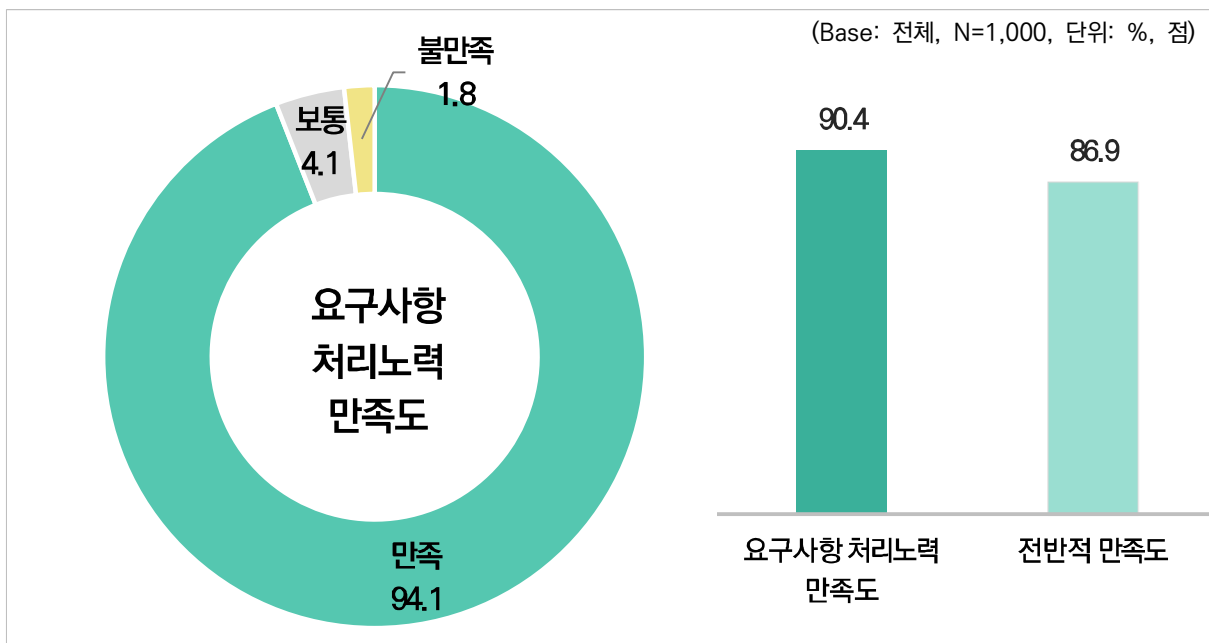
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	68.1	13.6	10.7	92.4	5.6	1.4	0.3	0.3	2.0	100.0	89.9
지역규모												
대도시	(407)	66.8	15.5	10.6	92.9	4.4	2.2	0.5	0.0	2.7	100.0	89.8
중소도시	(502)	68.7	12.2	11.2	92.0	6.4	0.8	0.2	0.6	1.6	100.0	89.8
군	(91)	70.3	13.2	8.8	92.3	6.6	1.1	0.0	0.0	1.1	100.0	90.8
권역												
서울	(145)	63.4	14.5	13.1	91.0	4.8	3.4	0.7	0.0	4.1	100.0	87.9
경기/인천	(305)	68.9	11.1	10.5	90.5	7.9	1.0	0.3	0.3	1.6	100.0	89.5
부산/울산/경남	(155)	65.2	16.8	12.3	94.2	4.5	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	90.0
대구/경북	(106)	73.6	11.3	7.5	92.5	4.7	1.9	0.9	0.0	2.8	100.0	91.2
광주/전라	(125)	76.8	12.0	6.4	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
대전/세종/충청	(100)	62.0	20.0	11.0	93.0	5.0	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	89.2
강원/제주	(64)	65.6	12.5	15.6	93.8	3.1	0.0	0.0	3.1	3.1	100.0	88.0
영리여부												
영리	(850)	66.9	14.1	10.9	92.0	5.9	1.5	0.4	0.2	2.1	100.0	89.5
비영리	(150)	74.7	10.7	9.3	94.7	4.0	0.7	0.0	0.7	1.3	100.0	92.0
이용자 연령												
4세 이하	(316)	67.4	14.6	9.5	91.5	7.3	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	89.9
5~9세	(482)	66.4	13.1	12.2	91.7	5.6	1.7	0.6	0.4	2.7	100.0	88.9
10~14세	(128)	70.3	15.6	8.6	94.5	3.1	1.6	0.0	0.8	2.3	100.0	91.1
15세 이상	(74)	78.4	9.5	9.5	97.3	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

발달재활서비스 이용자의 94.1%는 제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.8%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 90.4점임

[그림 3-3-9] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(95.6%), △대구/경북(97.2%), △15세 이상(98.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(4.8%), △경기/인천(4.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △강원/제주(3.1%), △비영리(4.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-9] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

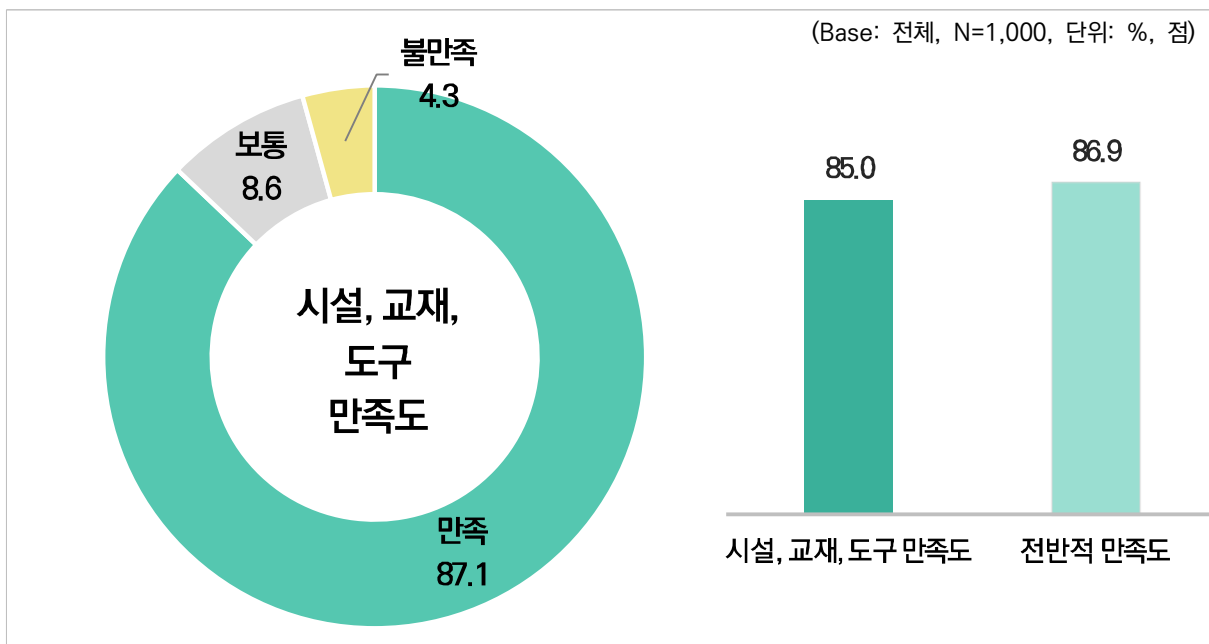
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	68.5	14.3	11.3	94.1	4.1	1.3	0.0	0.5	1.8	100.0	90.4
지역규모												
대도시	(407)	70.5	14.5	10.6	95.6	3.2	1.0	-	0.2	1.2	100.0	91.6
중소도시	(502)	66.9	13.5	12.4	92.8	4.8	1.8	-	0.6	2.4	100.0	89.4
군	(91)	68.1	17.6	8.8	94.5	4.4	0.0	-	1.1	1.1	100.0	90.8
권역												
서울	(145)	64.1	13.8	17.2	95.2	3.4	0.7	-	0.7	1.4	100.0	89.1
경기/인천	(305)	67.9	12.1	12.8	92.8	4.9	2.0	-	0.3	2.3	100.0	89.6
부산/울산/경남	(155)	66.5	17.4	9.7	93.5	4.5	1.9	-	0.0	1.9	100.0	90.3
대구/경북	(106)	72.6	16.0	8.5	97.2	1.9	0.9	-	0.0	0.9	100.0	92.9
광주/전라	(125)	76.0	13.6	6.4	96.0	4.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.6
대전/세종/충청	(100)	66.0	19.0	8.0	93.0	4.0	1.0	-	2.0	3.0	100.0	89.5
강원/제주	(64)	68.8	9.4	14.1	92.2	4.7	1.6	-	1.6	3.1	100.0	88.8
영리여부												
영리	(850)	68.5	14.1	11.8	94.4	4.2	1.1	-	0.4	1.4	100.0	90.6
비영리	(150)	68.7	15.3	8.7	92.7	3.3	2.7	-	1.3	4.0	100.0	89.8
이용자 연령												
4세 이하	(316)	69.6	12.0	12.0	93.7	4.7	1.6	-	0.0	1.6	100.0	90.6
5~9세	(482)	67.4	14.3	11.8	93.6	4.1	1.5	-	0.8	2.3	100.0	89.8
10~14세	(128)	66.4	19.5	8.6	94.5	3.9	0.8	-	0.8	1.6	100.0	90.6
15세 이상	(74)	74.3	14.9	9.5	98.6	1.4	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.7

8) 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도

발달재활서비스 이용자의 87.1%는 기관의 시설이나 교재, 도구 등에 만족함

- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 등에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 87.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 4.3%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 기관에서 제공한 시설이나 교재, 도구 등에 대해 만족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 평균 점수는 100점 만점에 85.0점임

[그림 3-3-10] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 응답은 △광주/전라(92.0%), △비영리(90.7%), △10~14세(89.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(9.9%), △서울(12.4%), △15세 이상(12.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(4.8%), △서울(5.5%), △5~9세(5.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-10] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

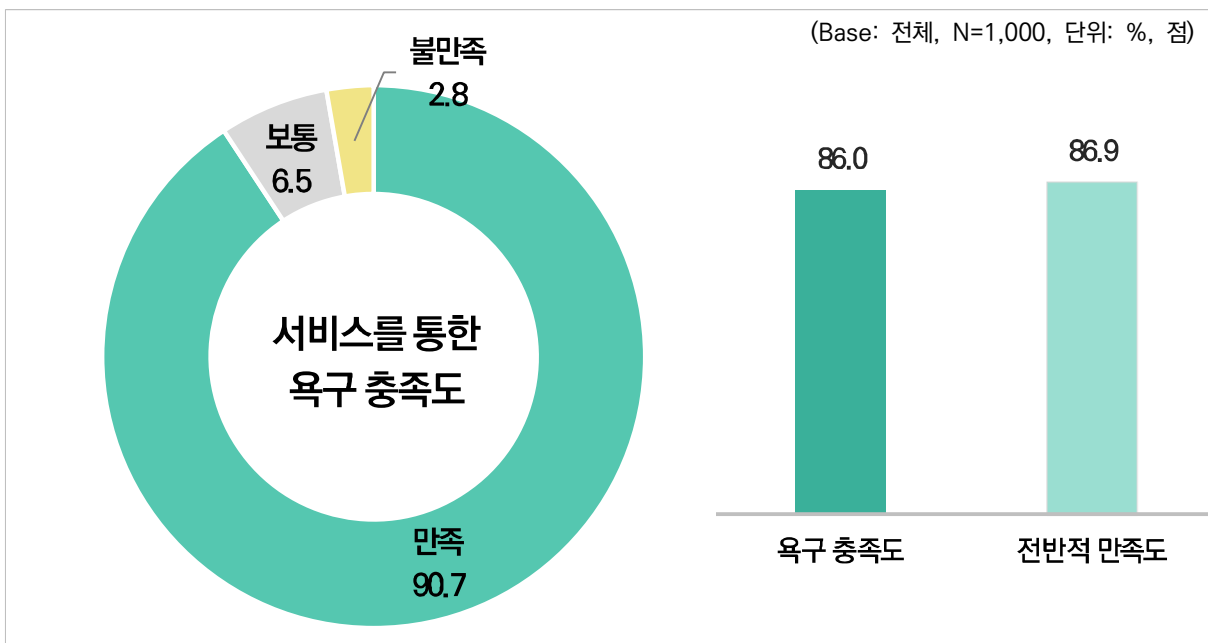
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	56.1	17.5	13.5	87.1	8.6	2.6	1.1	0.6	4.3	100.0	85.0
지역규모												
대도시	(407)	56.5	19.2	11.3	87.0	8.8	3.2	0.5	0.5	4.2	100.0	85.6
중소도시	(502)	56.0	16.5	14.5	87.1	8.2	2.4	1.6	0.8	4.8	100.0	84.6
군	(91)	54.9	15.4	17.6	87.9	9.9	1.1	1.1	0.0	2.2	100.0	85.0
권역												
서울	(145)	49.7	22.1	10.3	82.1	12.4	4.8	0.7	0.0	5.5	100.0	82.9
경기/인천	(305)	53.4	15.4	17.0	85.9	9.8	2.6	0.7	1.0	4.3	100.0	83.6
부산/울산/경남	(155)	54.8	16.1	17.4	88.4	7.7	2.6	0.6	0.6	3.9	100.0	84.7
대구/경북	(106)	65.1	20.8	2.8	88.7	6.6	0.9	3.8	0.0	4.7	100.0	88.5
광주/전라	(125)	64.0	15.2	12.8	92.0	4.8	1.6	0.8	0.8	3.2	100.0	88.3
대전/세종/충청	(100)	57.0	22.0	10.0	89.0	7.0	2.0	2.0	0.0	4.0	100.0	86.5
강원/제주	(64)	54.7	12.5	18.8	85.9	9.4	3.1	0.0	1.6	4.7	100.0	83.3
영리여부												
영리	(850)	55.6	17.4	13.4	86.5	9.1	2.8	1.1	0.6	4.5	100.0	84.7
비영리	(150)	58.7	18.0	14.0	90.7	6.0	1.3	1.3	0.7	3.3	100.0	86.7
이용자 연령												
4세 이하	(316)	54.7	16.8	15.5	87.0	9.2	1.6	1.3	0.9	3.8	100.0	84.4
5~9세	(482)	56.6	17.6	12.4	86.7	7.9	3.7	1.0	0.6	5.4	100.0	85.0
10~14세	(128)	55.5	19.5	14.1	89.1	7.8	1.6	1.6	0.0	3.1	100.0	85.8
15세 이상	(74)	59.5	16.2	10.8	86.5	12.2	1.4	0.0	0.0	1.4	100.0	86.7

9) 서비스를 통한 욕구 충족도

발달재활서비스 이용자의 90.7%는 서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 발달재활서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.8%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 86.0점임

[그림 3-3-11] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(92.3%), △대구/경북(95.3%), △4세 이하(92.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(7.4%), △경기/인천(9.5%), △10~14세(10.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남(5.2%), △비영리(4.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-11] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

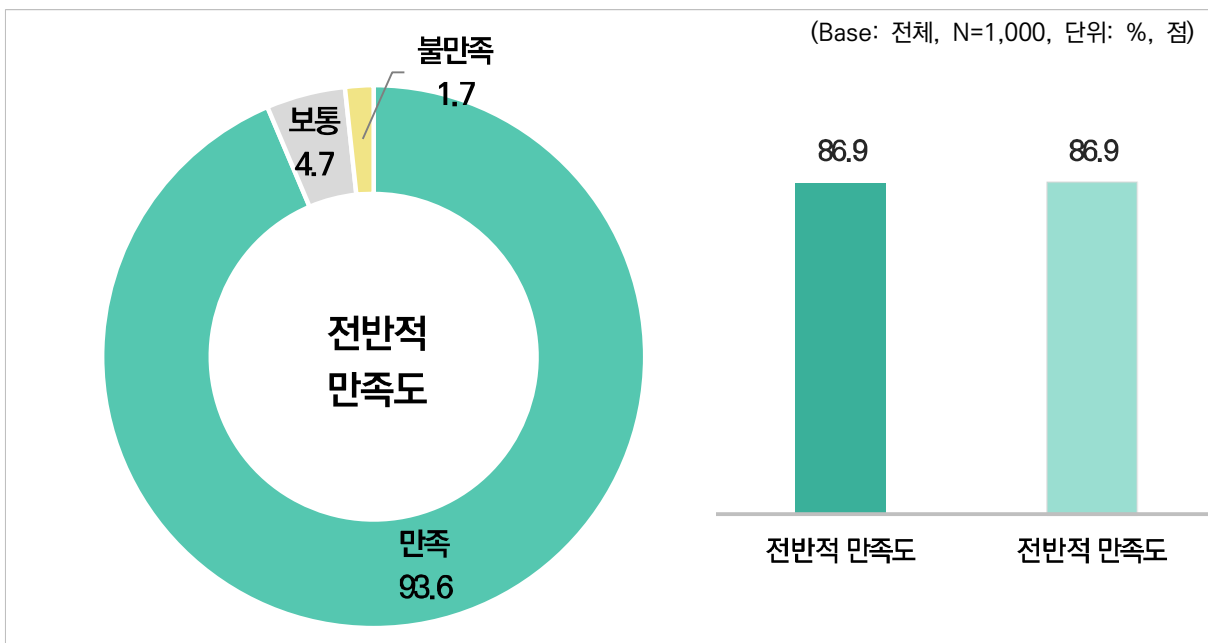
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	55.9	18.6	16.2	90.7	6.5	1.6	0.3	0.9	2.8	100.0	86.0
지역규모												
대도시	(407)	56.3	18.9	16.0	91.2	5.7	2.0	0.0	1.2	3.2	100.0	86.2
중소도시	(502)	55.2	17.7	17.1	90.0	7.4	1.6	0.6	0.4	2.6	100.0	85.7
군	(91)	58.2	22.0	12.1	92.3	5.5	0.0	0.0	2.2	2.2	100.0	87.4
권역												
서울	(145)	52.4	17.9	16.6	86.9	9.0	3.4	0.0	0.7	4.1	100.0	84.0
경기/인천	(305)	53.8	18.0	17.4	89.2	9.5	0.7	0.0	0.7	1.3	100.0	85.4
부산/울산/경남	(155)	56.1	14.8	20.6	91.6	3.2	3.9	0.6	0.6	5.2	100.0	85.3
대구/경북	(106)	63.2	18.9	13.2	95.3	1.9	0.9	0.9	0.9	2.8	100.0	89.2
광주/전라	(125)	62.4	18.4	12.0	92.8	5.6	0.0	0.0	1.6	1.6	100.0	88.5
대전/세종/충청	(100)	55.0	27.0	10.0	92.0	5.0	2.0	1.0	0.0	3.0	100.0	87.5
강원/제주	(64)	50.0	18.8	21.9	90.6	6.3	0.0	0.0	3.1	3.1	100.0	83.3
영리여부												
영리	(850)	56.2	18.5	16.1	90.8	6.6	1.6	0.4	0.6	2.6	100.0	86.3
비영리	(150)	54.0	19.3	16.7	90.0	6.0	1.3	0.0	2.7	4.0	100.0	84.7
이용자 연령												
4세 이하	(316)	54.4	19.9	18.4	92.7	4.4	0.9	0.3	1.6	2.8	100.0	85.9
5~9세	(482)	56.0	17.8	16.2	90.0	6.8	2.3	0.4	0.4	3.1	100.0	85.9
10~14세	(128)	56.3	18.0	13.3	87.5	10.2	1.6	0.0	0.8	2.3	100.0	85.7
15세 이상	(74)	60.8	18.9	12.2	91.9	6.8	0.0	0.0	1.4	1.4	100.0	88.1

10) 서비스 전반적 만족도

발달재활서비스 이용자의 93.6%는 서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 발달재활서비스에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 93.6%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.7%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 86.9점임

[그림 3-3-12] 서비스 전반적 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(95.6%), △대구/경북(99.1%), △4세 이하(95.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(5.4%), △강원/제주(9.4%), △10~14세(7.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남(3.9%), △비영리(2.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-12] 서비스 전반적 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

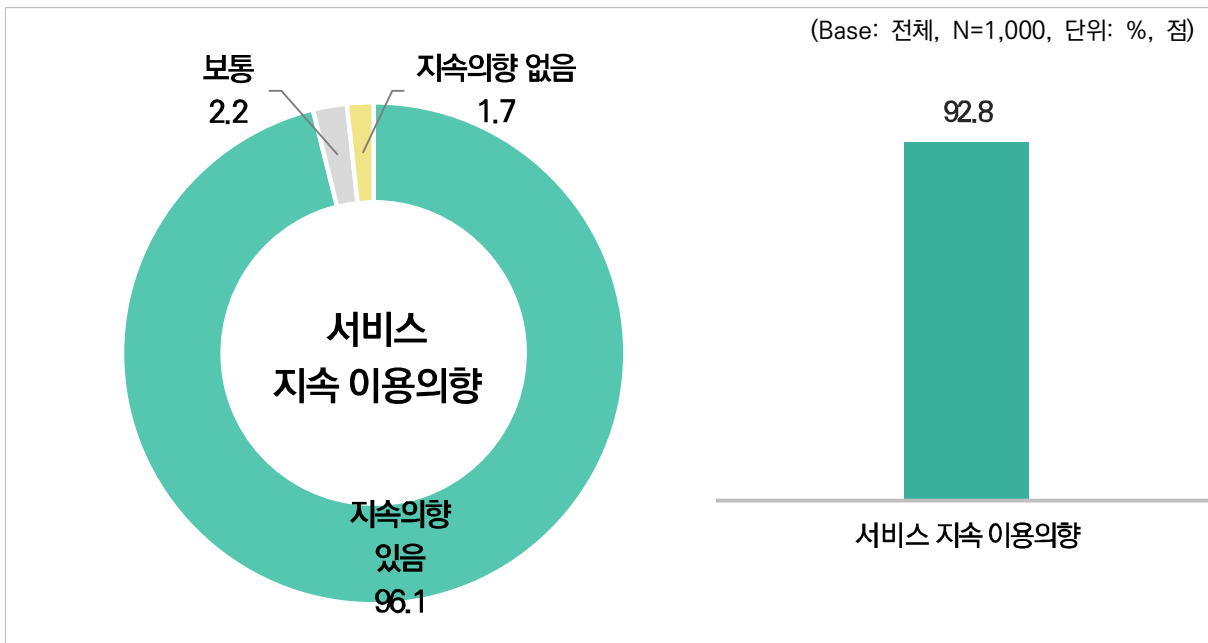
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	51.7	26.7	15.2	93.6	4.7	1.3	0.3	0.1	1.7	100.0	86.9
지역규모												
대도시	(407)	51.1	30.2	13.0	94.3	3.9	1.5	0.0	0.2	1.7	100.0	87.4
중소도시	(502)	51.4	24.9	16.3	92.6	5.4	1.4	0.6	0.0	2.0	100.0	86.3
군	(91)	56.0	20.9	18.7	95.6	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.1
권역												
서울	(145)	51.7	22.1	17.2	91.0	6.2	2.1	0.0	0.7	2.8	100.0	85.4
경기/인천	(305)	49.8	24.9	18.4	93.1	5.9	1.0	0.0	0.0	1.0	100.0	86.1
부산/울산/경남	(155)	46.5	32.3	14.8	93.5	2.6	2.6	1.3	0.0	3.9	100.0	85.6
대구/경북	(106)	60.4	27.4	11.3	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.2
광주/전라	(125)	60.0	24.0	13.6	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.3
대전/세종/충청	(100)	50.0	34.0	8.0	92.0	6.0	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	87.3
강원/제주	(64)	45.3	25.0	17.2	87.5	9.4	1.6	1.6	0.0	3.1	100.0	83.1
영리여부												
영리	(850)	51.5	26.9	15.1	93.5	4.9	1.3	0.2	0.0	1.5	100.0	87.0
비영리	(150)	52.7	25.3	16.0	94.0	3.3	1.3	0.7	0.7	2.7	100.0	86.7
이용자 연령												
4세 이하	(316)	49.1	30.1	16.1	95.3	3.2	0.9	0.6	0.0	1.6	100.0	86.9
5~9세	(482)	50.4	27.0	15.6	92.9	4.8	2.1	0.2	0.0	2.3	100.0	86.4
10~14세	(128)	57.8	21.1	12.5	91.4	7.8	0.0	0.0	0.8	0.8	100.0	87.6
15세 이상	(74)	60.8	20.3	13.5	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.4

11) 서비스 지속 이용의향

발달재활서비스 이용자 중 96.1%는 지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 발달재활서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 96.1%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.7%로, 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 92.8점임

[그림 3-3-13] 서비스 지속 이용의향 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스를 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △대구/경북(99.1%), △비영리(97.3%), △10~14세(96.9%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대도시(2.5%), △경기/인천(3.3%), △5~9세(2.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(2.2%), △부산/울산/경남(3.2%), △15세 이상(2.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-13] 서비스 지속 이용의향 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

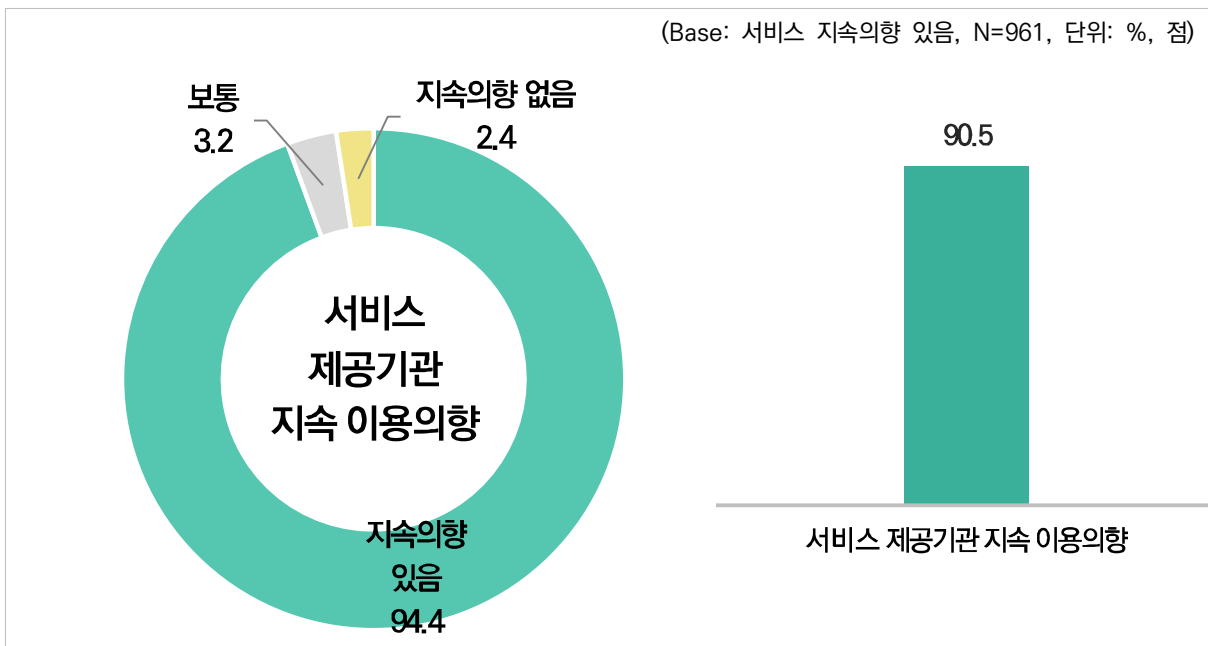
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	75.7	12.3	8.1	96.1	2.2	0.8	0.2	0.7	1.7	100.0	92.8
지역규모												
대도시	(407)	74.9	13.0	7.9	95.8	2.5	1.2	0.2	0.2	1.7	100.0	92.7
중소도시	(502)	76.7	11.0	8.8	96.4	2.0	0.4	0.0	1.2	1.6	100.0	92.8
군	(91)	73.6	16.5	5.5	95.6	2.2	1.1	1.1	0.0	2.2	100.0	92.7
권역												
서울	(145)	69.7	13.8	12.4	95.9	2.1	1.4	0.0	0.7	2.1	100.0	90.9
경기/인천	(305)	74.1	12.1	9.2	95.4	3.3	0.3	0.0	1.0	1.3	100.0	92.1
부산/울산/경남	(155)	72.3	14.8	8.4	95.5	1.3	1.9	0.6	0.6	3.2	100.0	91.6
대구/경북	(106)	85.8	6.6	6.6	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.2
광주/전라	(125)	84.8	10.4	2.4	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.3
대전/세종/충청	(100)	76.0	16.0	3.0	95.0	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0	100.0	92.8
강원/제주	(64)	70.3	10.9	14.1	95.3	1.6	1.6	0.0	1.6	3.1	100.0	90.1
영리여부												
영리	(850)	75.1	12.2	8.6	95.9	2.4	0.9	0.1	0.7	1.8	100.0	92.5
비영리	(150)	79.3	12.7	5.3	97.3	1.3	0.0	0.7	0.7	1.3	100.0	94.2
이용자 연령												
4세 이하	(316)	75.3	12.7	8.2	96.2	1.6	1.3	0.0	0.9	2.2	100.0	92.6
5~9세	(482)	74.5	11.6	9.8	95.9	2.7	0.8	0.2	0.4	1.5	100.0	92.3
10~14세	(128)	78.9	12.5	5.5	96.9	2.3	0.0	0.0	0.8	0.8	100.0	94.1
15세 이상	(74)	79.7	14.9	1.4	95.9	1.4	0.0	1.4	1.4	2.7	100.0	93.9

12) 서비스 제공기관 지속 이용의향

발달재활서비스를 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 94.4%는 현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 94.4%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 2.4%로, 발달재활서비스 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 90.5점임

[그림 3-3-14] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △군(95.4%), △대구/경북(98.1%), △10~14세(97.6%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대도시(4.1%), △경기/인천(5.2%), △15세 이상(5.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △강원/제주(3.3%) △비영리(4.1%), △5~9세(3.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-14] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

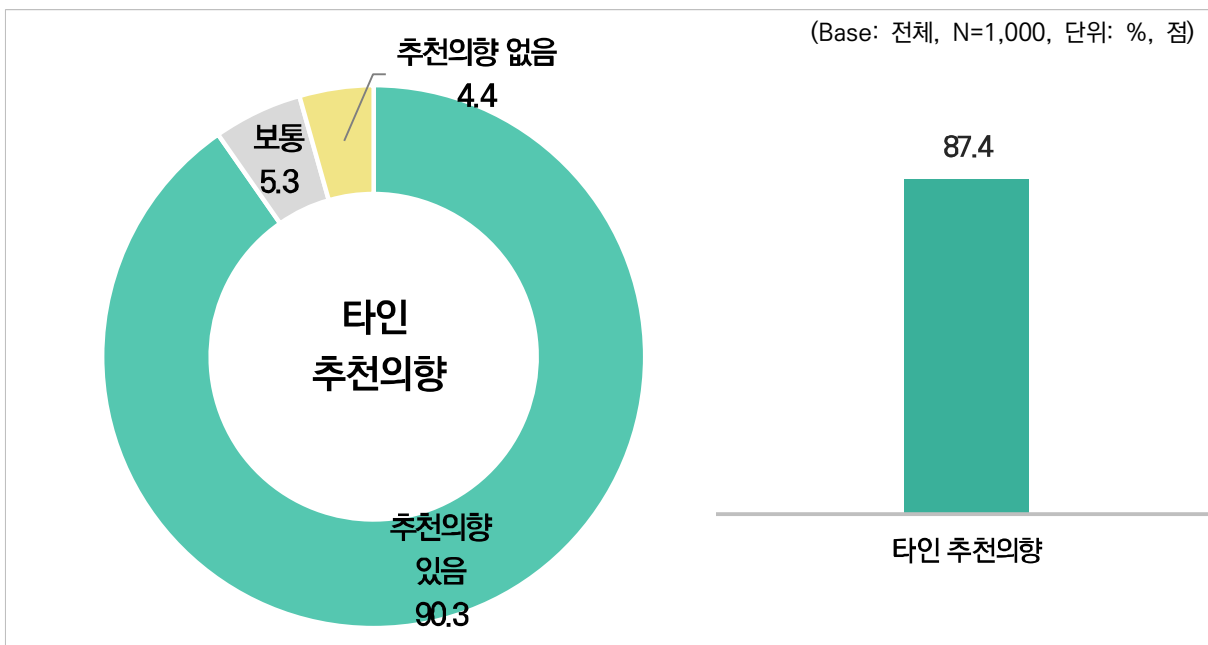
Base= 서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(961)	70.4	12.6	11.3	94.4	3.2	0.7	0.9	0.7	2.4	100.0	90.5
지역규모												
대도시	(390)	69.0	13.8	11.0	93.8	4.1	0.8	0.8	0.5	2.1	100.0	90.3
중소도시	(484)	71.5	11.6	11.6	94.6	2.7	0.6	1.0	1.0	2.7	100.0	90.6
군	(87)	71.3	12.6	11.5	95.4	2.3	1.1	1.1	0.0	2.3	100.0	91.2
권역												
서울	(139)	63.3	13.7	15.8	92.8	4.3	1.4	0.7	0.7	2.9	100.0	88.0
경기/인천	(291)	67.7	12.4	11.7	91.8	5.2	1.0	1.0	1.0	3.1	100.0	88.9
부산/울산/경남	(148)	69.6	14.2	12.8	96.6	2.0	0.0	1.4	0.0	1.4	100.0	91.2
대구/경북	(105)	81.0	9.5	7.6	98.1	0.0	0.0	1.9	0.0	1.9	100.0	94.3
광주/전라	(122)	75.4	10.7	9.0	95.1	4.1	0.8	0.0	0.0	0.8	100.0	92.6
대전/세종/충청	(95)	74.7	13.7	6.3	94.7	2.1	0.0	1.1	2.1	3.2	100.0	91.6
강원/제주	(61)	67.2	14.8	14.8	96.7	0.0	1.6	0.0	1.6	3.3	100.0	89.9
영리여부												
영리	(815)	70.2	12.3	12.3	94.7	3.2	0.6	0.7	0.7	2.1	100.0	90.5
비영리	(146)	71.9	14.4	6.2	92.5	3.4	1.4	2.1	0.7	4.1	100.0	90.5
이용자 연령												
4세 이하	(304)	72.7	13.2	10.2	96.1	2.0	0.7	0.7	0.7	2.0	100.0	91.8
5~9세	(462)	66.9	11.7	13.9	92.4	4.3	0.9	1.3	1.1	3.2	100.0	88.5
10~14세	(124)	76.6	13.7	7.3	97.6	0.8	0.8	0.8	0.0	1.6	100.0	93.7
15세 이상	(71)	73.2	14.1	7.0	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.5

13) 타인 추천의향

발달재활서비스를 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은 응답자의 90.3%임

- ▶ 발달재활서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 90.3%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 4.4%로 발달재활서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달재활서비스 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 87.4점임

[그림 3-3-15] 타인 추천의향 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △대구/경북(96.2%), △비영리(91.3%), △15세 이상(91.9%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대도시(5.7%), △강원/제주(7.8%), △15세 이상(6.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(5.5%), △부산/울산/경남(8.4%), △10~14세(5.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-15] 타인 추천의향 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	63.6	15.2	11.5	90.3	5.3	2.0	0.7	1.7	4.4	100.0	87.4
지역규모												
대도시	(407)	63.1	17.0	9.8	89.9	5.7	2.2	0.7	1.5	4.4	100.0	87.5
중소도시	(502)	63.9	14.1	12.5	90.6	5.2	1.8	0.4	2.0	4.2	100.0	87.4
군	(91)	63.7	13.2	13.2	90.1	4.4	2.2	2.2	1.1	5.5	100.0	86.8
권역												
서울	(145)	57.2	15.9	15.9	89.0	4.1	3.4	1.4	2.1	6.9	100.0	84.5
경기/인천	(305)	62.0	14.1	13.4	89.5	7.2	1.3	0.3	1.6	3.3	100.0	86.8
부산/울산/경남	(155)	61.9	14.8	12.9	89.7	1.9	3.9	1.3	3.2	8.4	100.0	85.4
대구/경북	(106)	68.9	18.9	8.5	96.2	1.9	0.9	0.9	0.0	1.9	100.0	91.7
광주/전라	(125)	72.0	14.4	5.6	92.0	7.2	0.8	0.0	0.0	0.8	100.0	91.6
대전/세종/충청	(100)	66.0	17.0	8.0	91.0	6.0	1.0	1.0	1.0	3.0	100.0	89.0
강원/제주	(64)	60.9	12.5	10.9	84.4	7.8	3.1	0.0	4.7	7.8	100.0	83.6
영리여부												
영리	(850)	63.1	15.3	11.8	90.1	5.6	2.0	0.6	1.6	4.2	100.0	87.2
비영리	(150)	66.7	14.7	10.0	91.3	3.3	2.0	1.3	2.0	5.3	100.0	88.1
이용자 연령												
4세 이하	(316)	66.8	14.9	9.8	91.5	5.1	1.9	0.3	1.3	3.5	100.0	88.9
5~9세	(482)	59.8	15.4	14.5	89.6	5.2	2.1	1.0	2.1	5.2	100.0	85.7
10~14세	(128)	65.6	16.4	7.0	89.1	5.5	2.3	0.8	2.3	5.5	100.0	87.6
15세 이상	(74)	71.6	13.5	6.8	91.9	6.8	1.4	0.0	0.0	1.4	100.0	91.2

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

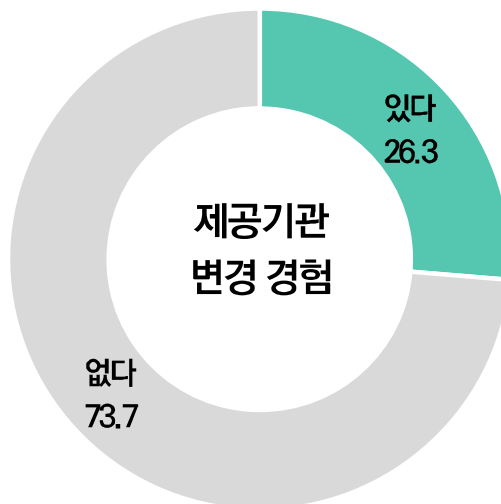
1) 제공기관 변경 경험

발달재활서비스 이용자 중 26.3%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 발달재활서비스 이용자 10명 중 2명(26.3%)는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-3-16] 제공기관 변경 경험 - 발달재활서비스

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공기관 변경 경험은 △서울(36.6%), △비영리(30.0%), △10~14세(28.1%) 등에서 비교적 높게 나타났고, △도시규모가 클수록 높게 나타남

[표 3-3-16] 제공기관 변경 경험 - 발달재활서비스

(단위 : %)

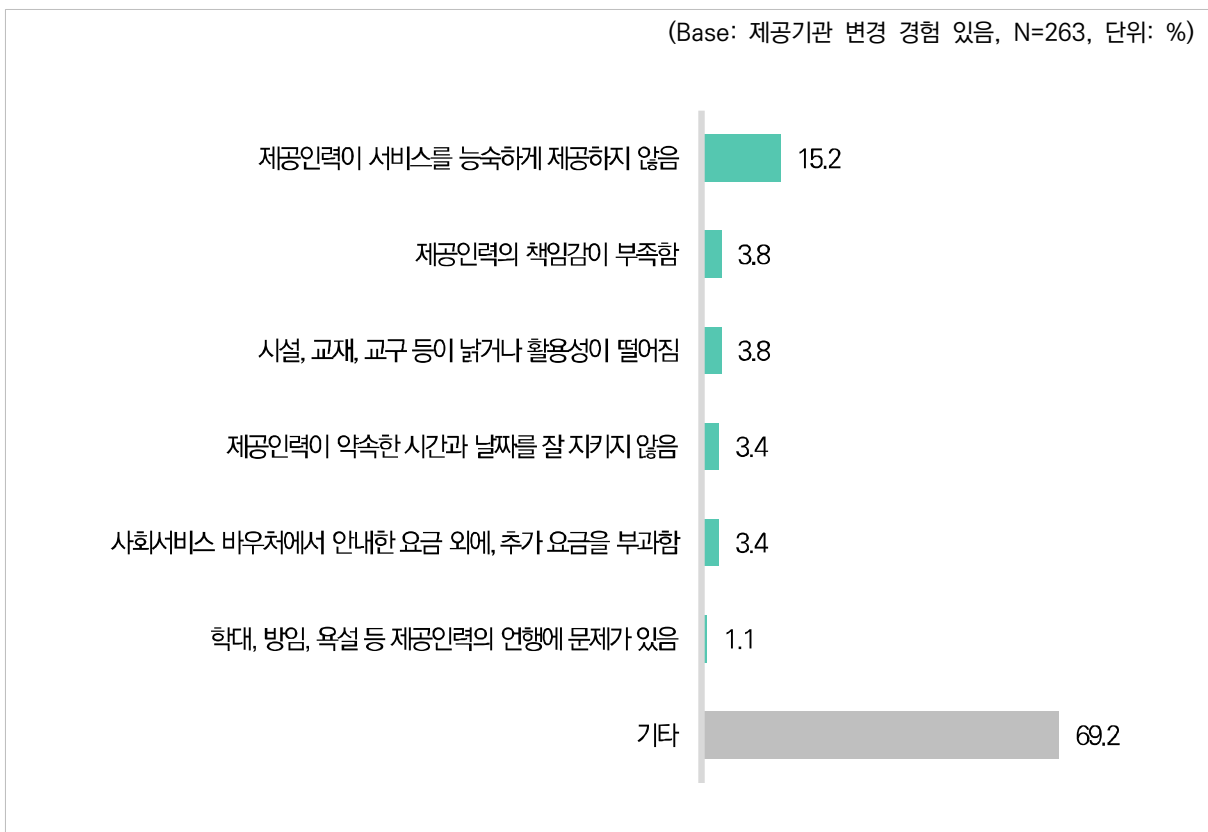
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	26.3	73.7	100.0
지역규모				
대도시	(407)	31.0	69.0	100.0
중소도시	(502)	23.5	76.5	100.0
군	(91)	20.9	79.1	100.0
권역				
서울	(145)	36.6	63.4	100.0
경기/인천	(305)	27.2	72.8	100.0
부산/울산/경남	(155)	22.6	77.4	100.0
대구/경북	(106)	25.5	74.5	100.0
광주/전라	(125)	24.8	75.2	100.0
대전/세종/충청	(100)	17.0	83.0	100.0
강원/제주	(64)	26.6	73.4	100.0
영리여부				
영리	(850)	25.6	74.4	100.0
비영리	(150)	30.0	70.0	100.0
이용자 연령				
4세 이하	(316)	25.3	74.7	100.0
5~9세	(482)	27.8	72.2	100.0
10~14세	(128)	28.1	71.9	100.0
15세 이상	(74)	17.6	82.4	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(15.2%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 15.2%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력의 책임감이 부족함” 및 “시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐”(3.8%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-3-17] 제공기관 변경 이유 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △군(42.1%), △대전/세종/충청(23.5%), △4세 이하(22.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력의 책임감이 부족함”이라는 응답은 △대도시(4.8%), △강원/제주(11.8%), △비영리(8.9%), △15세 이상(15.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐”이라는 응답은 △경기/인천(6.0%), △비영리(8.9%), △10~14세(13.9%) 등에서 비교적 높음

[표 3-3-17] 제공기관 변경 이유 - 발달재활서비스

(단위 : %)

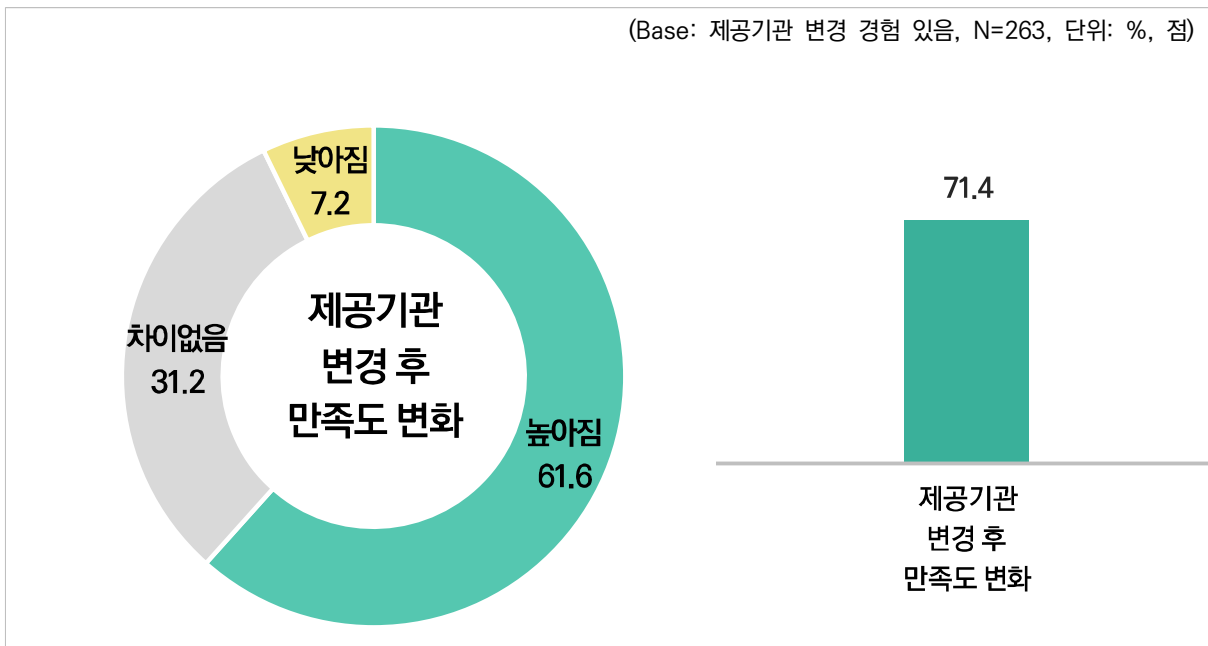
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	제공인력의 책임감이 부족함	시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에, 추가 요금을 부과함	학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음	기타	계
▣ 전체 ▣	(263)	15.2	3.8	3.8	3.4	3.4	1.1	69.2	100.0
지역규모									
대도시	(126)	16.7	4.8	4.0	4.0	5.6	1.6	63.5	100.0
중소도시	(118)	9.3	3.4	4.2	2.5	1.7	0.0	78.8	100.0
군	(19)	42.1	0.0	0.0	5.3	0.0	5.3	47.4	100.0
권역									
서울	(53)	17.0	1.9	5.7	3.8	7.5	0.0	64.2	100.0
경기/인천	(83)	13.3	2.4	6.0	2.4	2.4	1.2	72.3	100.0
부산/울산/경남	(35)	17.1	5.7	2.9	2.9	2.9	2.9	65.7	100.0
대구/경북	(27)	11.1	3.7	0.0	3.7	3.7	0.0	77.8	100.0
광주/전라	(31)	16.1	6.5	0.0	3.2	0.0	0.0	74.2	100.0
대전/세종/충청	(17)	23.5	0.0	0.0	5.9	0.0	5.9	64.7	100.0
강원/제주	(17)	11.8	11.8	5.9	5.9	5.9	0.0	58.8	100.0
영리여부									
영리	(218)	16.5	2.8	2.8	4.1	3.7	0.9	69.3	100.0
비영리	(45)	8.9	8.9	8.9	0.0	2.2	2.2	68.9	100.0
이용자 연령									
4세 이하	(80)	22.5	3.8	2.5	6.3	5.0	1.3	58.8	100.0
5~9세	(134)	13.4	3.0	2.2	2.2	2.2	1.5	75.4	100.0
10~14세	(36)	5.6	2.8	13.9	2.8	5.6	0.0	69.4	100.0
15세 이상	(13)	15.4	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	69.2	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 61.6%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 61.6%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 7.2%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 6명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 71.4점임

[그림 3-3-18] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달재활서비스 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △군(73.7%), △대전/세종/충청(76.5%), △10~14세(72.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “낮아짐(오히려 매우 낮아짐+오히려 조금 낮아짐)” 응답은 △부산/울산/경남(17.1%), △비영리(11.1%), △10~14세(8.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-18] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 발달재활서비스

(단위 : %, 점)

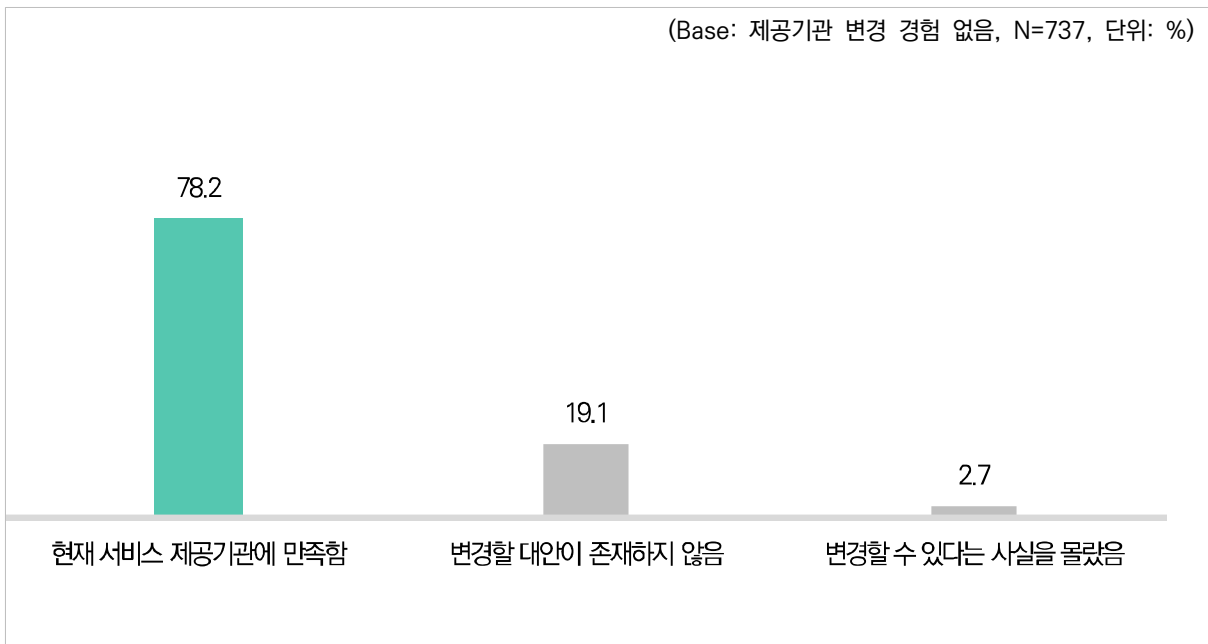
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(263)	34.2	27.4	61.6	31.2	4.2	3.0	7.2	100.0	71.4
지역규모										
대도시	(126)	30.2	34.1	64.3	27.8	6.3	1.6	7.9	100.0	71.2
중소도시	(118)	37.3	19.5	56.8	36.4	1.7	5.1	6.8	100.0	70.6
군	(19)	42.1	31.6	<u>73.7</u>	21.1	5.3	0.0	5.3	100.0	77.6
권역										
서울	(53)	22.6	39.6	62.3	32.1	5.7	0.0	5.7	100.0	69.8
경기/인천	(83)	34.9	24.1	59.0	32.5	3.6	4.8	8.4	100.0	70.2
부산/울산/경남	(35)	37.1	22.9	60.0	22.9	14.3	2.9	17.1	100.0	69.3
대구/경북	(27)	40.7	29.6	70.4	25.9	0.0	3.7	3.7	100.0	75.9
광주/전라	(31)	35.5	25.8	61.3	38.7	0.0	0.0	0.0	100.0	74.2
대전/세종/충청	(17)	47.1	29.4	<u>76.5</u>	17.6	0.0	5.9	5.9	100.0	77.9
강원/제주	(17)	35.3	11.8	47.1	47.1	0.0	5.9	5.9	100.0	67.7
영리여부										
영리	(218)	35.3	27.1	62.4	31.2	3.2	3.2	6.4	100.0	72.0
비영리	(45)	28.9	28.9	57.8	31.1	8.9	2.2	11.1	100.0	68.3
이용자 연령										
4세 이하	(80)	40.0	26.3	66.3	26.3	5.0	2.5	7.5	100.0	74.1
5~9세	(134)	29.9	26.1	56.0	37.3	3.7	3.0	6.7	100.0	69.0
10~14세	(36)	41.7	30.6	<u>72.2</u>	19.4	2.8	5.6	8.3	100.0	75.0
15세 이상	(13)	23.1	38.5	61.5	30.8	7.7	0.0	7.7	100.0	69.2

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(78.2%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 78.2%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(19.1%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(2.7%) 순으로 나타남

[그림 3-3-19] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △서울(83.7%), △10~14세(80.4%) 등에서 비교적 높고, △도시규모가 클수록 높게 나타남
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △군(29.2%), △대전/세종/충청(22.9%), △비영리(25.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-19] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 발달재활서비스

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(737)	78.2	19.1	2.7	100.0
지역규모					
대도시	(281)	81.5	16.7	1.8	100.0
중소도시	(384)	78.4	19.0	2.6	100.0
군	(72)	63.9	29.2	6.9	100.0
권역					
서울	(92)	83.7	15.2	1.1	100.0
경기/인천	(222)	77.5	19.8	2.7	100.0
부산/울산/경남	(120)	77.5	20.8	1.7	100.0
대구/경북	(79)	79.7	17.7	2.5	100.0
광주/전라	(94)	80.9	16.0	3.2	100.0
대전/세종/충청	(83)	72.3	22.9	4.8	100.0
강원/제주	(47)	74.5	21.3	4.3	100.0
영리여부					
영리	(632)	79.3	18.0	2.7	100.0
비영리	(105)	71.4	25.7	2.9	100.0
이용자 연령					
4세 이하	(236)	80.1	17.8	2.1	100.0
5~9세	(348)	76.7	20.4	2.9	100.0
10~14세	(92)	80.4	17.4	2.2	100.0
15세 이상	(61)	75.4	19.7	4.9	100.0

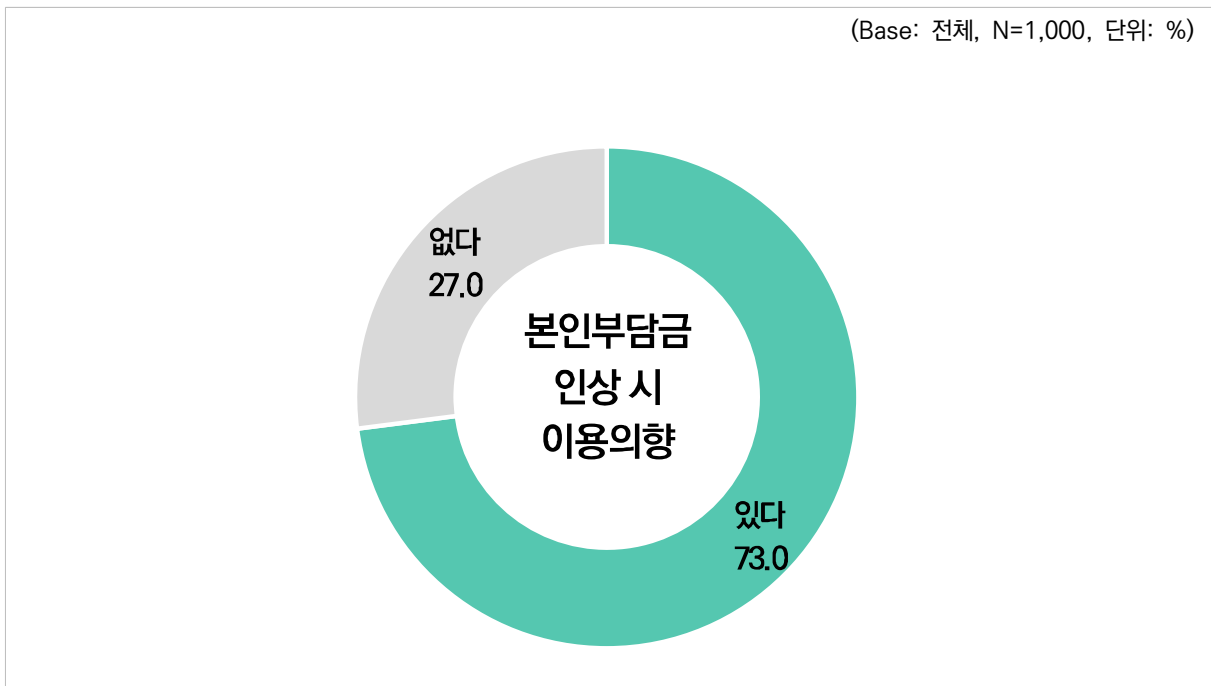
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

발달재활서비스 이용자의 73.0%는 본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 발달재활서비스 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 묻은 결과, 73.0%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 27.0%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-3-20] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △서울(76.6%), △4세 이하(75.9%) 등에서 비교적 높고, △도시규모가 클수록 높게 나타남
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △군(30.8%), △대전/세종/충청(30.0%), △15세 이상(32.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-20] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 발달재활서비스

(단위 : %)

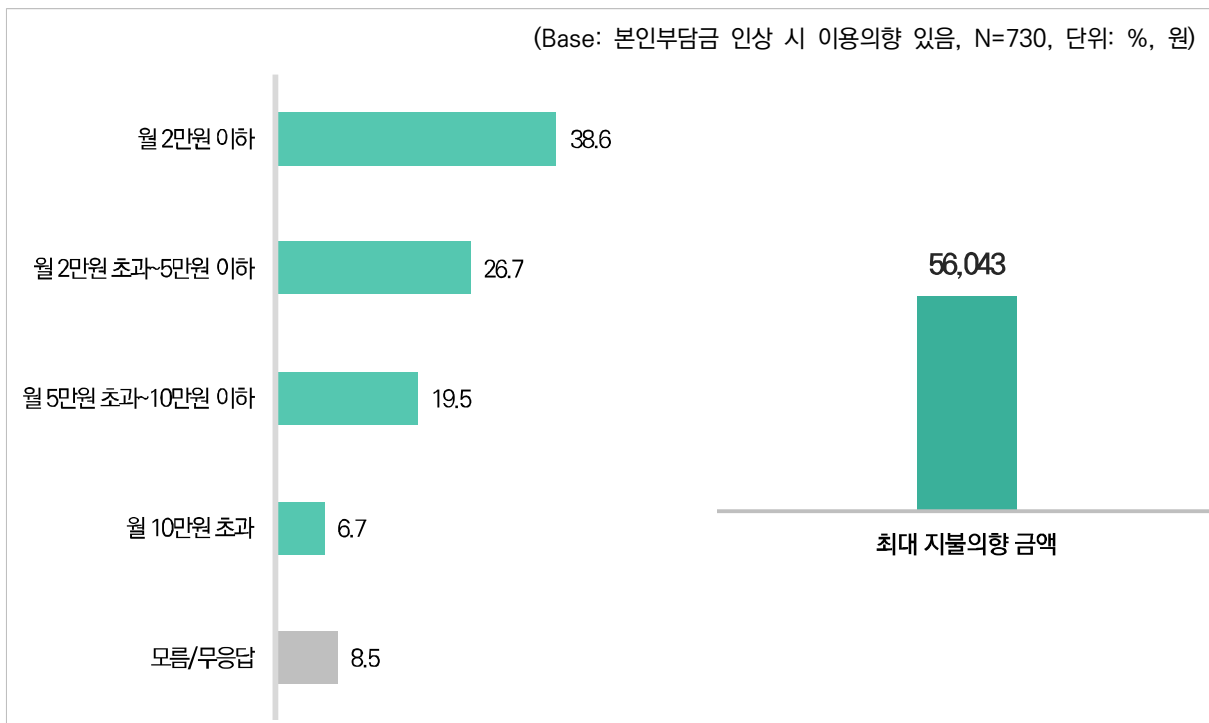
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	73.0	27.0	100.0
지역규모				
대도시	(407)	74.9	25.1	100.0
중소도시	(502)	72.1	27.9	100.0
군	(91)	69.2	30.8	100.0
권역				
서울	(145)	76.6	23.4	100.0
경기/인천	(305)	71.8	28.2	100.0
부산/울산/경남	(155)	71.0	29.0	100.0
대구/경북	(106)	75.5	24.5	100.0
광주/전라	(125)	73.6	26.4	100.0
대전/세종/충청	(100)	70.0	30.0	100.0
강원/제주	(64)	75.0	25.0	100.0
영리여부				
영리	(850)	73.2	26.8	100.0
비영리	(150)	72.0	28.0	100.0
이용자 연령				
4세 이하	(316)	75.9	24.1	100.0
5~9세	(482)	71.4	28.6	100.0
10~14세	(128)	75.0	25.0	100.0
15세 이상	(74)	67.6	32.4	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 56,043원으로 나타남

- ▶ 발달재활서비스 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 38.6%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(26.7%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(19.5%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 56,043원으로 나타남

[그림 3-3-21] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하”라고 응답한 비율은 △대도시(43.6%), △서울(52.3%), △10~14세(44.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △군(34.9%), △대전/세종/충청(31.4%), △비영리(31.5%) 등에서 비교적 높음

[표 3-3-21] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 발달재활서비스

(단위 : %, 원)

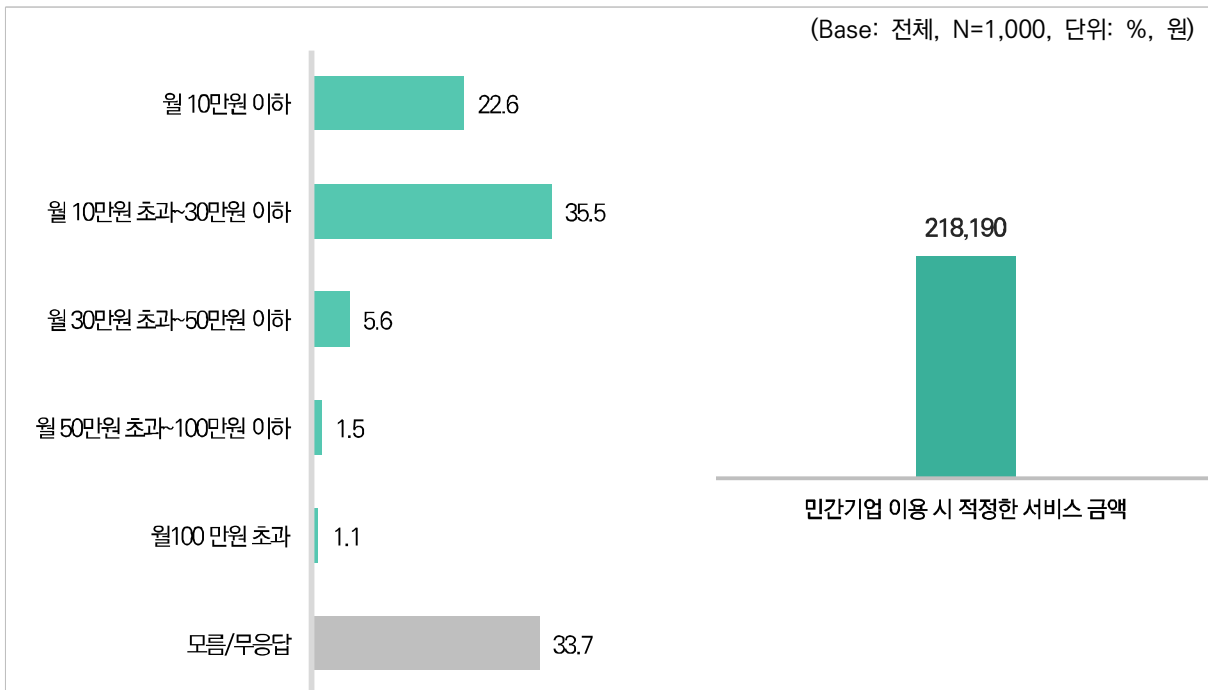
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~5만원 이하	월 5만원 초과~10만원 이하	월 10만원 초과	모름/무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(730)	38.6	26.7	19.5	6.7	8.5	100.0	56,043
지역규모								
대도시	(305)	43.6	26.6	17.4	5.2	7.2	100.0	52,580
중소도시	(362)	36.7	25.4	20.7	7.5	9.7	100.0	56,078
군	(63)	25.4	34.9	22.2	9.5	7.9	100.0	72,741
권역								
서울	(111)	52.3	20.7	14.4	4.5	8.1	100.0	45,588
경기/인천	(219)	38.8	27.4	19.6	6.4	7.8	100.0	53,567
부산/울산/경남	(110)	33.6	28.2	26.4	5.5	6.4	100.0	55,592
대구/경북	(80)	32.5	31.3	17.5	10.0	8.8	100.0	70,890
광주/전라	(92)	39.1	22.8	15.2	10.9	12.0	100.0	63,815
대전/세종/충청	(70)	37.1	31.4	20.0	2.9	8.6	100.0	47,234
강원/제주	(48)	29.2	27.1	25.0	8.3	10.4	100.0	66,814
영리여부								
영리	(622)	38.4	25.9	20.4	6.9	8.4	100.0	57,722
비영리	(108)	39.8	31.5	13.9	5.6	9.3	100.0	46,276
이용자 연령								
4세 이하	(240)	41.3	25.8	19.6	5.4	7.9	100.0	51,794
5~9세	(344)	36.0	27.9	19.5	8.4	8.1	100.0	61,339
10~14세	(96)	44.8	24.0	17.7	5.2	8.3	100.0	45,932
15세 이상	(50)	32.0	28.0	22.0	4.0	14.0	100.0	59,651

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 218,190원으로 나타남

- ▶ 발달재활서비스 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정할 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 10만원 초과~30만원 이하”라는 응답이 35.5%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 이하”(22.6%), “월 30만원 초과~50만원 이하”(5.6%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 218,190원으로 나타남

[그림 3-3-22] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 초과~30만원 이하”라고 응답한 비율은 △대도시(37.1%), △서울(37.2%), △4세 이하(38.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 이하” 응답은 △군(36.3%), △강원/제주(25.0%), △비영리(28.7%) 등에서 비교적 높음

[표 3-3-22] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 발달재활서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	22.6	35.5	5.6	1.5	1.1	33.7	100.0	218,190
지역규모									
대도시	(407)	18.9	37.1	5.4	1.0	1.5	36.1	100.0	227,558
중소도시	(502)	23.1	36.5	5.8	1.8	0.6	32.3	100.0	207,544
군	(91)	36.3	23.1	5.5	2.2	2.2	30.8	100.0	236,984
권역									
서울	(145)	21.4	37.2	6.2	1.4	1.4	32.4	100.0	226,378
경기/인천	(305)	24.9	36.4	3.6	2.0	1.0	32.1	100.0	199,976
부산/울산/경남	(155)	20.0	35.5	7.1	3.2	1.3	32.9	100.0	255,817
대구/경북	(106)	20.8	35.8	6.6	0.9	0.0	35.8	100.0	191,912
광주/전라	(125)	23.2	33.6	4.8	0.0	0.0	38.4	100.0	179,156
대전/세종/충청	(100)	21.0	33.0	9.0	0.0	2.0	35.0	100.0	244,538
강원/제주	(64)	25.0	34.4	4.7	1.6	3.1	31.3	100.0	266,705
영리여부									
영리	(850)	21.5	35.8	5.4	1.8	1.2	34.4	100.0	222,661
비영리	(150)	28.7	34.0	6.7	0.0	0.7	30.0	100.0	194,429
이용자 연령									
4세 이하	(316)	24.4	38.6	6.0	0.9	0.6	29.4	100.0	200,605
5~9세	(482)	22.8	36.7	6.4	1.5	0.8	31.7	100.0	210,106
10~14세	(128)	17.2	28.9	3.1	3.9	3.9	43.0	100.0	337,808
15세 이상	(74)	23.0	25.7	2.7	0.0	0.0	48.6	100.0	161,579

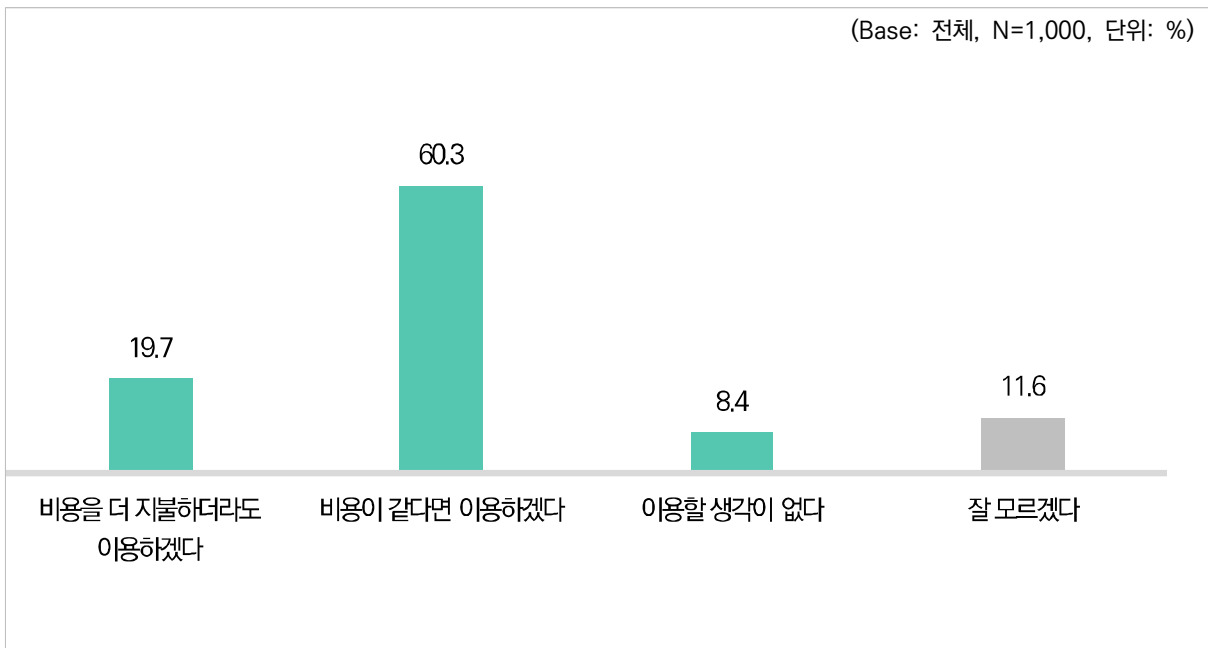
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

발달재활서비스 이용자 중 80.0%는 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 발달재활서비스 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 60.3%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 19.7%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 8.4%임

[그림 3-3-23] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △대도시(62.4%), △대구/경북(64.2%), △15세 이상(70.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 응답은 △군(23.1%), △비영리(30.0%), △10~14세(21.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-23] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 발달재활서비스

(단위 : %)

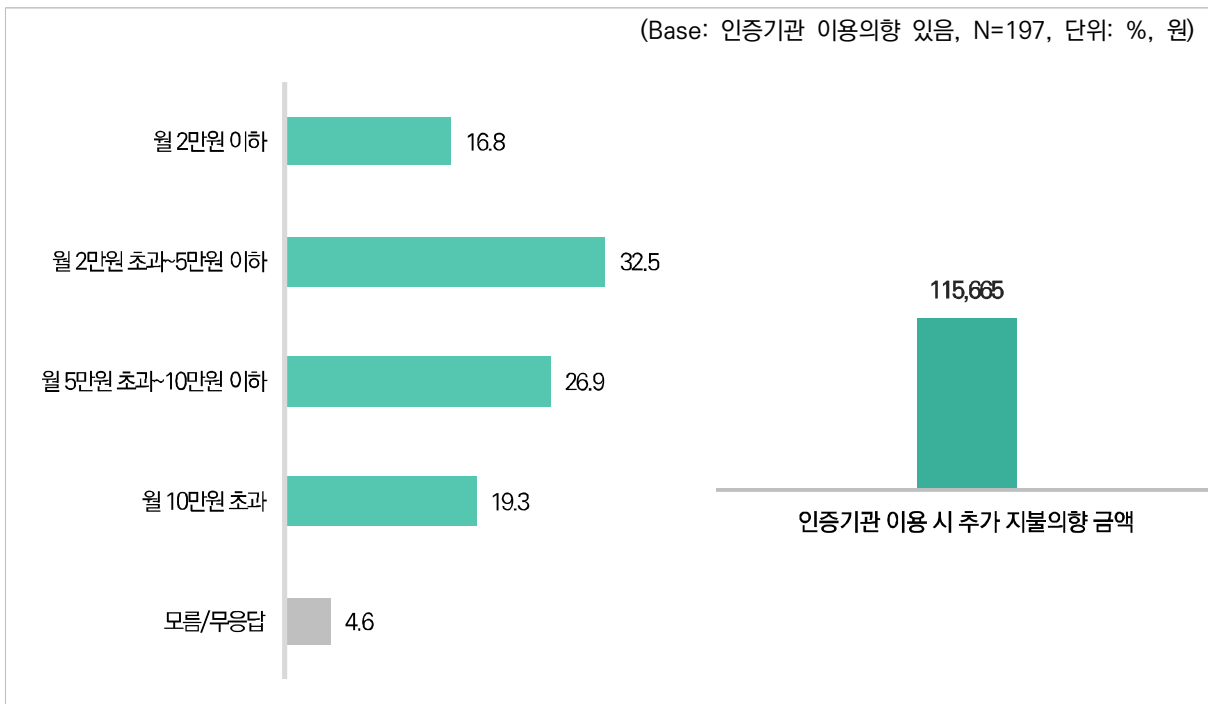
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	19.7	60.3	8.4	11.6	100.0
지역규모						
대도시	(407)	18.4	62.4	7.1	12.0	100.0
중소도시	(502)	20.1	58.6	9.8	11.6	100.0
군	(91)	23.1	60.4	6.6	9.9	100.0
권역						
서울	(145)	19.3	62.8	7.6	10.3	100.0
경기/인천	(305)	20.3	58.4	9.5	11.8	100.0
부산/울산/경남	(155)	18.7	57.4	9.7	14.2	100.0
대구/경북	(106)	19.8	64.2	7.5	8.5	100.0
광주/전라	(125)	20.8	62.4	8.0	8.8	100.0
대전/세종/충청	(100)	20.0	59.0	7.0	14.0	100.0
강원/제주	(64)	17.2	62.5	6.3	14.1	100.0
영리여부						
영리	(850)	17.9	61.5	8.6	12.0	100.0
비영리	(150)	30.0	53.3	7.3	9.3	100.0
이용자 연령						
4세 이하	(316)	19.9	63.6	6.6	9.8	100.0
5~9세	(482)	20.3	59.1	8.3	12.2	100.0
10~14세	(128)	21.1	50.8	14.1	14.1	100.0
15세 이상	(74)	12.2	70.3	6.8	10.8	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 115,665원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 2만원 초과~5만원 이하”라는 응답이 32.5%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 5만원 초과~10만원 이하”(26.9%), “월 10만원 초과”(19.3%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 115,665원으로 나타남

[그림 3-3-24] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 초과~5만원 이하” 라고 응답한 비율은 △중소도시(36.6%), △대구/경북(38.1%), △4세 이하(39.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 5만원 초과~10만원 이하” 응답은 △군(28.6%), △경기/인천(32.3%), △15세 이상(44.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-24] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 발달재활서비스

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~5만원 이하	월 5만원 초과~10만원 이하	월 10만원 초과	모름/무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(197)	16.8	32.5	26.9	19.3	4.6	100.0	115,665
지역규모								
대도시	(75)	17.3	26.7	26.7	26.7	2.7	100.0	135,822
중소도시	(101)	16.8	36.6	26.7	13.9	5.9	100.0	104,474
군	(21)	14.3	33.3	28.6	19.0	4.8	100.0	95,250
권역								
서울	(28)	21.4	35.7	14.3	28.6	0.0	100.0	137,500
경기/인천	(62)	16.1	32.3	32.3	14.5	4.8	100.0	99,831
부산/울산/경남	(29)	13.8	31.0	31.0	20.7	3.4	100.0	102,321
대구/경북	(21)	14.3	38.1	19.0	28.6	0.0	100.0	105,476
광주/전라	(26)	19.2	30.8	30.8	11.5	7.7	100.0	76,875
대전/세종/충청	(20)	20.0	25.0	25.0	20.0	10.0	100.0	134,444
강원/제주	(11)	9.1	36.4	27.3	18.2	9.1	100.0	266,000
영리여부								
영리	(152)	13.8	33.6	27.0	20.4	5.3	100.0	126,563
비영리	(45)	26.7	28.9	26.7	15.6	2.2	100.0	80,000
이용자 연령								
4세 이하	(63)	14.3	39.7	28.6	12.7	4.8	100.0	79,833
5~9세	(98)	18.4	27.6	27.6	23.5	3.1	100.0	129,842
10~14세	(27)	18.5	37.0	14.8	18.5	11.1	100.0	148,333
15세 이상	(9)	11.1	22.2	44.4	22.2	0.0	100.0	117,778

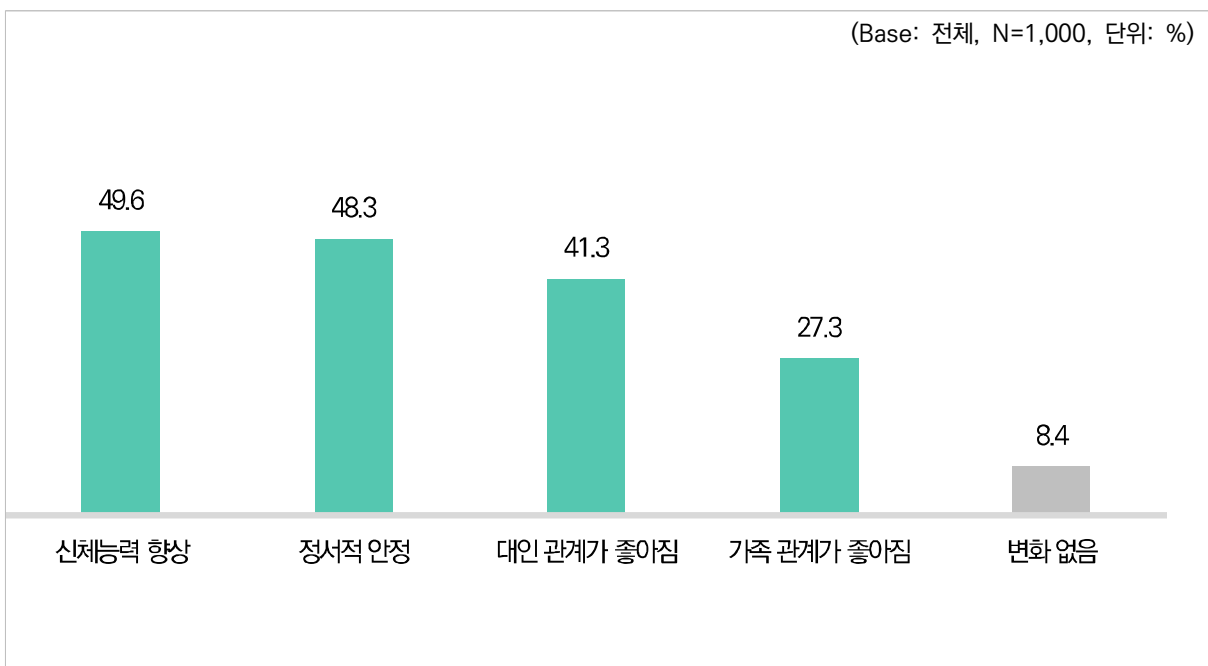
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 이용 후 변화

발달재활서비스 이용 후 가장 많이 나타난 변화는 “신체적 능력 향상”(49.6%)

- ▶ 발달재활서비스 이용 후 어떤 변화가 있었는지 조사한 결과, “신체적 능력 향상”이 49.6%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “정서적 안정”(48.3%), “대인 관계가 좋아짐”(41.3%) 등의 순임

[그림 3-3-25] 서비스 이용 후 변화 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “신체능력 향상”이라고 응답한 비율은 △대도시(53.3%), △서울(55.9%), △4세 이하(53.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “정서적 안정” 응답은 △대전/세종/충청(62.0%), △15세 이상(67.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “대인 관계가 좋아짐” 응답은 △군(57.1%), △광주/전라(52.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-25] 서비스 이용 후 변화 - 발달재활서비스

(단위 : %)

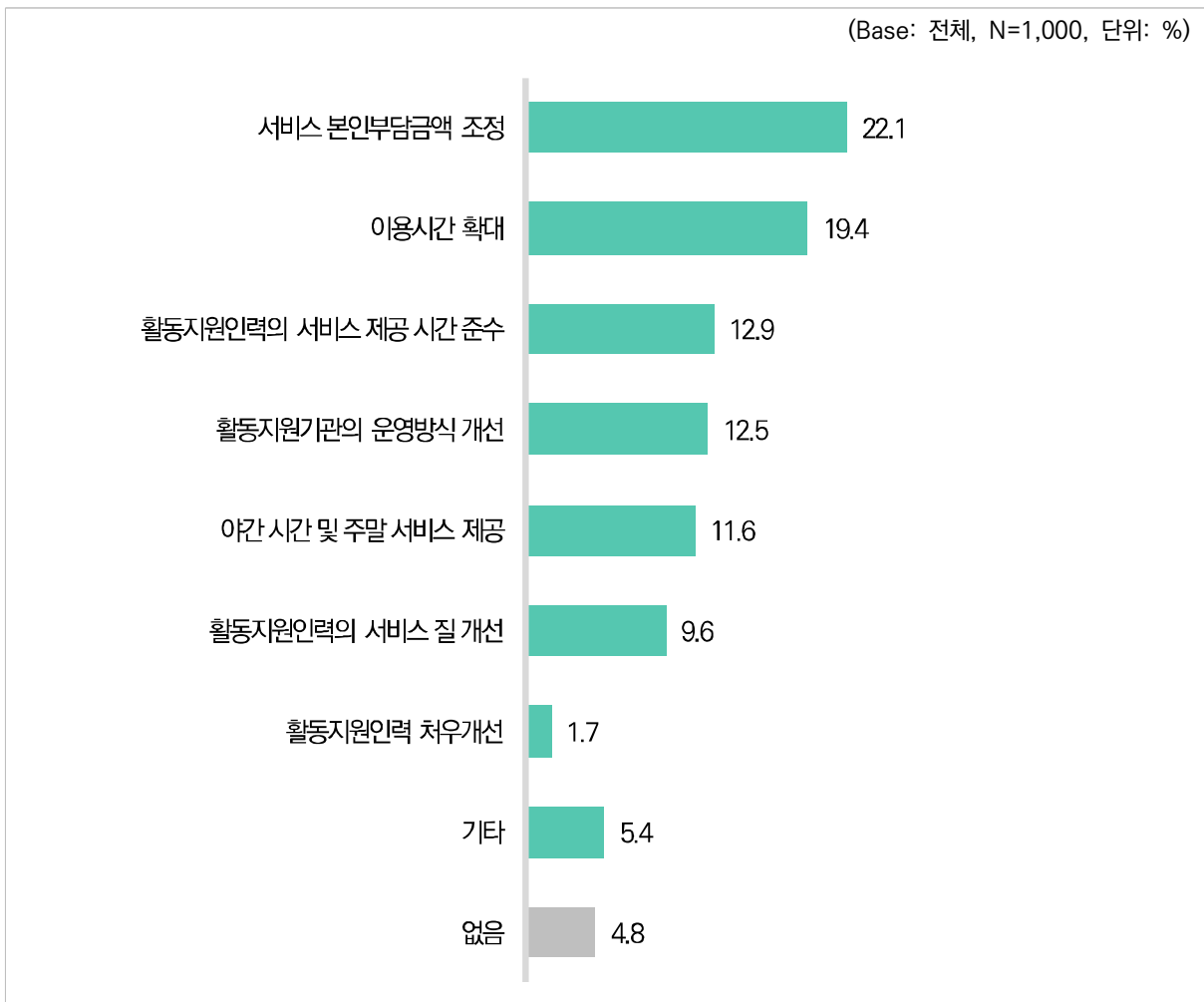
Base=전체	사례수 (명)	신체능력 향상	정서적 안정	대인 관계가 좋아짐	가족 관계가 좋아짐	변화 없음
▣ 전체 ▣	(1,000)	49.6	48.3	41.3	27.3	8.4
지역규모						
대도시	(407)	53.3	46.7	39.8	26.0	6.4
중소도시	(502)	48.0	49.6	39.6	27.1	10.0
군	(91)	41.8	48.4	57.1	34.1	8.8
권역						
서울	(145)	55.9	47.6	40.7	24.1	4.1
경기/인천	(305)	53.4	46.9	38.0	23.9	8.5
부산/울산/경남	(155)	47.1	43.9	32.9	21.9	15.5
대구/경북	(106)	45.3	47.2	50.0	35.8	6.6
광주/전라	(125)	43.2	47.2	52.0	32.0	6.4
대전/세종/충청	(100)	49.0	62.0	40.0	32.0	7.0
강원/제주	(64)	43.8	50.0	45.3	32.8	9.4
영리여부						
영리	(850)	50.4	48.7	40.8	27.6	8.5
비영리	(150)	45.3	46.0	44.0	25.3	8.0
이용자 연령						
4세 이하	(316)	53.2	43.4	44.0	30.7	8.9
5~9세	(482)	53.1	48.3	41.3	26.1	8.3
10~14세	(128)	35.9	49.2	36.7	20.3	10.9
15세 이상	(74)	35.1	67.6	37.8	32.4	2.7

2) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “서비스 본인부담금액 조정”(22.1%)

- ▶ 발달재활서비스와 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “서비스 본인부담금액 조정”이 22.1%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “이용시간 확대”(19.4%), “활동지원인력의 서비스 제공 시간 준수”(12.9%) 등의 순임

[그림 3-3-26] 서비스 최우선 개선 사항 - 발달재활서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “서비스 본인부담금액 조정”이라고 응답한 비율은 △중소도시(22.9%), △대구/경북(32.1%), △4세 이하(24.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “이용시간 확대” 응답은 △군(20.9%), △부산/울산/경남(22.6%), △4세 이하(21.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “활동지원인력의 서비스 제공 시간 준수” 응답은 △군(17.6%), △광주/전라(16.0%), △비영리(17.3%), △4세 이하(14.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-26] 서비스 최우선 개선 사항 - 발달재활서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	서비스 본인 부담 금액 조정	이용 시간 확대	활동 지원 인력의 서비스 제공 시간 준수	활동 지원 기관의 운영 방식 개선	야간 시간 및 주말 서비스 제공	활동 지원 인력의 서비스 질 개선	활동 지원 인력 처우 개선	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	22.1	19.4	12.9	12.5	11.6	9.6	1.7	5.4	4.8	100.0
지역규모											
대도시	(407)	21.6	20.1	11.1	12.0	16.0	7.9	1.7	4.9	4.7	100.0
중소도시	(502)	22.9	18.5	13.5	13.3	8.4	11.0	1.4	6.4	4.6	100.0
군	(91)	19.8	20.9	17.6	9.9	9.9	9.9	3.3	2.2	6.6	100.0
권역											
서울	(145)	20.7	22.1	12.4	8.3	15.9	10.3	3.4	2.8	4.1	100.0
경기/인천	(305)	20.3	20.0	13.4	13.8	11.1	10.2	1.6	4.9	4.6	100.0
부산/울산/경남	(155)	20.6	22.6	11.6	11.6	11.6	7.1	0.6	7.7	6.5	100.0
대구/경북	(106)	32.1	17.9	10.4	8.5	7.5	13.2	0.0	5.7	4.7	100.0
광주/전라	(125)	21.6	16.0	16.0	13.6	13.6	6.4	0.8	6.4	5.6	100.0
대전/세종/충청	(100)	18.0	15.0	14.0	19.0	13.0	10.0	2.0	5.0	4.0	100.0
강원/제주	(64)	28.1	18.8	10.9	12.5	4.7	10.9	4.7	6.3	3.1	100.0
영리여부											
영리	(850)	23.5	19.2	12.1	12.5	11.5	9.1	1.8	5.4	4.9	100.0
비영리	(150)	14.0	20.7	17.3	12.7	12.0	12.7	1.3	5.3	4.0	100.0
이용자 연령											
4세 이하	(316)	24.4	21.2	14.2	10.4	9.2	8.5	1.6	5.4	5.1	100.0
5~9세	(482)	21.0	19.1	13.9	13.5	10.4	10.4	1.7	6.0	4.1	100.0
10~14세	(128)	22.7	21.1	6.3	12.5	18.0	9.4	3.1	1.6	5.5	100.0
15세 이상	(74)	18.9	10.8	12.2	14.9	18.9	9.5	0.0	8.1	6.8	100.0

3) 이용자 개선의견

- ▶ 발달재활서비스 이용자가 추가적으로 바라는 개선사항으로는 “본인부담금액 조정”(N=63)이 가장 많았고, 그 다음으로 “정부 지원금, 예산 확대”(N=54), “이용 시간 및 기간 확대”(N=49), “기관 증설 및 다양화”(N=47) 등의 순으로 나타남

[표 3-3-27] 이용자 개선의견 - 발달재활서비스

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=176, 17.6%)	정부 지원금, 예산 확대	54	5.4
	기관 증설 및 다양화	47	4.7
	대기시간 단축 필요	18	1.8
	서비스 홍보 및 설명 강화	12	1.2
	행정적 절차(신청, 등록) 간소화	11	1.1
	열악한 환경(시설, 장비 등) 개선	7	0.7
	바우처 사용처 확대	7	0.7
	지원 확대/혜택 확대	6	0.6
	심사기준(소득, 장애등급 등) 완화 필요	4	0.4
	바우처 사용의 편리성	4	0.4
	이용 대상자 확대	2	0.2
	바우처 사용 방법과 금액의 기준 제공	2	0.2
	지역 내 서비스 이용 제한 개선/모든 지역에서 사용 가능	1	0.1
	관련 정보 휴대폰 안내	1	0.1
제공인력 관련 (N=65, 6.5%)	제공인력 충원	43	4.3
	제공인력의 전문성 개선	10	1.0
	자주 교체되는 인력 관리	3	0.3
	책임감 있고 친절함 태도	3	0.3
	제공인력과 부모와의 소통 필요	3	0.3
	제공인력의 처우 개선(보수 인상, 명절 선물 등)	3	0.3
제공서비스 관련 (N=232, 23.2%)	본인부담금액 조정	63	6.3
	이용시간 및 기간 확대	49	4.9
	다양한 프로그램 제공	46	4.6
	서비스 이용횟수 확대	12	1.2
	이용자 개별 맞춤형 서비스	12	1.2
	체계적이고 전문적인 운영 필요	12	1.2
	지원대상 연령 확대	10	1.0
	중복 서비스 수혜 허용	8	0.8
	이용 시간대의 다양화	5	0.5
	서비스의 질 향상	5	0.5
	남은 금액 이월 필요	4	0.4
	공휴일, 주말, 야간 서비스 제공 확대	2	0.2
	방문 서비스 제공	2	0.2
	실질적으로 필요한 대상에게 서비스 제공	1	0.1
	보호자 상담 개선	1	0.1
그 외 (N=527, 52.7%)	기타	12	1.2
	없음/모름/무응답	515	51.5
합계		1,000	100.0

Ⅳ. 발달장애인 부모상담지원서비스

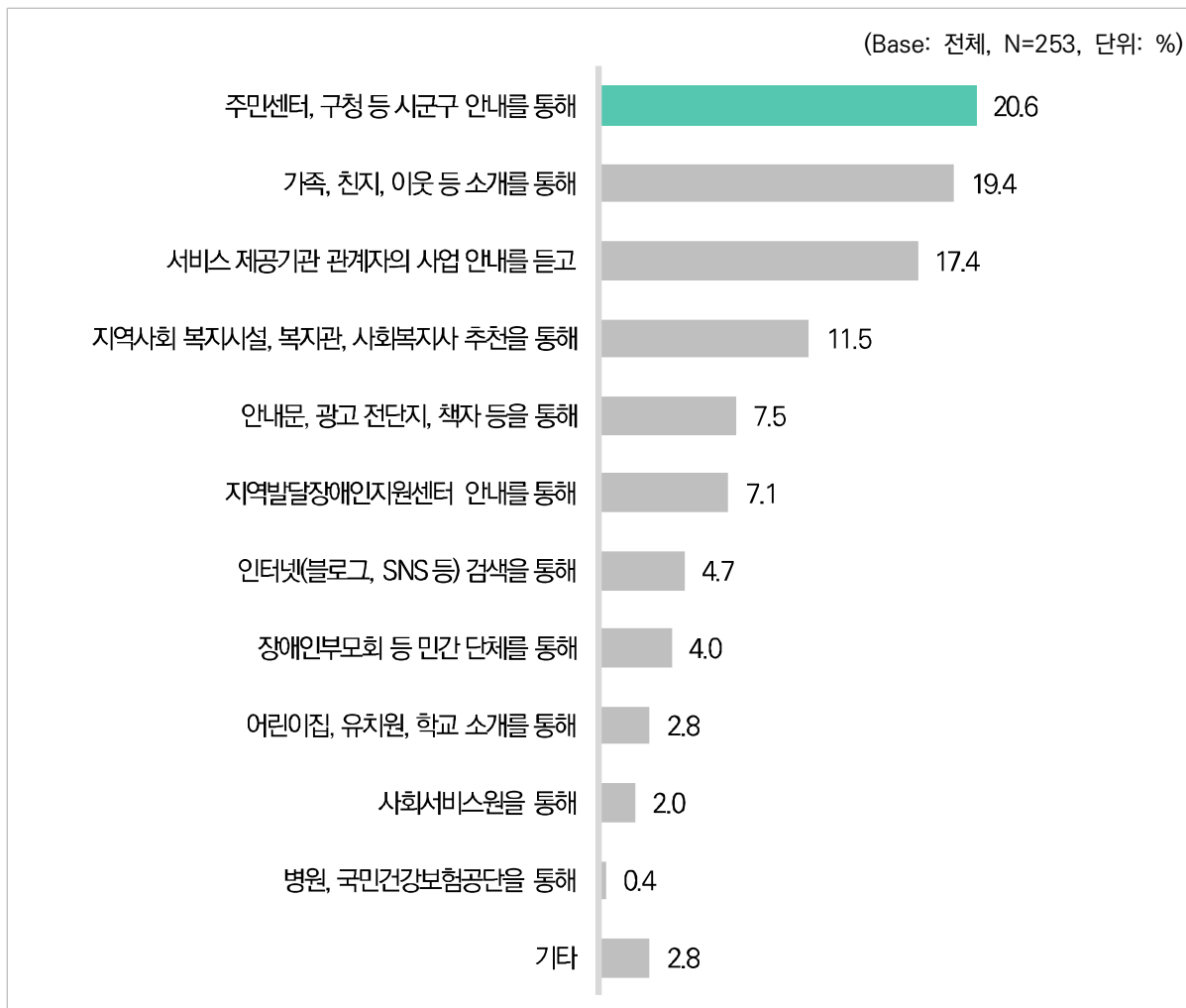
1. 서비스 이용행태

1) 서비스 인지경로

발달장애인 부모상담지원서비스는 주로
“주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”(20.6%) 알게됨

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스는 주로 “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해” 알게 되었다는 응답이 20.6%로 가장 높음. 그 다음으로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(19.4%), “서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고”(17.4%) 등의 순임

[그림 3-4-1] 서비스 인지 경로 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 인지경로에 대해 “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해” 알게 되었다는 응답은 △대도시(23.3%), △부산/울산/경남(33.3%), △60세 이상(41.7%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”라는 응답은 △대전/세종/충청(26.7%), △60세 이상(25.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고”라는 응답은 △군(40.0%), △광주/전라(34.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-1] 서비스 인지 경로 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

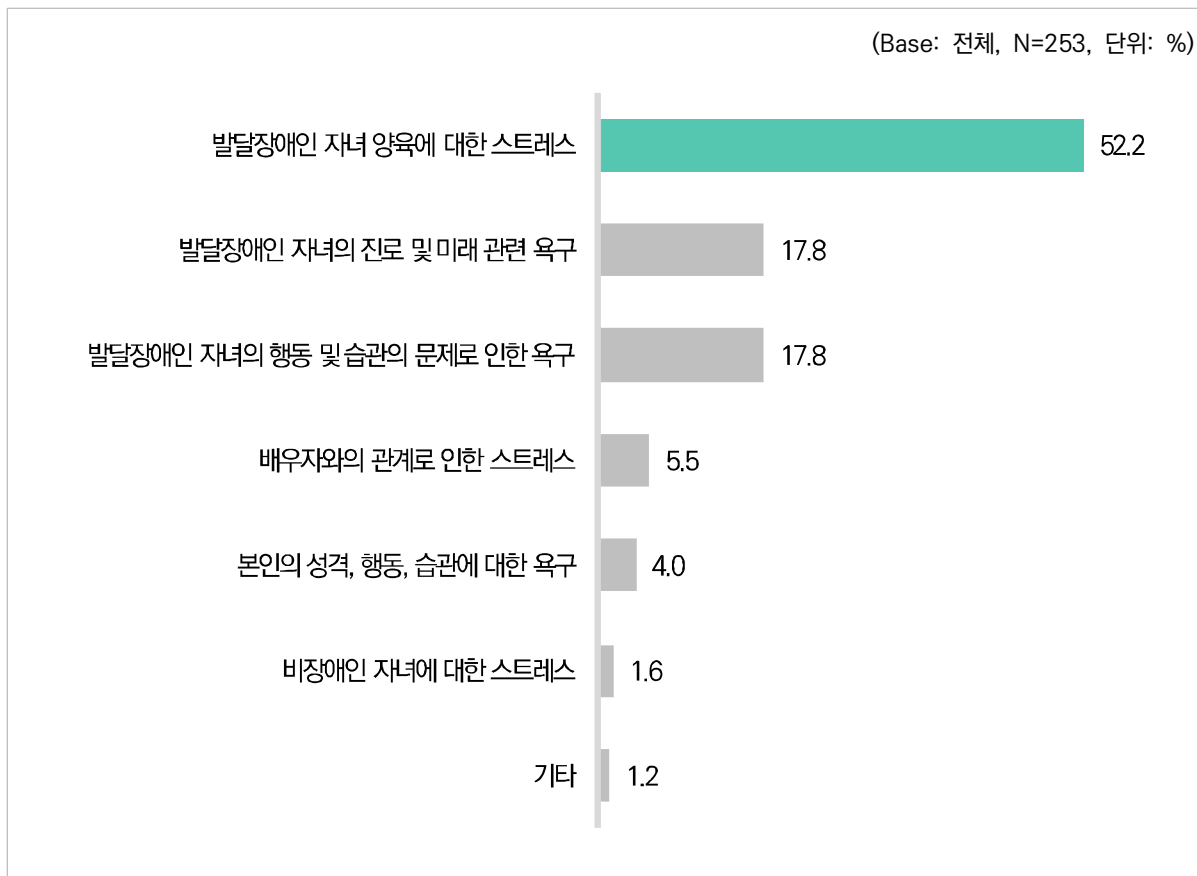
Base=전체	사례수 (명)	주민 센터, 구청 등 시군구 안내를 통해	가족, 친지, 이웃 등 소개로 통해	서비스 제공 기관 관계자 의 사업 안내를 듣고	지역 사회 복지 시설, 복지관, 사회 복지사 추천을 통해	안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해	지역 발달 장애인 지원 센터 안내를 통해	인터넷 (블로 그, SNS 등) 검색을 통해	장애인 부모회 등 민간 단체를 통해	어린이 집, 유치원, 학교 소개를 통해	사회 서비스 원을 통해	병원, 국민 건강 보험 공단을 통해	기타	계
▣ 전체 ▣	(253)	20.6	19.4	17.4	11.5	7.5	7.1	4.7	4.0	2.8	2.0	0.4	2.8	100.0
지역규모														
대도시	(103)	23.3	19.4	18.4	8.7	6.8	10.7	4.9	1.9	1.9	1.0	1.0	1.9	100.0
중소도시	(145)	18.6	19.3	15.9	13.8	7.6	4.8	4.8	5.5	3.4	2.8	0.0	3.4	100.0
군	(5)	20.0	20.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
권역														
서울	(40)	25.0	20.0	10.0	7.5	10.0	17.5	2.5	0.0	2.5	0.0	2.5	2.5	100.0
경기/인천	(79)	21.5	20.3	16.5	15.2	6.3	3.8	6.3	0.0	2.5	5.1	0.0	2.5	100.0
부산/울산/경남	(21)	33.3	23.8	9.5	9.5	14.3	0.0	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
대구/경북	(33)	18.2	18.2	12.1	15.2	3.0	3.0	3.0	15.2	6.1	3.0	0.0	3.0	100.0
광주/전라	(29)	20.7	3.4	34.5	6.9	3.4	10.3	6.9	0.0	3.4	0.0	0.0	10.3	100.0
대전/세종/충청	(45)	11.1	26.7	22.2	8.9	6.7	8.9	4.4	8.9	2.2	0.0	0.0	0.0	100.0
강원/제주	(6)	16.7	16.7	16.7	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부														
영리	(252)	20.6	19.0	17.5	11.5	7.5	7.1	4.8	4.0	2.8	2.0	0.4	2.8	100.0
비영리	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
이용자 연령														
20~29세	(5)	0.0	20.0	20.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39세	(56)	25.0	17.9	14.3	5.4	8.9	8.9	7.1	0.0	1.8	3.6	1.8	5.4	100.0
40~49세	(139)	17.3	20.9	19.4	9.4	7.9	5.8	5.8	4.3	4.3	2.2	0.0	2.9	100.0
50~59세	(39)	23.1	15.4	20.5	20.5	7.7	5.1	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
60세 이상	(12)	41.7	25.0	0.0	8.3	0.0	16.7	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

2) 서비스 신청 이유

**발달장애인 부모상담지원서비스는 주로
“발달장애인 자녀 양육에 대한 스트레스”(52.2%)로 신청함**

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스를 신청한 이유로 “발달장애인 자녀 양육에 대한 스트레스” 응답이 52.2%로 가장 높음. 그 다음으로 “발달장애인 자녀의 진로 및 미래 관련 욕구” 및 “발달장애인 자녀의 행동 및 습관의 문제로 인한 욕구”(17.8%) 등의 순임

[그림 3-4-2] 서비스 신청 이유 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 신청이유에 대해 “발달장애인 자녀 양육에 대한 스트레스” 응답은 △군(60.0%), △경기/인천(58.2%), △40~49세(56.8%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “발달장애인 자녀의 진로 및 미래 관련 욕구” 응답은 △강원/제주(33.3%), △60세 이상(25.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “발달장애인 자녀의 행동 및 습관의 문제로 인한 욕구” 응답은 △군(40.0%), △대전/세종/충청(24.4%), △60세 이상(41.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-2] 서비스 신청 이유 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	발달장애인 자녀 양육에 대한 스트레스	발달장애인 자녀의 진로 및 미래 관련 욕구	발달장애인 자녀의 행동 및 습관의 문제로 인한 욕구	배우자와의 관계로 인한 스트레스	본인의 성격, 행동, 습관에 대한 욕구	비장애인 자녀에 대한 스트레스	기타	계
▣ 전체 ▣	(253)	52.2	17.8	17.8	5.5	4.0	1.6	1.2	100.0
지역규모									
대도시	(103)	53.4	18.4	17.5	7.8	1.9	1.0	0.0	100.0
중소도시	(145)	51.0	17.9	17.2	4.1	5.5	2.1	2.1	100.0
군	(5)	60.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
권역									
서울	(40)	50.0	15.0	20.0	10.0	5.0	0.0	0.0	100.0
경기/인천	(79)	58.2	15.2	11.4	7.6	2.5	2.5	2.5	100.0
부산/울산/경남	(21)	57.1	9.5	14.3	4.8	9.5	4.8	0.0	100.0
대구/경북	(33)	45.5	24.2	24.2	3.0	3.0	0.0	0.0	100.0
광주/전라	(29)	48.3	24.1	17.2	3.4	3.4	0.0	3.4	100.0
대전/세종/충청	(45)	48.9	17.8	24.4	2.2	4.4	2.2	0.0	100.0
강원/제주	(6)	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부									
영리	(252)	52.4	17.9	17.9	5.2	4.0	1.6	1.2	100.0
비영리	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
이용자 연령									
20~29세	(5)	40.0	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39세	(56)	50.0	21.4	16.1	1.8	7.1	0.0	3.6	100.0
40~49세	(139)	56.8	14.4	17.3	5.8	2.9	2.2	0.7	100.0
50~59세	(39)	48.7	23.1	10.3	10.3	5.1	2.6	0.0	100.0
60세 이상	(12)	33.3	25.0	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

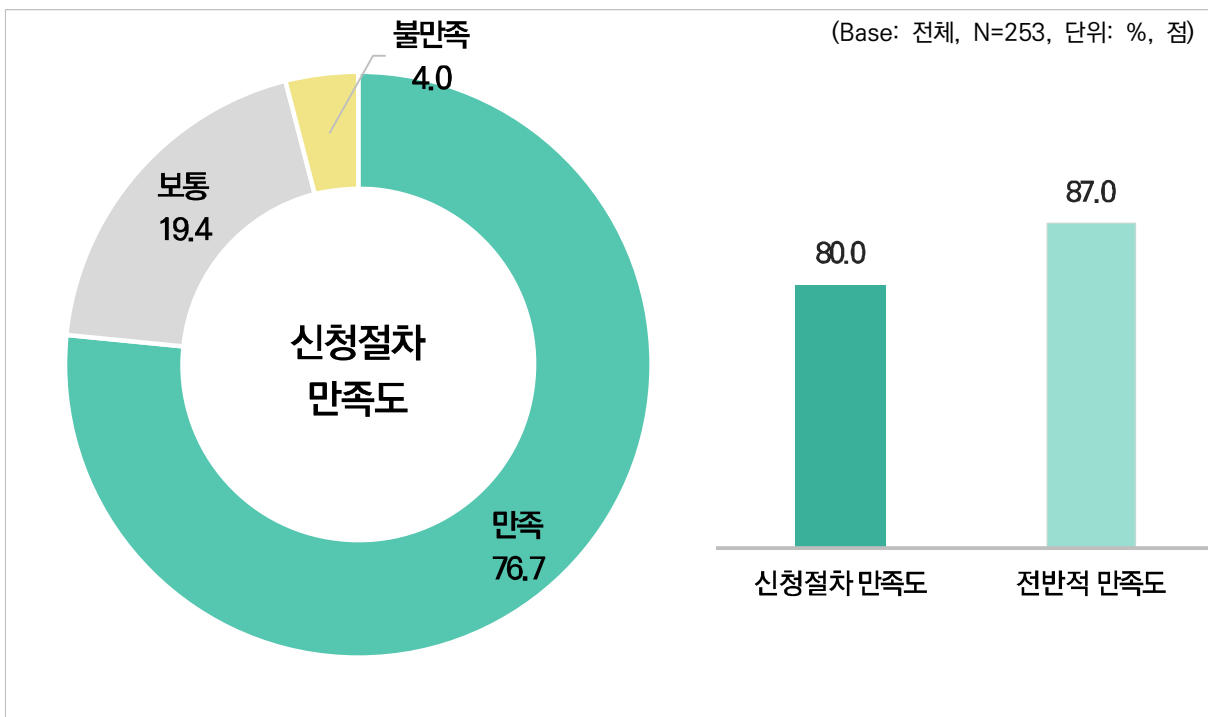
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 중 76.7%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 76.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 4.0%로 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 7명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 80.0점임

[그림 3-4-3] 서비스 신청절차 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(100.0%), △강원/제주(83.3%), △50~59세(84.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(21.4%), △경기/인천(22.8%), △60세 이상(25.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(4.8%), △대전/세종/충청(6.7%), △50~59세(5.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-3] 서비스 신청절차 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

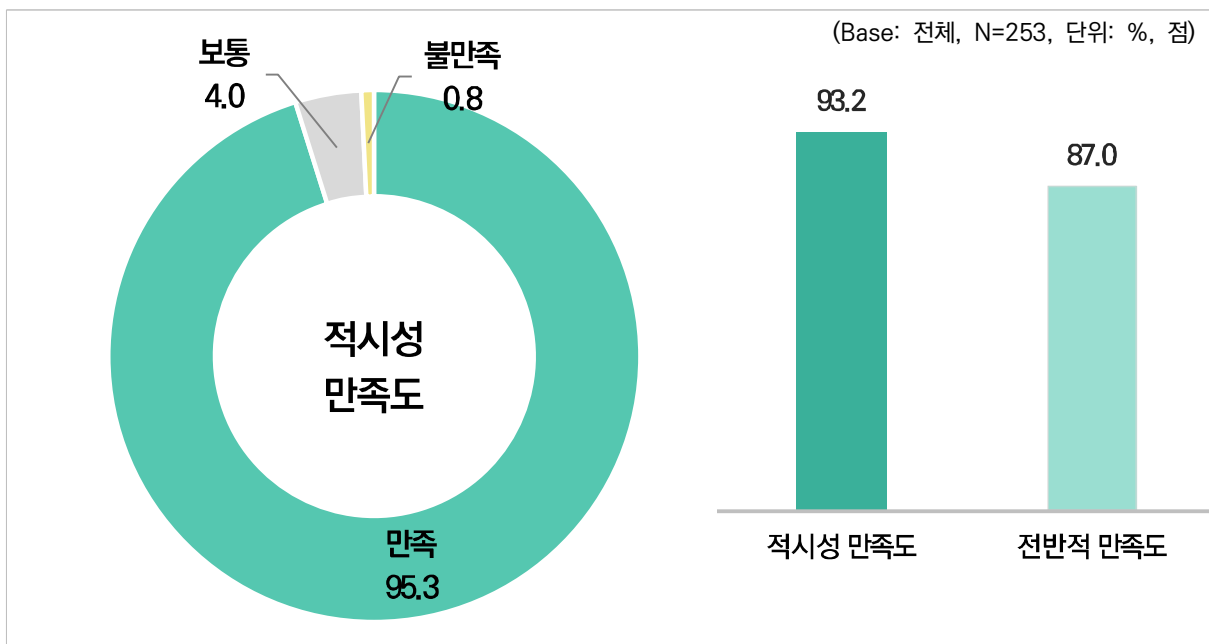
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	46.2	18.6	11.9	76.7	19.4	1.6	0.8	1.6	4.0	100.0	80.0
지역규모												
대도시	(103)	49.5	14.6	11.7	75.7	21.4	1.9	0.0	1.0	2.9	100.0	80.7
중소도시	(145)	44.1	20.7	11.7	76.6	18.6	1.4	1.4	2.1	4.8	100.0	79.2
군	(5)	40.0	40.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.7
권역												
서울	(40)	47.5	12.5	12.5	72.5	22.5	2.5	0.0	2.5	5.0	100.0	78.3
경기/인천	(79)	39.2	24.1	10.1	73.4	22.8	0.0	2.5	1.3	3.8	100.0	77.8
부산/울산/경남	(21)	38.1	23.8	19.0	81.0	19.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	80.2
대구/경북	(33)	57.6	12.1	9.1	78.8	18.2	3.0	0.0	0.0	3.0	100.0	83.8
광주/전라	(29)	58.6	17.2	6.9	82.8	13.8	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	85.6
대전/세종/충청	(45)	42.2	20.0	15.6	77.8	15.6	2.2	0.0	4.4	6.7	100.0	77.8
강원/제주	(6)	66.7	0.0	16.7	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.1
영리여부												
영리	(252)	46.4	18.7	11.9	77.0	19.0	1.6	0.8	1.6	4.0	100.0	80.1
비영리	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	50.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	60.0	0.0	20.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
30~39세	(56)	50.0	16.1	12.5	78.6	19.6	0.0	0.0	1.8	1.8	100.0	81.6
40~49세	(139)	45.3	20.1	9.4	74.8	20.1	2.2	1.4	1.4	5.0	100.0	79.4
50~59세	(39)	46.2	20.5	17.9	84.6	10.3	2.6	0.0	2.6	5.1	100.0	81.2
60세 이상	(12)	41.7	16.7	16.7	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	79.2

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 중 95.3%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.3%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 0.8%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.2점임

[그림 3-4-4] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남 및 강원/제주, △비영리, △20~29세 및 50~59세에서 100%로 나타남
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(20.0%), △서울(10.0%), △60세 이상(8.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(1.4%), △40~49세(1.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-4] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

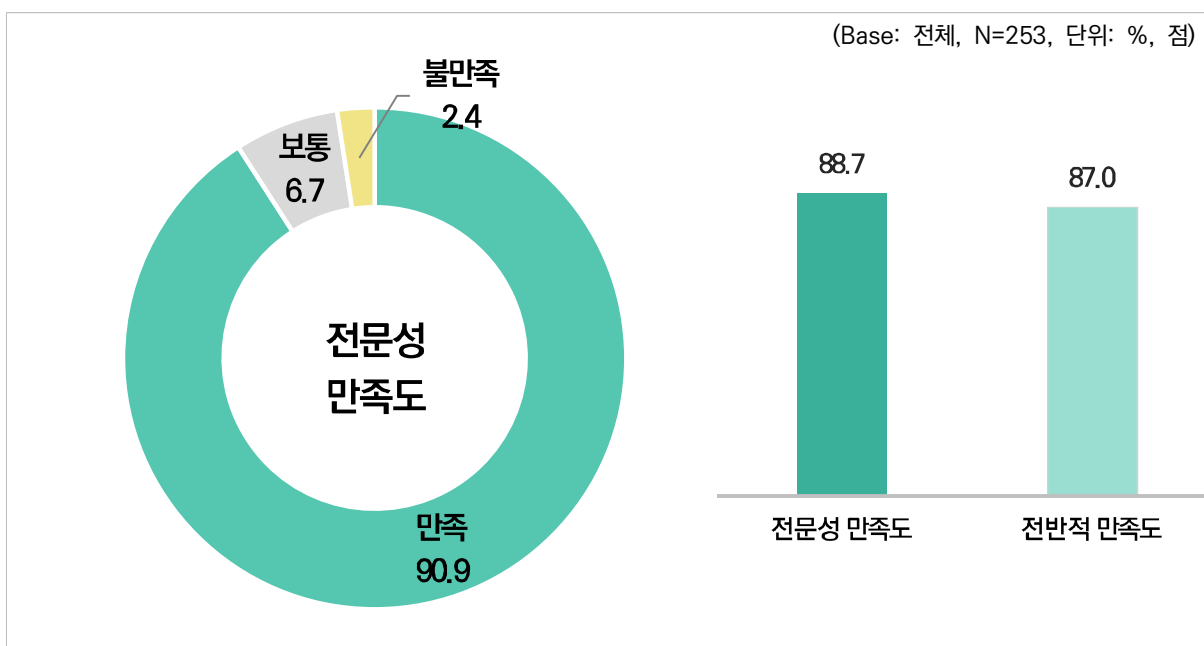
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	74.7	15.8	4.7	95.3	4.0	0.4	0.0	0.4	0.8	100.0	93.2
지역규모												
대도시	(103)	76.7	15.5	2.9	95.1	4.9	0.0	-	0.0	0.0	100.0	94.0
중소도시	(145)	73.1	16.6	6.2	95.9	2.8	0.7	-	0.7	1.4	100.0	92.6
군	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	90.0
권역												
서울	(40)	75.0	12.5	2.5	90.0	10.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	92.1
경기/인천	(79)	75.9	12.7	7.6	96.2	1.3	1.3	-	1.3	2.5	100.0	92.6
부산/울산/경남	(21)	71.4	19.0	9.5	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.7
대구/경북	(33)	69.7	24.2	3.0	97.0	3.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.4
광주/전라	(29)	79.3	13.8	3.4	96.6	3.4	0.0	-	0.0	0.0	100.0	94.8
대전/세종/충청	(45)	73.3	17.8	2.2	93.3	6.7	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.0
강원/제주	(6)	83.3	16.7	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	97.2
영리여부												
영리	(252)	74.6	15.9	4.8	95.2	4.0	0.4	-	0.4	0.8	100.0	93.1
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	100.0
30~39세	(56)	80.4	10.7	7.1	98.2	1.8	0.0	-	0.0	0.0	100.0	94.9
40~49세	(139)	71.9	19.4	1.4	92.8	5.8	0.7	-	0.7	1.4	100.0	92.2
50~59세	(39)	76.9	10.3	12.8	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	94.0
60세 이상	(12)	58.3	25.0	8.3	91.7	8.3	0.0	-	0.0	0.0	100.0	88.9

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 90.9%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.4%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.7점임

[그림 3-4-5] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(100.0%), △대구/경북(93.9%), △50~59세(92.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(9.7%), △강원/제주(33.3%), △20~39세(20.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대전/세종/충청(4.4%), △40~49세(3.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-5] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

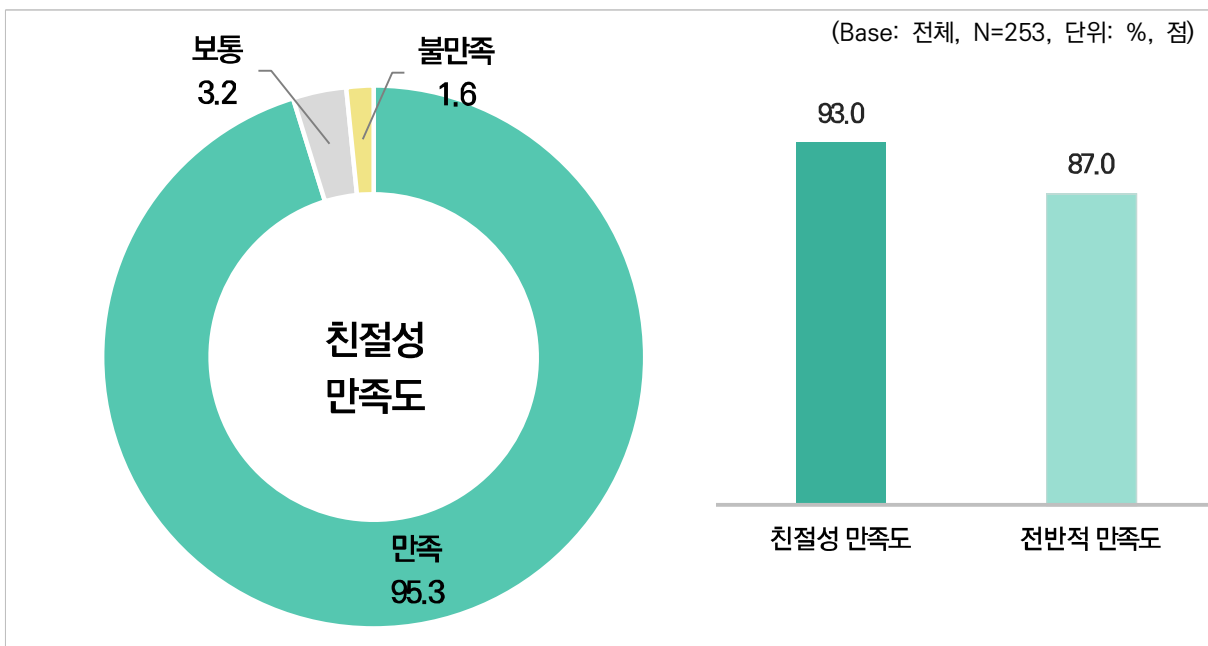
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	63.6	18.6	8.7	90.9	6.7	0.8	1.2	0.4	2.4	100.0	88.7
지역규모												
대도시	(103)	62.1	18.4	7.8	88.3	9.7	1.0	1.0	0.0	1.9	100.0	88.0
중소도시	(145)	64.1	19.3	9.0	92.4	4.8	0.7	1.4	0.7	2.8	100.0	89.1
군	(5)	80.0	0.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
권역												
서울	(40)	65.0	15.0	7.5	87.5	10.0	0.0	2.5	0.0	2.5	100.0	87.9
경기/인천	(79)	62.0	20.3	11.4	93.7	3.8	1.3	1.3	0.0	2.5	100.0	89.0
부산/울산/경남	(21)	57.1	23.8	9.5	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.1
대구/경북	(33)	72.7	18.2	3.0	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.9
광주/전라	(29)	72.4	10.3	10.3	93.1	3.4	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	90.8
대전/세종/충청	(45)	55.6	24.4	8.9	88.9	6.7	0.0	2.2	2.2	4.4	100.0	85.6
강원/제주	(6)	66.7	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
영리여부												
영리	(252)	63.5	18.7	8.7	90.9	6.7	0.8	1.2	0.4	2.4	100.0	88.7
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
30~39세	(56)	67.9	14.3	8.9	91.1	8.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.2
40~49세	(139)	62.6	18.7	10.1	91.4	5.0	1.4	2.2	0.0	3.6	100.0	88.3
50~59세	(39)	56.4	28.2	7.7	92.3	5.1	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	87.6
60세 이상	(12)	66.7	16.7	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 95.3%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.3%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.6%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.0점임

[그림 3-4-6] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군, △강원/제주, △비영리에서 100%로 나타남
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(4.9%), △광주/전라(6.9%), △20~29세(20.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울 및 경기/인천(2.5%), △50~59세(2.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-6] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

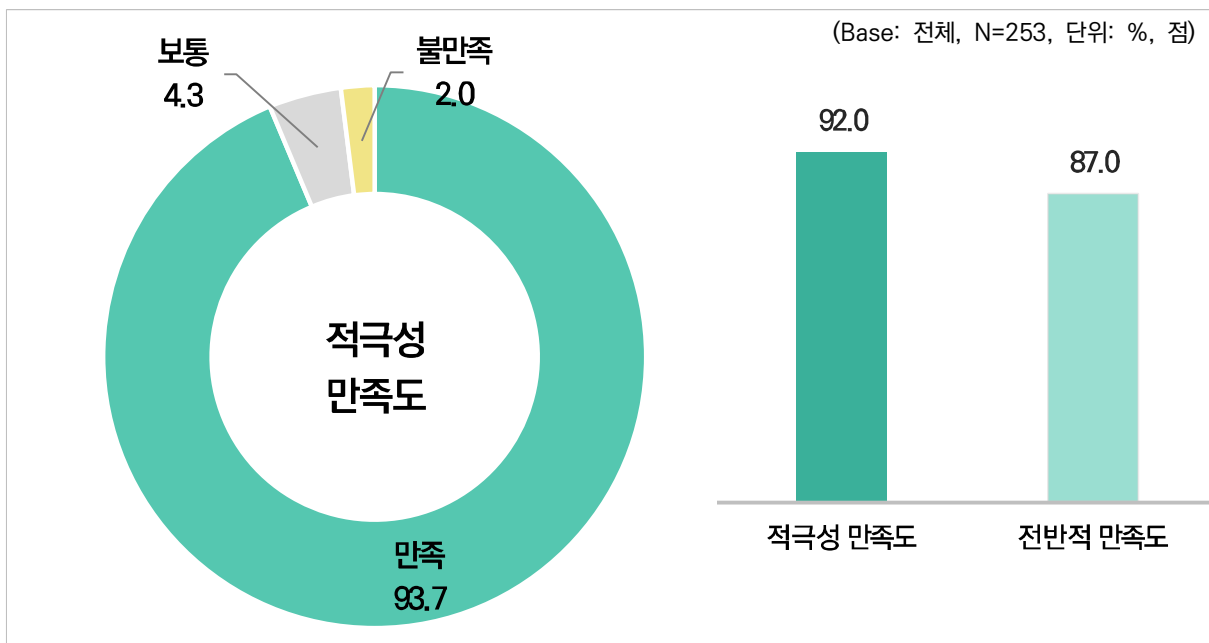
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	73.1	19.4	2.8	95.3	3.2	0.4	0.8	0.4	1.6	100.0	93.0
지역규모												
대도시	(103)	72.8	17.5	3.9	94.2	4.9	0.0	1.0	0.0	1.0	100.0	92.6
중소도시	(145)	73.1	21.4	1.4	95.9	2.1	0.7	0.7	0.7	2.1	100.0	93.2
군	(5)	80.0	0.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
권역												
서울	(40)	70.0	20.0	2.5	92.5	5.0	0.0	2.5	0.0	2.5	100.0	91.3
경기/인천	(79)	73.4	22.8	1.3	97.5	0.0	1.3	1.3	0.0	2.5	100.0	93.9
부산/울산/경남	(21)	66.7	23.8	4.8	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.1
대구/경북	(33)	72.7	21.2	3.0	97.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9
광주/전라	(29)	79.3	10.3	3.4	93.1	6.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.7
대전/세종/충청	(45)	75.6	13.3	4.4	93.3	4.4	0.0	0.0	2.2	2.2	100.0	91.9
강원/제주	(6)	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
영리여부												
영리	(252)	73.0	19.4	2.8	95.2	3.2	0.4	0.8	0.4	1.6	100.0	92.9
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
30~39세	(56)	75.0	16.1	1.8	92.9	5.4	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	92.9
40~49세	(139)	72.7	21.6	2.9	97.1	1.4	0.0	1.4	0.0	1.4	100.0	93.5
50~59세	(39)	69.2	20.5	5.1	94.9	2.6	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	91.0
60세 이상	(12)	75.0	16.7	0.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.1

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 93.7%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 93.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.0%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.0점임

[그림 3-4-7] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군, △부산/울산/경남, △비영리, △20~29세에서 100%로 나타남
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(16.7%), △60세 이상(8.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울(5.0%), △50~59세(2.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-7] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

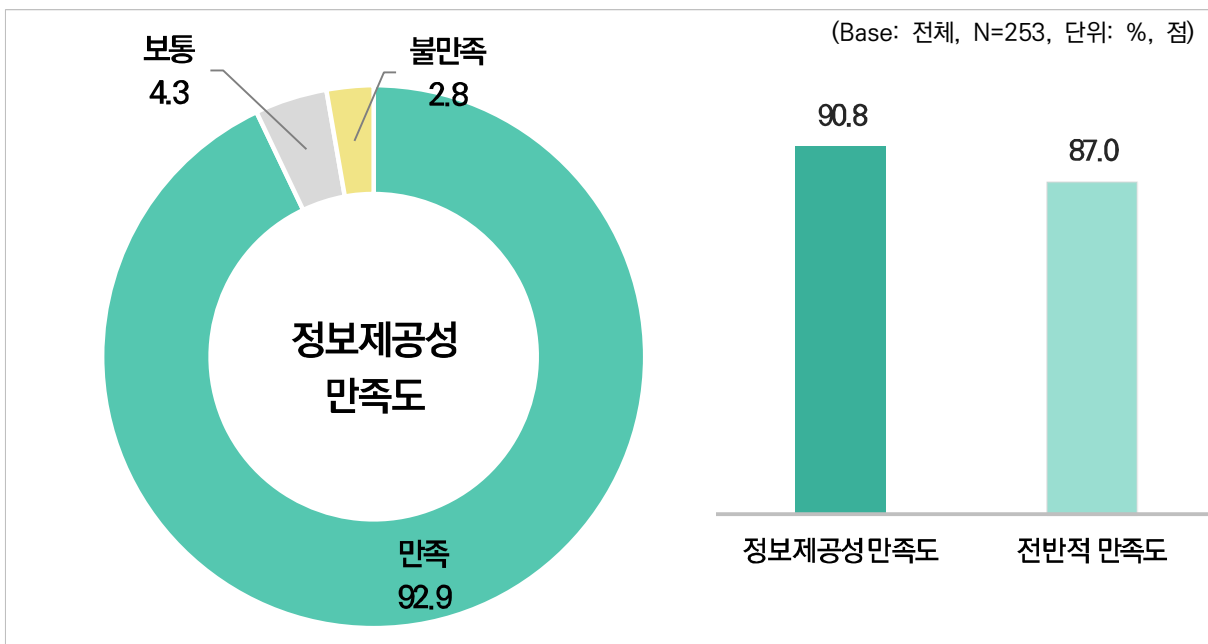
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	72.3	17.0	4.3	93.7	4.3	1.2	0.0	0.8	2.0	100.0	92.0
지역규모												
대도시	(103)	72.8	16.5	3.9	93.2	4.9	1.0	-	1.0	1.9	100.0	91.9
중소도시	(145)	71.7	17.9	4.1	93.8	4.1	1.4	-	0.7	2.1	100.0	92.0
군	(5)	80.0	0.0	20.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.3
권역												
서울	(40)	70.0	17.5	5.0	92.5	2.5	2.5	-	2.5	5.0	100.0	90.0
경기/인천	(79)	70.9	22.8	3.8	97.5	0.0	2.5	-	0.0	2.5	100.0	93.2
부산/울산/경남	(21)	66.7	19.0	14.3	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	92.1
대구/경북	(33)	75.8	15.2	3.0	93.9	6.1	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.4
광주/전라	(29)	82.8	10.3	0.0	93.1	6.9	0.0	-	0.0	0.0	100.0	94.8
대전/세종/충청	(45)	71.1	11.1	4.4	86.7	11.1	0.0	-	2.2	2.2	100.0	88.9
강원/제주	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	16.7	0.0	-	0.0	0.0	100.0	88.9
영리여부												
영리	(252)	72.2	17.1	4.4	93.7	4.4	1.2	-	0.8	2.0	100.0	91.9
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	80.0	20.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	96.7
30~39세	(56)	75.0	12.5	5.4	92.9	5.4	1.8	-	0.0	1.8	100.0	92.3
40~49세	(139)	70.5	18.0	4.3	92.8	5.0	1.4	-	0.7	2.2	100.0	91.4
50~59세	(39)	71.8	20.5	5.1	97.4	0.0	0.0	-	2.6	2.6	100.0	92.3
60세 이상	(12)	75.0	16.7	0.0	91.7	8.3	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.1

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 92.9%는
제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 92.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.8%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 90.8점임

[그림 3-4-8] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(94.2%), △대구/경북(97.0%), △20~29세(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(20.0%), △대전/세종/충청(8.9%), △60세 이상(8.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(3.4%), △강원/제주(16.7%), △40~49세(3.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-8] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

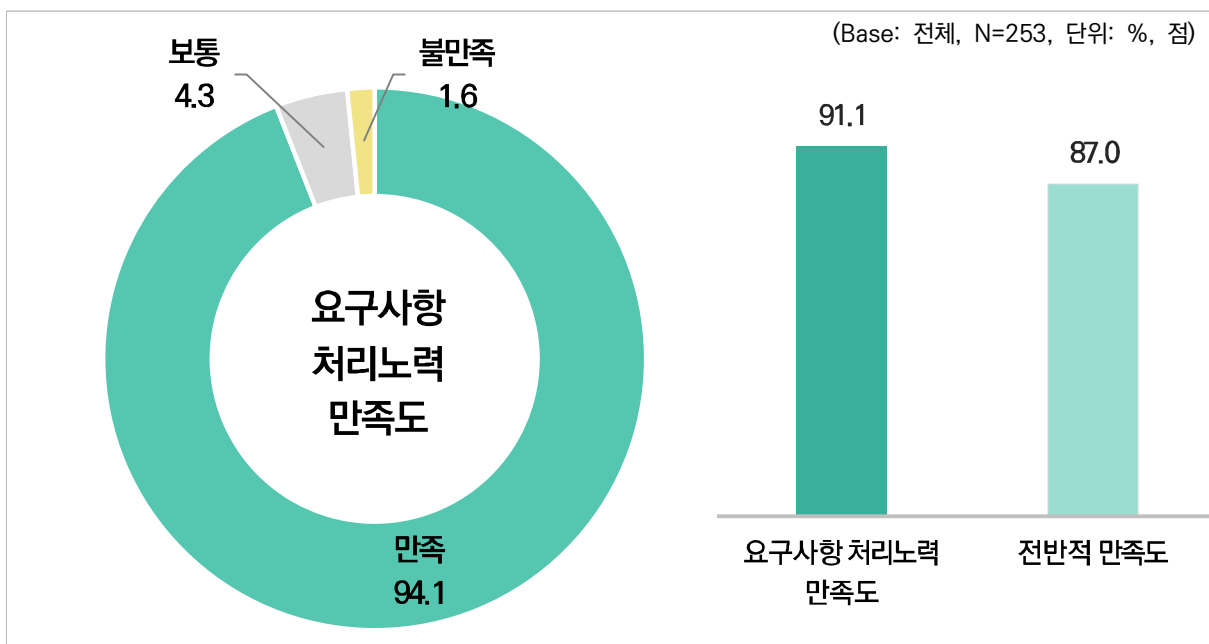
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	70.0	17.4	5.5	92.9	4.3	1.2	0.8	0.8	2.8	100.0	90.8
지역규모												
대도시	(103)	75.7	13.6	4.9	94.2	3.9	1.0	1.0	0.0	1.9	100.0	92.7
중소도시	(145)	65.5	20.7	6.2	92.4	4.1	1.4	0.7	1.4	3.4	100.0	89.5
군	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
권역												
서울	(40)	72.5	15.0	5.0	92.5	5.0	0.0	2.5	0.0	2.5	100.0	91.3
경기/인천	(79)	64.6	22.8	7.6	94.9	3.8	0.0	1.3	0.0	1.3	100.0	90.7
부산/울산/경남	(21)	71.4	19.0	4.8	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.9
대구/경북	(33)	66.7	27.3	3.0	97.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.9
광주/전라	(29)	82.8	6.9	6.9	96.6	0.0	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	94.3
대전/세종/충청	(45)	71.1	8.9	4.4	84.4	8.9	2.2	0.0	4.4	6.7	100.0	86.7
강원/제주	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	100.0	86.1
영리여부												
영리	(252)	69.8	17.5	5.6	92.9	4.4	1.2	0.8	0.8	2.8	100.0	90.8
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
30~39세	(56)	75.0	8.9	7.1	91.1	7.1	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	91.4
40~49세	(139)	68.3	20.1	3.6	92.1	4.3	1.4	1.4	0.7	3.6	100.0	90.4
50~59세	(39)	61.5	25.6	10.3	97.4	0.0	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	89.7
60세 이상	(12)	75.0	8.3	8.3	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 94.1%는
제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족 +만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.6%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 91.1점임

[그림 3-4-9] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군, △비영리, △20~29세에서 100%로 나타남
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(5.8%), △강원/제주(16.7%), △60세 이상(8.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(2.1%), △서울 및 경기/인천(2.5%), △50~59세(2.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-9] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

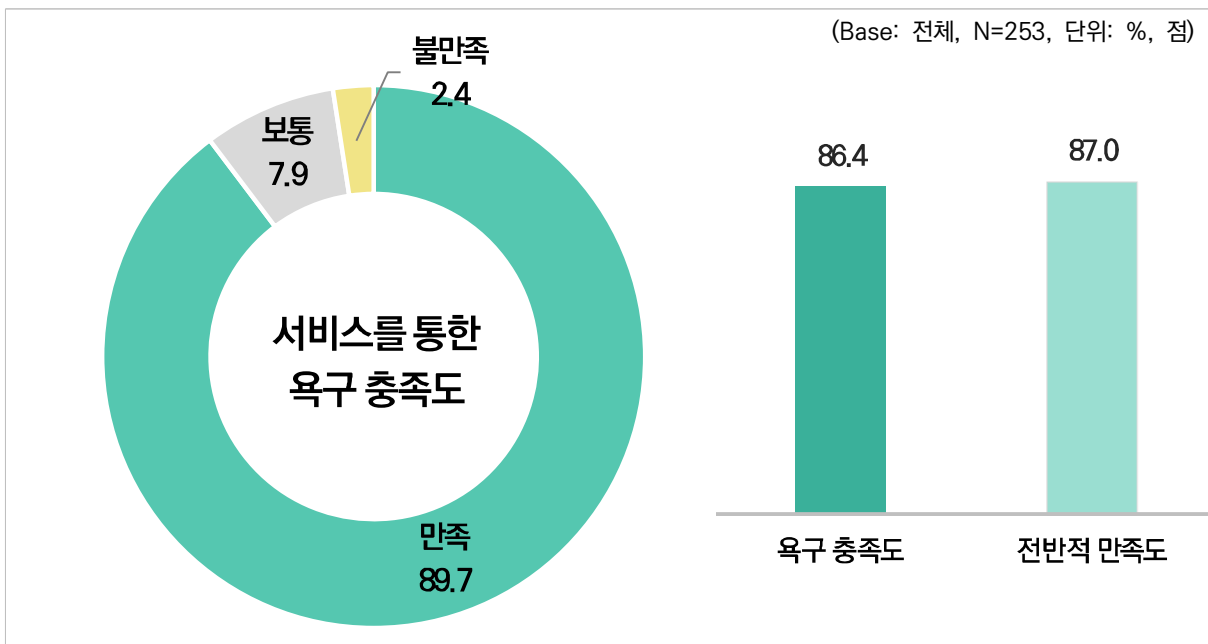
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	66.8	22.1	5.1	94.1	4.3	0.4	0.8	0.4	1.6	100.0	91.1
지역규모												
대도시	(103)	68.0	18.4	6.8	93.2	5.8	0.0	1.0	0.0	1.0	100.0	90.9
중소도시	(145)	65.5	25.5	3.4	94.5	3.4	0.7	0.7	0.7	2.1	100.0	91.1
군	(5)	80.0	0.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
권역												
서울	(40)	70.0	12.5	7.5	90.0	7.5	0.0	2.5	0.0	2.5	100.0	89.6
경기/인천	(79)	68.4	24.1	5.1	97.5	0.0	1.3	1.3	0.0	2.5	100.0	92.4
부산/울산/경남	(21)	61.9	28.6	4.8	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.3
대구/경북	(33)	69.7	21.2	3.0	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.4
광주/전라	(29)	75.9	20.7	0.0	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.8
대전/세종/충청	(45)	55.6	28.9	6.7	91.1	6.7	0.0	0.0	2.2	2.2	100.0	87.4
강원/제주	(6)	66.7	0.0	16.7	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.1
영리여부												
영리	(252)	66.7	22.2	5.2	94.0	4.4	0.4	0.8	0.4	1.6	100.0	91.1
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
30~39세	(56)	69.6	17.9	5.4	92.9	5.4	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	91.4
40~49세	(139)	64.0	24.5	5.0	93.5	5.0	0.0	1.4	0.0	1.4	100.0	90.5
50~59세	(39)	66.7	23.1	7.7	97.4	0.0	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	91.0
60세 이상	(12)	66.7	25.0	0.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7

8) 서비스를 통한 욕구 충족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 89.7%는
서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.7%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.4%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 86.4점임

[그림 3-4-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족 +만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(100.0%), △부산/울산/경남(95.2%), △50~59세(92.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(8.3%), △강원/제주(16.7%), △20~29세(20.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(3.4%), △대전/세종/충청(4.4%), △60세 이상(8.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

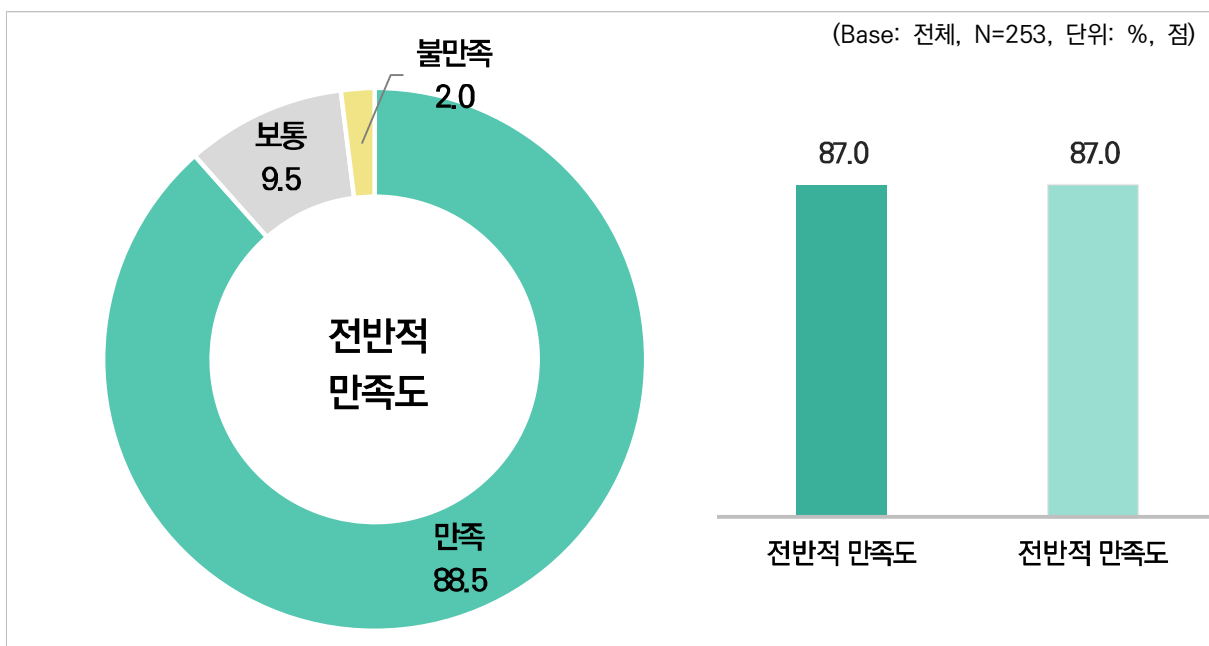
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	54.5	24.1	11.1	89.7	7.9	0.8	0.8	0.8	2.4	100.0	86.4
지역규모												
대도시	(103)	54.4	23.3	13.6	91.3	7.8	0.0	0.0	1.0	1.0	100.0	86.7
중소도시	(145)	53.8	25.5	9.0	88.3	8.3	1.4	1.4	0.7	3.4	100.0	85.9
군	(5)	80.0	0.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
권역												
서울	(40)	55.0	22.5	15.0	92.5	5.0	0.0	0.0	2.5	2.5	100.0	86.3
경기/인천	(79)	59.5	20.3	12.7	92.4	6.3	0.0	1.3	0.0	1.3	100.0	88.2
부산/울산/경남	(21)	47.6	42.9	4.8	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
대구/경북	(33)	54.5	21.2	9.1	84.8	12.1	3.0	0.0	0.0	3.0	100.0	85.4
광주/전라	(29)	62.1	27.6	3.4	93.1	3.4	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	90.2
대전/세종/충청	(45)	42.2	26.7	13.3	82.2	13.3	0.0	2.2	2.2	4.4	100.0	80.4
강원/제주	(6)	66.7	0.0	16.7	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.1
영리여부												
영리	(252)	54.8	23.8	11.1	89.7	7.9	0.8	0.8	0.8	2.4	100.0	86.4
비영리	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
이용자 연령												
20~29세	(5)	60.0	0.0	20.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
30~39세	(56)	62.5	16.1	10.7	89.3	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.4
40~49세	(139)	52.5	26.6	11.5	90.6	6.5	0.7	1.4	0.7	2.9	100.0	86.1
50~59세	(39)	51.3	28.2	12.8	92.3	5.1	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	85.9
60세 이상	(12)	50.0	33.3	0.0	83.3	8.3	8.3	0.0	0.0	8.3	100.0	84.7

9) 서비스 전반적 만족도

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 88.5%는
서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 88.5%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.0%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.0점임

[그림 3-4-11] 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군, △비영리, △20~29세에서 100%로 나타남
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(16.7%), △30~39세(14.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △광주/전라(3.4%), △50~59세(5.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-11] 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

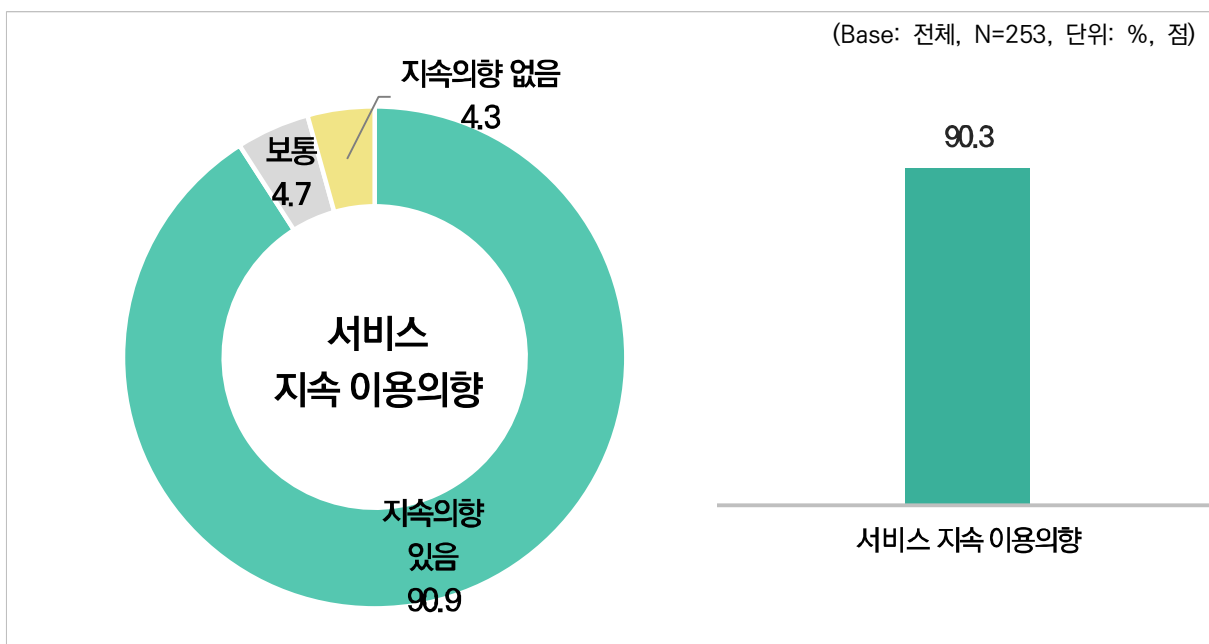
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	57.3	23.3	7.9	88.5	9.5	0.4	0.4	1.2	2.0	100.0	87.0
지역규모												
대도시	(103)	55.3	24.3	8.7	88.3	10.7	0.0	0.0	1.0	1.0	100.0	86.7
중소도시	(145)	58.6	22.8	6.9	88.3	9.0	0.7	0.7	1.4	2.8	100.0	87.0
군	(5)	60.0	20.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
권역												
서울	(40)	47.5	40.0	5.0	92.5	5.0	0.0	0.0	2.5	2.5	100.0	86.7
경기/인천	(79)	55.7	29.1	7.6	92.4	6.3	0.0	1.3	0.0	1.3	100.0	88.4
부산/울산/경남	(21)	61.9	14.3	19.0	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
대구/경북	(33)	60.6	9.1	12.1	81.8	15.2	0.0	0.0	3.0	3.0	100.0	83.8
광주/전라	(29)	72.4	13.8	0.0	86.2	10.3	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	90.2
대전/세종/충청	(45)	53.3	22.2	6.7	82.2	15.6	0.0	0.0	2.2	2.2	100.0	84.1
강원/제주	(6)	66.7	0.0	16.7	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.1
영리여부												
영리	(252)	57.5	23.0	7.9	88.5	9.5	0.4	0.4	1.2	2.0	100.0	87.0
비영리	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
이용자 연령												
20~29세	(5)	60.0	20.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
30~39세	(56)	53.6	26.8	5.4	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.6
40~49세	(139)	58.3	23.0	7.9	89.2	8.6	0.7	0.7	0.7	2.2	100.0	87.4
50~59세	(39)	59.0	23.1	5.1	87.2	7.7	0.0	0.0	5.1	5.1	100.0	85.5
60세 이상	(12)	58.3	16.7	16.7	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5

10) 서비스 지속 이용의향

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 중 90.9%는
지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 90.9%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 4.3%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 90.3점임

[그림 3-4-12] 서비스 지속 이용의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스를 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △부산/울산/경남(100.0%), △비영리(100.0%), △50~59세(92.3%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(20.0%), △강원/제주(16.7%), △40~49세(5.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대도시(5.8%), △대구/경북(6.7%), △20~29세(20.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-12] 서비스 지속 이용의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

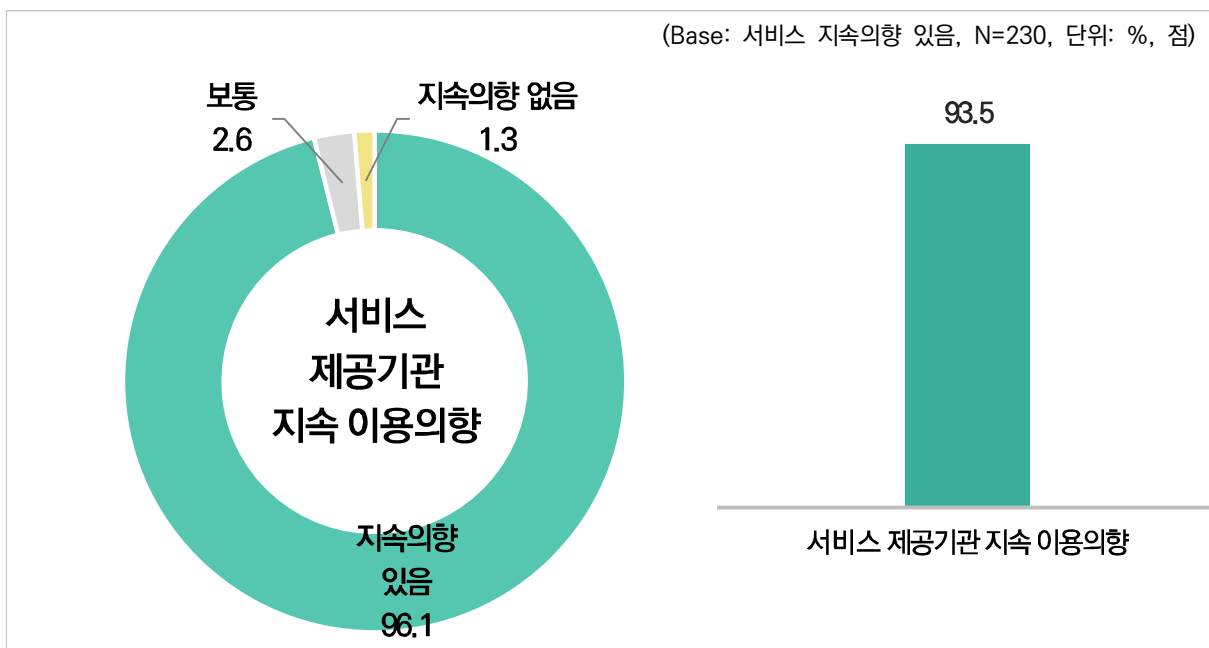
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	73.1	13.0	4.7	90.9	4.7	1.2	2.4	0.8	4.3	100.0	90.3
지역규모												
대도시	(103)	68.9	18.4	4.9	92.2	1.9	1.9	3.9	0.0	5.8	100.0	89.8
중소도시	(145)	75.9	9.7	4.8	90.3	6.2	0.7	1.4	1.4	3.4	100.0	90.7
군	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
권역												
서울	(40)	62.5	27.5	2.5	92.5	2.5	0.0	5.0	0.0	5.0	100.0	89.2
경기/인천	(79)	79.7	12.7	2.5	94.9	1.3	1.3	1.3	1.3	3.8	100.0	93.3
부산/울산/경남	(21)	81.0	9.5	9.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.2
대구/경북	(33)	69.7	6.1	9.1	84.8	9.1	3.0	3.0	0.0	6.1	100.0	86.9
광주/전라	(29)	79.3	6.9	6.9	93.1	3.4	0.0	3.4	0.0	3.4	100.0	92.0
대전/세종/충청	(45)	64.4	13.3	4.4	82.2	11.1	2.2	2.2	2.2	6.7	100.0	85.2
강원/제주	(6)	83.3	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
영리여부												
영리	(252)	73.4	12.7	4.8	90.9	4.8	1.2	2.4	0.8	4.4	100.0	90.3
비영리	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.3
이용자 연령												
20~29세	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	100.0	83.3
30~39세	(56)	69.6	17.9	3.6	91.1	5.4	1.8	1.8	0.0	3.6	100.0	90.5
40~49세	(139)	74.1	12.2	5.0	91.4	5.8	0.7	1.4	0.7	2.9	100.0	91.0
50~59세	(39)	76.9	10.3	5.1	92.3	2.6	2.6	0.0	2.6	5.1	100.0	91.0
60세 이상	(12)	58.3	16.7	8.3	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0	80.6

11) 서비스 제공기관 지속 이용의향

발달장애인 부모상담지원서비스를 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 96.1%는 현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 96.1%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.3%로, 발달장애인 부모상담지원서비스 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 93.5점임

[그림 3-4-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △군, △비영리, △20~29세 및 60세 이상에서 100%로 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대도시(4.2%), △강원/제주(20.0%), △30~39세(5.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △서울 및 대전/세종/충청(2.7%), △50~59세(2.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

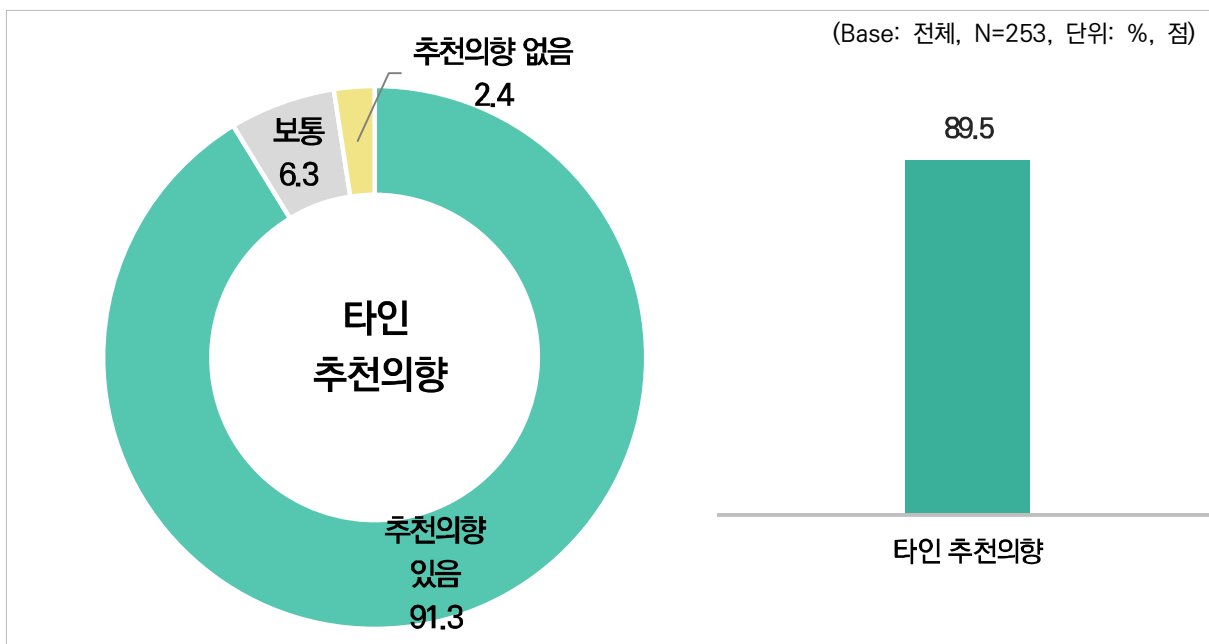
Base=서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(230)	76.1	15.2	4.8	96.1	2.6	0.4	0.4	0.4	1.3	100.0	93.5
지역규모												
대도시	(95)	70.5	17.9	6.3	94.7	4.2	0.0	1.1	0.0	1.1	100.0	91.9
중소도시	(131)	79.4	13.7	3.8	96.9	1.5	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	94.4
군	(4)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
권역												
서울	(37)	62.2	24.3	5.4	91.9	5.4	0.0	2.7	0.0	2.7	100.0	89.2
경기/인천	(75)	80.0	9.3	8.0	97.3	1.3	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	94.2
부산/울산/경남	(21)	76.2	19.0	4.8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.2
대구/경북	(28)	71.4	21.4	3.6	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
광주/전라	(27)	81.5	14.8	0.0	96.3	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
대전/세종/충청	(37)	81.1	13.5	2.7	97.3	0.0	0.0	0.0	2.7	2.7	100.0	94.1
강원/제주	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
영리여부												
영리	(229)	76.0	15.3	4.8	96.1	2.6	0.4	0.4	0.4	1.3	100.0	93.5
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(4)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
30~39세	(51)	70.6	15.7	7.8	94.1	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.8
40~49세	(127)	76.4	16.5	3.1	96.1	2.4	0.0	0.8	0.8	1.6	100.0	93.6
50~59세	(36)	83.3	8.3	5.6	97.2	0.0	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	94.9
60세 이상	(10)	60.0	30.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7

12) 타인 추천의향

발달장애인 부모상담지원서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 비율은
응답자의 91.3%임

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 91.3%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 2.4%로 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 89.5점임

[그림 3-4-14] 타인 추천의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △중소도시(93.1%), △경기/인천(98.7%), △40~49세(92.1%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(20.0%), △강원/제주(16.7%), △20~29세(20.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대도시(3.9%), △대전/세종/충청(6.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-14] 타인 추천의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	66.0	19.8	5.5	91.3	6.3	0.4	0.4	1.6	2.4	100.0	89.5
지역규모												
대도시	(103)	66.0	17.5	5.8	89.3	6.8	1.0	1.0	1.9	3.9	100.0	88.4
중소도시	(145)	65.5	22.1	5.5	93.1	5.5	0.0	0.0	1.4	1.4	100.0	90.3
군	(5)	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
권역												
서울	(40)	62.5	20.0	5.0	87.5	7.5	2.5	0.0	2.5	5.0	100.0	87.1
경기/인천	(79)	72.2	20.3	6.3	98.7	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9
부산/울산/경남	(21)	61.9	19.0	9.5	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
대구/경북	(33)	63.6	24.2	6.1	93.9	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.9
광주/전라	(29)	75.9	10.3	0.0	86.2	10.3	0.0	0.0	3.4	3.4	100.0	89.7
대전/세종/충청	(45)	55.6	22.2	6.7	84.4	8.9	0.0	2.2	4.4	6.7	100.0	83.3
강원/제주	(6)	66.7	16.7	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9
영리여부												
영리	(252)	65.9	19.8	5.6	91.3	6.3	0.4	0.4	1.6	2.4	100.0	89.5
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령												
20~29세	(5)	60.0	20.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.7
30~39세	(56)	66.1	14.3	10.7	91.1	7.1	0.0	1.8	0.0	1.8	100.0	89.0
40~49세	(139)	67.6	20.9	3.6	92.1	5.0	0.7	0.0	2.2	2.9	100.0	90.2
50~59세	(39)	64.1	17.9	7.7	89.7	7.7	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	88.0
60세 이상	(12)	50.0	41.7	0.0	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.9

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

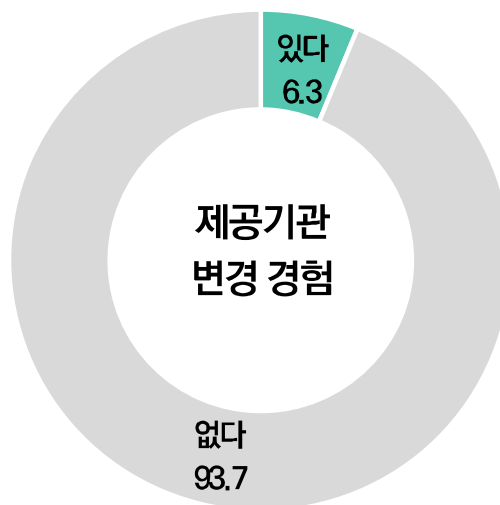
1) 제공기관 변경 경험

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 중 6.3%는
제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 중 6.3%는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-4-15] 제공기관 변경 경험 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(Base: 전체, N=253, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관 변경 경험 “있다” 응답은 △중소도시(8.3%), △강원/제주(33.3%), △60세 이상(8.3%) 등에서 높게 나타남

[표 3-4-15] 제공기관 변경 경험 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

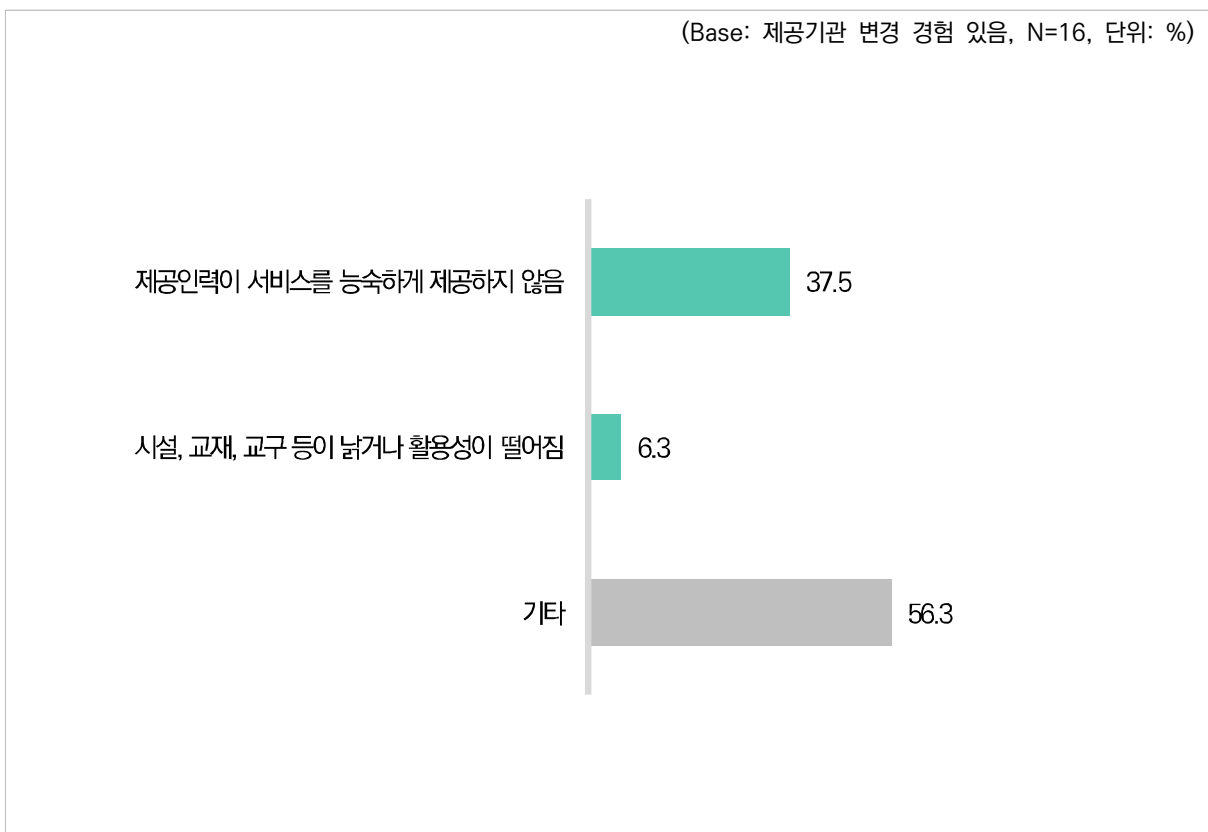
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(253)	6.3	93.7	100.0
지역규모				
대도시	(103)	3.9	96.1	100.0
중소도시	(145)	8.3	91.7	100.0
군	(5)	0.0	100.0	100.0
권역				
서울	(40)	5.0	95.0	100.0
경기/인천	(79)	6.3	93.7	100.0
부산/울산/경남	(21)	4.8	95.2	100.0
대구/경북	(33)	6.1	93.9	100.0
광주/전라	(29)	0.0	100.0	100.0
대전/세종/충청	(45)	8.9	91.1	100.0
강원/제주	(6)	33.3	66.7	100.0
영리여부				
영리	(252)	6.3	93.7	100.0
비영리	(1)	0.0	100.0	100.0
이용자 연령				
20~29세	(5)	0.0	100.0	100.0
30~39세	(56)	7.1	92.9	100.0
40~49세	(139)	7.9	92.1	100.0
50~59세	(39)	0.0	100.0	100.0
60세 이상	(12)	8.3	91.7	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(37.5%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 37.5%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐”(6.3%)으로 나타남

[그림 3-4-16] 제공기관 변경 이유 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △중소도시(50.0%), △경기/인천(60.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-4-16] 제공기관 변경 이유 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

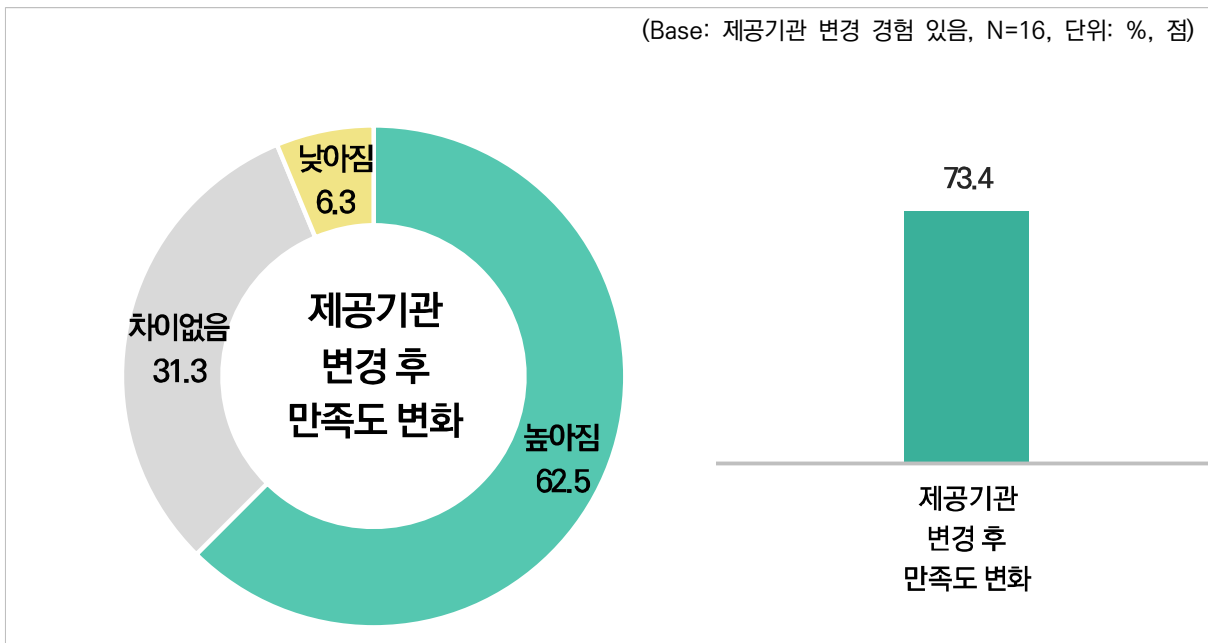
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐	기타	계
▣ 전체 ▣	(16)	37.5	6.3	56.3	100.0
지역규모					
대도시	(4)	0.0	0.0	100.0	100.0
중소도시	(12)	50.0	8.3	41.7	100.0
군	(0)	-	-	-	-
권역					
서울	(2)	0.0	0.0	100.0	100.0
경기/인천	(5)	60.0	0.0	40.0	100.0
부산/울산/경남	(1)	0.0	0.0	100.0	100.0
대구/경북	(2)	50.0	0.0	50.0	100.0
광주/전라	(0)	-	-	-	-
대전/세종/충청	(4)	25.0	25.0	50.0	100.0
강원/제주	(2)	50.0	0.0	50.0	100.0
영리여부					
영리	(16)	37.5	6.3	56.3	100.0
비영리	(0)	-	-	-	-
이용자 연령					
20~29세	(0)	-	-	-	-
30~39세	(4)	50.0	0.0	50.0	100.0
40~49세	(11)	27.3	9.1	63.6	100.0
50~59세	(0)	-	-	-	-
60세 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 62.5%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 62.5%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 6.3%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 6명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 73.4점임

[그림 3-4-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △중소도시(75.0%), △40~49세(72.7%) 등에서 비교적 높음

[표 3-4-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 점)

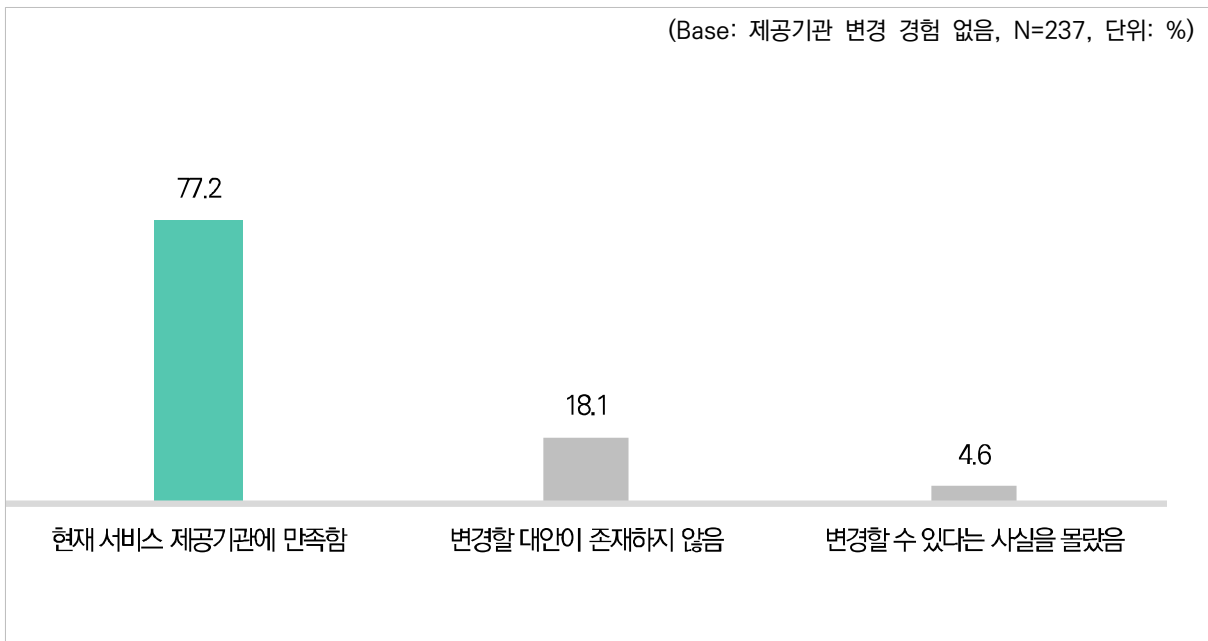
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(16)	37.5	25.0	62.5	31.3	6.3	0.0	6.3	100.0	73.4
지역규모										
대도시	(4)	25.0	0.0	25.0	50.0	25.0	-	25.0	100.0	56.3
중소도시	(12)	41.7	33.3	75.0	25.0	0.0	-	0.0	100.0	79.2
군	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
권역										
서울	(2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	-	50.0	100.0	37.5
경기/인천	(5)	80.0	0.0	80.0	20.0	0.0	-	0.0	100.0	90.0
부산/울산/경남	(1)	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	75.0
대구/경북	(2)	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	75.0
광주/전라	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
대전/세종/충청	(4)	25.0	50.0	75.0	25.0	0.0	-	0.0	100.0	75.0
강원/제주	(2)	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	62.5
영리여부										
영리	(16)	37.5	25.0	62.5	31.3	6.3	-	6.3	100.0	73.4
비영리	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
이용자 연령										
20~29세	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30~39세	(4)	25.0	25.0	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	68.8
40~49세	(11)	45.5	27.3	72.7	18.2	9.1	-	9.1	100.0	77.3
50~59세	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
60세 이상	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	-	0.0	100.0	50.0

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(77.2%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 77.2%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(18.1%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(4.6%) 순으로 나타남

[그림 3-4-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △중소도시(80.5%), △강원/제주(100.0%), △20~29세(80.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △대도시(21.9%), △부산/울산/경남(35.0%), △60세 이상(27.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(237)	77.2	18.1	4.6	100.0
지역규모					
대도시	(99)	72.7	21.2	6.1	100.0
중소도시	(133)	80.5	16.5	3.0	100.0
군	(5)	80.0	0.0	20.0	100.0
권역					
서울	(38)	73.7	23.7	2.6	100.0
경기/인천	(74)	75.7	18.9	5.4	100.0
부산/울산/경남	(20)	60.0	35.0	5.0	100.0
대구/경북	(31)	87.1	12.9	0.0	100.0
광주/전라	(29)	79.3	13.8	6.9	100.0
대전/세종/충청	(41)	80.5	12.2	7.3	100.0
강원/제주	(4)	100.0	0.0	0.0	100.0
영리여부					
영리	(236)	77.5	17.8	4.7	100.0
비영리	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0
이용자 연령					
20~29세	(5)	80.0	20.0	0.0	100.0
30~39세	(52)	76.9	21.2	1.9	100.0
40~49세	(128)	78.9	17.2	3.9	100.0
50~59세	(39)	74.4	15.4	10.3	100.0
60세 이상	(11)	72.7	27.3	0.0	100.0

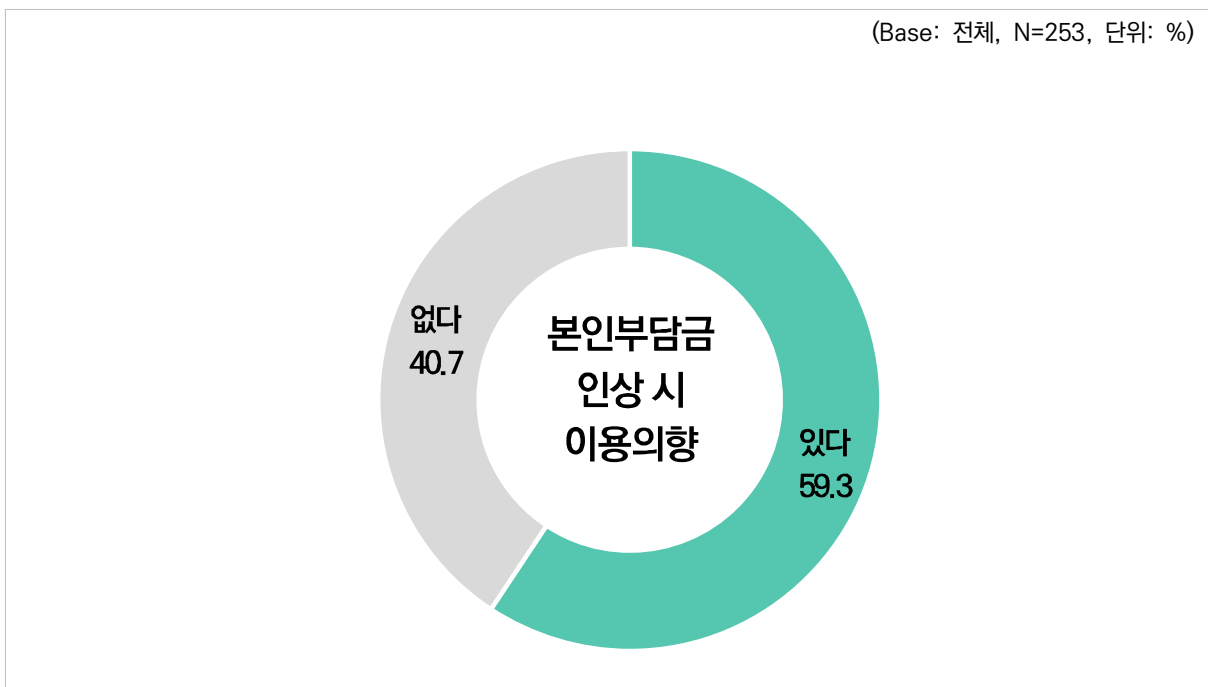
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자의 59.3%는
본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 물은 결과, 59.3%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 40.7%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-4-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △대구/경북(69.7%), △60세 이상(66.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △강원/제주(50.0%), △20~29세(60.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

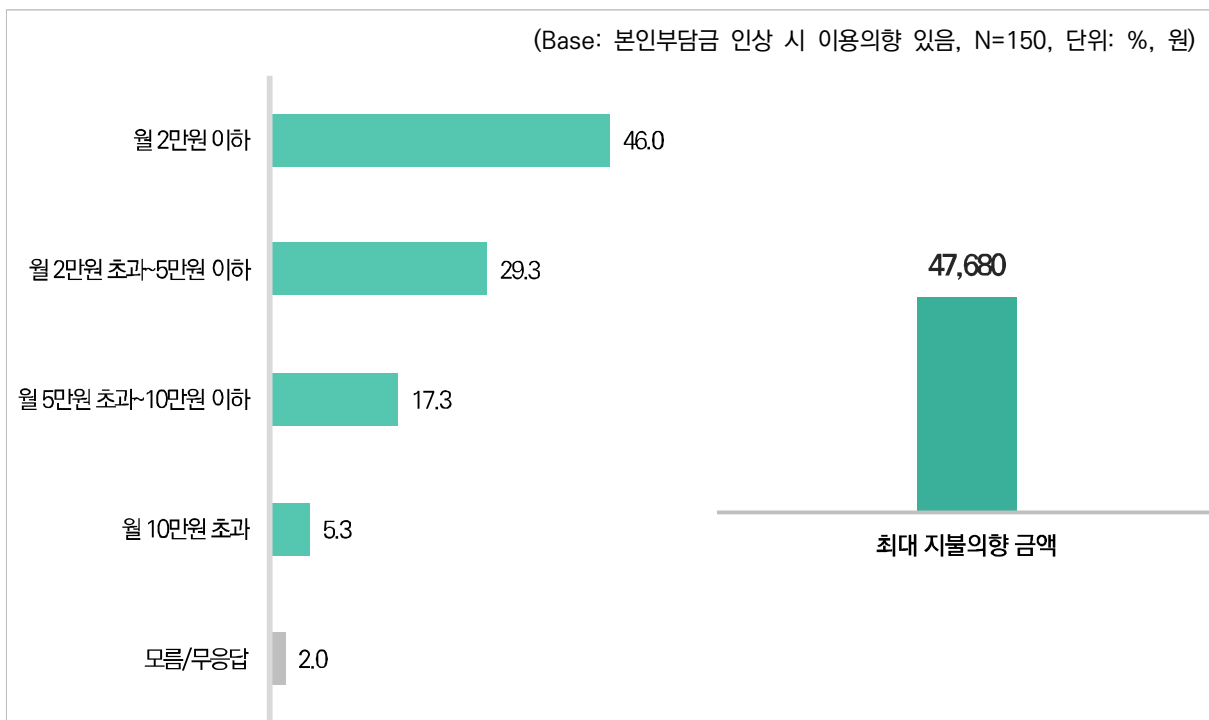
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(253)	59.3	40.7	100.0
지역규모				
대도시	(103)	58.3	41.7	100.0
중소도시	(145)	60.0	40.0	100.0
군	(5)	60.0	40.0	100.0
권역				
서울	(40)	52.5	47.5	100.0
경기/인천	(79)	62.0	38.0	100.0
부산/울산/경남	(21)	57.1	42.9	100.0
대구/경북	(33)	69.7	30.3	100.0
광주/전라	(29)	62.1	37.9	100.0
대전/세종/충청	(45)	53.3	46.7	100.0
강원/제주	(6)	50.0	50.0	100.0
영리여부				
영리	(252)	59.1	40.9	100.0
비영리	(1)	100.0	0.0	100.0
이용자 연령				
20~29세	(5)	40.0	60.0	100.0
30~39세	(56)	57.1	42.9	100.0
40~49세	(139)	62.6	37.4	100.0
50~59세	(39)	51.3	48.7	100.0
60세 이상	(12)	66.7	33.3	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 47,680원으로 나타남

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 46.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(29.3%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(17.3%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 47,680원으로 나타남

[그림 3-4-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하” 라고 응답한 비율은 △군(66.7%), △부산/울산/경남(66.7%), △50~59세(60.0%)등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △군(33.3%), △대전/세종/충청(45.8%), △20~29세 및 60세 이상(50.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-4-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 원)

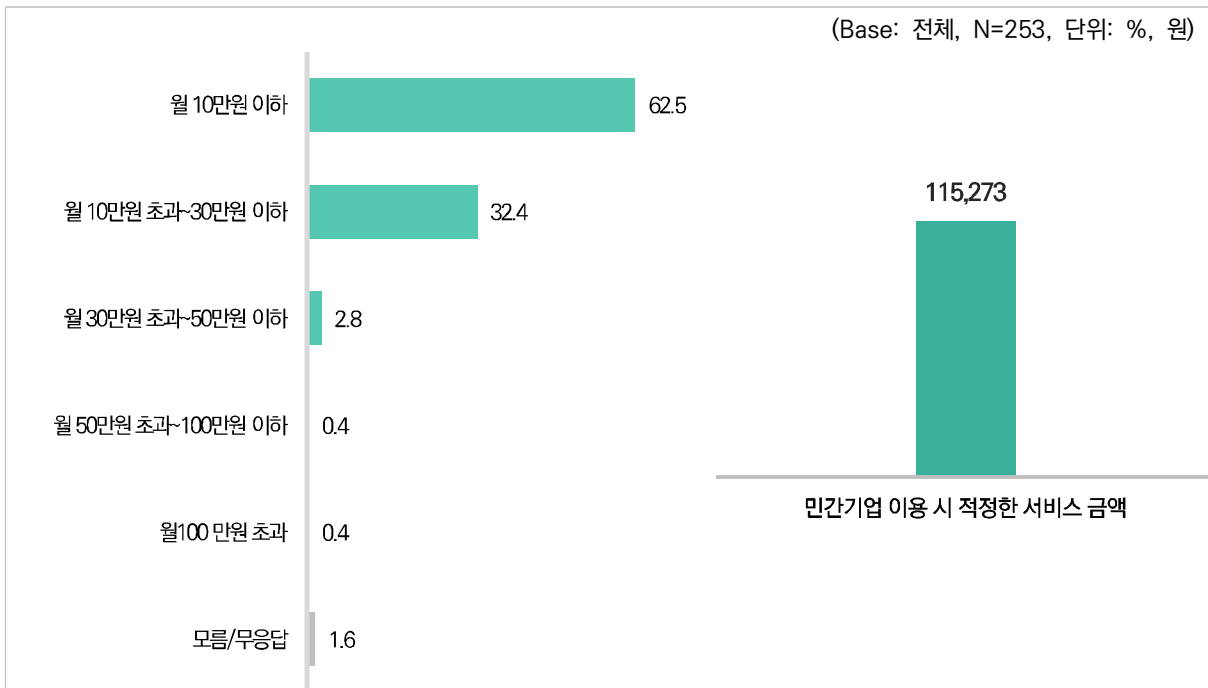
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(150)	46.0	29.3	17.3	5.3	2.0	100.0	47,680
지역규모								
대도시	(60)	53.3	25.0	16.7	5.0	0.0	100.0	47,683
중소도시	(87)	40.2	32.2	18.4	5.7	3.4	100.0	48,548
군	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	23,333
권역								
서울	(21)	52.4	23.8	23.8	0.0	0.0	100.0	37,238
경기/인천	(49)	46.9	22.4	24.5	2.0	4.1	100.0	43,979
부산/울산/경남	(12)	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	100.0	28,000
대구/경북	(23)	39.1	39.1	8.7	8.7	4.3	100.0	43,091
광주/전라	(18)	44.4	27.8	11.1	16.7	0.0	100.0	90,833
대전/세종/충청	(24)	37.5	45.8	8.3	8.3	0.0	100.0	44,625
강원/제주	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	100.0	56,667
영리여부								
영리	(149)	45.6	29.5	17.4	5.4	2.0	100.0	47,938
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	10,000
이용자 연령								
20~29세	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	35,000
30~39세	(32)	31.3	40.6	21.9	6.3	0.0	100.0	53,531
40~49세	(87)	49.4	24.1	18.4	5.7	2.3	100.0	48,247
50~59세	(20)	60.0	25.0	10.0	5.0	0.0	100.0	42,750
60세 이상	(8)	37.5	50.0	0.0	0.0	12.5	100.0	24,286

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 115,273원으로 나타남

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정한 것으로 생각하는지 물은 결과, “월 10만원 이하”라는 응답이 62.5%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 초과~30만원 이하”(32.4%), “월 30만원 초과~50만원 이하”(2.8%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 115,273원으로 나타남

[그림 3-4-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 이하”라고 응답한 비율은 △군(100.0%), △대전/세종/충청(80.0%), △50~59세(71.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 초과~30만원 이하” 응답은 △서울(47.5%), △60세 이상(41.7%) 등에서 비교적 높음

[표 3-4-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(253)	62.5	32.4	2.8	0.4	0.4	1.6	100.0	115,273
지역규모									
대도시	(103)	60.2	35.0	1.9	0.0	1.0	1.9	100.0	122,109
중소도시	(145)	62.8	31.7	3.4	0.7	0.0	1.4	100.0	113,427
군	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	30,000
권역									
서울	(40)	50.0	47.5	0.0	0.0	0.0	2.5	100.0	120,513
경기/인천	(79)	58.2	35.4	3.8	1.3	0.0	1.3	100.0	126,346
부산/울산/경남	(21)	61.9	38.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96,667
대구/경북	(33)	72.7	21.2	0.0	0.0	0.0	6.1	100.0	74,774
광주/전라	(29)	51.7	37.9	6.9	0.0	3.4	0.0	100.0	191,552
대전/세종/충청	(45)	80.0	17.8	2.2	0.0	0.0	0.0	100.0	75,444
강원/제주	(6)	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	141,667
영리여부									
영리	(252)	62.3	32.5	2.8	0.4	0.4	1.6	100.0	115,617
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	30,000
이용자 연령									
20~29세	(5)	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	100.0	127,500
30~39세	(56)	64.3	33.9	1.8	0.0	0.0	0.0	100.0	109,554
40~49세	(139)	61.2	33.1	3.6	0.0	0.7	1.4	100.0	121,810
50~59세	(39)	71.8	25.6	0.0	2.6	0.0	0.0	100.0	89,231
60세 이상	(12)	50.0	41.7	0.0	0.0	0.0	8.3	100.0	117,273

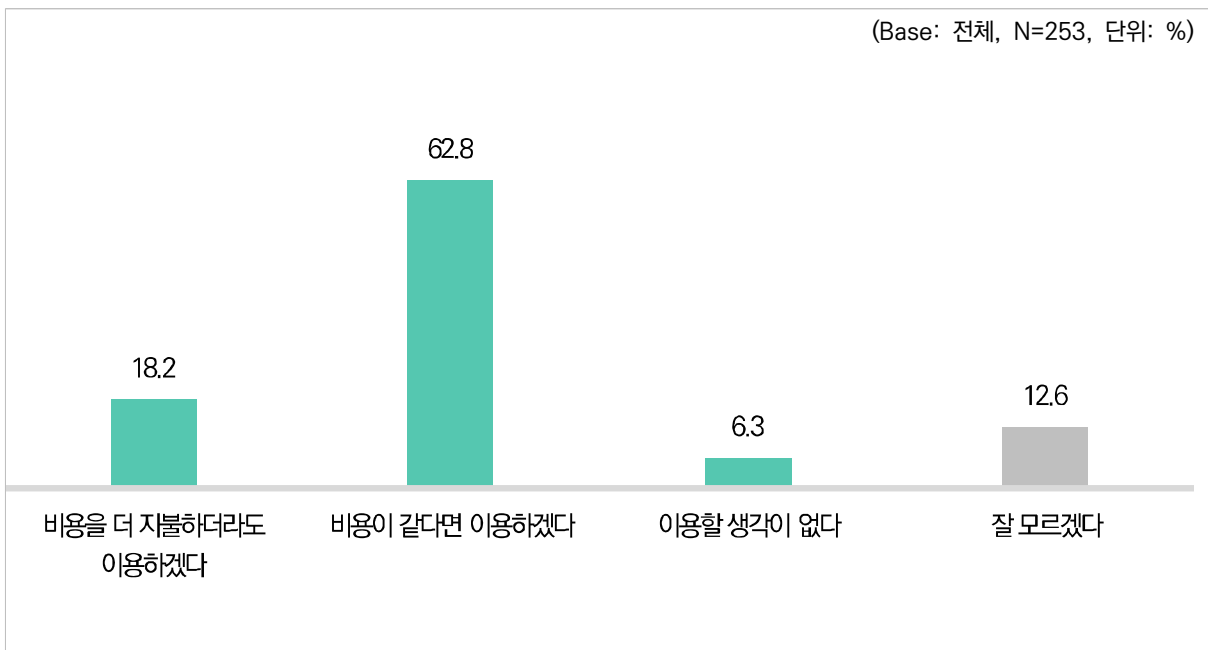
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

발달장애인 부모상담지원서비스 이용자 중 81.0%는
품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 62.8%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 18.2%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 6.3%임

[그림 3-4-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △중소도시(64.8%), △경기/인천(67.1%), △30~39세(67.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 응답은 △부산/울산/경남(33.3%), △60세 이상(25.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

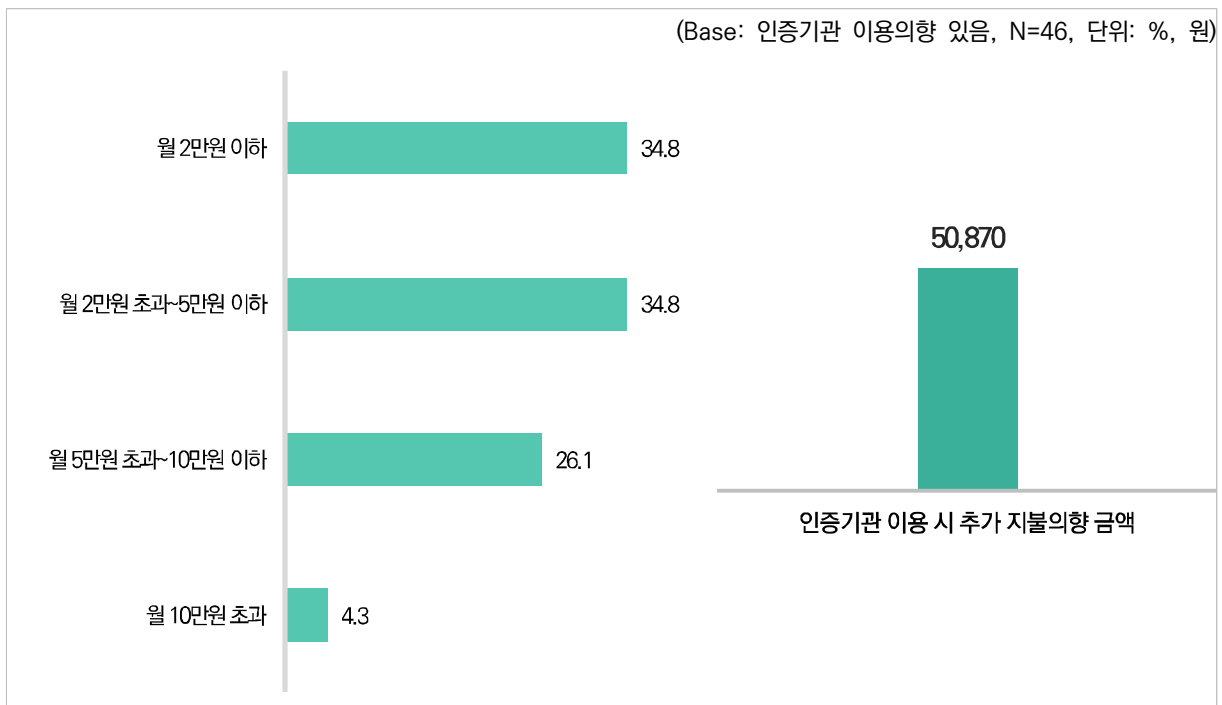
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(253)	18.2	62.8	6.3	12.6	100.0
지역규모						
대도시	(103)	19.4	60.2	9.7	10.7	100.0
중소도시	(145)	17.2	64.8	4.1	13.8	100.0
군	(5)	20.0	60.0	0.0	20.0	100.0
권역						
서울	(40)	17.5	62.5	7.5	12.5	100.0
경기/인천	(79)	13.9	67.1	5.1	13.9	100.0
부산/울산/경남	(21)	33.3	47.6	4.8	14.3	100.0
대구/경북	(33)	18.2	66.7	6.1	9.1	100.0
광주/전라	(29)	20.7	58.6	10.3	10.3	100.0
대전/세종/충청	(45)	17.8	64.4	6.7	11.1	100.0
강원/제주	(6)	16.7	50.0	0.0	33.3	100.0
영리여부						
영리	(252)	18.3	62.7	6.3	12.7	100.0
비영리	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
이용자 연령						
20~29세	(5)	0.0	60.0	20.0	20.0	100.0
30~39세	(56)	21.4	67.9	1.8	8.9	100.0
40~49세	(139)	18.0	61.9	5.0	15.1	100.0
50~59세	(39)	15.4	64.1	12.8	7.7	100.0
60세 이상	(12)	25.0	41.7	16.7	16.7	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 50,870원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 2만원 이하”와 “월 2만원 초과~5만원 이하”라는 응답이 34.8%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 5만원 초과~10만원 이하”(26.1%)로 나타남
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 50,870원임

[그림 3-4-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하”라고 응답한 비율은 △서울 및 부산/울산/경남(42.9%), △50~59세(66.7%)에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하”라고 응답한 비율은 △대전/세종/충청(75.0%), △60세 이상(66.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 5만원 초과~10만원 이하” 응답은 △중소도시(36.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	계	평균
▣ 전체 ▣	(46)	34.8	34.8	26.1	4.3	100.0	50,870
지역규모							
대도시	(20)	35.0	40.0	15.0	10.0	100.0	57,250
중소도시	(25)	36.0	28.0	36.0	0.0	100.0	45,800
군	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	50,000
권역							
서울	(7)	42.9	14.3	42.9	0.0	100.0	52,143
경기/인천	(11)	36.4	0.0	54.5	9.1	100.0	65,000
부산/울산/경남	(7)	42.9	57.1	0.0	0.0	100.0	31,429
대구/경북	(6)	33.3	33.3	33.3	0.0	100.0	46,667
광주/전라	(6)	33.3	50.0	0.0	16.7	100.0	63,333
대전/세종/충청	(8)	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0	35,000
강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100,000
영리여부							
영리	(46)	34.8	34.8	26.1	4.3	100.0	50,870
비영리	(0)	-	-	-	-	-	-
이용자 연령							
20~29세	(0)	-	-	-	-	-	-
30~39세	(12)	16.7	50.0	33.3	0.0	100.0	53,333
40~49세	(25)	40.0	32.0	20.0	8.0	100.0	54,000
50~59세	(6)	66.7	0.0	33.3	0.0	100.0	33,333
60세 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	100.0	50,000

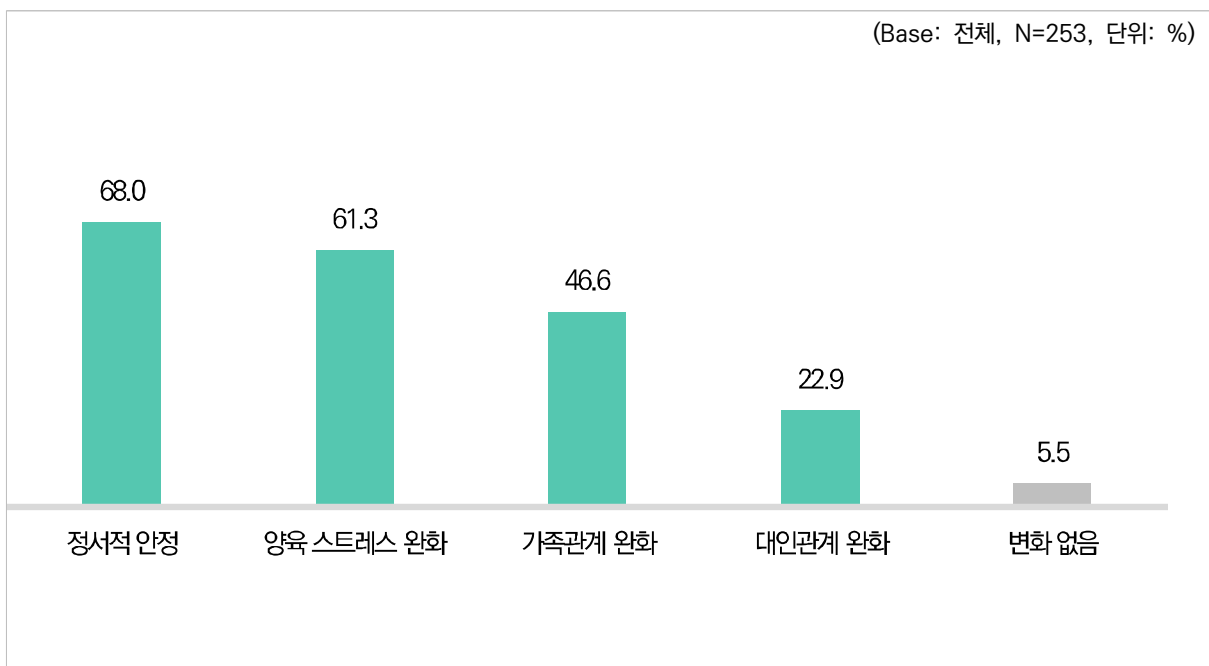
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 이용 후 변화

언어발달지원서비스 이용 후 가장 많이 나타난 변화는 “정서적 안정”(68.0%)

- ▶ 언어발달지원서비스 이용 후 어떤 변화가 있었는지 조사한 결과, “정서적 안정”이 68.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “양육 스트레스 완화”(61.3%), “가족관계 완화”(46.6%) 등의 순임

[그림 3-4-24] 서비스 이용 후 변화 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 이용 후 변화로 “정서적 안정”이라고 응답한 비율은 △중소도시(70.3%), △강원/제주(100.0%), △30~39세(73.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “양육 스트레스 완화” 응답은 △부산/울산/경남(85.7%), △30~39세(71.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “가족관계 완화” 응답은 △중소도시(51.7%), △대구/경북(54.5%), △60세 이상(58.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-24] 서비스 이용 후 변화 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

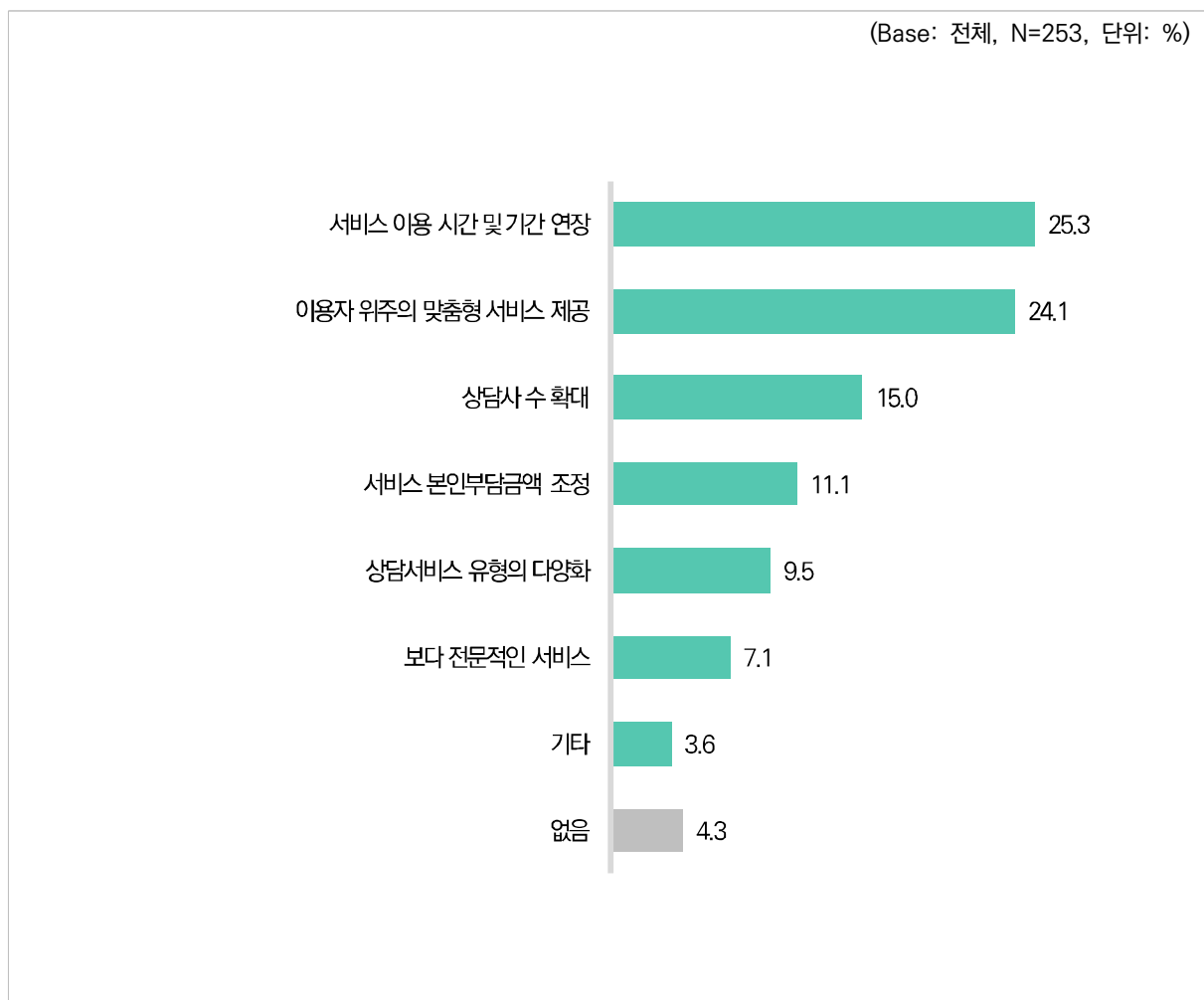
Base=전체	사례수 (명)	정서적 안정	양육 스트레스 완화	가족관계 완화	대인관계 완화	변화 없음
▣ 전체 ▣	(253)	68.0	61.3	46.6	22.9	5.5
지역규모						
대도시	(103)	65.0	60.2	40.8	19.4	4.9
중소도시	(145)	70.3	62.1	51.7	25.5	5.5
군	(5)	60.0	60.0	20.0	20.0	20.0
권역						
서울	(40)	70.0	65.0	37.5	15.0	5.0
경기/인천	(79)	67.1	69.6	48.1	26.6	3.8
부산/울산/경남	(21)	66.7	85.7	52.4	14.3	0.0
대구/경북	(33)	78.8	57.6	54.5	27.3	3.0
광주/전라	(29)	58.6	55.2	41.4	31.0	6.9
대전/세종/충청	(45)	62.2	42.2	46.7	17.8	13.3
강원/제주	(6)	100.0	33.3	50.0	33.3	0.0
영리여부						
영리	(252)	67.9	61.5	46.8	23.0	5.6
비영리	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
이용자 연령						
20~29세	(5)	60.0	40.0	40.0	20.0	20.0
30~39세	(56)	73.2	71.4	42.9	16.1	3.6
40~49세	(139)	66.9	61.9	47.5	23.0	5.0
50~59세	(39)	69.2	51.3	43.6	25.6	5.1
60세 이상	(12)	58.3	50.0	58.3	41.7	16.7

2) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “서비스 이용 시간 및 기간 연장”(25.3%)

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스와 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “서비스 이용 시간 및 기간 연장”이 25.3%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공”(24.1%), “상담사 수 확대”(15.0%) 등의 순임

[그림 3-4-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “서비스 이용시간 및 기간 연장”이라고 응답한 비율은 △경기/인천(31.6%), △40~49세(30.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공” 응답은 △군(40.0%), △강원/제주(50.0%), △20~29세(40.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “상담사 수 확대” 응답은 △군(20.0%), △부산/울산/경남(33.3%), △20~29세(40.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	서비스 이용 시간 및 기간 연장	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	상담사 수 확대	서비스 본인부담 금액 조정	상담 서비스 유형의 다양화	보다 전문적인 서비스	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(253)	25.3	24.1	15.0	11.1	9.5	7.1	3.6	4.3	100.0
지역규모										
대도시	(103)	25.2	24.3	15.5	11.7	7.8	5.8	5.8	3.9	100.0
중소도시	(145)	25.5	23.4	14.5	11.0	10.3	8.3	2.1	4.8	100.0
군	(5)	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0
권역										
서울	(40)	22.5	15.0	25.0	15.0	7.5	5.0	10.0	0.0	100.0
경기/인천	(79)	31.6	20.3	16.5	12.7	8.9	5.1	2.5	2.5	100.0
부산/울산/경남	(21)	19.0	28.6	33.3	4.8	0.0	0.0	4.8	9.5	100.0
대구/경북	(33)	21.2	33.3	6.1	6.1	3.0	18.2	3.0	9.1	100.0
광주/전라	(29)	27.6	27.6	6.9	13.8	3.4	6.9	3.4	10.3	100.0
대전/세종/충청	(45)	24.4	24.4	6.7	11.1	22.2	8.9	0.0	2.2	100.0
강원/제주	(6)	0.0	50.0	16.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부										
영리	(252)	25.4	24.2	15.1	11.1	9.5	7.1	3.2	4.4	100.0
비영리	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
이용자 연령										
20~29세	(5)	0.0	40.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39세	(56)	16.1	21.4	26.8	10.7	10.7	3.6	5.4	5.4	100.0
40~49세	(139)	30.9	23.0	10.8	11.5	10.1	6.5	4.3	2.9	100.0
50~59세	(39)	25.6	28.2	12.8	12.8	7.7	5.1	0.0	7.7	100.0
60세 이상	(12)	16.7	25.0	8.3	8.3	0.0	33.3	0.0	8.3	100.0

3) 적절한 서비스 이용 시간

적절한 서비스 이용 시간은 평균 “1회 1.8시간, 월 5.1회, 총 31.8개월”

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스와 관련하여 서비스 이용 시간 및 기간 연장 개선이 필요하다고 한 응답자를 대상으로 적절한 서비스 이용 시간을 조사한 결과, 서비스 1회 평균 이용시간은 1.8시간, 월 평균 횟수는 5.1회, 총 이용 기간은 평균 31.8개월로 나타남

[그림 3-4-26] 적절한 서비스 이용 시간 - 발달장애인 부모상담지원서비스





응답자 특성별

- ▶ 1회 평균 서비스 이용 시간은 △광주/전라(2.4시간), △50~59세(2.3시간) 등에서 비교적 높음
- ▶ 월 횟수는 △광주/전라(6.3회) △50~59세(5.3회) 등에서 비교적 높음
- ▶ 총 기간은 △부산/울산/경남(48.0개월), △60세 이상(42.0개월) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-4-26] 적절한 서비스 이용 시간 - 발달장애인 부모상담지원서비스

(단위 : 시간, 회, 개월)

Base= 서비스 이용 시간 및 기간 연장 개선 필요	사례수 (명)	1회 시간	월 횟수	총 기간
▣ 전체 ▣	(64)	1.8	5.1	31.8
지역규모				
대도시	(26)	2.0	5.7	32.0
중소도시	(37)	1.7	4.6	31.8
군	(1)	1.0	8.0	24.0
권역				
서울	(9)	1.6	5.9	33.3
경기/인천	(25)	1.9	4.6	28.7
부산/울산/경남	(4)	1.0	4.0	48.0
대구/경북	(7)	1.7	5.3	34.7
광주/전라	(8)	2.4	6.3	33.5
대전/세종/충청	(11)	1.6	4.9	28.4
강원/제주	(0)	-	-	-
영리여부				
영리	(64)	1.8	5.1	31.8
비영리	(0)	-	-	-
이용자 연령				
20~29세	(0)	-	-	-
30~39세	(9)	1.3	5.1	33.1
40~49세	(43)	1.8	5.1	31.6
50~59세	(10)	2.3	5.3	29.1
60세 이상	(2)	1.5	4.0	42.0

4) 이용자 개선의견

- ▶ 발달장애인 부모상담지원서비스 이용자가 추가적으로 개선했으면 하는 사항으로는 “상담센터 증설 및 다양화/기관 확대”(N=34)가 가장 많았고, 그 다음으로 “서비스 이용기간 연장”(N=33), “본인부담금 조정”(N=14) 등의 순으로 나타남

[표 3-4-27] 이용자 개선의견 - 발달장애인 부모상담지원서비스

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=81, 32.0%)	상담센터 증설 및 다양화/기관 확대	34	13.4
	금액 지원 확대	10	4.0
	서비스 홍보 및 안내 강화	9	3.6
	이용자 수 확대	9	3.6
	지원 확대	7	2.8
	상담 대상자 확대(부모 모두, 형제 자매 포함)	5	2.0
	대기 단축 필요	4	1.6
	제공기관 및 서비스에 대한 관리감독 필요	3	1.2
제공인력 관련 (N=15, 5.9%)	전문성 있는 상담사 필요	11	4.3
	인력 충원 필요/상담사 수 확대	3	1.2
	책임감 있고 친절한 태도	1	0.4
제공서비스 관련 (N=76, 30.0%)	서비스 이용기간 연장	33	13.0
	본인부담금 조정	14	5.5
	다양한 프로그램 및 서비스지원/다양한 유형의 상담서비스 제공	11	4.3
	상담시간 연장 필요	4	1.6
	개별 맞춤 프로그램 제공	4	1.6
	서비스 전문성 및 체계 강화	3	1.2
	이용기간 동안 중단없이 지속적인 서비스 제공	3	1.2
	이용횟수 확대	2	0.8
	융통성있는 시간 적용	2	0.8
	없음/모름/무응답	81	32.0
그 외 (N=81, 32.0%)	없음/모름/무응답	81	32.0
합계		253	100.0

V. 발달장애인주간활동서비스

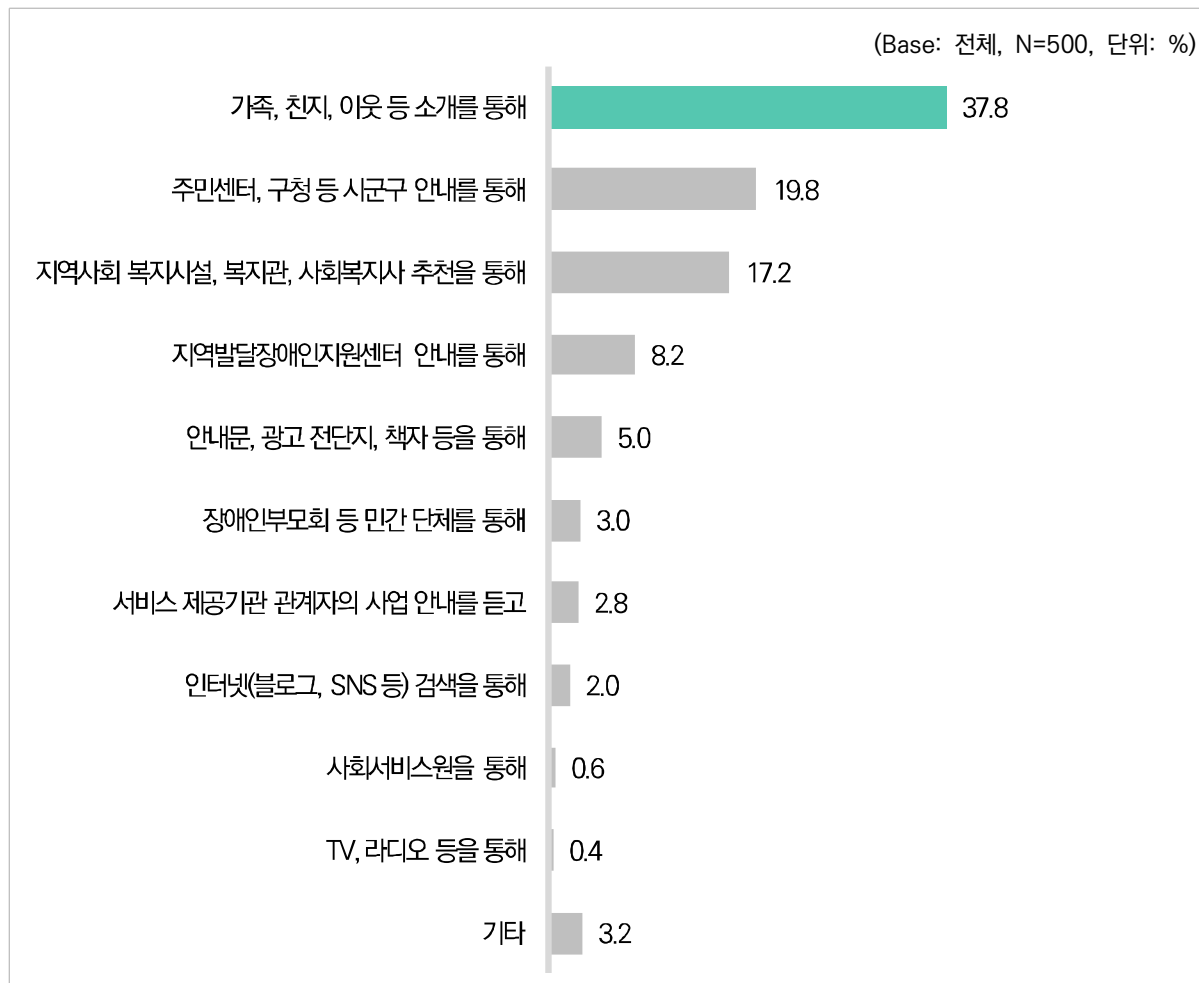
1. 서비스 이용행태

1) 서비스 인지 경로

발달장애인 주간활동서비스는 주로
“가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(37.8%) 알게됨

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답이 37.8%로 가장 높음. 그 다음으로 “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”(19.8%), “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”(17.2%) 등의 순임

[그림 3-5-1] 서비스 인지 경로 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 인지경로에 대해 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답은 △군(38.6%), △광주/전라(48.6%), △19세 이하(50.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △경기/인천(24.1%), △영리(23.4%), △50세 이상(26.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”라는 응답은 △군(22.9%), △대구/경북(23.4%), △40~49세(23.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-1] 서비스 인지 경로 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	가족, 친지, 이웃 등 소개 를 통 해	주민 센터, 구청 등 시군구 안내 를 통 해	지역 사회 복지 시설, 복지관 , 사회 복지사 추천 을 통 해	지역 발달 장애인 지원 센터 안내 를 통 해	안내문 , 광고 전단지 , 책자 등 을 통 해	장애인 부모회 등 민간 단체 를 통 해	서비스 제공 기관 관계자 의 사업 안내 를 듣 고	인터넷 (블로 그, SNS 등) 검색 을 통 해	사회 서비스 원을 통 해	TV, 라디오 등 을 통 해	기타	계
▣ 전체 ▣	(500)	37.8	19.8	17.2	8.2	5.0	3.0	2.8	2.0	0.6	0.4	3.2	100.0
지역규모													
대도시	(145)	36.6	21.4	18.6	8.3	4.8	2.1	0.7	4.1	0.7	0.7	2.1	100.0
중소도시	(285)	38.2	20.7	15.1	6.7	6.0	2.8	3.9	1.4	0.7	0.4	4.2	100.0
군	(70)	38.6	12.9	22.9	14.3	1.4	5.7	2.9	0.0	0.0	0.0	1.4	100.0
권역													
서울	(38)	39.5	21.1	18.4	5.3	7.9	5.3	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	100.0
경기/인천	(112)	31.3	24.1	17.0	5.4	5.4	3.6	5.4	2.7	0.9	0.9	3.6	100.0
부산/울산/경남	(134)	40.3	17.9	16.4	9.0	3.0	3.7	0.7	3.7	1.5	0.0	3.7	100.0
대구/경북	(47)	31.9	19.1	23.4	12.8	4.3	2.1	0.0	2.1	0.0	0.0	4.3	100.0
광주/전라	(72)	48.6	12.5	16.7	12.5	1.4	1.4	4.2	0.0	0.0	0.0	2.8	100.0
대전/세종/충청	(67)	38.8	22.4	16.4	3.0	7.5	3.0	3.0	0.0	0.0	1.5	4.5	100.0
강원/제주	(30)	30.0	23.3	13.3	13.3	13.3	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부													
영리	(111)	36.9	23.4	11.7	5.4	6.3	3.6	5.4	5.4	0.0	0.9	0.9	100.0
비영리	(389)	38.0	18.8	18.8	9.0	4.6	2.8	2.1	1.0	0.8	0.3	3.9	100.0
이용자 연령													
19세 이하	(10)	50.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
20~29세	(238)	43.3	16.8	12.6	8.0	6.3	4.2	2.1	1.3	0.8	0.4	4.2	100.0
30~39세	(130)	33.1	23.1	21.5	10.0	3.1	3.1	1.5	2.3	0.8	0.0	1.5	100.0
40~49세	(80)	31.3	21.3	23.8	8.8	6.3	1.3	1.3	1.3	0.0	1.3	3.8	100.0
50세 이상	(42)	31.0	26.2	16.7	4.8	2.4	0.0	9.5	7.1	0.0	0.0	2.4	100.0

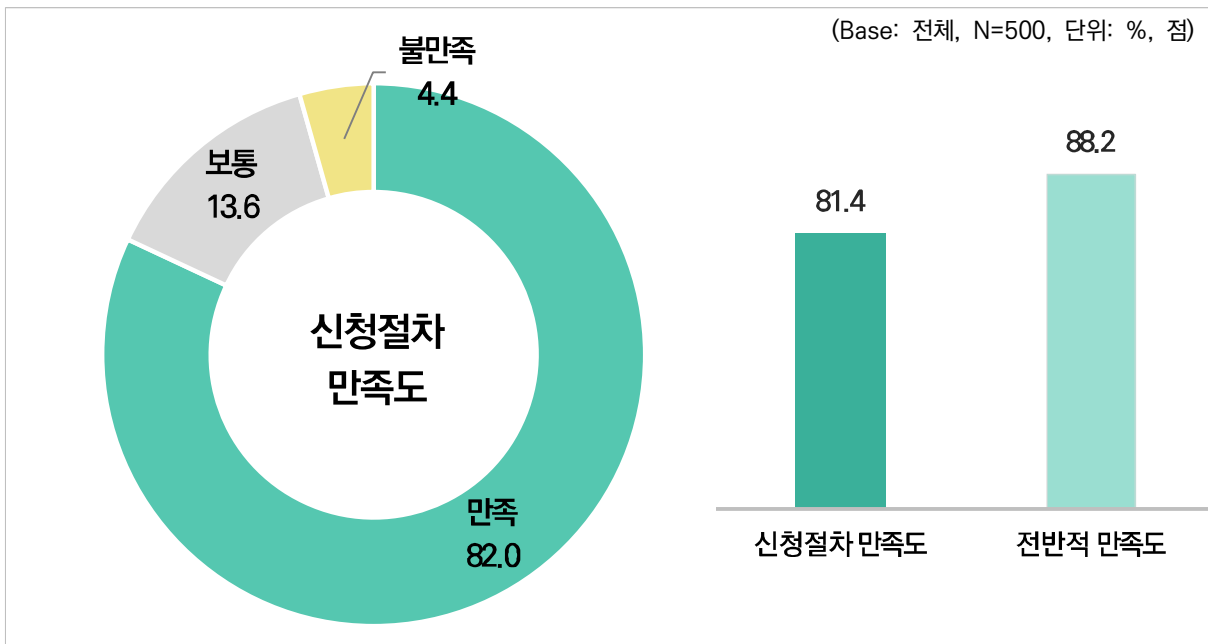
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자 중 82.0%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 82.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 4.4%로 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 81.4점임

[그림 3-5-2] 서비스 신청절차 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(84.1%), △경기/인천(88.4%), △19세 이하(90.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(23.3%), △50세 이상(21.4%)등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(6.0%), △광주/전라(8.3%), △40~49세(6.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-2] 서비스 신청절차 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

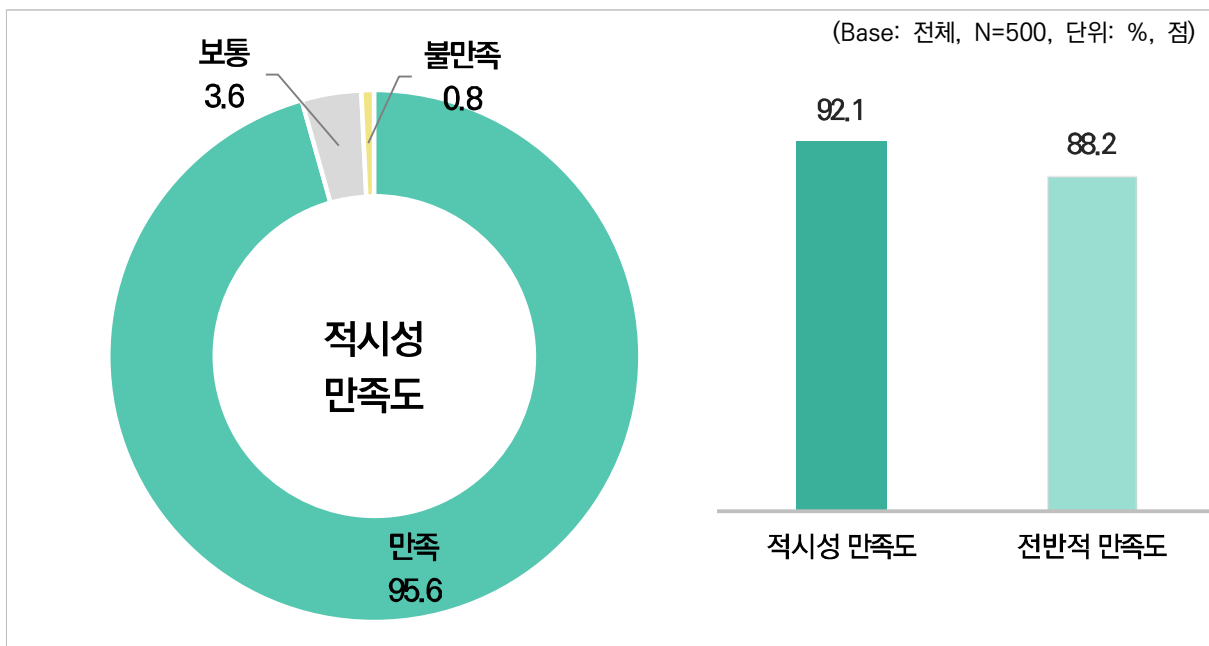
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	48.8	17.6	15.6	82.0	13.6	1.8	1.0	1.6	4.4	100.0	81.4
지역규모												
대도시	(145)	42.8	20.7	20.7	84.1	13.1	1.4	0.7	0.7	2.8	100.0	80.9
중소도시	(285)	49.5	17.2	14.0	80.7	13.3	2.5	1.4	2.1	6.0	100.0	80.9
군	(70)	58.6	12.9	11.4	82.9	15.7	0.0	0.0	1.4	1.4	100.0	84.8
권역												
서울	(38)	31.6	21.1	28.9	81.6	13.2	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	75.9
경기/인천	(112)	49.1	16.1	23.2	88.4	8.9	0.9	0.0	1.8	2.7	100.0	82.7
부산/울산/경남	(134)	50.7	18.7	12.7	82.1	14.9	3.0	0.0	0.0	3.0	100.0	83.2
대구/경북	(47)	40.4	17.0	19.1	76.6	19.1	2.1	0.0	2.1	4.3	100.0	77.7
광주/전라	(72)	47.2	20.8	6.9	75.0	16.7	2.8	4.2	1.4	8.3	100.0	79.2
대전/세종/충청	(67)	59.7	11.9	13.4	85.1	7.5	0.0	3.0	4.5	7.5	100.0	82.8
강원/제주	(30)	53.3	20.0	3.3	76.7	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	83.9
영리여부												
영리	(111)	44.1	20.7	16.2	81.1	13.5	2.7	0.9	1.8	5.4	100.0	80.0
비영리	(389)	50.1	16.7	15.4	82.3	13.6	1.5	1.0	1.5	4.1	100.0	81.8
이용자 연령												
19세 이하	(10)	40.0	20.0	30.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	81.7
20~29세	(238)	45.0	16.4	19.3	80.7	14.7	2.1	0.4	2.1	4.6	100.0	79.6
30~39세	(130)	46.2	22.3	16.9	85.4	11.5	1.5	0.8	0.8	3.1	100.0	82.4
40~49세	(80)	63.8	13.8	6.3	83.8	10.0	2.5	3.8	0.0	6.3	100.0	85.8
50세 이상	(42)	52.4	16.7	4.8	73.8	21.4	0.0	0.0	4.8	4.8	100.0	80.2

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자 중 95.6%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 0.8%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.1점임

[그림 3-5-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대구/경북(100.0%), △비영리(96.7%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(4.3%), △강원/제주(6.7%), △영리(8.1%), △50세 이상(9.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(2.9%), △강원/제주(3.3%), △50세 이상(4.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

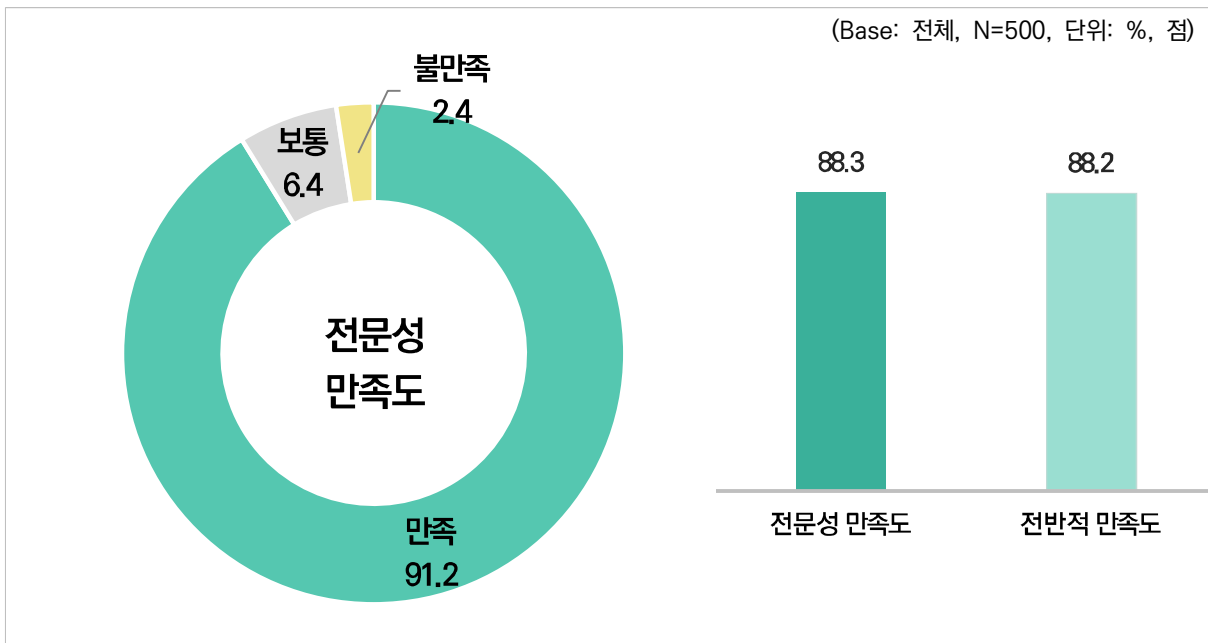
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	71.4	15.8	8.4	95.6	3.6	0.4	0.0	0.4	0.8	100.0	92.1
지역규모												
대도시	(145)	71.0	15.9	9.7	96.6	2.8	0.7	-	0.0	0.7	100.0	92.3
중소도시	(285)	70.5	17.2	8.1	95.8	3.9	0.0	-	0.4	0.4	100.0	92.2
군	(70)	75.7	10.0	7.1	92.9	4.3	1.4	-	1.4	2.9	100.0	91.4
권역												
서울	(38)	76.3	10.5	7.9	94.7	5.3	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.0
경기/인천	(112)	75.0	16.1	6.3	97.3	2.7	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.9
부산/울산/경남	(134)	68.7	14.9	11.2	94.8	4.5	0.7	-	0.0	0.7	100.0	91.0
대구/경북	(47)	74.5	12.8	12.8	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.6
광주/전라	(72)	65.3	23.6	8.3	97.2	1.4	0.0	-	1.4	1.4	100.0	91.2
대전/세종/충청	(67)	76.1	13.4	3.0	92.5	6.0	0.0	-	1.5	1.5	100.0	92.3
강원/제주	(30)	63.3	16.7	10.0	90.0	6.7	3.3	-	0.0	3.3	100.0	88.3
영리여부												
영리	(111)	66.7	19.8	5.4	91.9	8.1	0.0	-	0.0	0.0	100.0	90.8
비영리	(389)	72.8	14.7	9.3	96.7	2.3	0.5	-	0.5	1.0	100.0	92.5
이용자 연령												
19세 이하	(10)	70.0	30.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	95.0
20~29세	(238)	68.1	21.0	6.3	95.4	4.2	0.4	-	0.0	0.4	100.0	92.0
30~39세	(130)	75.4	10.8	12.3	98.5	1.5	0.0	-	0.0	0.0	100.0	93.3
40~49세	(80)	82.5	7.5	6.3	96.3	2.5	0.0	-	1.3	1.3	100.0	94.2
50세 이상	(42)	57.1	14.3	14.3	85.7	9.5	2.4	-	2.4	4.8	100.0	84.1

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 91.2%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 91.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)” 한다는 응답은 2.4%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.3점임

[그림 3-5-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 △대도시(92.4%), △대구/경북(95.7%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(10.0%), △30~39세(9.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대전/세종/충청(6.0%), △50세 이상(4.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

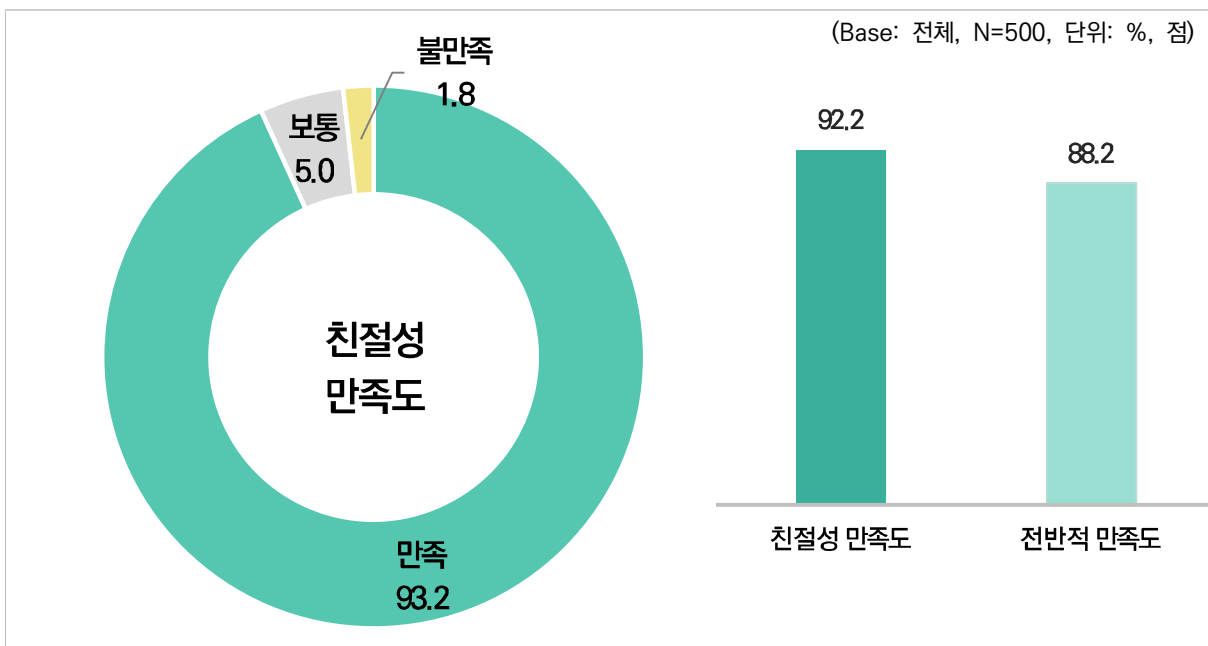
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	62.8	17.6	10.8	91.2	6.4	1.0	0.6	0.8	2.4	100.0	88.3
지역규모												
대도시	(145)	59.3	21.4	11.7	92.4	4.8	1.4	0.7	0.7	2.8	100.0	87.9
중소도시	(285)	62.5	17.2	11.2	90.9	7.0	1.1	0.4	0.7	2.1	100.0	88.2
군	(70)	71.4	11.4	7.1	90.0	7.1	0.0	1.4	1.4	2.9	100.0	89.5
권역												
서울	(38)	50.0	28.9	10.5	89.5	5.3	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	84.6
경기/인천	(112)	61.6	19.6	8.9	90.2	7.1	0.9	0.9	0.9	2.7	100.0	87.9
부산/울산/경남	(134)	66.4	16.4	9.7	92.5	6.7	0.7	0.0	0.0	0.7	100.0	90.2
대구/경북	(47)	68.1	12.8	14.9	95.7	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.8
광주/전라	(72)	62.5	13.9	15.3	91.7	6.9	0.0	0.0	1.4	1.4	100.0	87.7
대전/세종/충청	(67)	62.7	16.4	10.4	89.6	4.5	1.5	3.0	1.5	6.0	100.0	86.6
강원/제주	(30)	60.0	20.0	6.7	86.7	10.0	3.3	0.0	0.0	3.3	100.0	87.2
영리여부												
영리	(111)	53.2	27.9	9.9	91.0	5.4	1.8	0.9	0.9	3.6	100.0	86.5
비영리	(389)	65.6	14.7	11.1	91.3	6.7	0.8	0.5	0.8	2.1	100.0	88.8
이용자 연령												
19세 이하	(10)	60.0	30.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
20~29세	(238)	59.2	20.2	11.3	90.8	7.1	0.4	0.8	0.8	2.1	100.0	87.5
30~39세	(130)	63.8	16.2	9.2	89.2	9.2	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	88.3
40~49세	(80)	73.8	10.0	10.0	93.8	2.5	3.8	0.0	0.0	3.8	100.0	91.3
50세 이상	(42)	59.5	19.0	14.3	92.9	2.4	0.0	2.4	2.4	4.8	100.0	86.5

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 93.2%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 93.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)” 한다는 응답은 1.8%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.2점임

[그림 3-5-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 △대도시(95.2%), △대구/경북(95.7%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(6.0%), △강원/제주(10.0%), △30~39세 (6.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(2.9%), △대전/세종/충청(6.0%), △영리(2.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

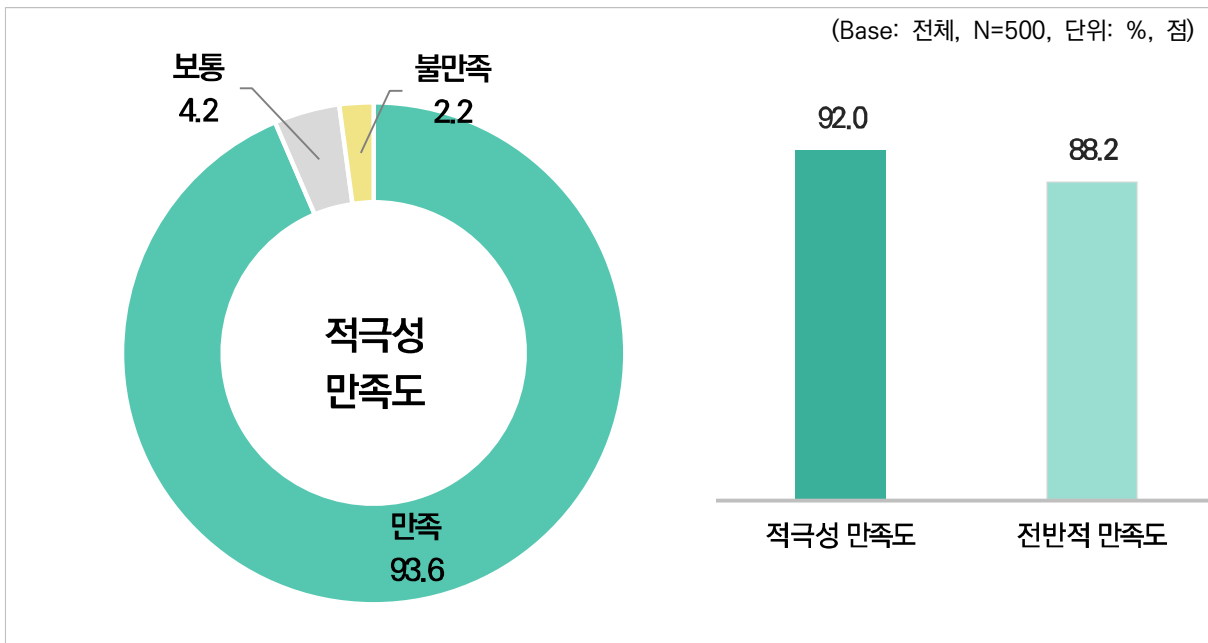
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	74.6	15.0	3.6	93.2	5.0	0.4	0.4	1.0	1.8	100.0	92.2
지역규모												
대도시	(145)	75.2	15.2	4.8	95.2	4.1	0.0	0.0	0.7	0.7	100.0	93.1
중소도시	(285)	72.6	15.8	3.5	91.9	6.0	0.4	0.7	1.1	2.1	100.0	91.3
군	(70)	81.4	11.4	1.4	94.3	2.9	1.4	0.0	1.4	2.9	100.0	93.8
권역												
서울	(38)	81.6	10.5	2.6	94.7	2.6	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	93.4
경기/인천	(112)	74.1	15.2	4.5	93.8	4.5	0.0	0.9	0.9	1.8	100.0	92.1
부산/울산/경남	(134)	75.4	14.9	3.0	93.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.2
대구/경북	(47)	72.3	12.8	10.6	95.7	2.1	0.0	2.1	0.0	2.1	100.0	91.5
광주/전라	(72)	73.6	18.1	2.8	94.4	4.2	1.4	0.0	0.0	1.4	100.0	93.1
대전/세종/충청	(67)	74.6	13.4	1.5	89.6	4.5	1.5	0.0	4.5	6.0	100.0	89.6
강원/제주	(30)	70.0	20.0	0.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
영리여부												
영리	(111)	64.0	23.4	2.7	90.1	7.2	0.9	0.0	1.8	2.7	100.0	89.2
비영리	(389)	77.6	12.6	3.9	94.1	4.4	0.3	0.5	0.8	1.5	100.0	93.1
이용자 연령												
19세 이하	(10)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20~29세	(238)	74.4	13.4	5.0	92.9	5.0	0.4	0.4	1.3	2.1	100.0	91.7
30~39세	(130)	71.5	19.2	1.5	92.3	6.2	0.0	0.8	0.8	1.5	100.0	91.8
40~49세	(80)	82.5	8.8	3.8	95.0	3.8	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0	94.6
50세 이상	(42)	64.3	26.2	2.4	92.9	4.8	0.0	0.0	2.4	2.4	100.0	90.1

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 93.6%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 93.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)” 한다는 응답은 2.2%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.0점임

[그림 3-5-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 △군(94.3%), △광주/전라(97.2%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북(8.5%), △30~39세(6.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(2.9%), △대전/세종/충청(6.0%), △20~29세(2.9%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

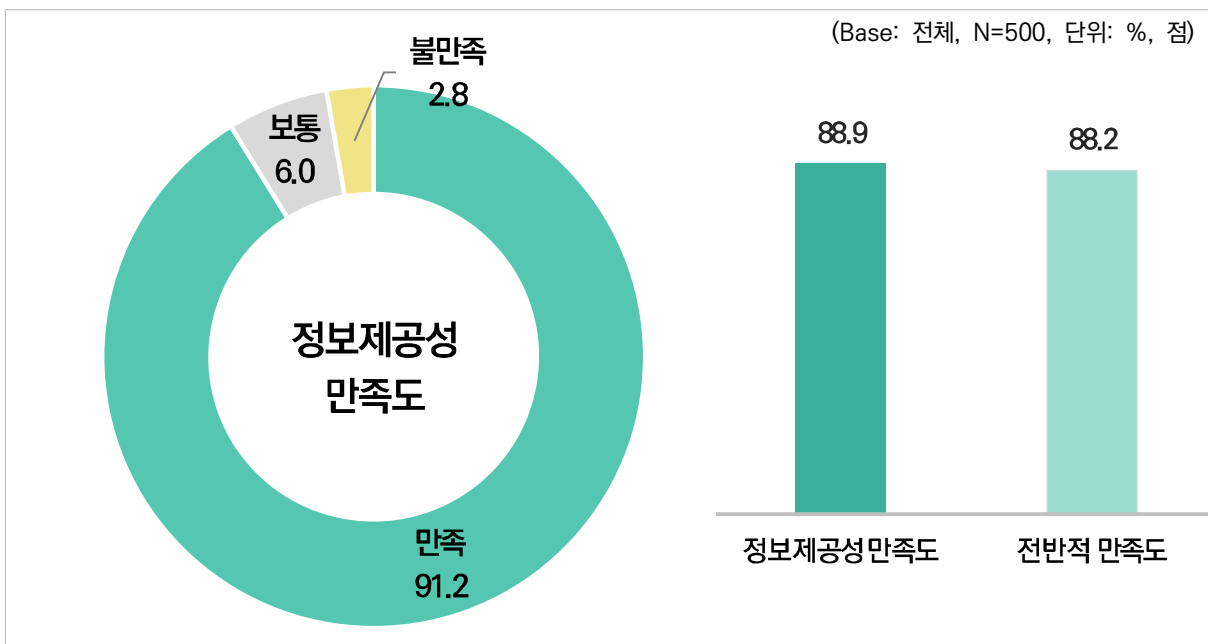
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	72.8	17.2	3.6	93.6	4.2	1.0	0.2	1.0	2.2	100.0	92.0
지역규모												
대도시	(145)	71.0	17.9	4.8	93.8	4.8	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	91.8
중소도시	(285)	73.7	16.8	2.8	93.3	4.2	1.4	0.4	0.7	2.5	100.0	92.2
군	(70)	72.9	17.1	4.3	94.3	2.9	0.0	0.0	2.9	2.9	100.0	91.4
권역												
서울	(38)	65.8	23.7	2.6	92.1	5.3	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	89.9
경기/인천	(112)	74.1	14.3	3.6	92.0	6.3	0.0	0.9	0.9	1.8	100.0	91.7
부산/울산/경남	(134)	73.9	20.1	1.5	95.5	3.0	1.5	0.0	0.0	1.5	100.0	93.7
대구/경북	(47)	74.5	6.4	10.6	91.5	8.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.1
광주/전라	(72)	73.6	20.8	2.8	97.2	1.4	0.0	0.0	1.4	1.4	100.0	93.5
대전/세종/충청	(67)	70.1	17.9	4.5	92.5	1.5	3.0	0.0	3.0	6.0	100.0	89.8
강원/제주	(30)	73.3	13.3	3.3	90.0	6.7	3.3	0.0	0.0	3.3	100.0	91.1
영리여부												
영리	(111)	65.8	21.6	6.3	93.7	4.5	0.9	0.0	0.9	1.8	100.0	90.5
비영리	(389)	74.8	15.9	2.8	93.6	4.1	1.0	0.3	1.0	2.3	100.0	92.4
이용자 연령												
19세 이하	(10)	90.0	10.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	98.3
20~29세	(238)	71.0	18.1	4.2	93.3	3.8	1.3	0.4	1.3	2.9	100.0	91.2
30~39세	(130)	72.3	18.5	2.3	93.1	6.2	0.0	0.0	0.8	0.8	100.0	92.3
40~49세	(80)	80.0	11.3	2.5	93.8	3.8	2.5	0.0	0.0	2.5	100.0	93.8
50세 이상	(42)	66.7	21.4	7.1	95.2	2.4	0.0	0.0	2.4	2.4	100.0	90.5

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

**발달장애인 주간활동서비스 이용자의 91.2%는
제공기관의 정보제공성에 만족함**

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.8%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.9점임

[그림 3-5-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △광주/전라(95.8%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(7.6%), △강원/제주(10.0%), △50세 이상(11.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(4.3%), △대전/세종/충청(4.5%), △50세 이상(4.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

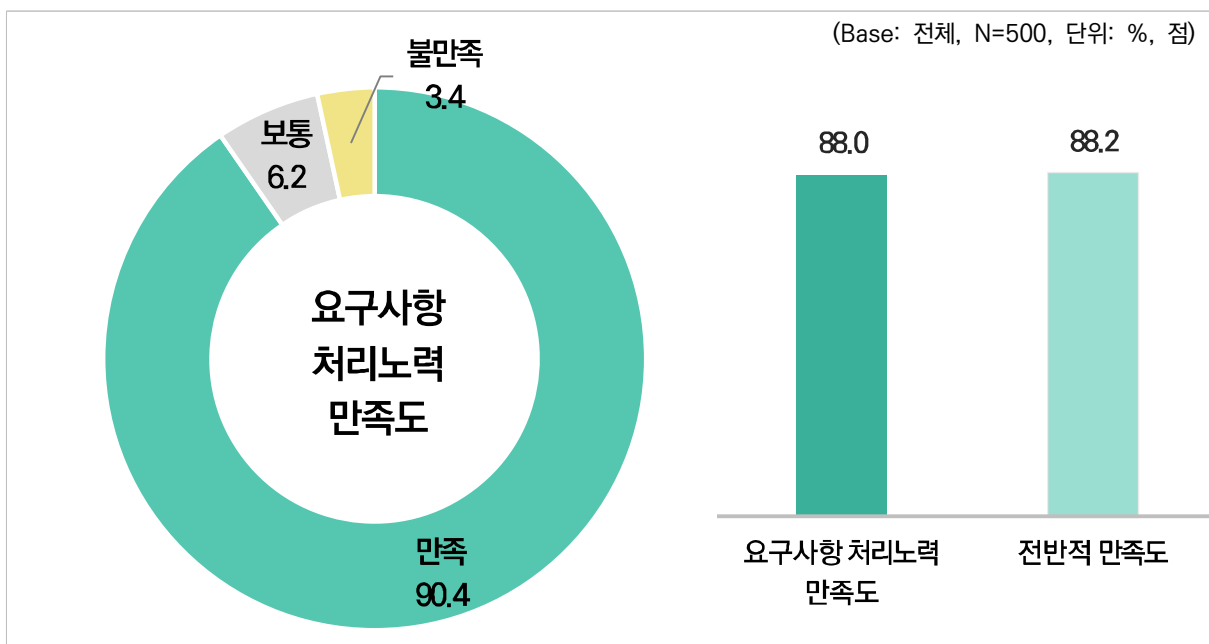
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	66.2	13.8	11.2	91.2	6.0	2.0	0.4	0.4	2.8	100.0	88.9
지역규모												
대도시	(145)	66.2	13.8	10.3	90.3	7.6	2.1	0.0	0.0	2.1	100.0	89.1
중소도시	(285)	64.6	14.4	12.6	91.6	5.6	2.1	0.4	0.4	2.8	100.0	88.5
군	(70)	72.9	11.4	7.1	91.4	4.3	1.4	1.4	1.4	4.3	100.0	90.0
권역												
서울	(38)	65.8	13.2	10.5	89.5	7.9	2.6	0.0	0.0	2.6	100.0	88.6
경기/인천	(112)	66.1	14.3	13.4	93.8	3.6	1.8	0.9	0.0	2.7	100.0	89.4
부산/울산/경남	(134)	61.9	16.4	11.9	90.3	7.5	1.5	0.7	0.0	2.2	100.0	87.9
대구/경북	(47)	68.1	17.0	4.3	89.4	8.5	2.1	0.0	0.0	2.1	100.0	90.1
광주/전라	(72)	69.4	11.1	15.3	95.8	1.4	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	90.5
대전/세종/충청	(67)	73.1	9.0	6.0	88.1	7.5	1.5	0.0	3.0	4.5	100.0	88.8
강원/제주	(30)	60.0	13.3	13.3	86.7	10.0	3.3	0.0	0.0	3.3	100.0	86.1
영리여부												
영리	(111)	61.3	17.1	12.6	91.0	5.4	3.6	0.0	0.0	3.6	100.0	87.8
비영리	(389)	67.6	12.9	10.8	91.3	6.2	1.5	0.5	0.5	2.6	100.0	89.2
이용자 연령												
19세 이하	(10)	80.0	10.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
20~29세	(238)	63.9	17.2	11.8	92.9	4.2	1.7	0.8	0.4	2.9	100.0	88.9
30~39세	(130)	67.7	10.8	10.8	89.2	8.5	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	88.9
40~49세	(80)	76.3	8.8	7.5	92.5	5.0	2.5	0.0	0.0	2.5	100.0	91.9
50세 이상	(42)	52.4	14.3	16.7	83.3	11.9	2.4	0.0	2.4	4.8	100.0	82.1

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

**발달장애인 주간활동서비스 이용자의 90.4%는
제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함**

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.4%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.0점임

[그림 3-5-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(94.5%), △광주/전라(95.8%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(11.4%), △강원/제주(13.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(4.9%), △경기/인천(6.3%), △영리(5.4%), △40~49세(5.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

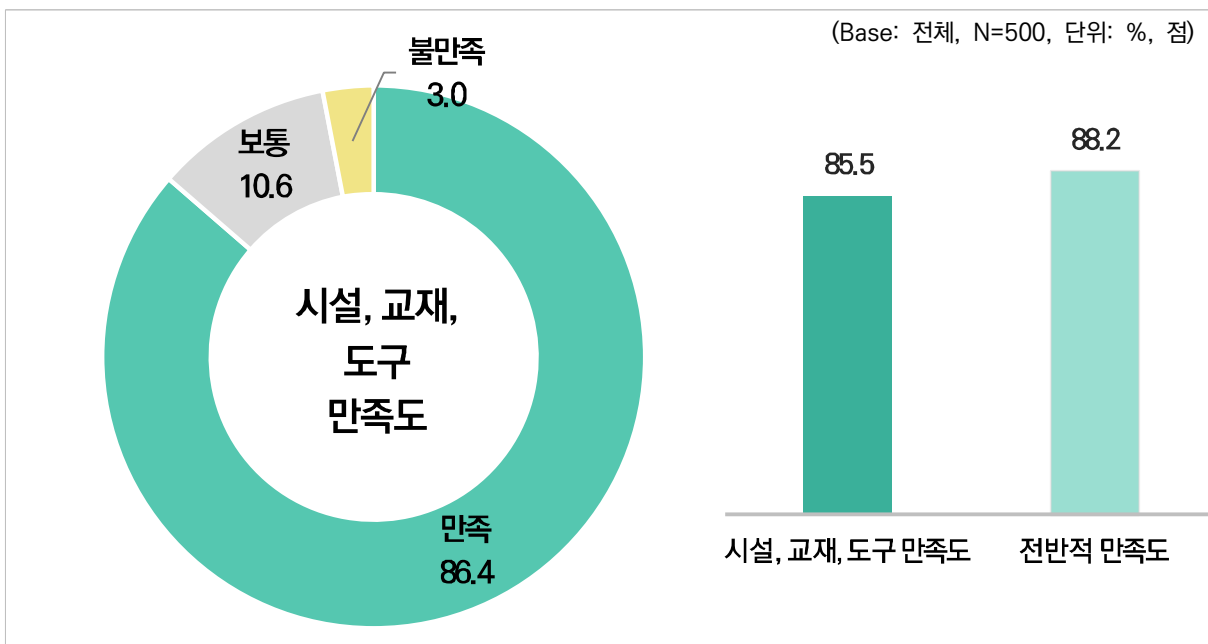
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	62.8	17.4	10.2	90.4	6.2	2.2	0.6	0.6	3.4	100.0	88.0
지역규모												
대도시	(145)	62.1	21.4	11.0	94.5	3.4	0.7	0.7	0.7	2.1	100.0	89.3
중소도시	(285)	61.8	16.8	10.2	88.8	6.3	3.5	0.7	0.7	4.9	100.0	87.0
군	(70)	68.6	11.4	8.6	88.6	11.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.5
권역												
서울	(38)	63.2	23.7	5.3	92.1	2.6	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	88.6
경기/인천	(112)	59.8	18.8	11.6	90.2	3.6	4.5	0.9	0.9	6.3	100.0	86.6
부산/울산/경남	(134)	63.4	16.4	9.7	89.6	8.2	1.5	0.7	0.0	2.2	100.0	88.3
대구/경북	(47)	59.6	17.0	12.8	89.4	8.5	2.1	0.0	0.0	2.1	100.0	87.2
광주/전라	(72)	68.1	15.3	12.5	95.8	2.8	1.4	0.0	0.0	1.4	100.0	91.0
대전/세종/충청	(67)	65.7	14.9	9.0	89.6	7.5	1.5	0.0	1.5	3.0	100.0	88.3
강원/제주	(30)	56.7	20.0	6.7	83.3	13.3	0.0	3.3	0.0	3.3	100.0	85.0
영리여부												
영리	(111)	57.7	23.4	11.7	92.8	1.8	4.5	0.0	0.9	5.4	100.0	87.4
비영리	(389)	64.3	15.7	9.8	89.7	7.5	1.5	0.8	0.5	2.8	100.0	88.2
이용자 연령												
19세 이하	(10)	90.0	0.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.7
20~29세	(238)	58.8	21.4	11.8	92.0	5.0	1.7	0.8	0.4	2.9	100.0	87.7
30~39세	(130)	63.8	16.2	10.8	90.8	6.2	2.3	0.0	0.8	3.1	100.0	88.3
40~49세	(80)	73.8	7.5	5.0	86.3	8.8	3.8	1.3	0.0	5.0	100.0	89.2
50세 이상	(42)	54.8	21.4	9.5	85.7	9.5	2.4	0.0	2.4	4.8	100.0	84.5

8) 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 86.4%는 기관의 시설이나 교재, 도구 등에 만족함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 등에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 86.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.0%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 기관에서 제공한 시설이나 교재, 도구 등에 대해 만족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 평균 점수는 100점 만점에 85.5점임

[그림 3-5-9] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 응답은 △부산/울산/경남(89.6%), △비영리(88.2%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(16.7%), △영리(15.3%), △30~39세 및 40~49세(13.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △강원/제주(10.0%), △영리(4.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-9] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

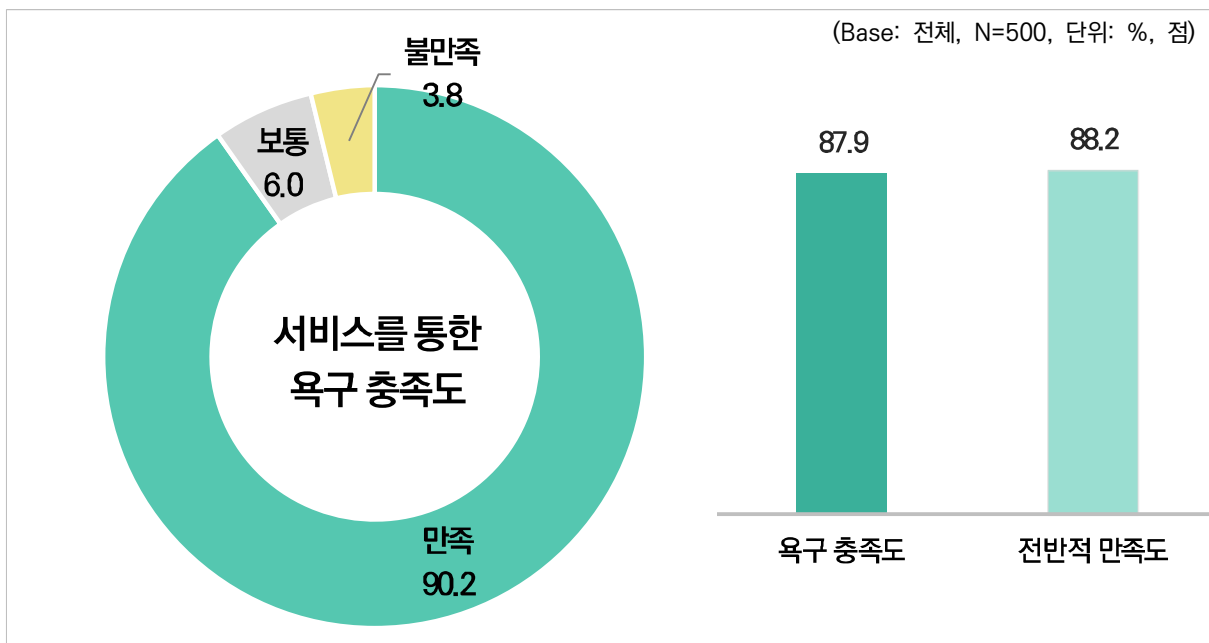
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	56.8	19.2	10.4	86.4	10.6	0.8	1.0	1.2	3.0	100.0	85.5
지역규모												
대도시	(145)	50.3	26.9	10.3	87.6	11.0	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	85.4
중소도시	(285)	59.6	16.5	9.8	86.0	10.2	1.1	1.1	1.8	3.9	100.0	85.6
군	(70)	58.6	14.3	12.9	85.7	11.4	0.0	2.9	0.0	2.9	100.0	85.2
권역												
서울	(38)	44.7	31.6	7.9	84.2	10.5	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	82.5
경기/인천	(112)	57.1	18.8	9.8	85.7	13.4	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	86.3
부산/울산/경남	(134)	58.2	20.9	10.4	89.6	9.0	0.0	0.7	0.7	1.5	100.0	87.2
대구/경북	(47)	55.3	17.0	17.0	89.4	4.3	0.0	4.3	2.1	6.4	100.0	83.7
광주/전라	(72)	59.7	22.2	6.9	88.9	9.7	0.0	1.4	0.0	1.4	100.0	88.0
대전/세종/충청	(67)	62.7	9.0	11.9	83.6	11.9	0.0	1.5	3.0	4.5	100.0	84.3
강원/제주	(30)	46.7	16.7	10.0	73.3	16.7	6.7	0.0	3.3	10.0	100.0	77.8
영리여부												
영리	(111)	45.0	23.4	11.7	80.2	15.3	2.7	0.0	1.8	4.5	100.0	80.9
비영리	(389)	60.2	18.0	10.0	88.2	9.3	0.3	1.3	1.0	2.6	100.0	86.8
이용자 연령												
19세 이하	(10)	70.0	10.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
20~29세	(238)	55.9	21.8	10.9	88.7	8.8	0.8	1.3	0.4	2.5	100.0	86.3
30~39세	(130)	51.5	19.2	11.5	82.3	13.8	1.5	0.8	1.5	3.8	100.0	82.8
40~49세	(80)	63.8	13.8	5.0	82.5	13.8	0.0	1.3	2.5	3.8	100.0	85.6
50세 이상	(42)	61.9	16.7	11.9	90.5	7.1	0.0	0.0	2.4	2.4	100.0	87.3

9) 서비스를 통한 욕구 충족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 90.2%는 서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.8%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 87.9점임

[그림 3-5-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(92.4%), △광주/전라(93.1%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북(10.6%), △영리(7.2%), △50세 이상(9.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(5.7%), △서울(5.3%), △영리(5.4%), △20~29세(5.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

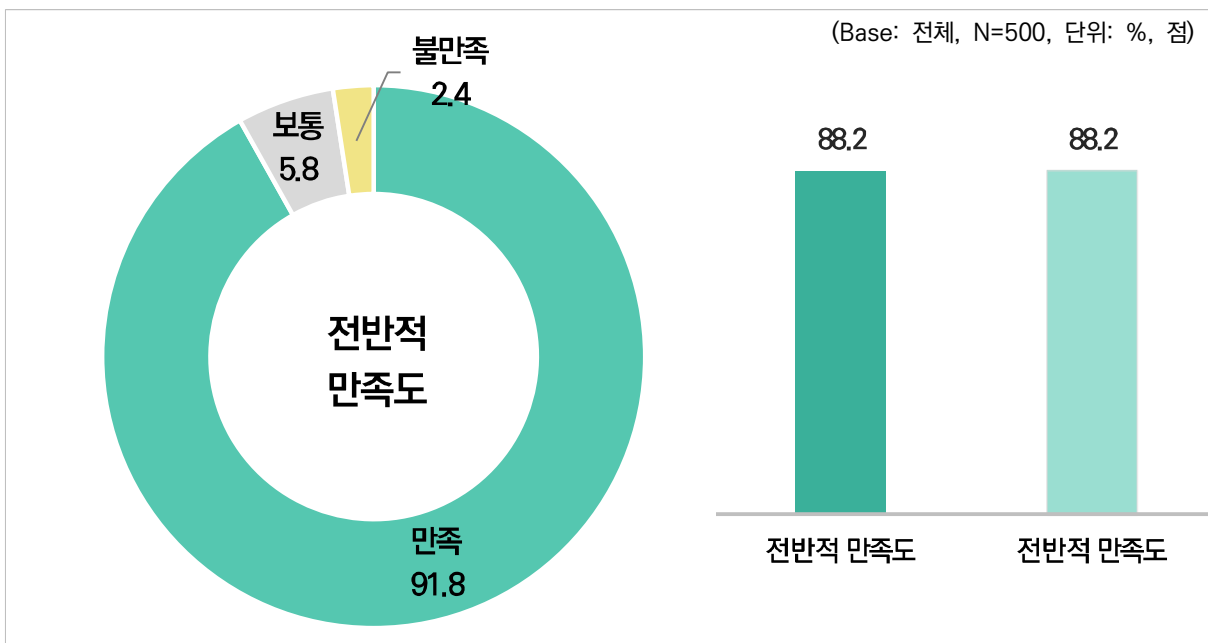
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	62.8	19.2	8.2	90.2	6.0	1.4	0.8	1.6	3.8	100.0	87.9
지역규모												
대도시	(145)	57.2	25.5	9.7	92.4	4.8	1.4	0.7	0.7	2.8	100.0	87.9
중소도시	(285)	63.2	17.5	8.8	89.5	6.7	1.4	1.1	1.4	3.9	100.0	87.6
군	(70)	72.9	12.9	2.9	88.6	5.7	1.4	0.0	4.3	5.7	100.0	88.8
권역												
서울	(38)	52.6	26.3	7.9	86.8	7.9	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	84.6
경기/인천	(112)	62.5	22.3	4.5	89.3	6.3	1.8	0.0	2.7	4.5	100.0	87.8
부산/울산/경남	(134)	65.7	16.4	9.0	91.0	4.5	2.2	1.5	0.7	4.5	100.0	88.6
대구/경북	(47)	53.2	23.4	12.8	89.4	10.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.5
광주/전라	(72)	65.3	18.1	9.7	93.1	4.2	1.4	0.0	1.4	2.8	100.0	89.4
대전/세종/충청	(67)	67.2	13.4	9.0	89.6	6.0	0.0	1.5	3.0	4.5	100.0	87.6
강원/제주	(30)	63.3	20.0	6.7	90.0	6.7	0.0	3.3	0.0	3.3	100.0	88.3
영리여부												
영리	(111)	54.1	22.5	10.8	87.4	7.2	3.6	0.9	0.9	5.4	100.0	85.0
비영리	(389)	65.3	18.3	7.5	91.0	5.7	0.8	0.8	1.8	3.3	100.0	88.7
이용자 연령												
19세 이하	(10)	70.0	20.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
20~29세	(238)	60.1	21.8	7.1	89.1	5.9	1.7	0.8	2.5	5.0	100.0	86.7
30~39세	(130)	66.9	15.4	10.8	93.1	5.4	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	89.9
40~49세	(80)	66.3	18.8	5.0	90.0	6.3	1.3	2.5	0.0	3.8	100.0	89.2
50세 이상	(42)	57.1	16.7	11.9	85.7	9.5	2.4	0.0	2.4	4.8	100.0	84.5

10) 서비스 전반적 만족도

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 91.8%는 서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.8%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.4%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.2점임

[그림 3-5-11] 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 한다는 응답은 △광주/전라(94.4%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북(8.5%), △30~39세(7.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울(5.3%), △영리(3.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-11] 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

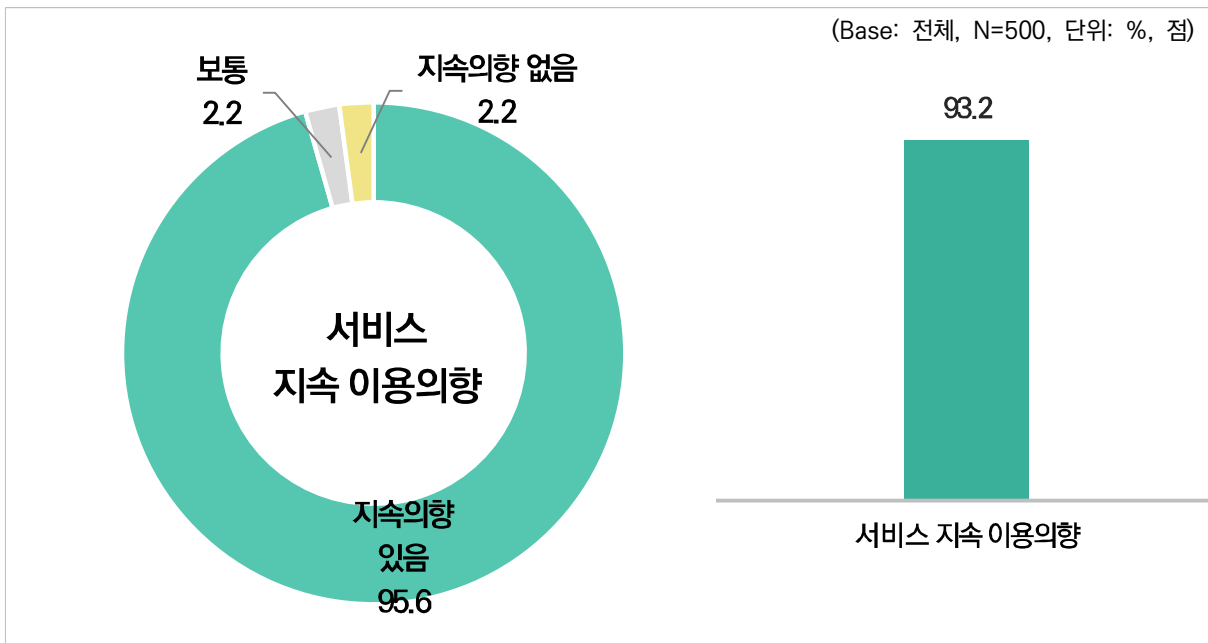
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	59.6	22.8	9.4	91.8	5.8	1.0	0.6	0.8	2.4	100.0	88.2
지역규모												
대도시	(145)	57.2	24.8	9.7	91.7	6.2	1.4	0.0	0.7	2.1	100.0	87.9
중소도시	(285)	60.7	21.1	10.2	91.9	5.6	1.1	0.7	0.7	2.5	100.0	88.3
군	(70)	60.0	25.7	5.7	91.4	5.7	0.0	1.4	1.4	2.9	100.0	88.3
권역												
서울	(38)	52.6	28.9	10.5	92.1	2.6	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	86.0
경기/인천	(112)	55.4	30.4	6.3	92.0	6.3	0.0	0.9	0.9	1.8	100.0	88.1
부산/울산/경남	(134)	60.4	22.4	9.7	92.5	5.2	2.2	0.0	0.0	2.2	100.0	88.9
대구/경북	(47)	59.6	19.1	12.8	91.5	8.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.3
광주/전라	(72)	62.5	20.8	11.1	94.4	4.2	0.0	0.0	1.4	1.4	100.0	89.4
대전/세종/충청	(67)	64.2	16.4	7.5	88.1	7.5	1.5	1.5	1.5	4.5	100.0	87.3
강원/제주	(30)	63.3	13.3	13.3	90.0	6.7	0.0	3.3	0.0	3.3	100.0	87.2
영리여부												
영리	(111)	49.5	28.8	12.6	91.0	5.4	2.7	0.0	0.9	3.6	100.0	85.6
비영리	(389)	62.5	21.1	8.5	92.0	5.9	0.5	0.8	0.8	2.1	100.0	88.9
이용자 연령												
19세 이하	(10)	60.0	30.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
20~29세	(238)	56.7	26.1	8.4	91.2	5.9	1.3	0.8	0.8	2.9	100.0	87.5
30~39세	(130)	60.0	18.5	12.3	90.8	7.7	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	87.7
40~49세	(80)	67.5	20.0	6.3	93.8	3.8	1.3	1.3	0.0	2.5	100.0	90.8
50세 이상	(42)	59.5	21.4	11.9	92.9	4.8	0.0	0.0	2.4	2.4	100.0	87.7

11) 서비스 지속 이용의향

발달장애인 주간활동서비스 이용자 중 95.6%는 지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 95.6%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 2.2%로, 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 93.2점임

[그림 3-5-12] 서비스 지속 이용의향 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스를 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △대도시(97.9%), △서울(100.0%), △영리(97.3%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △강원/제주(6.7%), △50세 이상(4.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대전/세종/충청(4.5%), △영리(2.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-12] 서비스 지속 이용의향 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

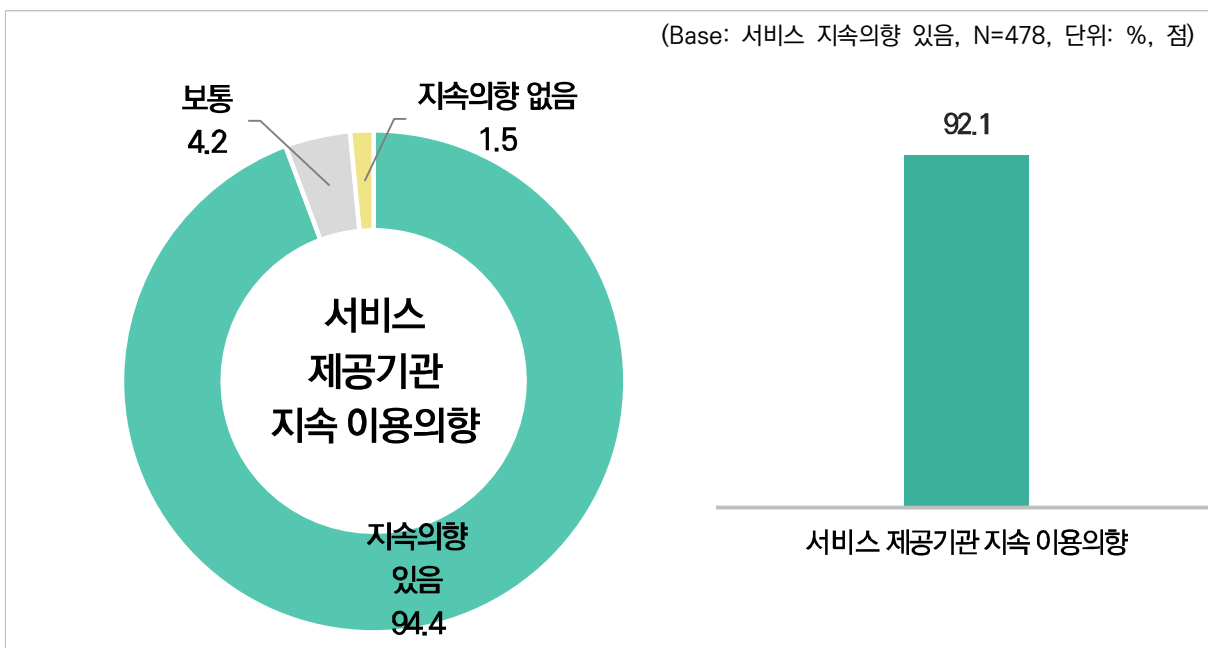
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	78.0	12.6	5.0	95.6	2.2	0.6	0.4	1.2	2.2	100.0	93.2
지역규모												
대도시	(145)	80.7	11.7	5.5	97.9	1.4	0.7	0.0	0.0	0.7	100.0	95.1
중소도시	(285)	76.5	13.3	4.9	94.7	2.5	0.7	0.7	1.4	2.8	100.0	92.5
군	(70)	78.6	11.4	4.3	94.3	2.9	0.0	0.0	2.9	2.9	100.0	92.4
권역												
서울	(38)	84.2	10.5	5.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.5
경기/인천	(112)	76.8	10.7	7.1	94.6	2.7	0.9	0.9	0.9	2.7	100.0	92.3
부산/울산/경남	(134)	81.3	11.2	3.7	96.3	1.5	1.5	0.0	0.7	2.2	100.0	94.4
대구/경북	(47)	72.3	19.1	2.1	93.6	4.3	0.0	0.0	2.1	2.1	100.0	91.8
광주/전라	(72)	72.2	18.1	8.3	98.6	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
대전/세종/충청	(67)	82.1	9.0	3.0	94.0	1.5	0.0	0.0	4.5	4.5	100.0	92.3
강원/제주	(30)	73.3	13.3	3.3	90.0	6.7	0.0	3.3	0.0	3.3	100.0	90.6
영리여부												
영리	(111)	71.2	19.8	6.3	97.3	0.0	1.8	0.0	0.9	2.7	100.0	92.5
비영리	(389)	79.9	10.5	4.6	95.1	2.8	0.3	0.5	1.3	2.1	100.0	93.4
이용자 연령												
19세 이하	(10)	80.0	10.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
20~29세	(238)	75.2	14.7	5.5	95.4	2.1	0.8	0.4	1.3	2.5	100.0	92.5
30~39세	(130)	81.5	10.0	6.2	97.7	0.8	0.8	0.0	0.8	1.5	100.0	94.6
40~49세	(80)	83.8	7.5	2.5	93.8	3.8	0.0	1.3	1.3	2.5	100.0	93.8
50세 이상	(42)	71.4	19.0	2.4	92.9	4.8	0.0	0.0	2.4	2.4	100.0	91.3

12) 서비스 제공기관 지속 이용의향

발달장애인 주간활동서비스를 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 94.4%는 현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 94.4%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.5%로, 발달장애인 주간활동서비스 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 92.1점임

[그림 3-5-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △군(98.5%), △강원/제주(100.0%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △중소도시(5.6%), △부산/울산/경남(5.4%), △20~29세(6.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대도시(2.8%), △서울(5.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

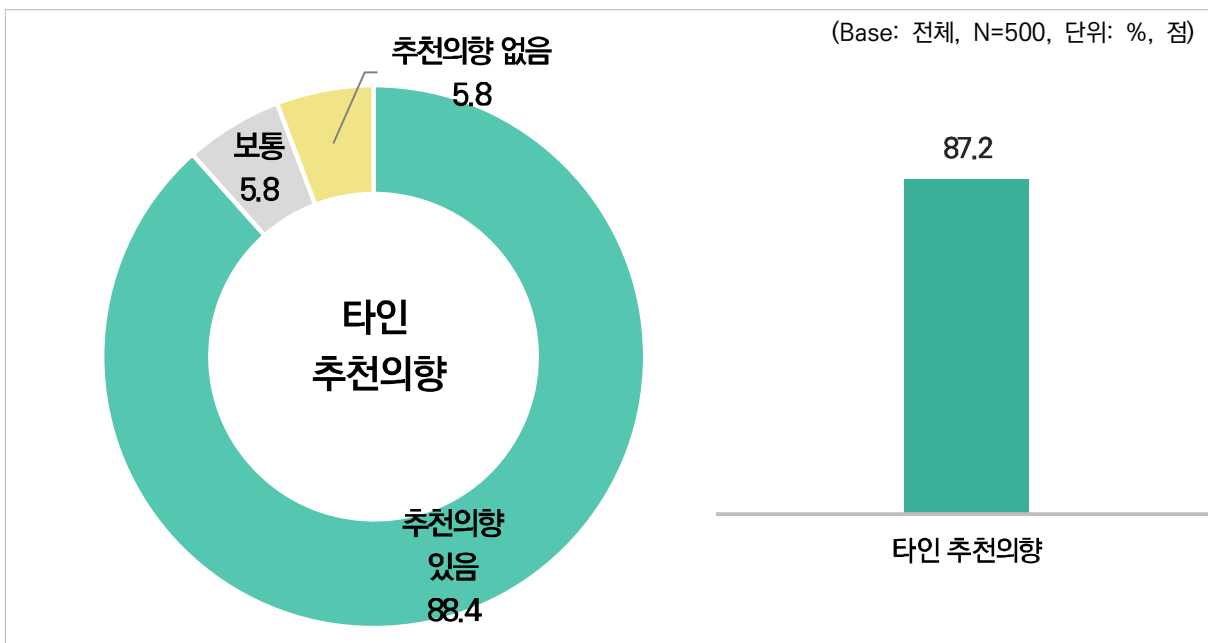
Base= 서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(478)	73.8	14.2	6.3	94.4	4.2	0.2	0.4	0.8	1.5	100.0	92.1
지역규모												
대도시	(142)	74.6	14.8	4.9	94.4	2.8	0.7	0.7	1.4	2.8	100.0	92.0
중소도시	(270)	70.7	15.2	7.4	93.3	5.6	0.0	0.4	0.7	1.1	100.0	91.2
군	(66)	84.8	9.1	4.5	98.5	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.2
권역												
서울	(38)	76.3	10.5	5.3	92.1	2.6	2.6	0.0	2.6	5.3	100.0	90.8
경기/인천	(106)	69.8	17.0	7.5	94.3	4.7	0.0	0.0	0.9	0.9	100.0	91.4
부산/울산/경남	(129)	74.4	14.0	4.7	93.0	5.4	0.0	1.6	0.0	1.6	100.0	92.1
대구/경북	(44)	77.3	9.1	9.1	95.5	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.2
광주/전라	(71)	74.6	12.7	7.0	94.4	2.8	0.0	0.0	2.8	2.8	100.0	91.3
대전/세종/충청	(63)	77.8	12.7	4.8	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9
강원/제주	(27)	66.7	25.9	7.4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.2
영리여부												
영리	(108)	59.3	25.9	8.3	93.5	4.6	0.9	0.0	0.9	1.9	100.0	89.0
비영리	(370)	78.1	10.8	5.7	94.6	4.1	0.0	0.5	0.8	1.4	100.0	93.0
이용자 연령												
19세 이하	(10)	80.0	10.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
20~29세	(227)	70.0	15.0	6.6	91.6	6.6	0.4	0.9	0.4	1.8	100.0	90.5
30~39세	(127)	77.2	12.6	6.3	96.1	2.4	0.0	0.0	1.6	1.6	100.0	93.0
40~49세	(75)	85.3	8.0	4.0	97.3	1.3	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	95.3
50세 이상	(39)	61.5	28.2	7.7	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.5

13) 타인 추천의향

발달장애인 주간활동서비스를 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은 응답자의 88.4%임

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 88.4%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 5.8%로 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 87.2점임

[그림 3-5-14] 타인 추천의향 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △대전/세종/충청(89.6%), △영리(91.0%), △19세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대도시(6.9%), △대구/경북(8.5%), △50세 이상(9.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(7.1%), △강원/제주(10.0%), △영리(7.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-14] 타인 추천의향 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	65.6	16.4	6.4	88.4	5.8	1.6	1.4	2.8	5.8	100.0	87.2
지역규모												
대도시	(145)	66.2	15.2	5.5	86.9	6.9	2.1	2.1	2.1	6.2	100.0	87.0
중소도시	(285)	64.6	17.2	7.7	89.5	5.3	1.8	1.1	2.5	5.3	100.0	87.4
군	(70)	68.6	15.7	2.9	87.1	5.7	0.0	1.4	5.7	7.1	100.0	86.7
권역												
서울	(38)	68.4	13.2	2.6	84.2	7.9	2.6	2.6	2.6	7.9	100.0	86.4
경기/인천	(112)	62.5	17.9	8.9	89.3	4.5	2.7	0.9	2.7	6.3	100.0	86.6
부산/울산/경남	(134)	63.4	18.7	6.0	88.1	6.7	3.0	0.7	1.5	5.2	100.0	87.4
대구/경북	(47)	68.1	12.8	8.5	89.4	8.5	0.0	0.0	2.1	2.1	100.0	88.7
광주/전라	(72)	65.3	16.7	6.9	88.9	5.6	0.0	2.8	2.8	5.6	100.0	87.0
대전/세종/충청	(67)	73.1	10.4	6.0	89.6	4.5	0.0	1.5	4.5	6.0	100.0	88.3
강원/제주	(30)	63.3	23.3	0.0	86.7	3.3	0.0	3.3	6.7	10.0	100.0	85.0
영리여부												
영리	(111)	56.8	27.0	7.2	91.0	1.8	3.6	1.8	1.8	7.2	100.0	86.5
비영리	(389)	68.1	13.4	6.2	87.7	6.9	1.0	1.3	3.1	5.4	100.0	87.4
이용자 연령												
19세 이하	(10)	80.0	10.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
20~29세	(238)	66.0	17.6	5.9	89.5	4.6	2.1	0.8	2.9	5.9	100.0	87.7
30~39세	(130)	64.6	15.4	9.2	89.2	6.2	1.5	2.3	0.8	4.6	100.0	87.6
40~49세	(80)	67.5	13.8	2.5	83.8	7.5	1.3	2.5	5.0	8.8	100.0	85.2
50세 이상	(42)	59.5	19.0	7.1	85.7	9.5	0.0	0.0	4.8	4.8	100.0	84.9

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

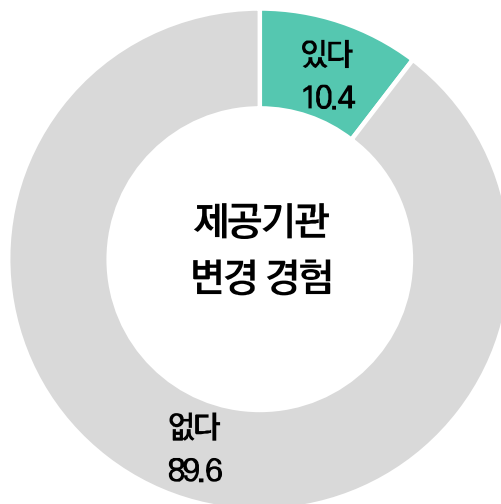
1) 제공기관 변경 경험

발달장애인 주간활동서비스 이용자 중 10.4%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용자 10명 중 1명(10.4%)는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-5-15] 제공기관 변경 경험 - 발달장애인 주간활동서비스

(Base: 전체, N=500, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관 변경 경험은 △중소도시(11.9%), △경기/인천(13.4%), △20~29세(11.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-15] 제공기관 변경 경험 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

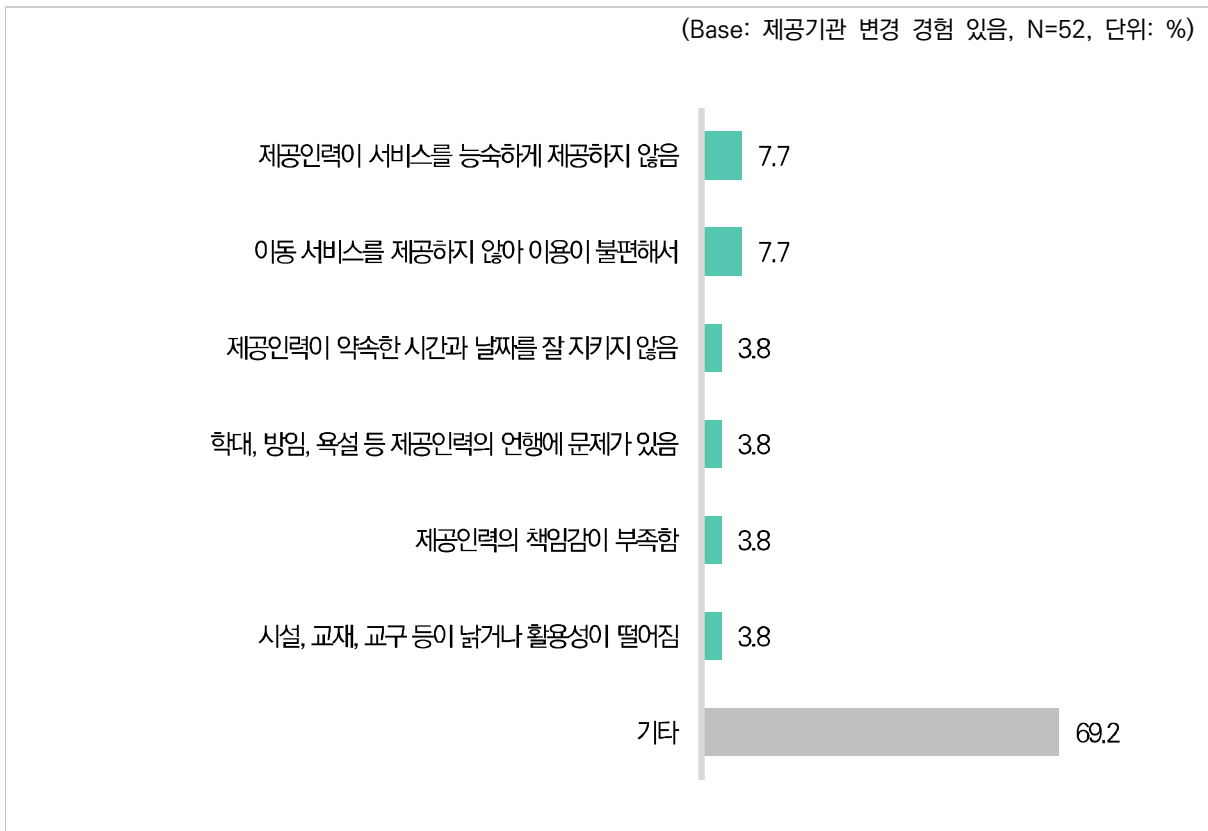
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	10.4	89.6	100.0
지역규모				
대도시	(145)	10.3	89.7	100.0
중소도시	(285)	11.9	88.1	100.0
군	(70)	4.3	95.7	100.0
권역				
서울	(38)	10.5	89.5	100.0
경기/인천	(112)	13.4	86.6	100.0
부산/울산/경남	(134)	12.7	87.3	100.0
대구/경북	(47)	10.6	89.4	100.0
광주/전라	(72)	6.9	93.1	100.0
대전/세종/충청	(67)	6.0	94.0	100.0
강원/제주	(30)	6.7	93.3	100.0
영리여부				
영리	(111)	10.8	89.2	100.0
비영리	(389)	10.3	89.7	100.0
이용자 연령				
19세 이하	(10)	10.0	90.0	100.0
20~29세	(238)	11.8	88.2	100.0
30~39세	(130)	10.0	90.0	100.0
40~49세	(80)	8.8	91.3	100.0
50세 이상	(42)	7.1	92.9	100.0

2) 제공기관 변경 이유

제공 기관 변경 이유는 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”, “이동 서비스를 제공하지 않아 이용이 불편해서”(7.7%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음” 및 “이동 서비스를 제공하지 않아 이용이 불편해서”라는 응답이 7.7%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”, “학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음”, “제공인력의 책임감이 부족함”, “시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐”(3.8%)으로 나타남

[그림 3-5-16] 제공기관 변경 이유 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △군(33.3%), △광주/전라(20.0%), △영리(16.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “이동 서비스를 제공하지 않아 이용이 불편해서”라는 응답은 △대전/세종/충청(25.0%), △20~29세(10.7%) 등에서 비교적 높음

[표 3-5-16] 제공기관 변경 이유 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

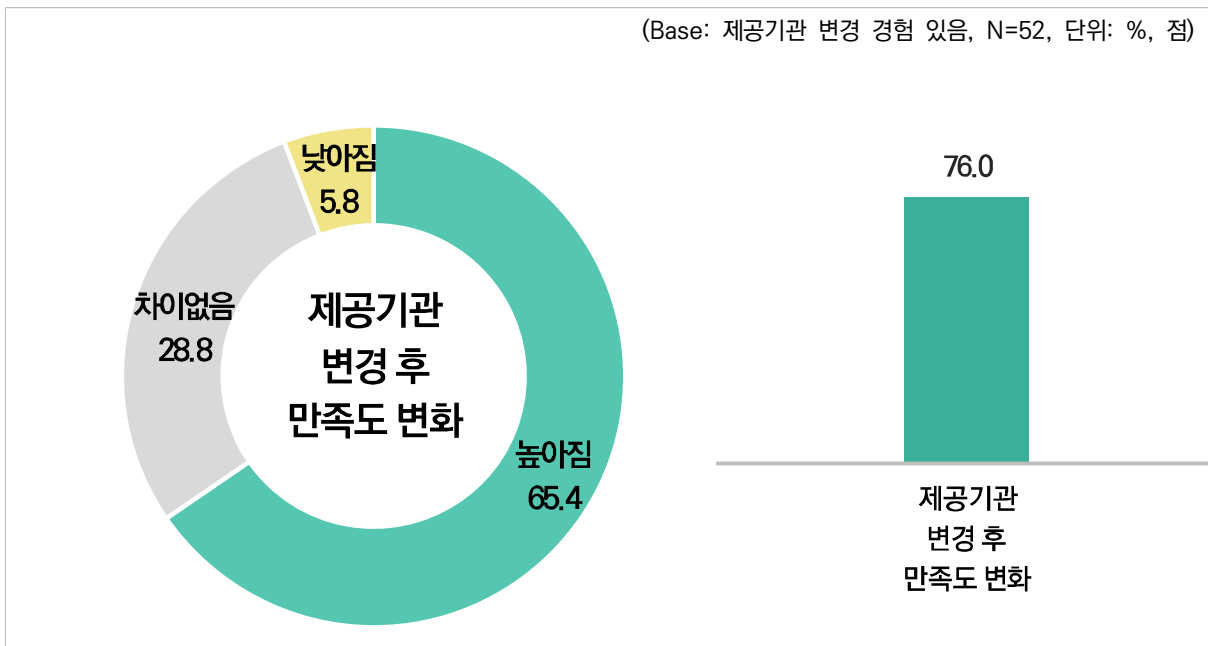
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	이동 서비스를 제공하지 않아 이용이 불편해서	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음	제공인력의 책임감이 부족함	시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐	기타	계
▣ 전체 ▣	(52)	7.7	7.7	3.8	3.8	3.8	3.8	69.2	100.0
지역규모									
대도시	(15)	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	0.0	66.7	100.0
중소도시	(34)	5.9	8.8	0.0	2.9	2.9	5.9	73.5	100.0
군	(3)	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	100.0
권역									
서울	(4)	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	50.0	100.0
경기/인천	(15)	6.7	6.7	0.0	6.7	0.0	0.0	80.0	100.0
부산/울산/경남	(17)	11.8	11.8	5.9	0.0	0.0	0.0	70.6	100.0
대구/경북	(5)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
광주/전라	(5)	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0	40.0	100.0
대전/세종/충청	(4)	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	100.0
강원/제주	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0
영리여부									
영리	(12)	16.7	8.3	8.3	8.3	8.3	0.0	50.0	100.0
비영리	(40)	5.0	7.5	2.5	2.5	2.5	5.0	75.0	100.0
이용자 연령									
19세 이하	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20~29세	(28)	7.1	10.7	0.0	7.1	3.6	3.6	67.9	100.0
30~39세	(13)	7.7	7.7	0.0	0.0	7.7	7.7	69.2	100.0
40~49세	(7)	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	71.4	100.0
50세 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 65.4%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 65.4%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 5.8%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 6명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 76.0점임

[그림 3-5-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐 +조금 높아짐)” 응답은 △군, △강원/제주, △19세 이하에서 100%로 나타남
- ▶ “낮아짐(오히려 매우 낮아짐+오히려 조금 낮아짐)” 응답은 △대구/경북(20.0%), △영리(8.3%), △50세 이상(33.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 점)

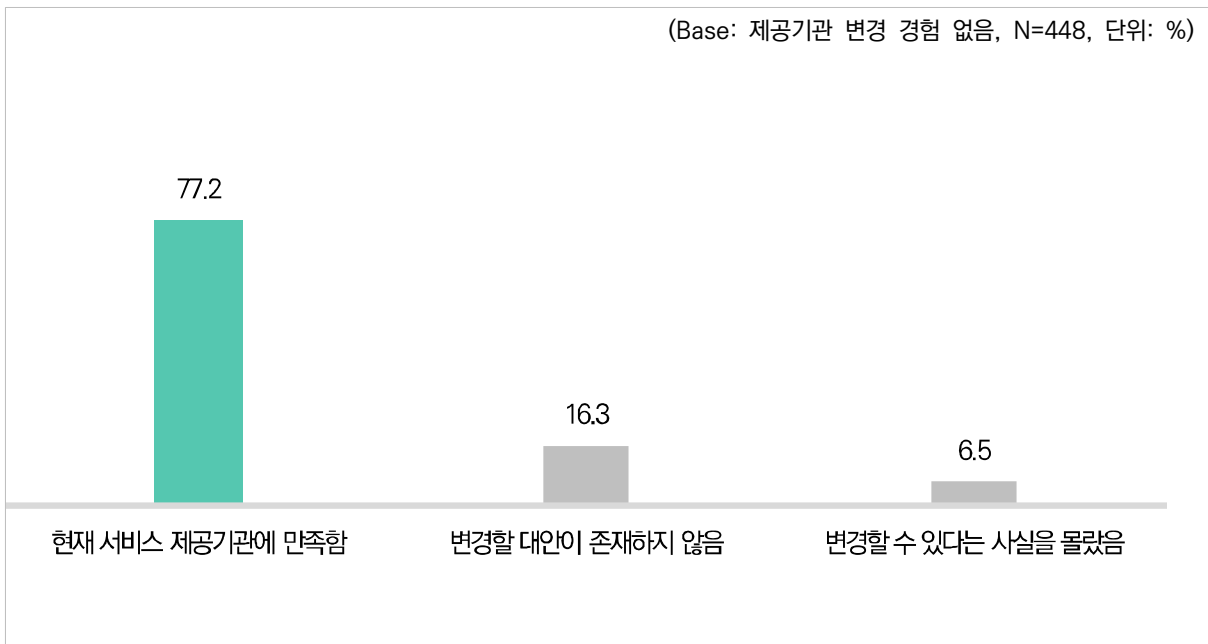
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
☒ 전체 ☐	(52)	46.2	19.2	65.4	28.8	3.8	1.9	5.8	100.0	76.0
지역규모										
대도시	(15)	46.7	13.3	60.0	33.3	6.7	0.0	6.7	100.0	75.0
중소도시	(34)	44.1	20.6	64.7	29.4	2.9	2.9	5.9	100.0	75.0
군	(3)	66.7	33.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
권역										
서울	(4)	25.0	25.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	68.8
경기/인천	(15)	40.0	13.3	53.3	40.0	6.7	0.0	6.7	100.0	71.7
부산/울산/경남	(17)	35.3	29.4	64.7	29.4	0.0	5.9	5.9	100.0	72.1
대구/경북	(5)	80.0	0.0	80.0	0.0	20.0	0.0	20.0	100.0	85.0
광주/전라	(5)	80.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.0
대전/세종/충청	(4)	50.0	25.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	81.3
강원/제주	(2)	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.5
영리여부										
영리	(12)	41.7	8.3	50.0	41.7	8.3	0.0	8.3	100.0	70.8
비영리	(40)	47.5	22.5	70.0	25.0	2.5	2.5	5.0	100.0	77.5
이용자 연령										
19세 이하	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
20~29세	(28)	39.3	25.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0	100.0	75.9
30~39세	(13)	76.9	7.7	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	100.0	90.4
40~49세	(7)	28.6	0.0	28.6	42.9	28.6	0.0	28.6	100.0	57.1
50세 이상	(3)	0.0	66.7	66.7	0.0	0.0	33.3	33.3	100.0	50.0

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

**제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(77.2%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 77.2%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(16.3%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(6.5%) 순으로 나타남

[그림 3-5-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △중소도시(80.9%), △대전/세종/충청(84.1%), △19세 이하(88.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △대도시(23.1%), △서울(32.4%), △영리(26.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(448)	77.2	16.3	6.5	100.0
지역규모					
대도시	(130)	72.3	23.1	4.6	100.0
중소도시	(251)	80.9	13.1	6.0	100.0
군	(67)	73.1	14.9	11.9	100.0
권역					
서울	(34)	67.6	32.4	0.0	100.0
경기/인천	(97)	76.3	16.5	7.2	100.0
부산/울산/경남	(117)	80.3	14.5	5.1	100.0
대구/경북	(42)	69.0	21.4	9.5	100.0
광주/전라	(67)	79.1	13.4	7.5	100.0
대전/세종/충청	(63)	84.1	7.9	7.9	100.0
강원/제주	(28)	71.4	21.4	7.1	100.0
영리여부					
영리	(99)	70.7	26.3	3.0	100.0
비영리	(349)	79.1	13.5	7.4	100.0
이용자 연령					
19세 이하	(9)	88.9	11.1	0.0	100.0
20~29세	(210)	76.2	17.6	6.2	100.0
30~39세	(117)	77.8	17.1	5.1	100.0
40~49세	(73)	79.5	13.7	6.8	100.0
50세 이상	(39)	74.4	12.8	12.8	100.0

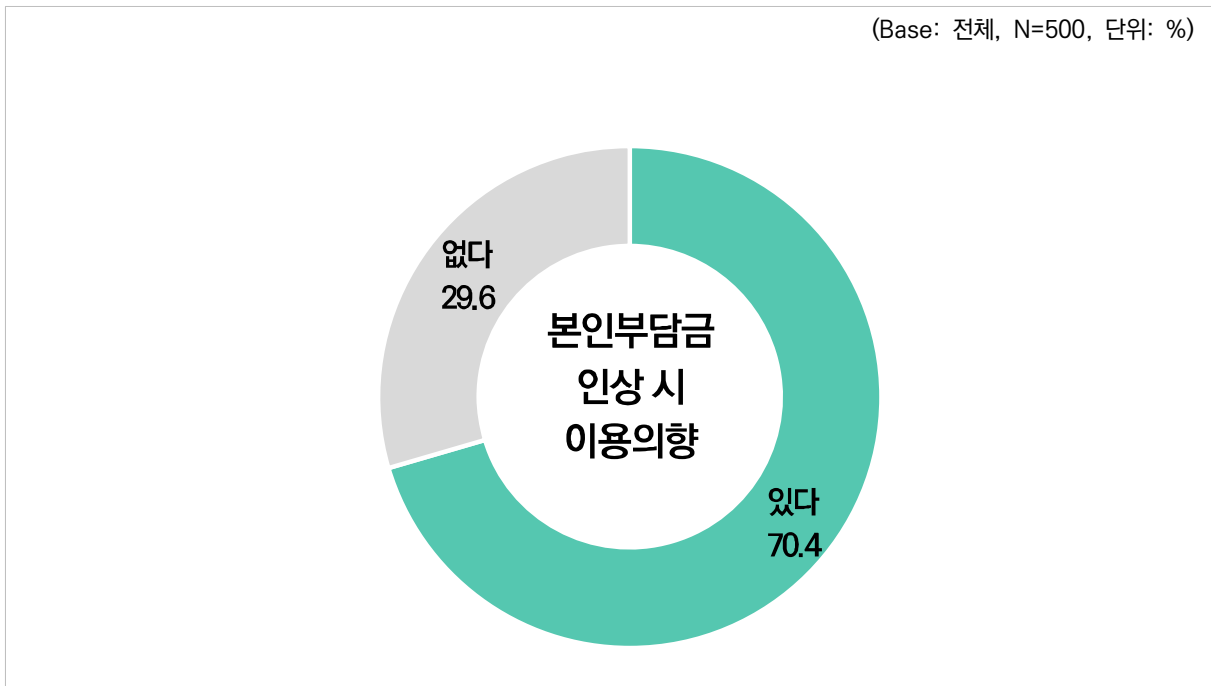
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

발달장애인 주간활동서비스 이용자의 70.4%는
본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 묻은 결과, 70.4%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 29.6%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-5-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △군(78.6%), △대전/세종/충청(80.6%), △20~29세(75.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △강원/제주(43.3%), △50세 이상(40.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

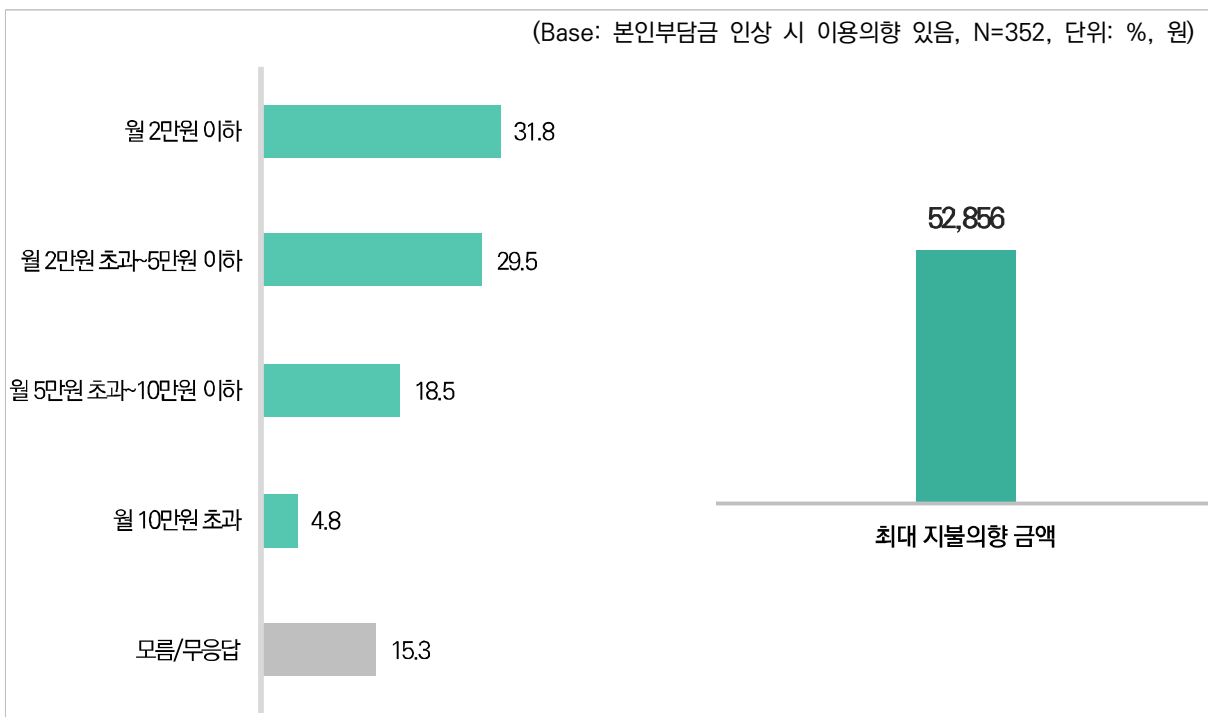
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	70.4	29.6	100.0
지역규모				
대도시	(145)	71.7	28.3	100.0
중소도시	(285)	67.7	32.3	100.0
군	(70)	<u>78.6</u>	21.4	100.0
권역				
서울	(38)	73.7	26.3	100.0
경기/인천	(112)	66.1	33.9	100.0
부산/울산/경남	(134)	72.4	27.6	100.0
대구/경북	(47)	70.2	29.8	100.0
광주/전라	(72)	68.1	31.9	100.0
대전/세종/충청	(67)	<u>80.6</u>	19.4	100.0
강원/제주	(30)	56.7	43.3	100.0
영리여부				
영리	(111)	67.6	32.4	100.0
비영리	(389)	71.2	28.8	100.0
이용자 연령				
19세 이하	(10)	60.0	40.0	100.0
20~29세	(238)	<u>75.2</u>	24.8	100.0
30~39세	(130)	69.2	30.8	100.0
40~49세	(80)	65.0	35.0	100.0
50세 이상	(42)	59.5	40.5	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 52,856원으로 나타남

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 31.8%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(29.5%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(18.5%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 52,856원으로 나타남

[그림 3-5-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하” 라고 응답한 비율은 △대도시(34.6%), △광주/전라(44.9%), △40~49세(40.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △강원/제주(41.2%), △19세 이하(50.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-5-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 원)

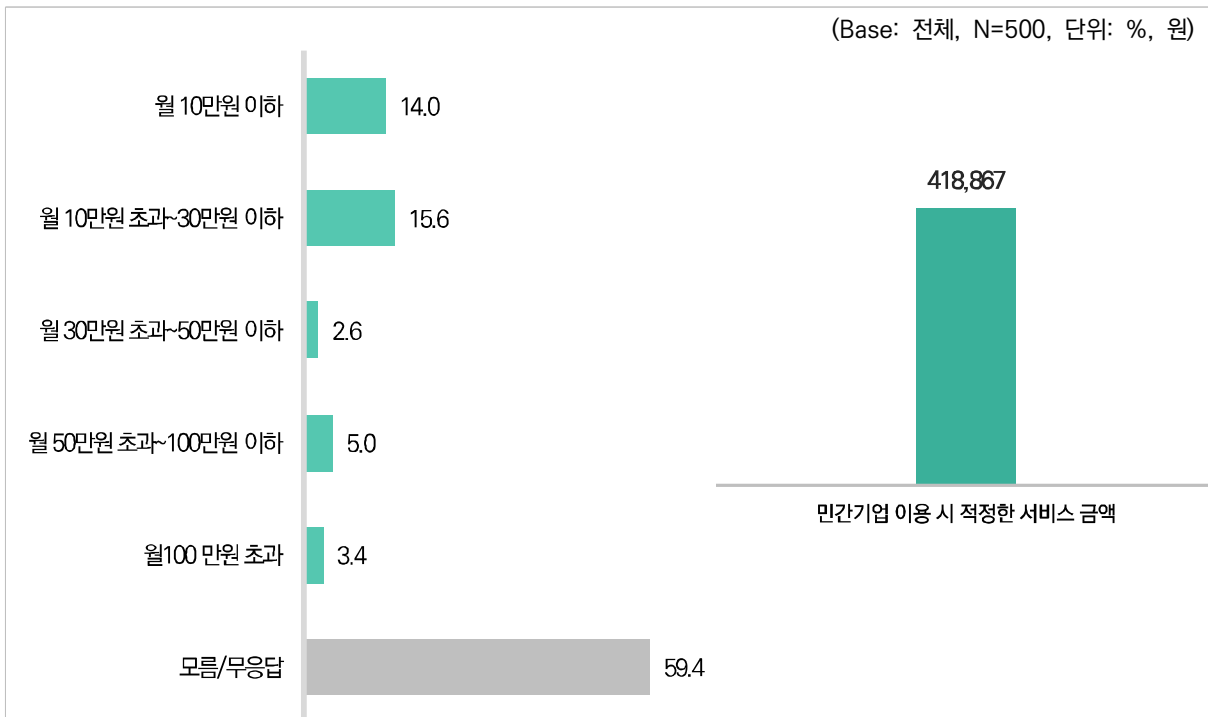
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(352)	31.8	29.5	18.5	4.8	15.3	100.0	52,856
지역규모								
대도시	(104)	34.6	28.8	18.3	4.8	13.5	100.0	50,911
중소도시	(193)	30.6	32.6	15.0	5.7	16.1	100.0	53,358
군	(55)	30.9	20.0	30.9	1.8	16.4	100.0	54,891
권역								
서울	(28)	32.1	28.6	25.0	3.6	10.7	100.0	55,600
경기/인천	(74)	23.0	32.4	23.0	10.8	10.8	100.0	69,530
부산/울산/경남	(97)	32.0	32.0	13.4	1.0	21.6	100.0	41,658
대구/경북	(33)	27.3	27.3	21.2	6.1	18.2	100.0	58,000
광주/전라	(49)	44.9	24.5	10.2	4.1	16.3	100.0	40,049
대전/세종/충청	(54)	37.0	24.1	22.2	5.6	11.1	100.0	55,583
강원/제주	(17)	23.5	41.2	23.5	0.0	11.8	100.0	48,667
영리여부								
영리	(75)	29.3	32.0	16.0	6.7	16.0	100.0	58,810
비영리	(277)	32.5	28.9	19.1	4.3	15.2	100.0	51,260
이용자 연령								
19세 이하	(6)	0.0	50.0	33.3	0.0	16.7	100.0	62,000
20~29세	(179)	33.0	31.8	20.7	4.5	10.1	100.0	52,689
30~39세	(90)	26.7	32.2	16.7	7.8	16.7	100.0	60,800
40~49세	(52)	40.4	15.4	15.4	3.8	25.0	100.0	42,513
50세 이상	(25)	32.0	28.0	12.0	0.0	28.0	100.0	41,111

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 418,867원으로 나타남

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정한 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 10만원 초과~30만원 이하”라는 응답이 15.6%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 이하”(14.0%), “월 50만원 초과~100만원 이하”(5.0%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 418,867원으로 나타남

[그림 3-5-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 초과~30만원 이하” 응답은 △강원/제주(26.7%), △19세 이하(30.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 이하”라고 응답한 비율은 △서울(18.4%), △영리(17.1%), △20~29세(17.2%) 등에서 비교적 높음

[표 3-5-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	14.0	15.6	2.6	5.0	3.4	59.4	100.0	418,867
지역규모									
대도시	(145)	11.7	15.2	2.1	9.0	3.4	58.6	100.0	471,500
중소도시	(285)	15.1	17.2	3.2	3.9	3.5	57.2	100.0	381,885
군	(70)	14.3	10.0	1.4	1.4	2.9	70.0	100.0	483,333
권역									
서울	(38)	18.4	18.4	2.6	0.0	5.3	55.3	100.0	375,882
경기/인천	(112)	14.3	18.8	3.6	7.1	1.8	54.5	100.0	388,922
부산/울산/경남	(134)	12.7	12.7	2.2	3.7	1.5	67.2	100.0	330,227
대구/경북	(47)	17.0	12.8	0.0	8.5	4.3	57.4	100.0	516,500
광주/전라	(72)	12.5	9.7	4.2	4.2	4.2	65.3	100.0	434,000
대전/세종/충청	(67)	13.4	17.9	3.0	7.5	6.0	52.2	100.0	568,594
강원/제주	(30)	13.3	26.7	0.0	0.0	6.7	53.3	100.0	350,000
영리여부									
영리	(111)	17.1	17.1	1.8	7.2	2.7	54.1	100.0	400,294
비영리	(389)	13.1	15.2	2.8	4.4	3.6	60.9	100.0	425,099
이용자 연령									
19세 이하	(10)	0.0	30.0	0.0	0.0	20.0	50.0	100.0	1,048,000
20~29세	(238)	17.2	16.8	4.2	5.9	3.4	52.5	100.0	387,611
30~39세	(130)	13.1	14.6	2.3	5.4	3.8	60.8	100.0	491,176
40~49세	(80)	10.0	10.0	0.0	3.8	1.3	75.0	100.0	325,500
50세 이상	(42)	9.5	19.0	0.0	2.4	2.4	66.7	100.0	316,429

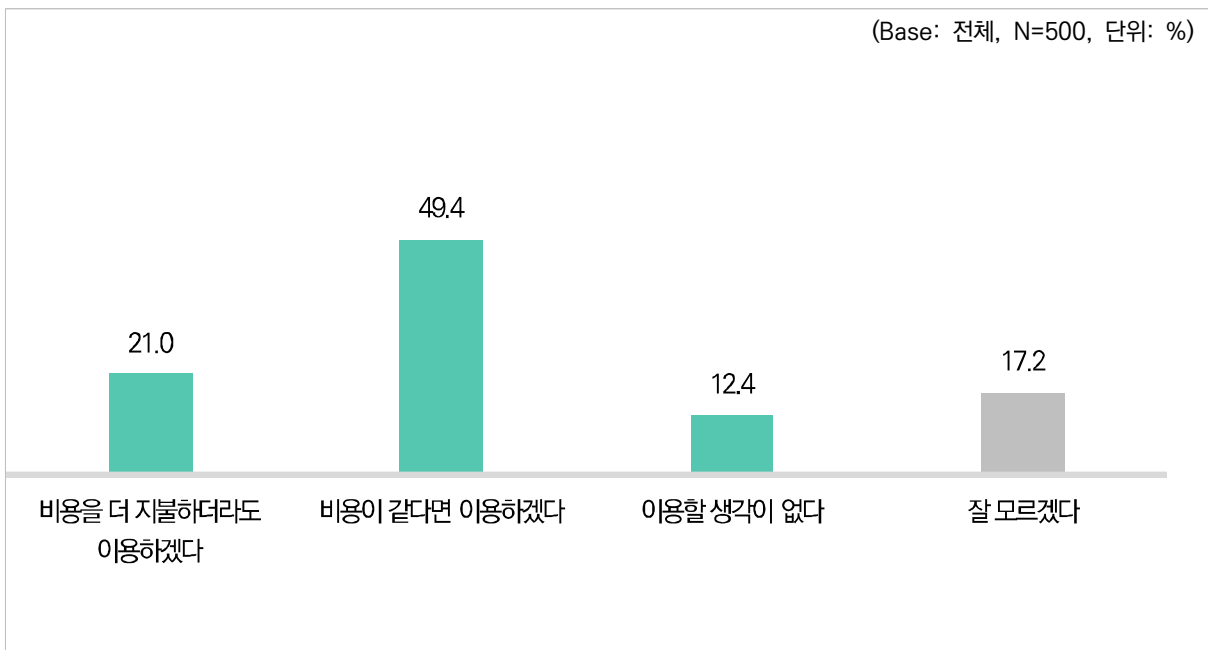
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

발달장애인 주간활동서비스 이용자 중 70.4%는 품질인증제 도입 시
인증기관 이용 의향 “있음”

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 49.4%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 21.0%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 12.4%임

[그림 3-5-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △군(58.6%), △부산/울산/경남(53.7%), △40~49세(53.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 응답은 △대전/세종/충청(26.9%), △영리(23.4%), △20~29세(24.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

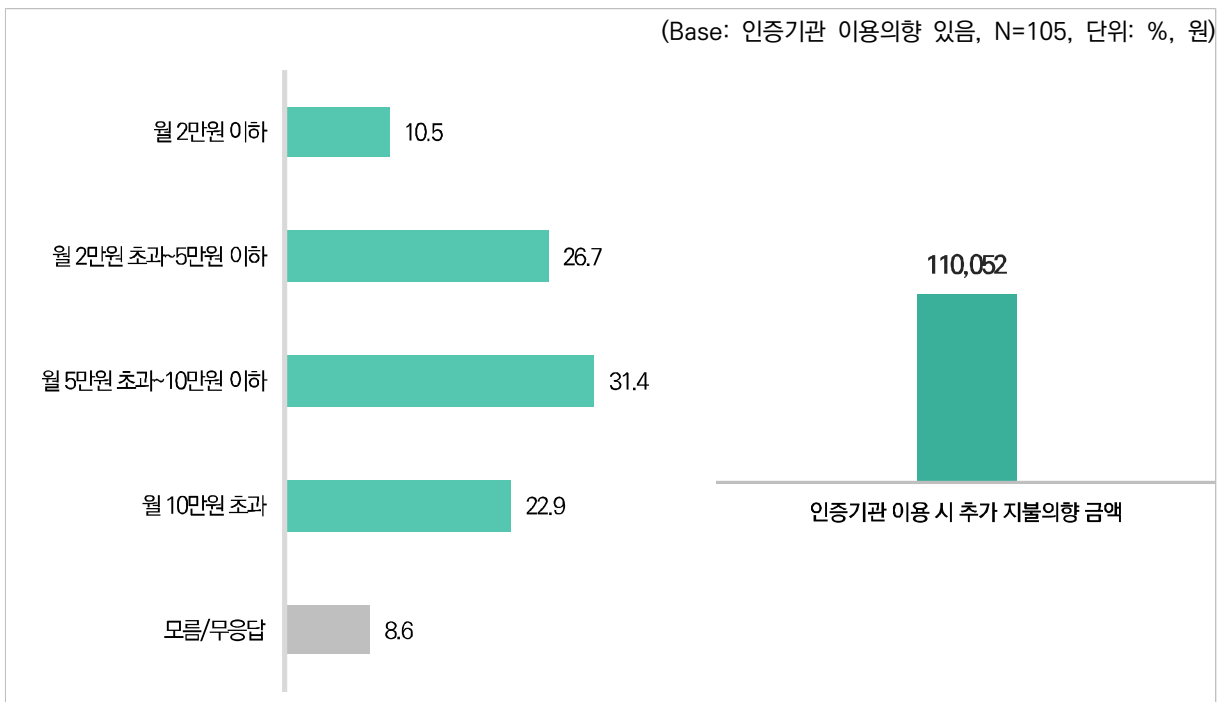
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(500)	21.0	49.4	12.4	17.2	100.0
지역규모						
대도시	(145)	22.1	47.6	11.7	18.6	100.0
중소도시	(285)	22.1	48.1	13.3	16.5	100.0
군	(70)	14.3	58.6	10.0	17.1	100.0
권역						
서울	(38)	23.7	52.6	10.5	13.2	100.0
경기/인천	(112)	24.1	50.9	8.9	16.1	100.0
부산/울산/경남	(134)	14.9	53.7	11.9	19.4	100.0
대구/경북	(47)	25.5	51.1	8.5	14.9	100.0
광주/전라	(72)	16.7	51.4	13.9	18.1	100.0
대전/세종/충청	(67)	26.9	35.8	19.4	17.9	100.0
강원/제주	(30)	23.3	43.3	16.7	16.7	100.0
영리여부						
영리	(111)	23.4	51.4	12.6	12.6	100.0
비영리	(389)	20.3	48.8	12.3	18.5	100.0
이용자 연령						
19세 이하	(10)	10.0	50.0	30.0	10.0	100.0
20~29세	(238)	24.8	47.9	14.3	13.0	100.0
30~39세	(130)	22.3	49.2	10.0	18.5	100.0
40~49세	(80)	12.5	53.8	8.8	25.0	100.0
50세 이상	(42)	14.3	50.0	11.9	23.8	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 110,052원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 5만원 초과~10만원 이하”라는 응답이 31.4%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “2만원 초과~5만원 이하”(26.7%), “10만원 초과”(22.9%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 110,052원으로 나타남

[그림 3-5-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 5만원 초과~10만원 이하”라고 응답한 비율은 △군(50.0%), △강원/제주(57.1%), △20~29세(39.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △군(40.0%), △광주/전라(50.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(105)	10.5	26.7	31.4	22.9	8.6	100.0	110,052
지역규모								
대도시	(32)	9.4	31.3	21.9	28.1	9.4	100.0	120,345
중소도시	(63)	11.1	22.2	33.3	23.8	9.5	100.0	112,105
군	(10)	10.0	40.0	50.0	0.0	0.0	100.0	68,500
권역								
서울	(9)	0.0	22.2	33.3	33.3	11.1	100.0	162,500
경기/인천	(27)	3.7	18.5	37.0	37.0	3.7	100.0	135,192
부산/울산/경남	(20)	15.0	35.0	30.0	5.0	15.0	100.0	65,882
대구/경북	(12)	0.0	25.0	41.7	25.0	8.3	100.0	125,000
광주/전라	(12)	16.7	50.0	25.0	0.0	8.3	100.0	52,273
대전/세종/충청	(18)	22.2	22.2	11.1	38.9	5.6	100.0	131,765
강원/제주	(7)	14.3	14.3	57.1	0.0	14.3	100.0	73,333
영리여부								
영리	(26)	15.4	15.4	34.6	26.9	7.7	100.0	120,000
비영리	(79)	8.9	30.4	30.4	21.5	8.9	100.0	106,736
이용자 연령								
19세 이하	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	300,000
20~29세	(59)	6.8	22.0	39.0	25.4	6.8	100.0	121,364
30~39세	(29)	13.8	34.5	27.6	17.2	6.9	100.0	90,185
40~49세	(10)	30.0	30.0	10.0	10.0	20.0	100.0	56,875
50세 이상	(6)	0.0	33.3	16.7	33.3	16.7	100.0	140,000

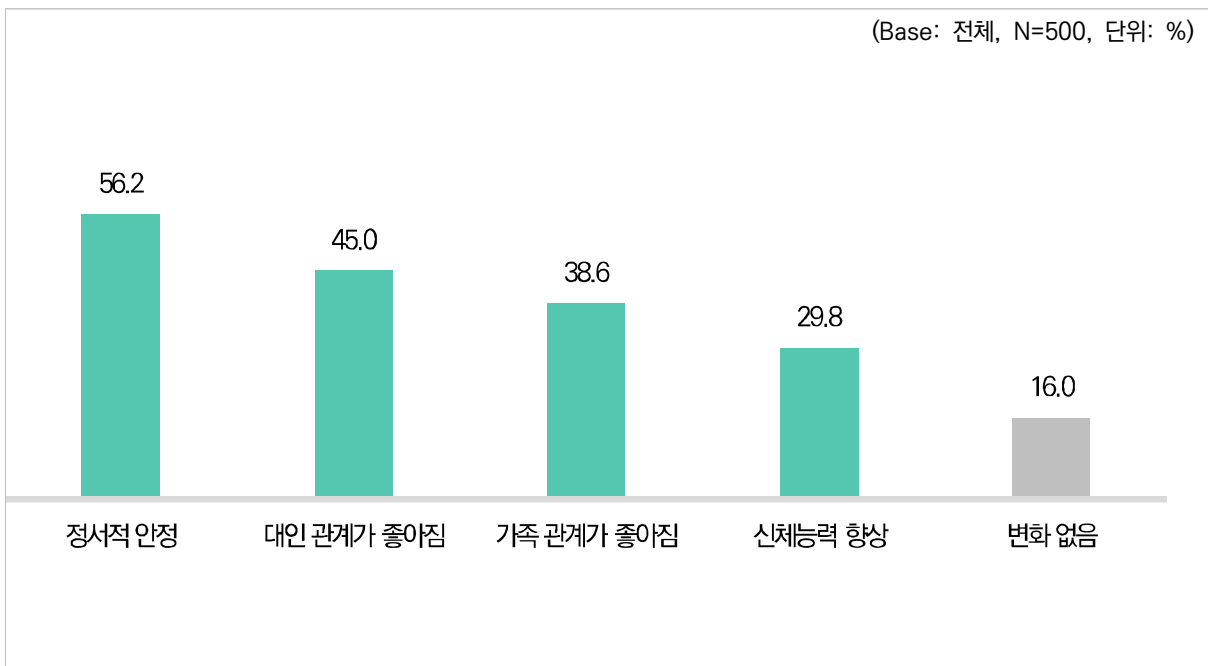
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 이용 후 변화

발달장애인 주간활동서비스 이용 후 가장 많이 나타난 변화는 “정서적 안정”(56.2%)

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용 후 어떤 변화가 있었는지 조사한 결과, “정서적 안정”이 56.2%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “대인 관계가 좋아짐”(45.0%), “가족 관계가 좋아짐”(38.6%) 등의 순임

[그림 3-5-24] 서비스 이용 후 변화 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 이용 후 변화로 “정서적 안정”이라고 응답한 비율은 △강원/제주(63.3%), △19세 이하(70.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “대인 관계가 좋아짐” 응답은 △군(51.4%), △대구/경북(59.6%), △19세 이하(50.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “가족 관계가 좋아짐” 응답은 △군(41.4%), △대구/경북(44.7%), △19세 이하(60.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-3-24] 서비스 이용 후 변화 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

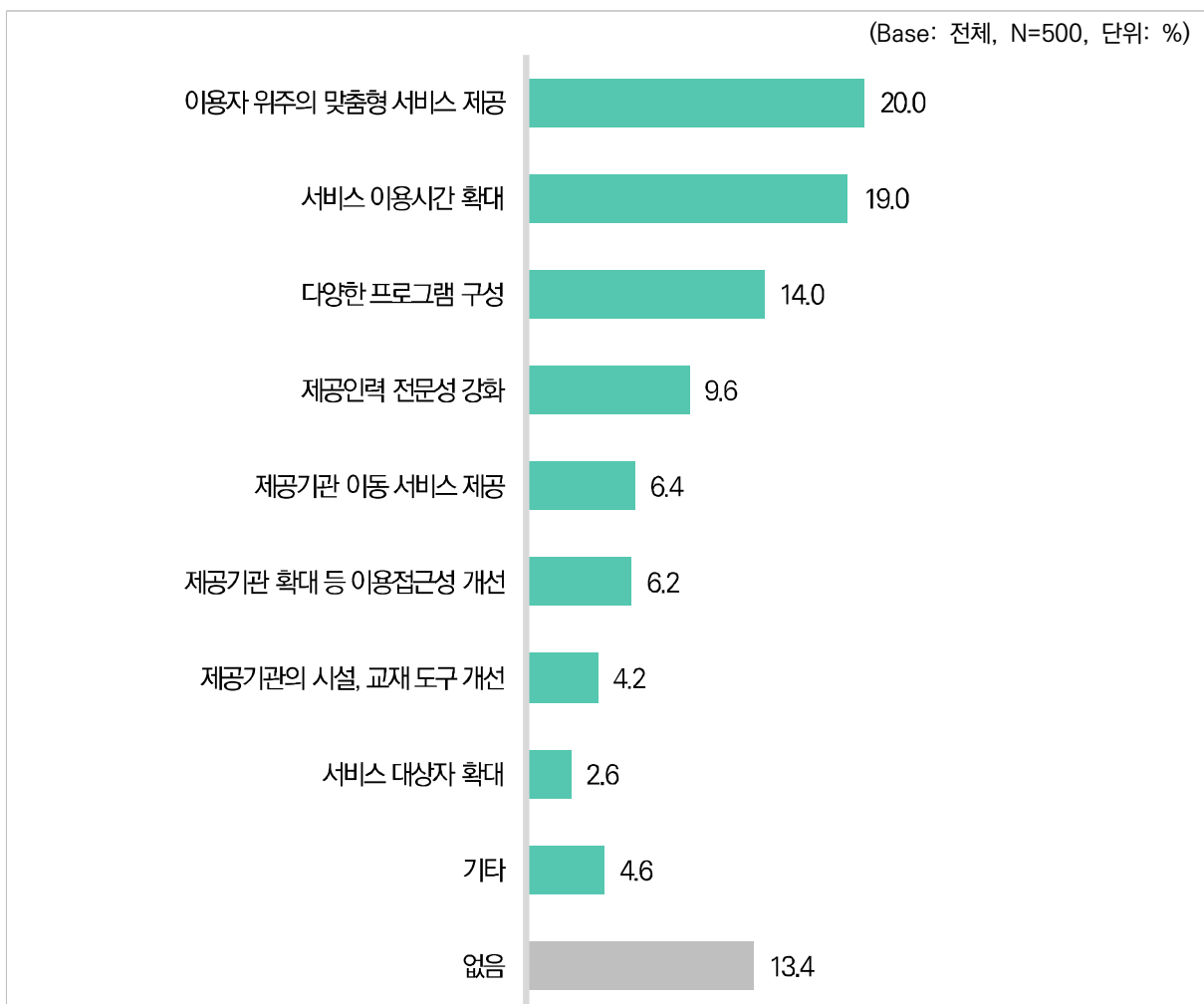
Base=전체	사례수 (명)	정서적 안정	대인 관계가 좋아짐	가족 관계가 좋아짐	신체능력 향상	변화 없음
▣ 전체 ▣	(500)	56.2	45.0	38.6	29.8	16.0
지역규모						
대도시	(145)	53.1	46.2	37.2	29.7	17.9
중소도시	(285)	57.5	42.8	38.6	29.8	15.8
군	(70)	57.1	51.4	41.4	30.0	12.9
권역						
서울	(38)	55.3	52.6	36.8	26.3	18.4
경기/인천	(112)	58.0	42.0	40.2	32.1	20.5
부산/울산/경남	(134)	56.7	46.3	41.0	32.8	14.9
대구/경북	(47)	48.9	59.6	44.7	19.1	12.8
광주/전라	(72)	58.3	40.3	31.9	34.7	12.5
대전/세종/충청	(67)	52.2	40.3	37.3	25.4	16.4
강원/제주	(30)	63.3	40.0	33.3	26.7	13.3
영리여부						
영리	(111)	50.5	36.0	30.6	30.6	22.5
비영리	(389)	57.8	47.6	40.9	29.6	14.1
이용자 연령						
19세 이하	(10)	70.0	50.0	60.0	40.0	10.0
20~29세	(238)	54.6	43.3	34.0	30.7	19.7
30~39세	(130)	60.8	49.2	45.4	29.2	10.0
40~49세	(80)	53.8	46.3	41.3	27.5	16.3
50세 이상	(42)	52.4	38.1	33.3	28.6	14.3

2) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공”(20.0%)

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스와 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공”이 20.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “서비스 이용시간 확대”(19.0%), “다양한 프로그램 구성”(14.0%) 등의 순임

[그림 3-5-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 발달장애인 주간활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공”이라고 응답한 비율은 △군(22.9%), △서울(28.9%), △영리(22.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “서비스 이용시간 확대” 응답은 △대도시(23.4%), △서울(26.3%), △영리(25.2%), △19세 이하(50.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “다양한 프로그램 구성” 응답은 △경기/인천 및 대전/세종/충청(17.9%), △40~49세(21.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-5-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 발달장애인 주간활동서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	서비스 이용 시간 확대	다양한 프로 그램 구성	제공 인력 전문성 강화	제공기 관 이 동 서비스 제공	제공 기관 확대 등 이용 접근성 개선	제공 기관의 시설, 교재 도구 개선	서비스 대상자 확대	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	20.0	19.0	14.0	9.6	6.4	6.2	4.2	2.6	4.6	13.4	100.0
지역규모												
대도시	(145)	20.7	23.4	12.4	11.0	4.8	5.5	4.8	2.1	2.8	12.4	100.0
중소도시	(285)	18.9	17.5	14.4	9.1	7.4	6.7	4.2	2.5	4.9	14.4	100.0
군	(70)	22.9	15.7	15.7	8.6	5.7	5.7	2.9	4.3	7.1	11.4	100.0
권역												
서울	(38)	28.9	26.3	7.9	10.5	7.9	5.3	2.6	2.6	2.6	5.3	100.0
경기/인천	(112)	24.1	18.8	17.9	6.3	5.4	8.9	2.7	3.6	4.5	8.0	100.0
부산/울산/경남	(134)	17.2	19.4	13.4	7.5	6.7	5.2	4.5	2.2	4.5	19.4	100.0
대구/경북	(47)	12.8	25.5	10.6	12.8	8.5	2.1	6.4	4.3	4.3	12.8	100.0
광주/전라	(72)	23.6	18.1	9.7	15.3	4.2	4.2	8.3	0.0	1.4	15.3	100.0
대전/세종/충청	(67)	17.9	11.9	17.9	13.4	9.0	6.0	3.0	4.5	9.0	7.5	100.0
강원/제주	(30)	13.3	16.7	16.7	3.3	3.3	13.3	0.0	0.0	6.7	26.7	100.0
영리여부												
영리	(111)	22.5	25.2	9.9	2.7	8.1	9.9	3.6	1.8	6.3	9.9	100.0
비영리	(389)	19.3	17.2	15.2	11.6	5.9	5.1	4.4	2.8	4.1	14.4	100.0
이용자 연령												
19세 이하	(10)	20.0	50.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100.0
20~29세	(238)	21.4	21.4	11.8	10.5	7.1	8.0	4.2	2.5	3.8	9.2	100.0
30~39세	(130)	21.5	15.4	16.2	10.8	7.7	6.2	3.8	3.1	3.1	12.3	100.0
40~49세	(80)	15.0	15.0	21.3	7.5	2.5	2.5	2.5	2.5	7.5	23.8	100.0
50세 이상	(42)	16.7	16.7	7.1	7.1	4.8	4.8	7.1	2.4	9.5	23.8	100.0

3) 이용자 개선의견

- ▶ 발달장애인 주간활동서비스 이용자가 추가적으로 개선했으면 하는 사항으로는 “기관 증설 및 시설 개선”(N=24)이 가장 많았고, 그 다음으로 “제공인력의 전문성 및 책임의식”(N=20), “이용시간 확대 필요”(N=19) 등의 순으로 나타남

[표 3-5-26] 이용자 개선의견 - 발달장애인 주간활동서비스

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=46, 9.2%)	기관 증설 및 시설 개선	24	4.8
	지원 확대	7	1.4
	자립센터 마련 필요	4	0.8
	홍보 및 정보 안내 강화	4	0.8
	민간이 아닌 정부 운영/인증 필요	4	0.8
	도구 개선 필요/교구 지원	1	0.2
	제공기관 및 제공인력에 대한 관리감독 필요	1	0.2
	형식적이지 않은 조사 필요	1	0.2
제공인력 관련 (N=29, 5.8%)	제공인력의 전문성 및 책임의식	20	4.0
	인력 확충	4	0.8
	제공인력의 처우 개선	3	0.6
	인력 변동 관리 필요	2	0.4
제공서비스 관련 (N=98, 19.6%)	이용시간 확대 필요	19	3.8
	프로그램 다양성 및 범위 확대	17	3.4
	개별 맞춤 서비스 필요	16	3.2
	이동수단 개선 및 제공	8	1.6
	본인부담금 조정	7	1.4
	공휴일, 주말, 야간 서비스 제공 확대	6	1.2
	이용 시간 조정 및 유연화	3	0.6
	취업 관련 서비스 제공/직업 체험 서비스	3	0.6
	사회성 발달을 위한 교육, 야외교육 강화	3	0.6
	이용기간 연장	3	0.6
	제공 서비스 질 개선	3	0.6
	식사 지원 필요/다양한 간식 제공	2	0.4
	비슷한 연령대나 비슷한 유형의 장애우와의 수업 필요	2	0.4
	언어 치료 서비스 제공/한글 교육 서비스	2	0.4
	전문적인 서비스 및 체계 필요	1	0.2
	이동 서비스 지원	1	0.2
	지원대상 연령 확대	1	0.2
	부모 의견 반영 필요/부모와의 소통	1	0.2
그 외 (N=327, 65.4%)	기타	13	2.6
	없음/모름/무응답	314	62.8
합계		500	100.0

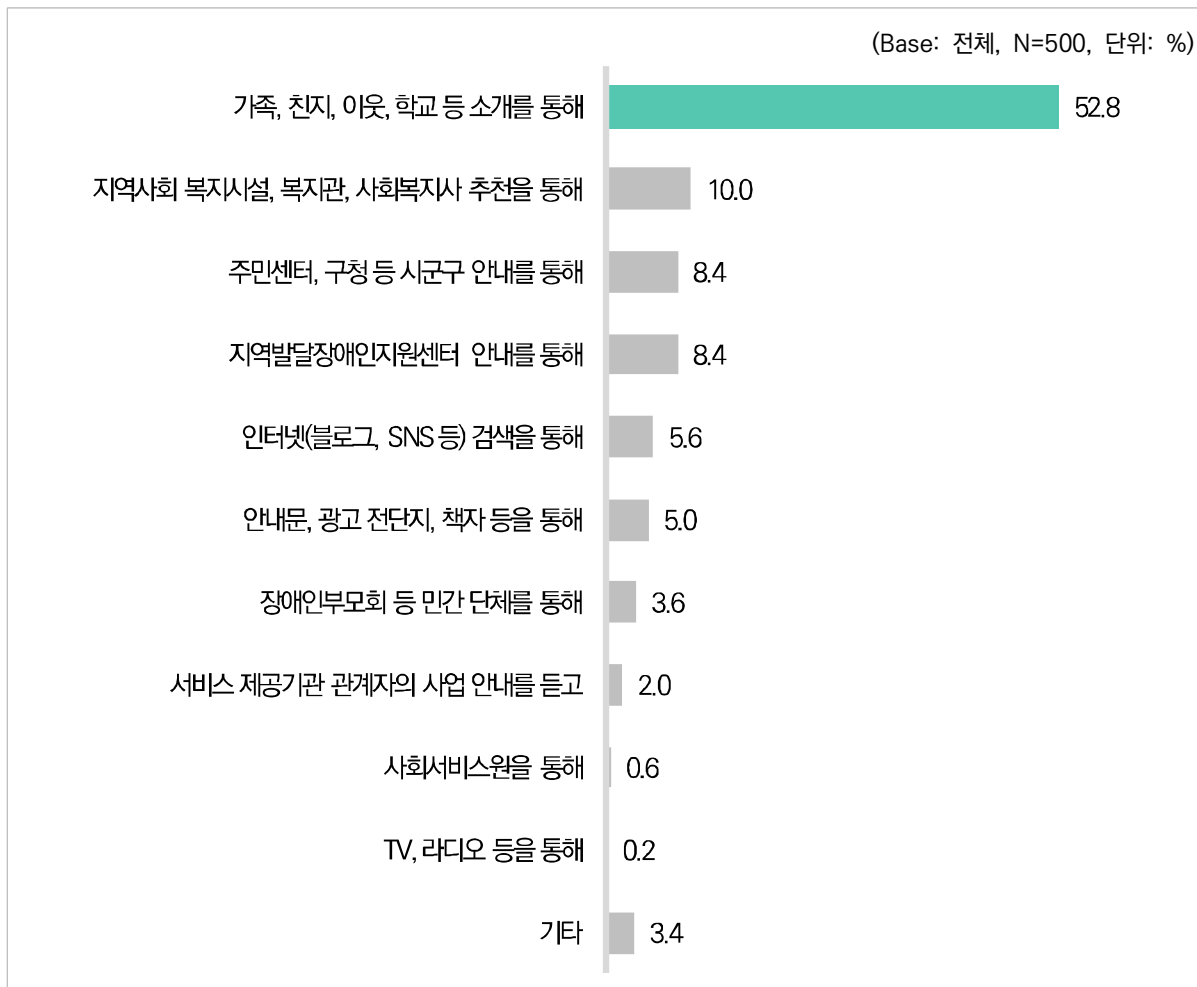
VI. 청소년발달장애학생방과후활동서비스

1. 서비스 인지경로

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스는 주로
“가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(52.8%) 알게됨

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스는 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답이 52.8%로 가장 높음. 그 다음으로 “지역사회 복지시설, 복지관, 사회 복지사 추천을 통해”(10.0%), “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해” 및 “지역발달장애인지원센터 안내를 통해”(8.4%) 등의 순임

[그림 3-6-1] 서비스 인지 경로 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 인지경로에 대해 “가족, 친지, 이웃, 학교 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답은 △대도시(58.2%), △강원/제주(65.2%), △비영리(56.5%), △15세 이하(53.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”라는 응답은 △군(17.2%), △광주/전라(17.1%), △19세 이상(14.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △군(10.3%), △광주/전라(17.1%), △16~18세(10.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-1] 서비스 인지 경로 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례 수 (명)	가족, 친지, 이웃, 학교 등 소개를 통해	지역 사회 복지 시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해	주민 센터, 구청 등 시군구 안내를 통해	지역 발달 장애인 지원 센터 안내를 통해	인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해	안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해	장애인 부모회 등 민간 단체를 통해	서비스 제공 기관 관계자의 사업 안내를 듣고	사회 서비스를 통해	TV, 라디오 등을 통해	기타	계
▣ 전체 ▣	(500)	52.8	10.0	8.4	8.4	5.6	5.0	3.6	2.0	0.6	0.2	3.4	100.0
지역규모													
대도시	(196)	58.2	9.2	7.1	8.2	6.1	4.1	2.0	2.0	0.5	0.5	2.0	100.0
중소도시	(275)	50.2	9.8	9.1	8.4	5.5	5.8	4.0	2.2	0.4	0.0	4.7	100.0
군	(29)	41.4	17.2	10.3	10.3	3.4	3.4	10.3	0.0	3.4	0.0	0.0	100.0
권역													
서울	(84)	54.8	6.0	9.5	10.7	3.6	3.6	2.4	3.6	1.2	1.2	3.6	100.0
경기/인천	(183)	54.1	8.2	8.2	8.7	6.0	5.5	3.3	2.2	0.0	0.0	3.8	100.0
부산/울산/경남	(83)	55.4	13.3	3.6	8.4	7.2	3.6	3.6	1.2	1.2	0.0	2.4	100.0
대구/경북	(50)	52.0	12.0	8.0	8.0	2.0	8.0	4.0	4.0	0.0	0.0	2.0	100.0
광주/전라	(41)	39.0	17.1	17.1	4.9	9.8	7.3	0.0	0.0	2.4	0.0	2.4	100.0
대전/세종/충청	(36)	44.4	8.3	11.1	11.1	5.6	5.6	11.1	0.0	0.0	0.0	2.8	100.0
강원/제주	(23)	65.2	13.0	4.3	0.0	4.3	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	8.7	100.0
영리여부													
영리	(247)	49.0	10.5	8.5	9.7	6.9	6.1	2.8	2.0	0.4	0.4	3.6	100.0
비영리	(253)	56.5	9.5	8.3	7.1	4.3	4.0	4.3	2.0	0.8	0.0	3.2	100.0
이용자 연령													
15세 이하	(302)	53.6	7.6	7.9	11.3	7.0	4.3	2.3	2.0	0.3	0.3	3.3	100.0
16~18세	(121)	52.9	13.2	10.7	2.5	4.1	6.6	4.1	2.5	0.0	0.0	3.3	100.0
19세 이상	(77)	49.4	14.3	6.5	6.5	2.6	5.2	7.8	1.3	2.6	0.0	3.9	100.0

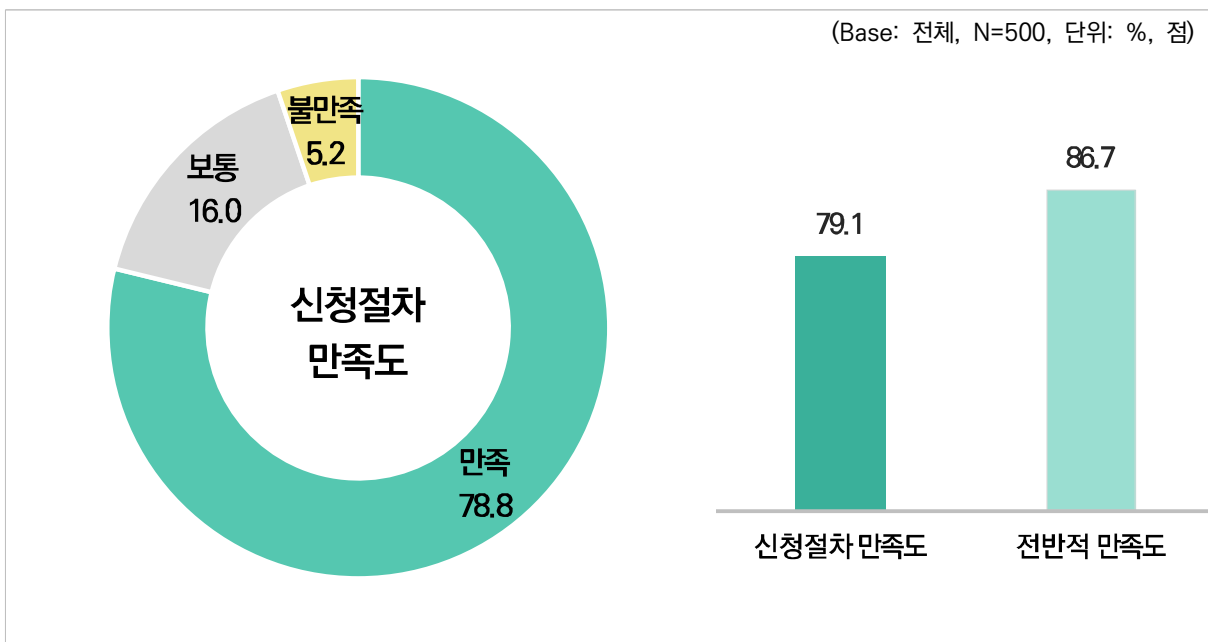
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 중 78.8%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 78.8%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 5.2%로 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 7명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 79.1점임

[그림 3-6-2] 서비스 신청절차 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(89.7%), △광주/전라(87.8%), △영리(80.2%), △19세 이상(81.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(16.8%), △대전/세종/충청(22.2%), △비영리(18.2%), △16~18세(20.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(7.7%), △서울(8.3%), △19세 이상(6.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-2] 서비스 신청절차 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

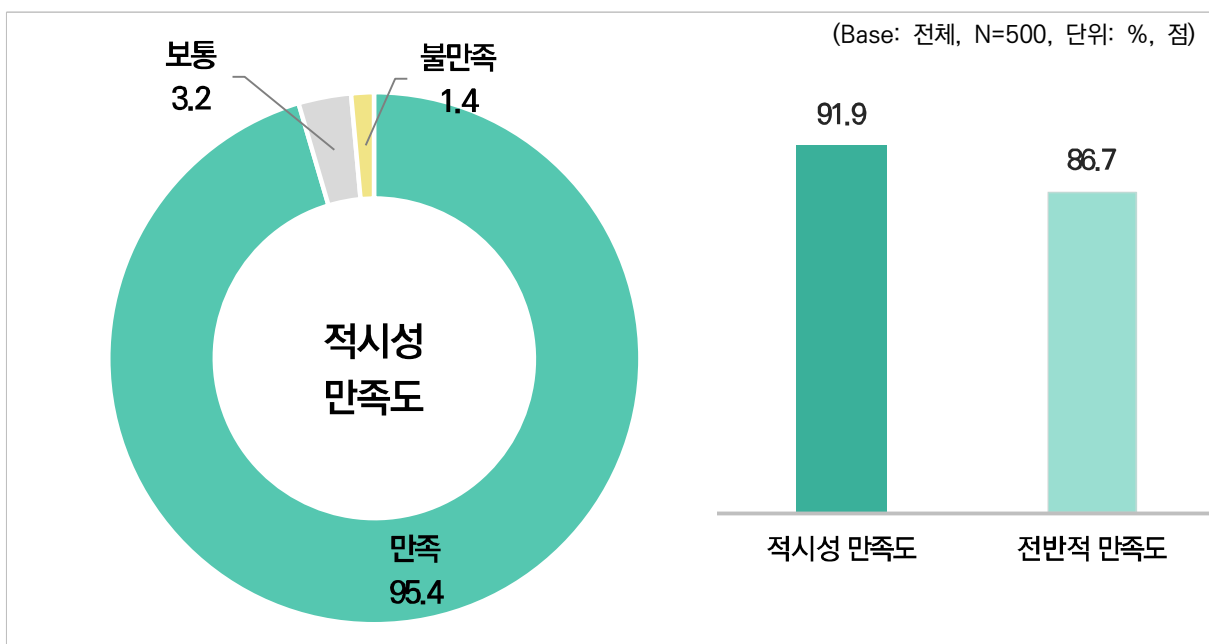
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	45.4	15.4	18.0	78.8	16.0	1.8	1.6	1.8	5.2	100.0	79.1
지역규모												
대도시	(196)	43.4	14.8	17.3	75.5	16.8	2.6	2.6	2.6	7.7	100.0	77.0
중소도시	(275)	42.9	17.5	19.6	80.0	16.4	1.5	0.7	1.5	3.6	100.0	79.3
군	(29)	82.8	0.0	6.9	89.7	6.9	0.0	3.4	0.0	3.4	100.0	91.4
권역												
서울	(84)	40.5	15.5	17.9	73.8	17.9	4.8	2.4	1.2	8.3	100.0	76.2
경기/인천	(183)	39.3	16.9	20.8	77.0	16.9	2.2	1.1	2.7	6.0	100.0	76.7
부산/울산/경남	(83)	50.6	18.1	15.7	84.3	12.0	0.0	2.4	1.2	3.6	100.0	82.5
대구/경북	(50)	54.0	8.0	16.0	78.0	14.0	2.0	2.0	4.0	8.0	100.0	79.3
광주/전라	(41)	61.0	7.3	19.5	87.8	9.8	0.0	2.4	0.0	2.4	100.0	85.4
대전/세종/충청	(36)	52.8	11.1	13.9	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	82.4
강원/제주	(23)	34.8	30.4	13.0	78.3	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	79.7
영리여부												
영리	(247)	44.1	15.8	20.2	80.2	13.8	2.4	2.4	1.2	6.1	100.0	78.9
비영리	(253)	46.6	15.0	15.8	77.5	18.2	1.2	0.8	2.4	4.3	100.0	79.3
이용자 연령												
15세 이하	(302)	49.0	14.6	16.2	79.8	15.2	2.3	1.3	1.3	5.0	100.0	80.6
16~18세	(121)	38.8	16.5	19.0	74.4	20.7	0.8	0.8	3.3	5.0	100.0	76.0
19세 이상	(77)	41.6	16.9	23.4	81.8	11.7	1.3	3.9	1.3	6.5	100.0	78.1

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 중 95.4%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.4%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 91.9점임

[그림 3-6-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(96.6%), △서울(98.8%), △비영리(96.0%), △19세 이상(96.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(4.0%), △강원/제주(8.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △광주/전라(2.4%), △영리(2.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

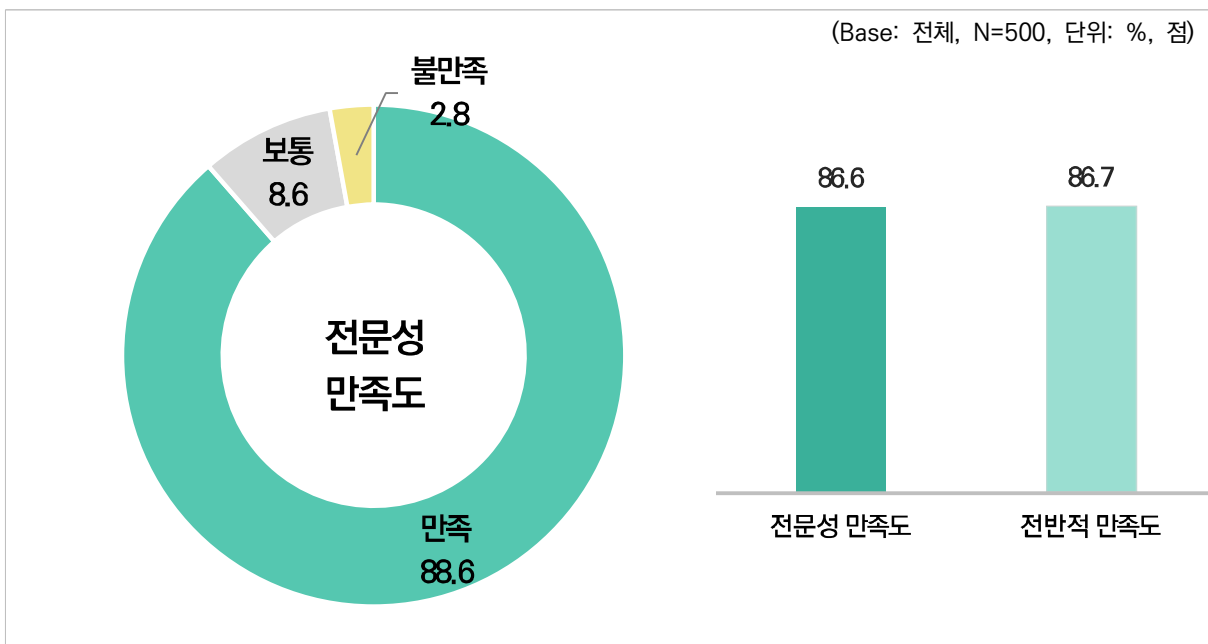
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	71.0	16.6	7.8	95.4	3.2	0.6	0.2	0.6	1.4	100.0	91.9
지역규모												
대도시	(196)	70.9	15.8	9.7	96.4	2.0	1.5	0.0	0.0	1.5	100.0	92.1
중소도시	(275)	70.5	17.5	6.5	94.5	4.0	0.0	0.4	1.1	1.5	100.0	91.5
군	(29)	75.9	13.8	6.9	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.7
권역												
서울	(84)	67.9	23.8	7.1	98.8	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.1
경기/인천	(183)	67.8	18.6	9.3	95.6	2.2	0.5	0.0	1.6	2.2	100.0	90.7
부산/울산/경남	(83)	74.7	10.8	9.6	95.2	3.6	1.2	0.0	0.0	1.2	100.0	92.4
대구/경북	(50)	82.0	8.0	4.0	94.0	4.0	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	94.0
광주/전라	(41)	78.0	9.8	4.9	92.7	4.9	0.0	2.4	0.0	2.4	100.0	92.3
대전/세종/충청	(36)	66.7	19.4	8.3	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.2
강원/제주	(23)	65.2	21.7	4.3	91.3	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.6
영리여부												
영리	(247)	68.8	17.0	8.9	94.7	2.8	1.2	0.4	0.8	2.4	100.0	90.8
비영리	(253)	73.1	16.2	6.7	96.0	3.6	0.0	0.0	0.4	0.4	100.0	92.9
이용자 연령												
15세 이하	(302)	73.8	12.3	9.6	95.7	3.0	0.3	0.3	0.7	1.3	100.0	92.1
16~18세	(121)	64.5	24.0	5.8	94.2	4.1	1.7	0.0	0.0	1.7	100.0	90.9
19세 이상	(77)	70.1	22.1	3.9	96.1	2.6	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	92.4

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 88.6%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 88.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.8%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 86.6점임

[그림 3-6-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(96.6%), △대전/세종/충청(94.4%), △비영리(93.3%), △19세 이상(92.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(10.7%), △부산/울산/경남(13.3%), △영리(12.1%), △16~18세(9.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(3.1%), △경기/인천(4.4%), △영리(4.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

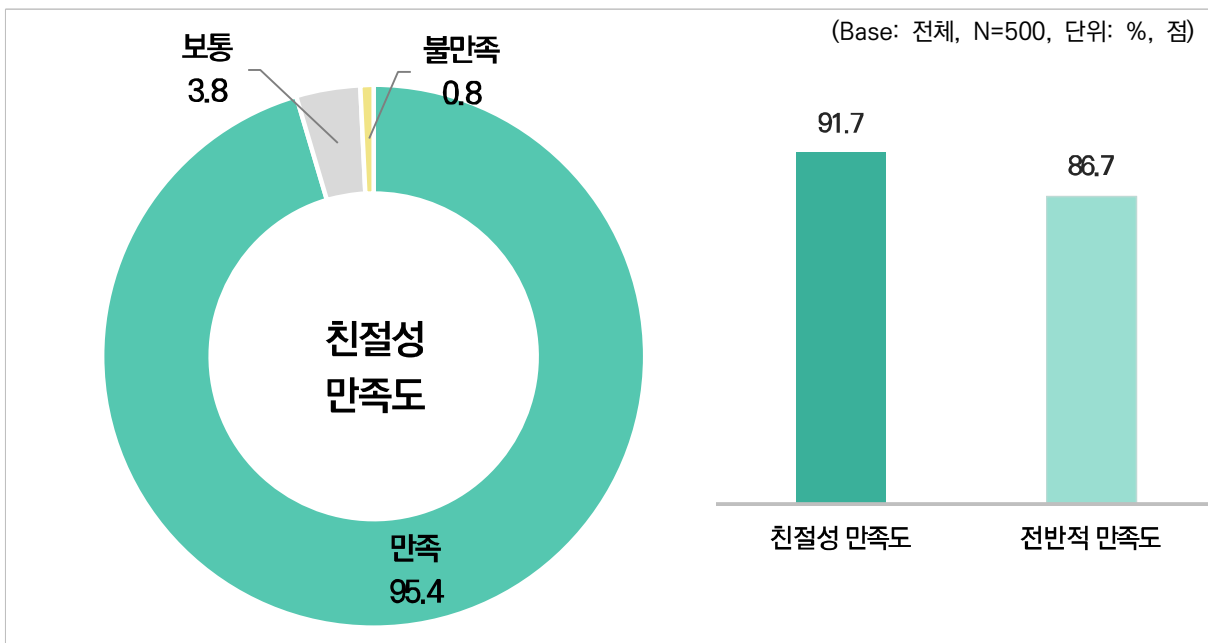
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	58.0	20.0	10.6	88.6	8.6	1.4	0.4	1.0	2.8	100.0	86.6
지역규모												
대도시	(196)	56.6	20.4	9.2	86.2	10.7	1.5	0.5	1.0	3.1	100.0	85.7
중소도시	(275)	57.8	20.4	11.3	89.5	7.6	1.5	0.4	1.1	2.9	100.0	86.7
군	(29)	69.0	13.8	13.8	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.4
권역												
서울	(84)	56.0	27.4	4.8	88.1	8.3	2.4	1.2	0.0	3.6	100.0	87.1
경기/인천	(183)	53.6	22.4	11.5	87.4	8.2	2.2	0.5	1.6	4.4	100.0	84.8
부산/울산/경남	(83)	56.6	15.7	13.3	85.5	13.3	0.0	0.0	1.2	1.2	100.0	85.1
대구/경북	(50)	66.0	14.0	12.0	92.0	6.0	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	89.3
광주/전라	(41)	65.9	9.8	17.1	92.7	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.0
대전/세종/충청	(36)	77.8	13.9	2.8	94.4	2.8	0.0	0.0	2.8	2.8	100.0	92.6
강원/제주	(23)	43.5	30.4	13.0	87.0	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	84.1
영리여부												
영리	(247)	53.8	19.4	10.5	83.8	12.1	2.4	0.4	1.2	4.0	100.0	84.0
비영리	(253)	62.1	20.6	10.7	93.3	5.1	0.4	0.4	0.8	1.6	100.0	89.1
이용자 연령												
15세 이하	(302)	58.3	17.9	11.9	88.1	8.9	2.0	0.3	0.7	3.0	100.0	86.3
16~18세	(121)	53.7	24.8	9.1	87.6	9.9	0.0	0.8	1.7	2.5	100.0	85.5
19세 이상	(77)	63.6	20.8	7.8	92.2	5.2	1.3	0.0	1.3	2.6	100.0	89.2

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 95.4%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 0.8%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 91.7점임

[그림 3-6-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(100.0%), △대구/경북(98.0%), △비영리(97.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(4.4%), △강원/제주(13.0%), △영리(5.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △경기/인천(1.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

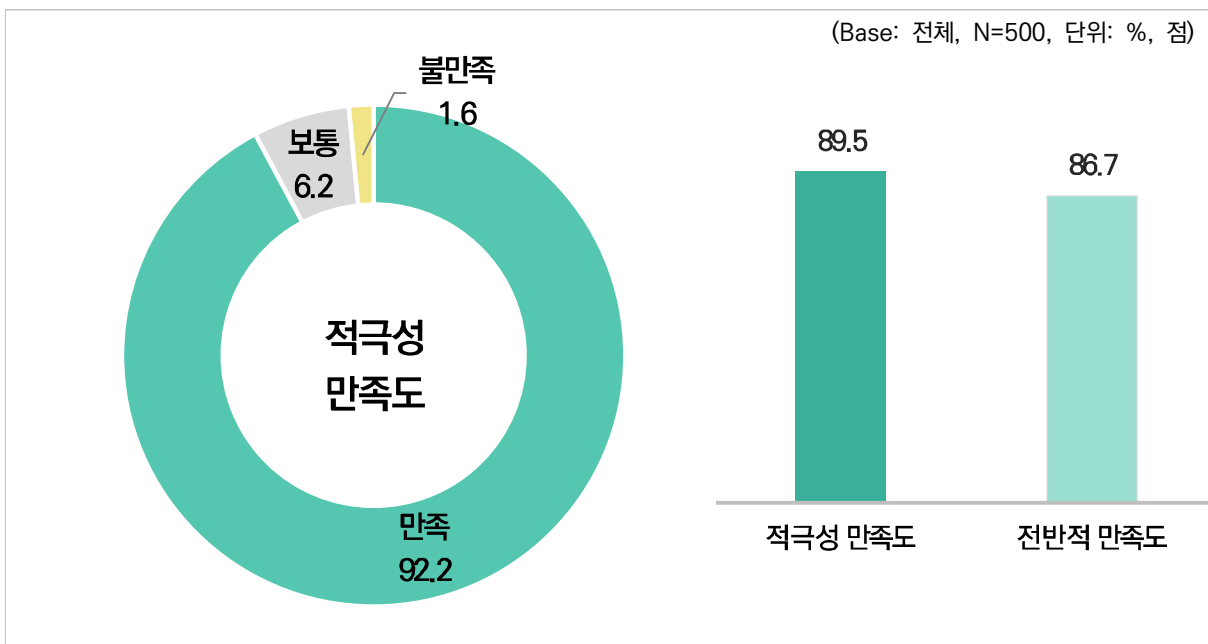
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	69.2	18.6	7.6	95.4	3.8	0.0	0.4	0.4	0.8	100.0	91.7
지역규모												
대도시	(196)	67.3	19.4	9.7	96.4	3.6	-	0.0	0.0	0.0	100.0	91.8
중소도시	(275)	69.8	18.5	5.8	94.2	4.4	-	0.7	0.7	1.5	100.0	91.5
군	(29)	75.9	13.8	10.3	100.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	94.3
권역												
서울	(84)	69.0	21.4	7.1	97.6	2.4	-	0.0	0.0	0.0	100.0	92.9
경기/인천	(183)	65.0	23.0	7.1	95.1	3.3	-	1.1	0.5	1.6	100.0	90.7
부산/울산/경남	(83)	63.9	18.1	13.3	95.2	3.6	-	0.0	1.2	1.2	100.0	89.6
대구/경북	(50)	80.0	12.0	6.0	98.0	2.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
광주/전라	(41)	78.0	9.8	7.3	95.1	4.9	-	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
대전/세종/충청	(36)	80.6	8.3	5.6	94.4	5.6	-	0.0	0.0	0.0	100.0	94.0
강원/제주	(23)	65.2	21.7	0.0	87.0	13.0	-	0.0	0.0	0.0	100.0	89.9
영리여부												
영리	(247)	64.0	19.0	10.5	93.5	5.7	-	0.4	0.4	0.8	100.0	89.7
비영리	(253)	74.3	18.2	4.7	97.2	2.0	-	0.4	0.4	0.8	100.0	93.7
이용자 연령												
15세 이하	(302)	69.5	17.5	7.9	95.0	4.3	-	0.3	0.3	0.7	100.0	91.7
16~18세	(121)	67.8	19.0	9.1	95.9	3.3	-	0.0	0.8	0.8	100.0	91.3
19세 이상	(77)	70.1	22.1	3.9	96.1	2.6	-	1.3	0.0	1.3	100.0	92.6

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 92.2%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 92.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.6%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.5점임

[그림 3-6-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(96.6%), △대구/경북(96.0%), △비영리(94.5%), △15세 이하(93.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(7.1%), △강원/제주(13.0%), △영리(8.1%), △16~18세(8.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대전/세종/충청(2.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

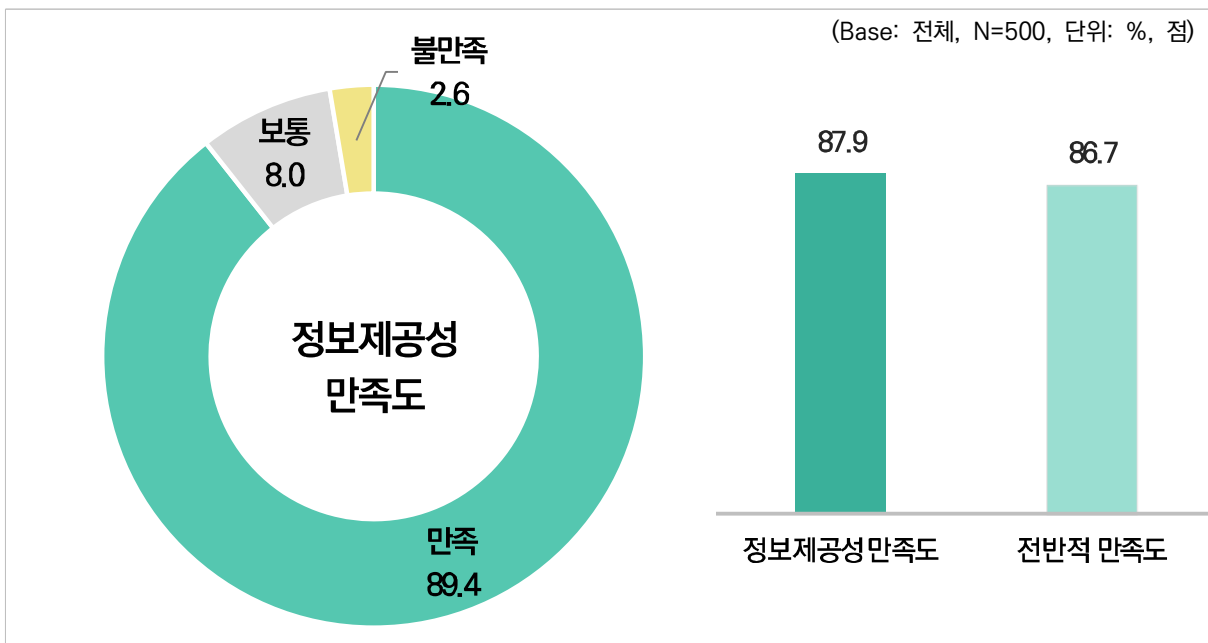
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	64.6	19.0	8.6	92.2	6.2	0.6	0.4	0.6	1.6	100.0	89.5
지역규모												
대도시	(196)	66.8	15.3	9.7	91.8	7.1	0.5	0.5	0.0	1.0	100.0	89.9
중소도시	(275)	62.5	21.5	8.0	92.0	5.8	0.7	0.4	1.1	2.2	100.0	89.0
군	(29)	69.0	20.7	6.9	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.5
권역												
서울	(84)	65.5	19.0	8.3	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.5
경기/인천	(183)	59.0	23.5	8.7	91.3	6.0	1.1	0.0	1.6	2.7	100.0	87.8
부산/울산/경남	(83)	63.9	14.5	13.3	91.6	6.0	0.0	2.4	0.0	2.4	100.0	88.2
대구/경북	(50)	72.0	16.0	8.0	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.7
광주/전라	(41)	75.6	12.2	7.3	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.1
대전/세종/충청	(36)	77.8	11.1	2.8	91.7	5.6	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	92.6
강원/제주	(23)	52.2	30.4	4.3	87.0	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.0
영리여부												
영리	(247)	61.5	18.2	10.1	89.9	8.1	0.8	0.4	0.8	2.0	100.0	87.9
비영리	(253)	67.6	19.8	7.1	94.5	4.3	0.4	0.4	0.4	1.2	100.0	91.2
이용자 연령												
15세 이하	(302)	68.2	15.6	9.9	93.7	5.0	0.7	0.0	0.7	1.3	100.0	90.5
16~18세	(121)	58.7	24.0	6.6	89.3	8.3	0.8	1.7	0.0	2.5	100.0	87.7
19세 이상	(77)	59.7	24.7	6.5	90.9	7.8	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	88.5

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 89.4%는 제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족 +만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.6%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.9점임

[그림 3-6-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(90.2%), △광주/전라(95.1%), △비영리(91.3%), △15세 이하(91.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(10.3%), △대구/경북(10.0%), △영리(9.7%), △16~18세(10.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △강원/제주(8.7%), △19세 이상(6.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

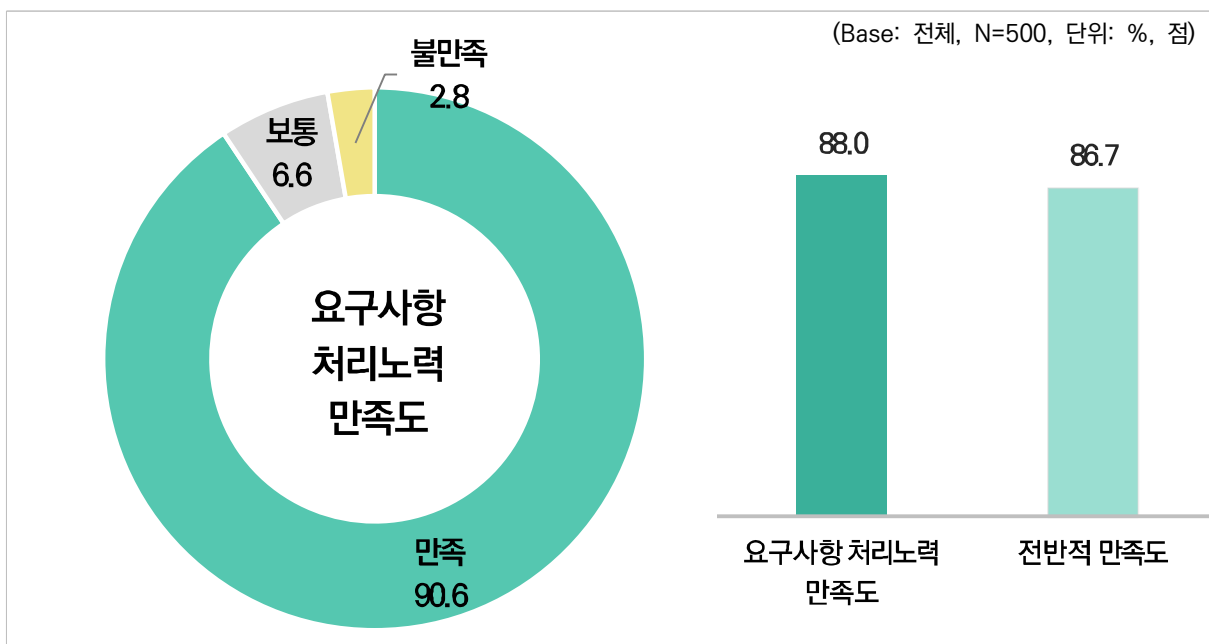
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	61.6	18.6	9.2	89.4	8.0	1.6	0.6	0.4	2.6	100.0	87.9
지역규모												
대도시	(196)	58.7	19.4	10.7	88.8	9.2	1.5	0.5	0.0	2.0	100.0	87.2
중소도시	(275)	62.9	18.5	8.7	90.2	6.9	1.8	0.7	0.4	2.9	100.0	88.4
군	(29)	69.0	13.8	3.4	86.2	10.3	0.0	0.0	3.4	3.4	100.0	87.9
권역												
서울	(84)	58.3	23.8	8.3	90.5	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.5
경기/인천	(183)	59.0	18.6	9.8	87.4	8.2	2.7	1.1	0.5	4.4	100.0	86.2
부산/울산/경남	(83)	63.9	13.3	12.0	89.2	9.6	0.0	1.2	0.0	1.2	100.0	88.0
대구/경북	(50)	52.0	22.0	12.0	86.0	10.0	4.0	0.0	0.0	4.0	100.0	84.7
광주/전라	(41)	78.0	12.2	4.9	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.9
대전/세종/충청	(36)	69.4	19.4	5.6	94.4	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.1
강원/제주	(23)	65.2	21.7	4.3	91.3	0.0	4.3	0.0	4.3	8.7	100.0	87.7
영리여부												
영리	(247)	59.1	18.6	9.7	87.4	9.7	2.4	0.4	0.0	2.8	100.0	86.8
비영리	(253)	64.0	18.6	8.7	91.3	6.3	0.8	0.8	0.8	2.4	100.0	88.9
이용자 연령												
15세 이하	(302)	64.9	16.6	9.6	91.1	6.3	1.7	1.0	0.0	2.6	100.0	89.0
16~18세	(121)	53.7	23.1	12.4	89.3	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.6
19세 이상	(77)	61.0	19.5	2.6	83.1	10.4	3.9	0.0	2.6	6.5	100.0	85.5

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 90.6%는
제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.8%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.0점임

[그림 3-6-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(90.9%), △광주/전라(92.7%), △15세 이하(92.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(10.3%), △대전/세종/충청(8.3%), △16~18세(9.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울(4.8%), △19세 이상(5.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

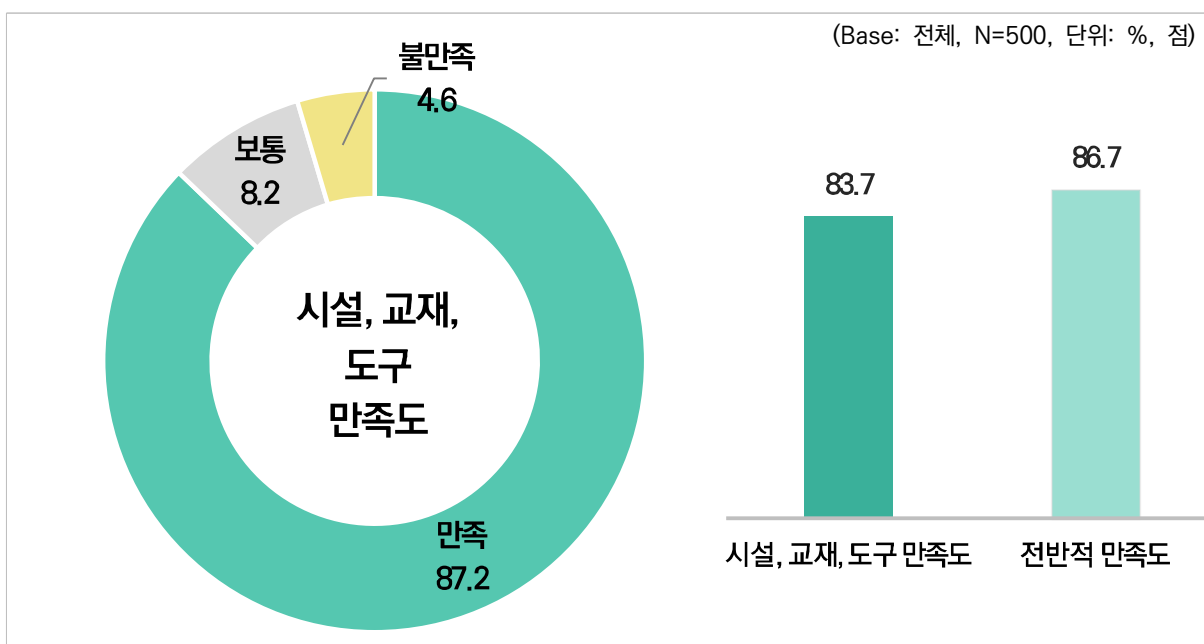
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	60.4	21.4	8.8	90.6	6.6	1.2	1.0	0.6	2.8	100.0	88.0
지역규모												
대도시	(196)	59.2	24.0	7.7	90.8	6.1	1.0	1.5	0.5	3.1	100.0	87.9
중소도시	(275)	62.2	19.6	9.1	90.9	6.5	1.1	0.7	0.7	2.5	100.0	88.4
군	(29)	51.7	20.7	13.8	86.2	10.3	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	84.5
권역												
서울	(84)	57.1	27.4	7.1	91.7	3.6	1.2	2.4	1.2	4.8	100.0	87.3
경기/인천	(183)	58.5	21.3	9.3	89.1	7.7	1.6	0.5	1.1	3.3	100.0	86.9
부산/울산/경남	(83)	60.2	22.9	8.4	91.6	6.0	1.2	1.2	0.0	2.4	100.0	88.6
대구/경북	(50)	58.0	24.0	8.0	90.0	8.0	0.0	2.0	0.0	2.0	100.0	87.7
광주/전라	(41)	63.4	14.6	14.6	92.7	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.0
대전/세종/충청	(36)	77.8	8.3	5.6	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.6
강원/제주	(23)	60.9	21.7	8.7	91.3	4.3	4.3	0.0	0.0	4.3	100.0	88.4
영리여부												
영리	(247)	58.3	21.9	9.3	89.5	7.7	0.4	1.6	0.8	2.8	100.0	87.0
비영리	(253)	62.5	20.9	8.3	91.7	5.5	2.0	0.4	0.4	2.8	100.0	88.9
이용자 연령												
15세 이하	(302)	61.6	21.5	8.9	92.1	5.3	0.7	1.3	0.7	2.6	100.0	88.6
16~18세	(121)	54.5	24.0	9.9	88.4	9.9	0.8	0.8	0.0	1.7	100.0	86.5
19세 이상	(77)	64.9	16.9	6.5	88.3	6.5	3.9	0.0	1.3	5.2	100.0	87.9

8) 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 87.2%는
기관의 시설이나 교재, 도구 등에 만족함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구 등에 대해 “만족 (매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 87.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 4.6%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 기관에서 제공한 시설이나 교재, 도구 등에 대해 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 83.7점임

[그림 3-6-9] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관의 시설, 교재, 도구에 대한 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 응답은 △군(93.1%), △대전/세종/충청(94.4%), △비영리(88.9%), △15세 이하(88.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(9.7%), △서울(16.7%), △영리(10.5%), △19세 이상(10.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(5.1%), △강원/제주(8.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-9] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

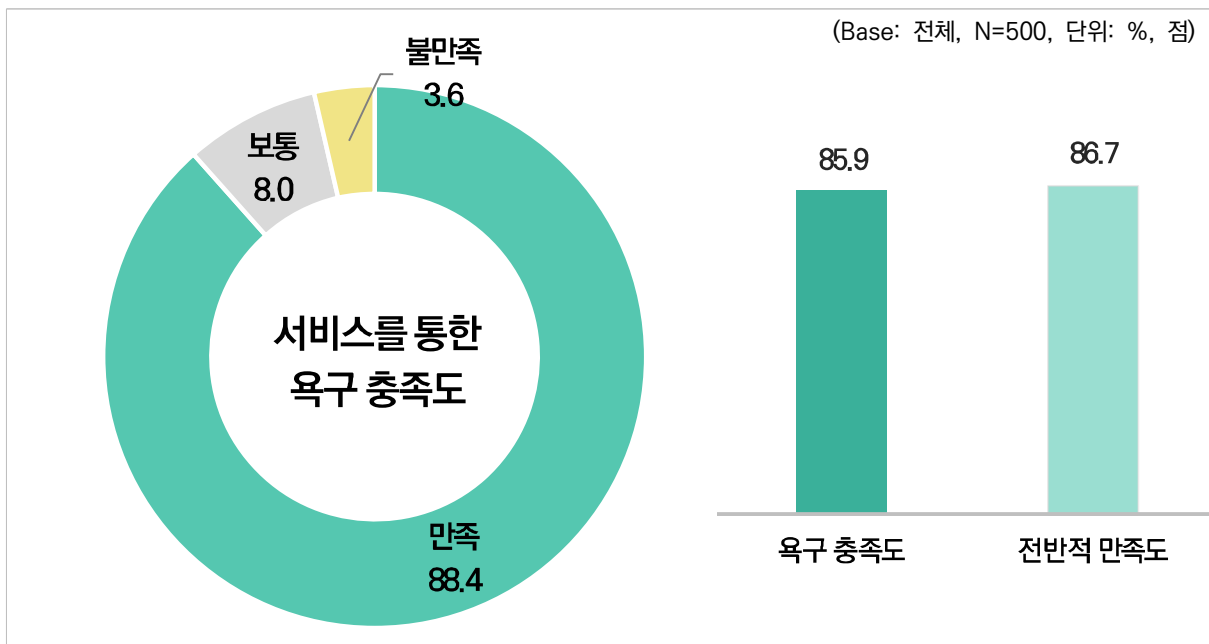
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	50.2	22.0	15.0	87.2	8.2	2.2	1.8	0.6	4.6	100.0	83.7
지역규모												
대도시	(196)	50.0	22.4	13.3	85.7	9.7	2.6	1.5	0.5	4.6	100.0	83.5
중소도시	(275)	49.1	22.5	16.0	87.6	7.3	2.2	2.2	0.7	5.1	100.0	83.3
군	(29)	62.1	13.8	17.2	93.1	6.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	88.5
권역												
서울	(84)	44.0	23.8	13.1	81.0	16.7	1.2	1.2	0.0	2.4	100.0	81.5
경기/인천	(183)	49.7	21.9	15.8	87.4	7.7	1.6	2.2	1.1	4.9	100.0	83.2
부산/울산/경남	(83)	45.8	25.3	20.5	91.6	3.6	0.0	3.6	1.2	4.8	100.0	82.9
대구/경북	(50)	54.0	20.0	14.0	88.0	6.0	6.0	0.0	0.0	6.0	100.0	85.0
광주/전라	(41)	63.4	14.6	4.9	82.9	12.2	2.4	2.4	0.0	4.9	100.0	86.2
대전/세종/충청	(36)	63.9	22.2	8.3	94.4	2.8	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	90.3
강원/제주	(23)	39.1	21.7	26.1	87.0	4.3	8.7	0.0	0.0	8.7	100.0	79.7
영리여부												
영리	(247)	47.4	21.1	17.0	85.4	10.5	2.0	1.2	0.8	4.0	100.0	82.4
비영리	(253)	53.0	22.9	13.0	88.9	5.9	2.4	2.4	0.4	5.1	100.0	84.9
이용자 연령												
15세 이하	(302)	51.7	20.9	15.6	88.1	7.6	1.7	2.3	0.3	4.3	100.0	84.2
16~18세	(121)	44.6	26.4	15.7	86.8	8.3	2.5	1.7	0.8	5.0	100.0	82.4
19세 이상	(77)	53.2	19.5	11.7	84.4	10.4	3.9	0.0	1.3	5.2	100.0	83.8

9) 서비스를 통한 욕구 충족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 88.4%는
서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 88.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.6%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 85.9점임

[그림 3-6-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스가 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(96.6%), △대구/경북(94.0%), △비영리(91.7%), △15세 이하(89.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대도시(11.7%), △서울(15.5%), △영리(11.3%), △16~18세(11.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(4.7%), △경기/인천(5.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

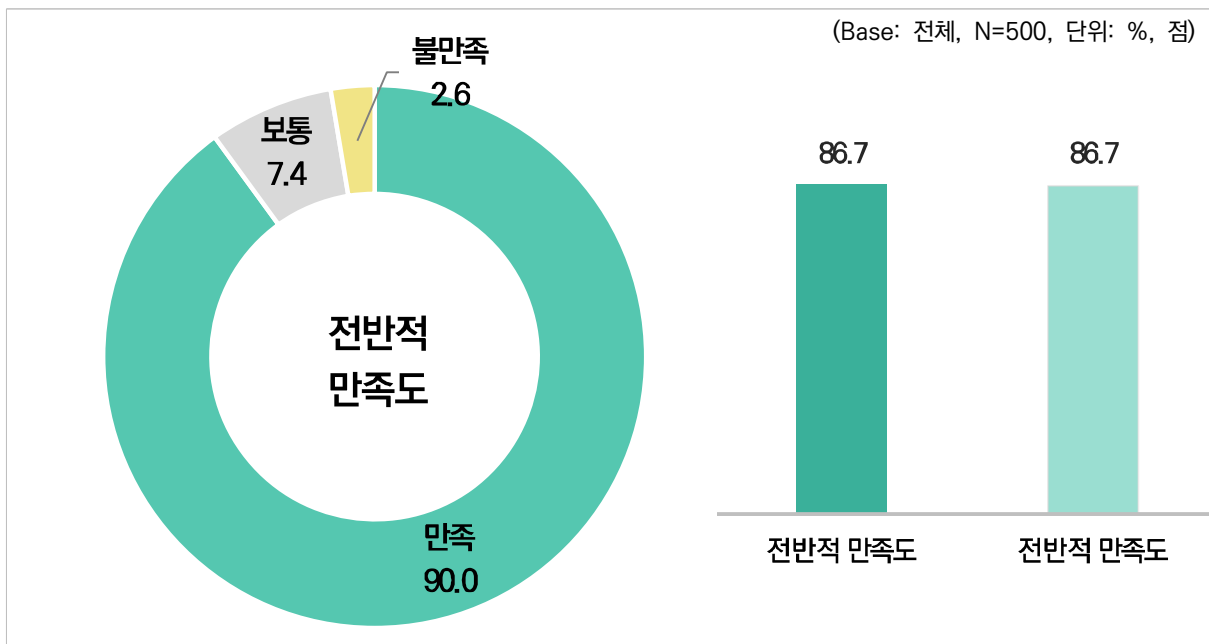
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	57.4	19.2	11.8	88.4	8.0	1.6	0.8	1.2	3.6	100.0	85.9
지역규모												
대도시	(196)	56.1	20.4	9.2	85.7	11.7	1.0	1.0	0.5	2.6	100.0	85.6
중소도시	(275)	57.5	18.5	13.5	89.5	5.8	2.2	0.7	1.8	4.7	100.0	85.6
군	(29)	65.5	17.2	13.8	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.8
권역												
서울	(84)	56.0	21.4	6.0	83.3	15.5	0.0	1.2	0.0	1.2	100.0	85.7
경기/인천	(183)	55.7	20.2	12.0	88.0	6.6	2.2	0.5	2.7	5.5	100.0	84.7
부산/울산/경남	(83)	51.8	21.7	16.9	90.4	6.0	2.4	0.0	1.2	3.6	100.0	84.9
대구/경북	(50)	58.0	20.0	16.0	94.0	4.0	0.0	2.0	0.0	2.0	100.0	87.7
광주/전라	(41)	70.7	9.8	7.3	87.8	7.3	2.4	2.4	0.0	4.9	100.0	88.6
대전/세종/충청	(36)	63.9	19.4	8.3	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.8
강원/제주	(23)	60.9	8.7	17.4	87.0	8.7	4.3	0.0	0.0	4.3	100.0	85.5
영리여부												
영리	(247)	55.9	17.0	12.1	85.0	11.3	1.2	1.2	1.2	3.6	100.0	84.4
비영리	(253)	58.9	21.3	11.5	91.7	4.7	2.0	0.4	1.2	3.6	100.0	87.4
이용자 연령												
15세 이하	(302)	60.3	18.2	11.3	89.7	6.6	1.3	1.0	1.3	3.6	100.0	86.9
16~18세	(121)	51.2	20.7	13.2	85.1	11.6	1.7	0.8	0.8	3.3	100.0	83.7
19세 이상	(77)	55.8	20.8	11.7	88.3	7.8	2.6	0.0	1.3	3.9	100.0	85.7

10) 서비스 전반적 만족도

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 90.0%는
서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족 (매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 90.0%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.6%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 86.7 점임

[그림 3-6-11] 서비스 전반적 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(96.6%), △대전/세종/충청(94.4%), △비영리(93.3%), △19세 이상(93.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(8.4%), △강원/제주(17.4%), △영리(9.7%), △16~18세(8.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(3.1%), △부산/울산/경남(3.6%), △영리(3.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-11] 서비스 전반적 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

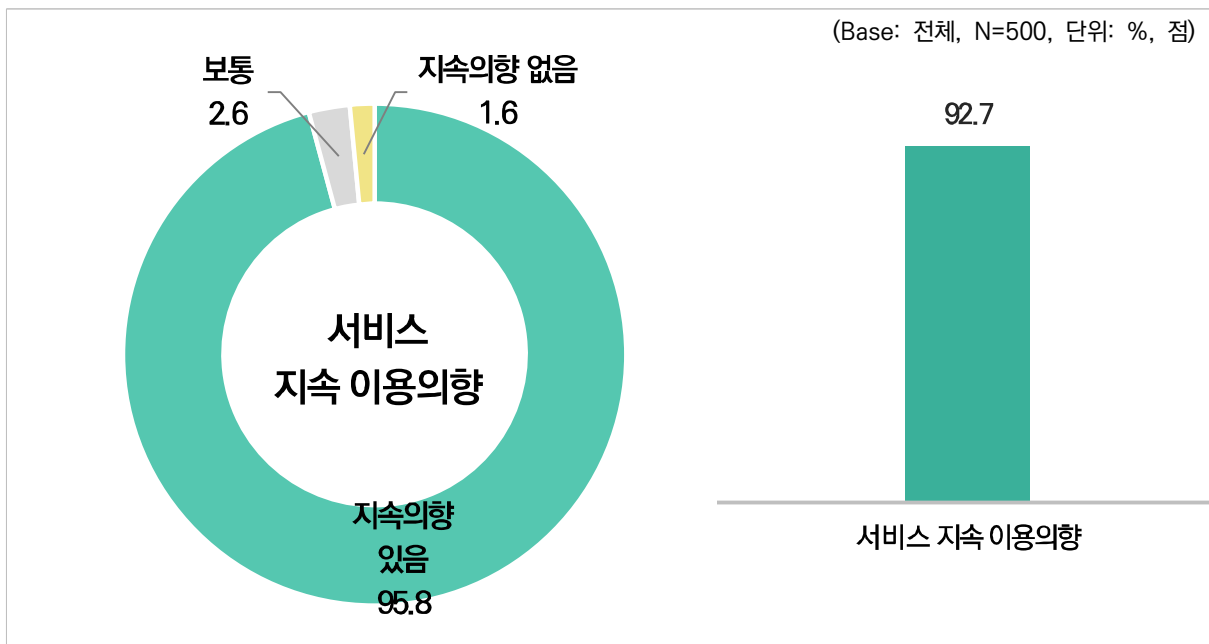
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	55.6	23.8	10.6	90.0	7.4	0.8	1.2	0.6	2.6	100.0	86.7
지역규모												
대도시	(196)	57.1	24.0	9.2	90.3	6.6	1.0	1.5	0.5	3.1	100.0	87.2
중소도시	(275)	53.8	23.6	11.6	89.1	8.4	0.7	1.1	0.7	2.5	100.0	85.9
군	(29)	62.1	24.1	10.3	96.6	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.8
권역												
서울	(84)	52.4	29.8	7.1	89.3	8.3	0.0	2.4	0.0	2.4	100.0	86.5
경기/인천	(183)	53.0	24.6	12.6	90.2	7.1	1.1	0.5	1.1	2.7	100.0	85.9
부산/울산/경남	(83)	54.2	21.7	13.3	89.2	7.2	1.2	1.2	1.2	3.6	100.0	85.3
대구/경북	(50)	60.0	18.0	12.0	90.0	8.0	0.0	2.0	0.0	2.0	100.0	87.3
광주/전라	(41)	65.9	14.6	12.2	92.7	4.9	0.0	2.4	0.0	2.4	100.0	89.0
대전/세종/충청	(36)	63.9	27.8	2.8	94.4	2.8	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	91.2
강원/제주	(23)	52.2	26.1	4.3	82.6	17.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	85.5
영리여부												
영리	(247)	54.7	21.5	10.5	86.6	9.7	0.8	2.0	0.8	3.6	100.0	85.0
비영리	(253)	56.5	26.1	10.7	93.3	5.1	0.8	0.4	0.4	1.6	100.0	88.3
이용자 연령												
15세 이하	(302)	57.9	21.9	9.9	89.7	7.6	1.0	1.3	0.3	2.6	100.0	87.1
16~18세	(121)	49.6	28.9	9.9	88.4	8.3	0.8	1.7	0.8	3.3	100.0	85.0
19세 이상	(77)	55.8	23.4	14.3	93.5	5.2	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	87.4

11) 서비스 지속 이용의향

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 중 95.8%는
지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 95.8%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 1.6%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 92.7점임

[그림 3-6-12] 서비스 지속 이용의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △군(100.0%), △광주/전라(97.6%), △15세 이하(96.7%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △서울(4.8%), △16~18세(4.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △강원/제주(4.3%), △19세 이상(2.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-12] 서비스 지속 이용의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

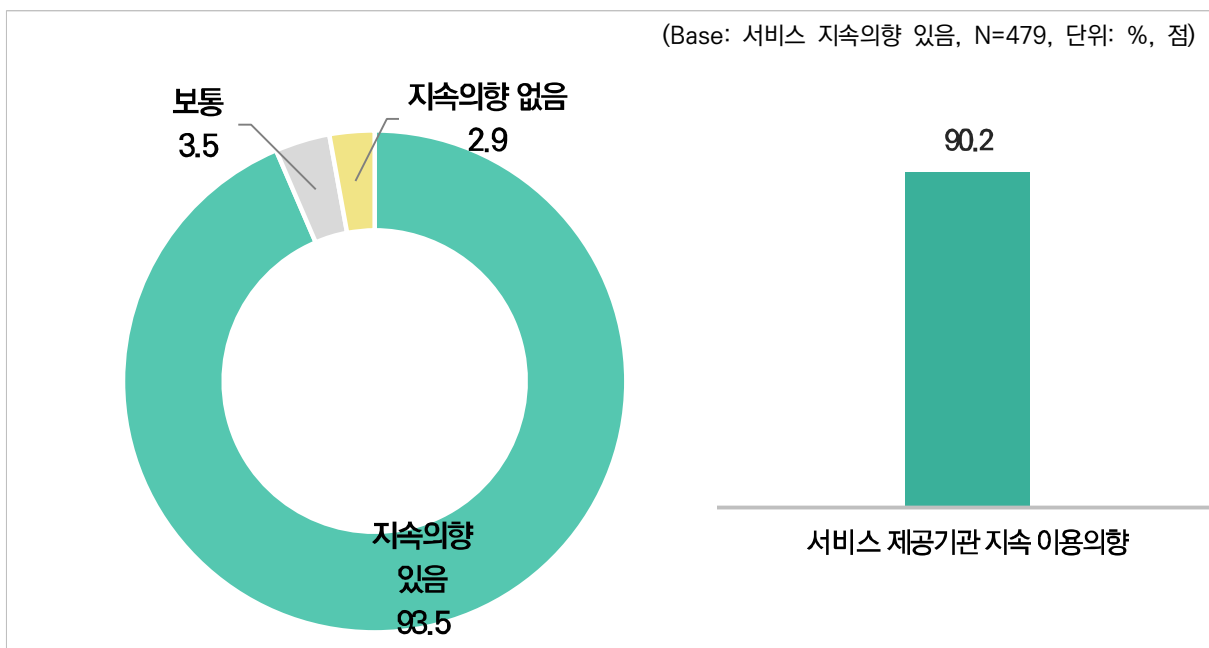
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	74.2	15.4	6.2	95.8	2.6	0.6	0.4	0.6	1.6	100.0	92.7
지역규모												
대도시	(196)	74.5	13.3	7.7	95.4	3.1	0.5	0.0	1.0	1.5	100.0	92.3
중소도시	(275)	73.1	17.1	5.5	95.6	2.5	0.7	0.7	0.4	1.8	100.0	92.6
군	(29)	82.8	13.8	3.4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.6
권역												
서울	(84)	76.2	11.9	7.1	95.2	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.3
경기/인천	(183)	68.9	19.7	7.7	96.2	2.2	0.0	1.1	0.5	1.6	100.0	91.6
부산/울산/경남	(83)	72.3	18.1	4.8	95.2	2.4	1.2	0.0	1.2	2.4	100.0	92.2
대구/경북	(50)	76.0	14.0	6.0	96.0	2.0	0.0	0.0	2.0	2.0	100.0	92.7
광주/전라	(41)	85.4	7.3	4.9	97.6	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.9
대전/세종/충청	(36)	91.7	5.6	0.0	97.2	0.0	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	97.2
강원/제주	(23)	65.2	17.4	8.7	91.3	4.3	4.3	0.0	0.0	4.3	100.0	89.1
영리여부												
영리	(247)	72.9	15.8	6.5	95.1	3.6	0.8	0.4	0.0	1.2	100.0	92.5
비영리	(253)	75.5	15.0	5.9	96.4	1.6	0.4	0.4	1.2	2.0	100.0	93.0
이용자 연령												
15세 이하	(302)	76.2	13.2	7.3	96.7	2.0	0.3	0.7	0.3	1.3	100.0	93.3
16~18세	(121)	70.2	19.8	4.1	94.2	4.1	1.7	0.0	0.0	1.7	100.0	92.1
19세 이상	(77)	72.7	16.9	5.2	94.8	2.6	0.0	0.0	2.6	2.6	100.0	91.6

12) 서비스 제공기관 지속 이용의향

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 93.5%는 현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 93.5%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 2.9%로, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 90.2점임

[그림 3-6-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △대전/세종/충청(100.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(6.9%), △강원/제주(14.3%), △19세 이상(5.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △중소도시(3.8%) △경기/인천(5.7%), △15세 이하(3.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

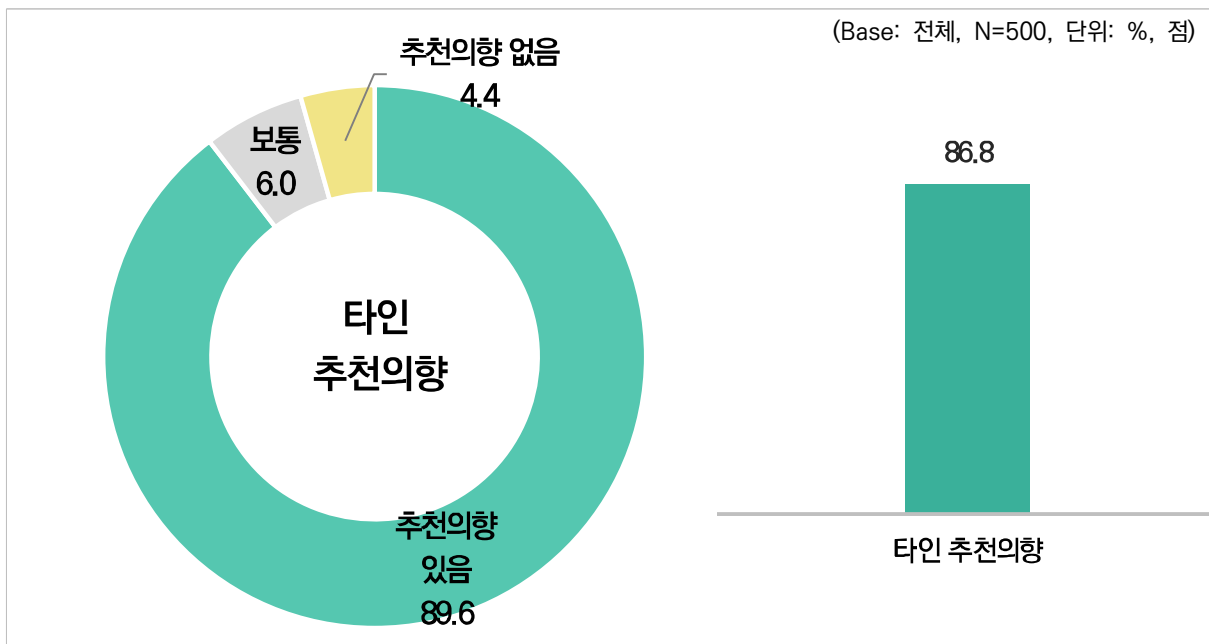
Base= 서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(479)	68.1	18.0	7.5	93.5	3.5	0.8	0.4	1.7	2.9	100.0	90.2
지역규모												
대도시	(187)	66.3	19.8	7.5	93.6	4.3	1.1	0.0	1.1	2.1	100.0	90.3
중소도시	(263)	68.4	17.5	7.6	93.5	2.7	0.8	0.8	2.3	3.8	100.0	89.8
군	(29)	75.9	10.3	6.9	93.1	6.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.5
권역												
서울	(80)	61.3	26.3	6.3	93.8	3.8	1.3	0.0	1.3	2.5	100.0	89.6
경기/인천	(176)	63.6	18.2	10.2	92.0	2.3	1.7	0.6	3.4	5.7	100.0	87.4
부산/울산/경남	(79)	68.4	19.0	6.3	93.7	5.1	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	90.9
대구/경북	(48)	75.0	14.6	4.2	93.8	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.1
광주/전라	(40)	85.0	7.5	5.0	97.5	0.0	0.0	2.5	0.0	2.5	100.0	95.0
대전/세종/충청	(35)	80.0	14.3	5.7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
강원/제주	(21)	61.9	14.3	9.5	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	87.3
영리여부												
영리	(235)	66.0	18.7	8.5	93.2	3.0	1.3	0.4	2.1	3.8	100.0	89.2
비영리	(244)	70.1	17.2	6.6	93.9	4.1	0.4	0.4	1.2	2.0	100.0	91.1
이용자 연령												
15세 이하	(292)	69.9	17.1	6.2	93.2	3.1	1.0	0.3	2.4	3.8	100.0	90.2
16~18세	(114)	63.2	18.4	13.2	94.7	3.5	0.9	0.0	0.9	1.8	100.0	89.3
19세 이상	(73)	68.5	20.5	4.1	93.2	5.5	0.0	1.4	0.0	1.4	100.0	91.3

13) 타인 추천의향

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은
응답자의 89.6%임

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 89.6%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 4.4%로 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 86.8 점임

[그림 3-6-14] 타인 추천의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △대도시(91.8%), △광주/전라(95.1%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(24.1%), △대전/세종/충청(11.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △강원/제주(8.7%), △19세 이상(5.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-14] 타인 추천의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	61.8	17.0	10.8	89.6	6.0	1.4	0.8	2.2	4.4	100.0	86.8
지역규모												
대도시	(196)	62.8	18.4	10.7	91.8	4.1	1.5	0.0	2.6	4.1	100.0	87.8
중소도시	(275)	62.5	16.0	11.3	89.8	5.5	1.1	1.5	2.2	4.7	100.0	86.7
군	(29)	48.3	17.2	6.9	72.4	24.1	3.4	0.0	0.0	3.4	100.0	80.5
권역												
서울	(84)	63.1	23.8	7.1	94.0	3.6	1.2	0.0	1.2	2.4	100.0	89.9
경기/인천	(183)	56.3	18.6	13.7	88.5	4.9	1.6	1.6	3.3	6.6	100.0	84.2
부산/울산/경남	(83)	60.2	15.7	12.0	88.0	7.2	1.2	0.0	3.6	4.8	100.0	85.3
대구/경북	(50)	58.0	20.0	12.0	90.0	8.0	2.0	0.0	0.0	2.0	100.0	87.3
광주/전라	(41)	82.9	7.3	4.9	95.1	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.7
대전/세종/충청	(36)	75.0	8.3	2.8	86.1	11.1	0.0	0.0	2.8	2.8	100.0	89.4
강원/제주	(23)	56.5	8.7	17.4	82.6	8.7	4.3	4.3	0.0	8.7	100.0	81.9
영리여부												
영리	(247)	59.1	16.6	13.8	89.5	5.7	1.6	0.8	2.4	4.9	100.0	85.6
비영리	(253)	64.4	17.4	7.9	89.7	6.3	1.2	0.8	2.0	4.0	100.0	87.9
이용자 연령												
15세 이하	(302)	63.9	16.2	9.6	89.7	6.0	1.3	0.7	2.3	4.3	100.0	87.4
16~18세	(121)	55.4	19.8	14.0	89.3	6.6	0.8	0.8	2.5	4.1	100.0	85.0
19세 이상	(77)	63.6	15.6	10.4	89.6	5.2	2.6	1.3	1.3	5.2	100.0	87.2

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

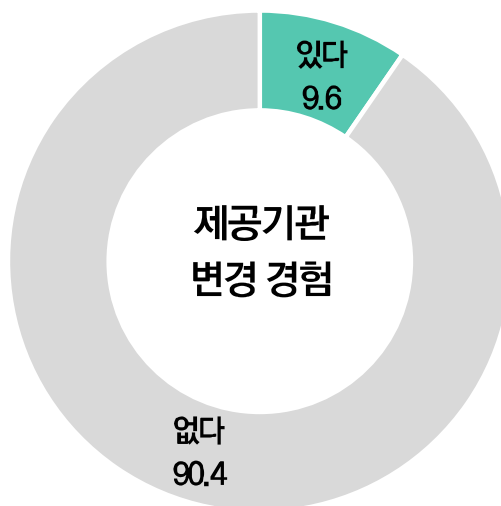
1) 제공기관 변경 경험

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 중 9.6%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 중 9.6%는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-6-15] 제공기관 변경 경험 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(Base: 전체, N=500, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관 변경 경험은 △군(13.8%), △광주/전라(12.2%), △영리(11.3%), △19세 이상(13.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-15] 제공기관 변경 경험 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

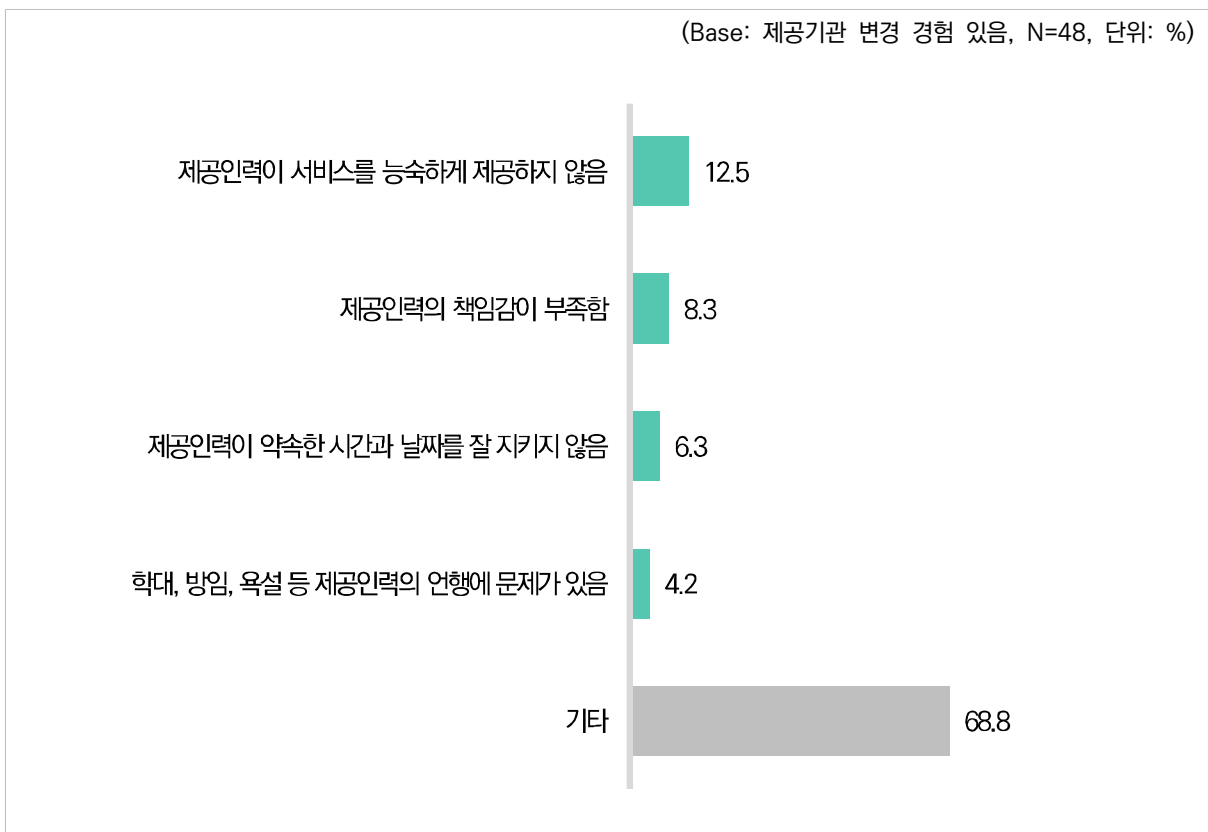
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	9.6	90.4	100.0
지역규모				
대도시	(196)	10.2	89.8	100.0
중소도시	(275)	8.7	91.3	100.0
군	(29)	13.8	86.2	100.0
권역				
서울	(84)	8.3	91.7	100.0
경기/인천	(183)	9.3	90.7	100.0
부산/울산/경남	(83)	12.0	88.0	100.0
대구/경북	(50)	10.0	90.0	100.0
광주/전라	(41)	12.2	87.8	100.0
대전/세종/충청	(36)	8.3	91.7	100.0
강원/제주	(23)	4.3	95.7	100.0
영리여부				
영리	(247)	11.3	88.7	100.0
비영리	(253)	7.9	92.1	100.0
이용자 연령				
15세 이하	(302)	9.9	90.1	100.0
16~18세	(121)	6.6	93.4	100.0
19세 이상	(77)	13.0	87.0	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(12.5%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 12.5%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력의 책임감이 부족함”(8.3%), “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”(6.3%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-6-16] 제공기관 변경 이유 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △대도시(20.0%), △대전/세종/충청(33.3%), △비영리(15.0%), △16~18세(25.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력의 책임감이 부족함”이라는 응답은 △군(25.0%), △부산/울산/경남 및 대구/경북(20.0%), △영리(10.7%), △15세 이하 및 19세 이상(10.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”이라는 응답은 △대도시(10.0%), △광주/전라(20.0%), △15세 이하(10.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-6-16] 제공기관 변경 이유 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

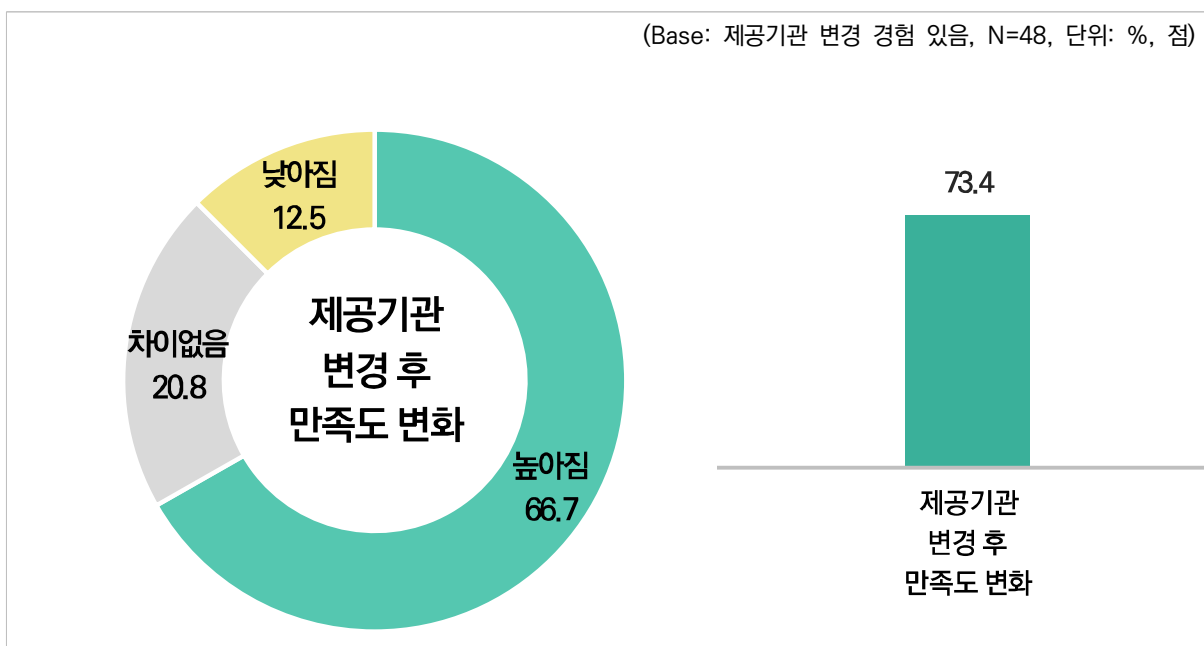
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	제공인력의 책임감이 부족함	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음	기타	계
▣ 전체 ▣	(48)	12.5	8.3	6.3	4.2	68.8	100.0
지역규모							
대도시	(20)	20.0	5.0	10.0	10.0	55.0	100.0
중소도시	(24)	8.3	8.3	4.2	0.0	79.2	100.0
군	(4)	0.0	25.0	0.0	0.0	75.0	100.0
권역							
서울	(7)	28.6	0.0	0.0	0.0	71.4	100.0
경기/인천	(17)	17.6	5.9	5.9	5.9	64.7	100.0
부산/울산/경남	(10)	0.0	20.0	10.0	0.0	70.0	100.0
대구/경북	(5)	0.0	20.0	0.0	20.0	60.0	100.0
광주/전라	(5)	0.0	0.0	20.0	0.0	80.0	100.0
대전/세종/충청	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0
강원/제주	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
영리여부							
영리	(28)	10.7	10.7	7.1	3.6	67.9	100.0
비영리	(20)	15.0	5.0	5.0	5.0	70.0	100.0
이용자 연령							
15세 이하	(30)	10.0	10.0	10.0	0.0	70.0	100.0
16~18세	(8)	25.0	0.0	0.0	12.5	62.5	100.0
19세 이상	(10)	10.0	10.0	0.0	10.0	70.0	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 66.7%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 66.7%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 12.5%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 6명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 73.4점임

[그림 3-6-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △대도시(80.0%), △대구/경북 및 강원/제주(100.0%), △영리(71.4%), △16~18세(87.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “낮아짐(오히려 매우 낮아짐+오히려 조금 낮아짐)” 응답은 △군(50.0%), △대전/세종/충청(33.3%), △비영리(20.0%), △15세 이하(16.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 점)

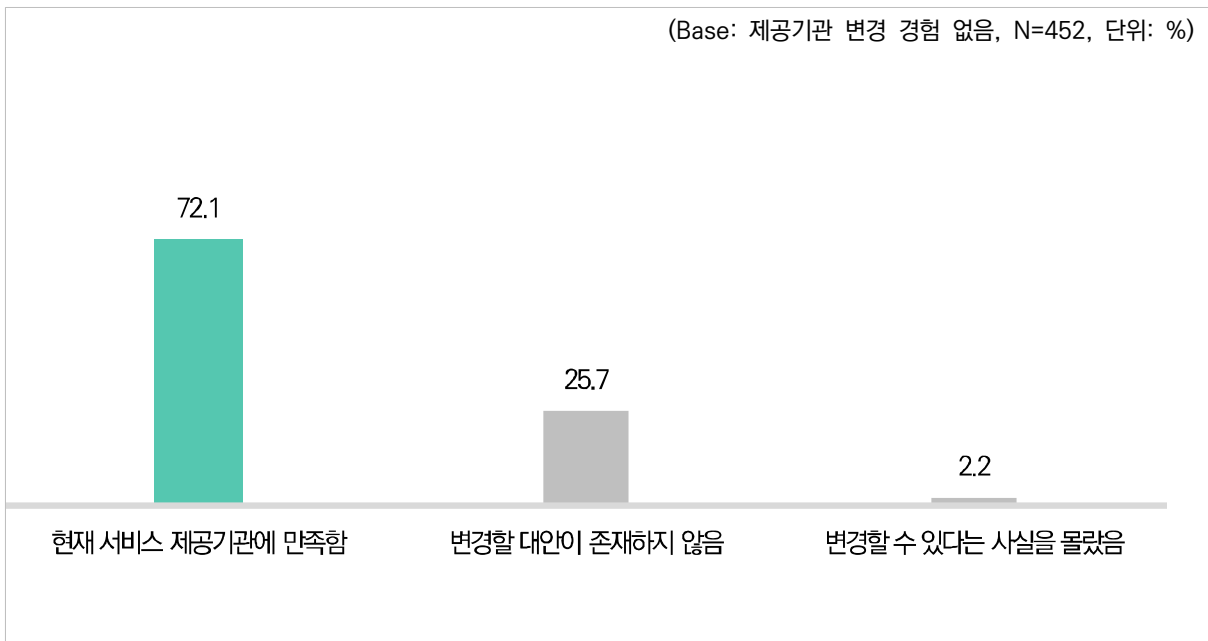
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(48)	39.6	27.1	66.7	20.8	12.5	0.0	12.5	100.0	73.4
지역규모										
대도시	(20)	45.0	35.0	80.0	10.0	10.0	-	10.0	100.0	78.8
중소도시	(24)	37.5	25.0	62.5	29.2	8.3	-	8.3	100.0	72.9
군	(4)	25.0	0.0	25.0	25.0	50.0	-	50.0	100.0	50.0
권역										
서울	(7)	42.9	28.6	71.4	14.3	14.3	-	14.3	100.0	75.0
경기/인천	(17)	35.3	35.3	70.6	17.6	11.8	-	11.8	100.0	73.5
부산/울산/경남	(10)	50.0	10.0	60.0	30.0	10.0	-	10.0	100.0	75.0
대구/경북	(5)	60.0	40.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	90.0
광주/전라	(5)	0.0	40.0	40.0	40.0	20.0	-	20.0	100.0	55.0
대전/세종/충청	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	-	33.3	100.0	58.3
강원/제주	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	100.0
영리여부										
영리	(28)	35.7	35.7	71.4	21.4	7.1	-	7.1	100.0	75.0
비영리	(20)	45.0	15.0	60.0	20.0	20.0	-	20.0	100.0	71.3
이용자 연령										
15세 이하	(30)	33.3	23.3	56.7	26.7	16.7	-	16.7	100.0	68.3
16~18세	(8)	50.0	37.5	87.5	0.0	12.5	-	12.5	100.0	81.3
19세 이상	(10)	50.0	30.0	80.0	20.0	0.0	-	0.0	100.0	82.5

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(72.1%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 72.1%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(25.7%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(2.2%) 순으로 나타남

[그림 3-6-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △대전/세종/충청(84.8%), △15세 이하(73.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △중소도시(26.7%), △강원/제주(50.0%), △영리(26.9%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(452)	72.1	25.7	2.2	100.0
지역규모					
대도시	(176)	72.7	25.0	2.3	100.0
중소도시	(251)	71.7	26.7	1.6	100.0
군	(25)	72.0	20.0	8.0	100.0
권역					
서울	(77)	71.4	28.6	0.0	100.0
경기/인천	(166)	69.9	28.3	1.8	100.0
부산/울산/경남	(73)	76.7	19.2	4.1	100.0
대구/경북	(45)	66.7	28.9	4.4	100.0
광주/전라	(36)	83.3	13.9	2.8	100.0
대전/세종/충청	(33)	84.8	12.1	3.0	100.0
강원/제주	(22)	50.0	50.0	0.0	100.0
영리여부					
영리	(219)	71.7	26.9	1.4	100.0
비영리	(233)	72.5	24.5	3.0	100.0
이용자 연령					
15세 이하	(272)	73.2	25.4	1.5	100.0
16~18세	(113)	70.8	25.7	3.5	100.0
19세 이상	(67)	70.1	26.9	3.0	100.0

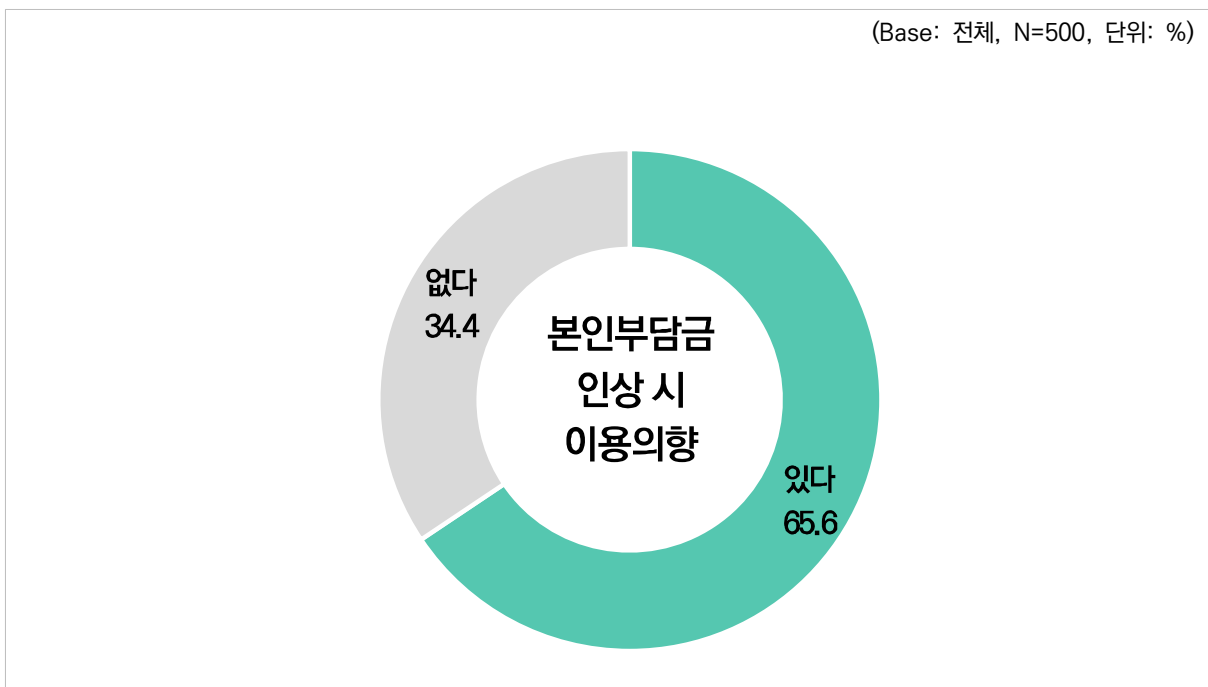
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자의 65.6%는
본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 묻은 결과, 65.6%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 34.4%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-6-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △중소도시(69.8%), △강원/제주(82.6%), △19세 이상(67.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △대도시(40.8%), △서울(41.7%), △16~18세(37.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

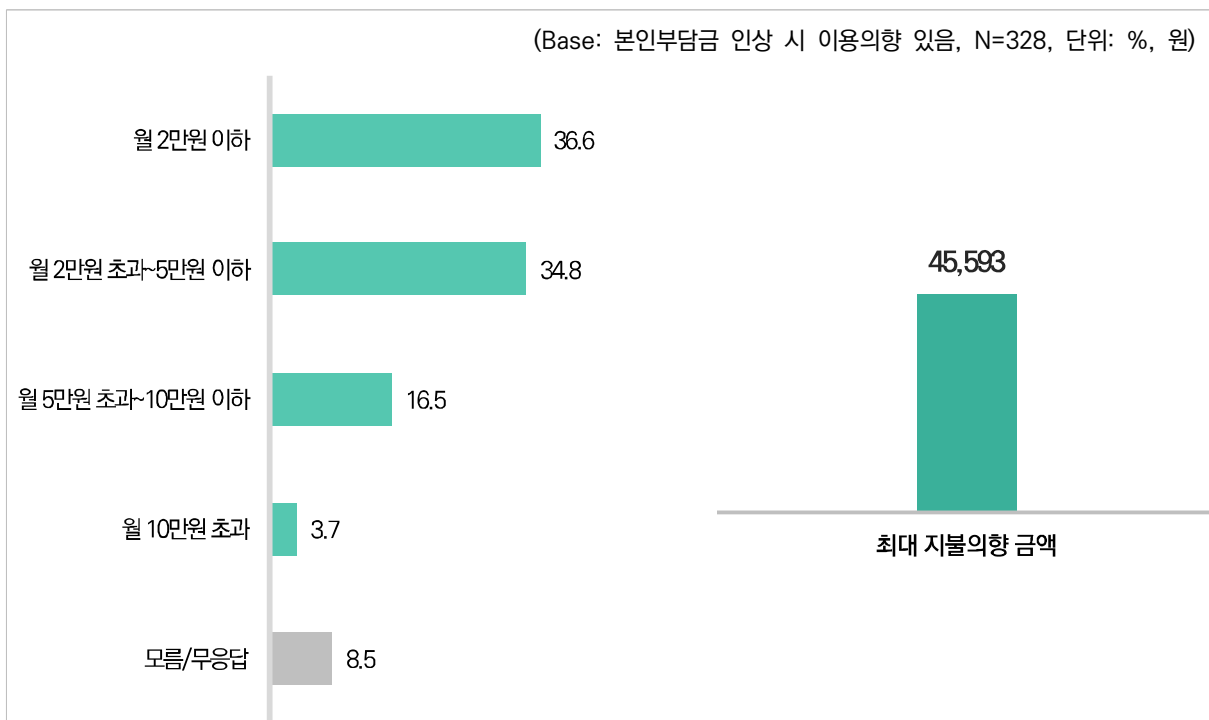
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	65.6	34.4	100.0
지역규모				
대도시	(196)	59.2	40.8	100.0
중소도시	(275)	69.8	30.2	100.0
군	(29)	69.0	31.0	100.0
권역				
서울	(84)	58.3	41.7	100.0
경기/인천	(183)	65.0	35.0	100.0
부산/울산/경남	(83)	60.2	39.8	100.0
대구/경북	(50)	70.0	30.0	100.0
광주/전라	(41)	65.9	34.1	100.0
대전/세종/충청	(36)	80.6	19.4	100.0
강원/제주	(23)	82.6	17.4	100.0
영리여부				
영리	(247)	64.4	35.6	100.0
비영리	(253)	66.8	33.2	100.0
이용자 연령				
15세 이하	(302)	66.2	33.8	100.0
16~18세	(121)	62.8	37.2	100.0
19세 이상	(77)	67.5	32.5	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 45,593원으로 나타남

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 36.6%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(34.8%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(16.5%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 45,593원으로 나타남

[그림 3-6-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하”라고 응답한 비율은 △군(50.0%), △대구/경북(48.6%), △비영리(39.6%), △16~18세(38.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △대도시(37.9%), △광주/전라(44.4%), △영리(40.9%), △19세 이상(40.4%) 등에서 비교적 높음

[표 3-6-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 원)

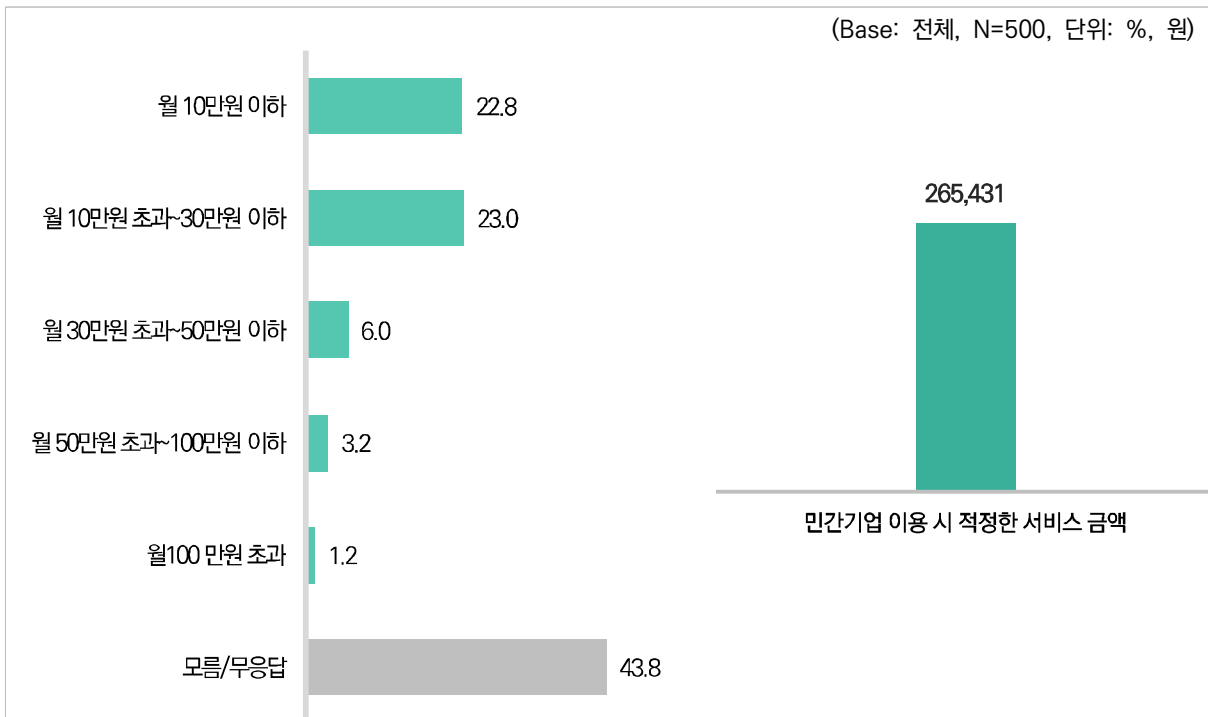
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(328)	36.6	34.8	16.5	3.7	8.5	100.0	45,593
지역규모								
대도시	(116)	35.3	37.9	14.7	4.3	7.8	100.0	46,187
중소도시	(192)	35.9	33.3	17.7	3.1	9.9	100.0	45,653
군	(20)	50.0	30.0	15.0	5.0	0.0	100.0	41,900
권역								
서울	(49)	32.7	36.7	16.3	8.2	6.1	100.0	52,630
경기/인천	(119)	29.4	35.3	20.2	2.5	12.6	100.0	48,846
부산/울산/경남	(50)	42.0	36.0	10.0	2.0	10.0	100.0	37,178
대구/경북	(35)	48.6	34.3	14.3	2.9	0.0	100.0	38,571
광주/전라	(27)	33.3	44.4	11.1	3.7	7.4	100.0	43,160
대전/세종/충청	(29)	48.3	24.1	20.7	3.4	3.4	100.0	44,464
강원/제주	(19)	42.1	26.3	15.8	5.3	10.5	100.0	48,824
영리여부								
영리	(159)	33.3	40.9	12.6	4.4	8.8	100.0	45,517
비영리	(169)	39.6	29.0	20.1	3.0	8.3	100.0	45,665
이용자 연령								
15세 이하	(200)	36.5	34.0	16.5	3.5	9.5	100.0	45,895
16~18세	(76)	38.2	32.9	19.7	3.9	5.3	100.0	45,569
19세 이상	(52)	34.6	40.4	11.5	3.8	9.6	100.0	44,468

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 265,431원으로 나타남

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정한 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 10만원 초과~30만원 이하”라는 응답이 23.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 이하”(22.8%), “월 30만원 초과~50만원 이하”(6.0%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 265,431원으로 나타남

[그림 3-6-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 초과~30만원 이하” 응답은 △대도시(24.0%), △대구/경북(40.0%), △비영리(24.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 이하” 라고 응답한 비율은 △군(34.5%), △광주/전라(34.1%), 영리(25.9%), △16~18세(28.1%) 등에서 비교적 높음

[표 3-6-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	22.8	23.0	6.0	3.2	1.2	43.8	100.0	265,431
지역규모									
대도시	(196)	26.5	24.0	4.6	2.6	1.0	41.3	100.0	231,261
중소도시	(275)	18.9	23.3	6.9	4.0	1.5	45.5	100.0	302,740
군	(29)	34.5	13.8	6.9	0.0	0.0	44.8	100.0	161,250
권역									
서울	(84)	23.8	26.2	4.8	4.8	0.0	40.5	100.0	230,400
경기/인천	(183)	18.6	23.5	7.1	4.4	1.1	45.4	100.0	273,650
부산/울산/경남	(83)	30.1	14.5	7.2	4.8	2.4	41.0	100.0	303,082
대구/경북	(50)	14.0	40.0	4.0	0.0	0.0	42.0	100.0	201,724
광주/전라	(41)	34.1	12.2	4.9	0.0	2.4	46.3	100.0	360,909
대전/세종/충청	(36)	19.4	19.4	5.6	0.0	2.8	52.8	100.0	287,059
강원/제주	(23)	30.4	26.1	4.3	0.0	0.0	39.1	100.0	155,714
영리여부									
영리	(247)	25.9	21.1	4.9	2.4	0.8	44.9	100.0	252,978
비영리	(253)	19.8	24.9	7.1	4.0	1.6	42.7	100.0	277,110
이용자 연령									
15세 이하	(302)	21.5	23.2	5.0	3.6	1.7	45.0	100.0	293,584
16~18세	(121)	28.1	23.1	7.4	3.3	0.8	37.2	100.0	234,158
19세 이상	(77)	19.5	22.1	7.8	1.3	0.0	49.4	100.0	206,538

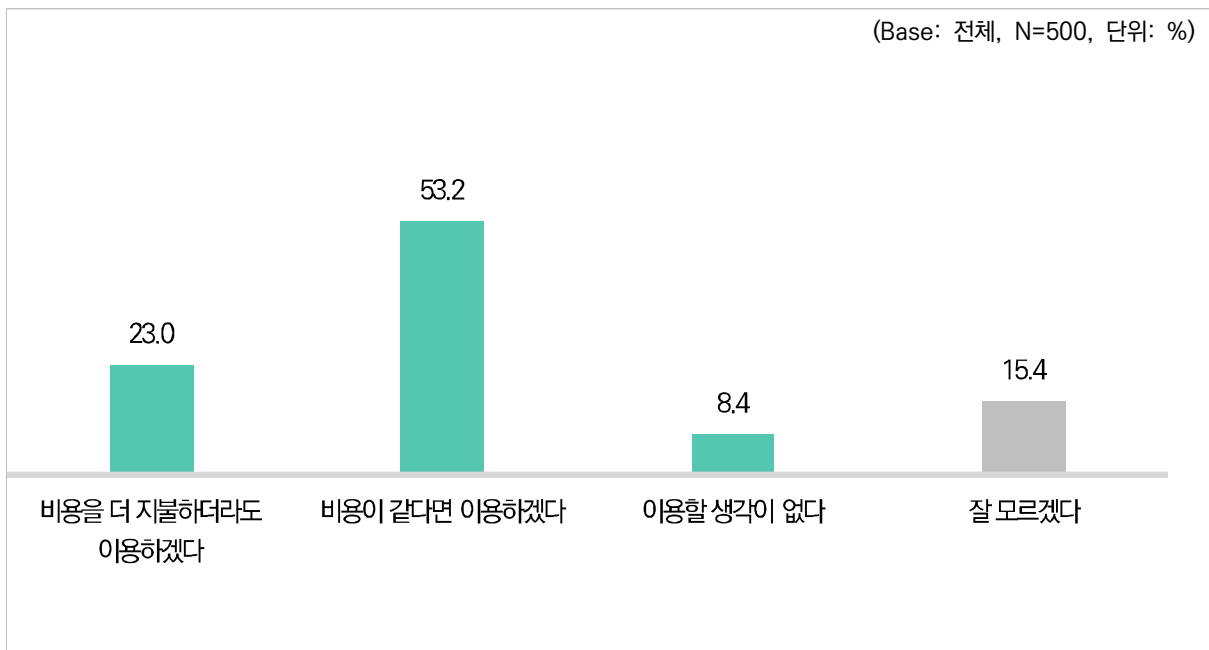
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자 중 76.2%는
품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 53.2%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 23.0%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 8.4%임

[그림 3-6-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답은 △중소도시(56.0%), △강원/제주(65.2%), △영리(55.9%), △15세 이하(54.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”는 응답은 △군(13.8%), △강원/제주(13.0%), △16~18세(12.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

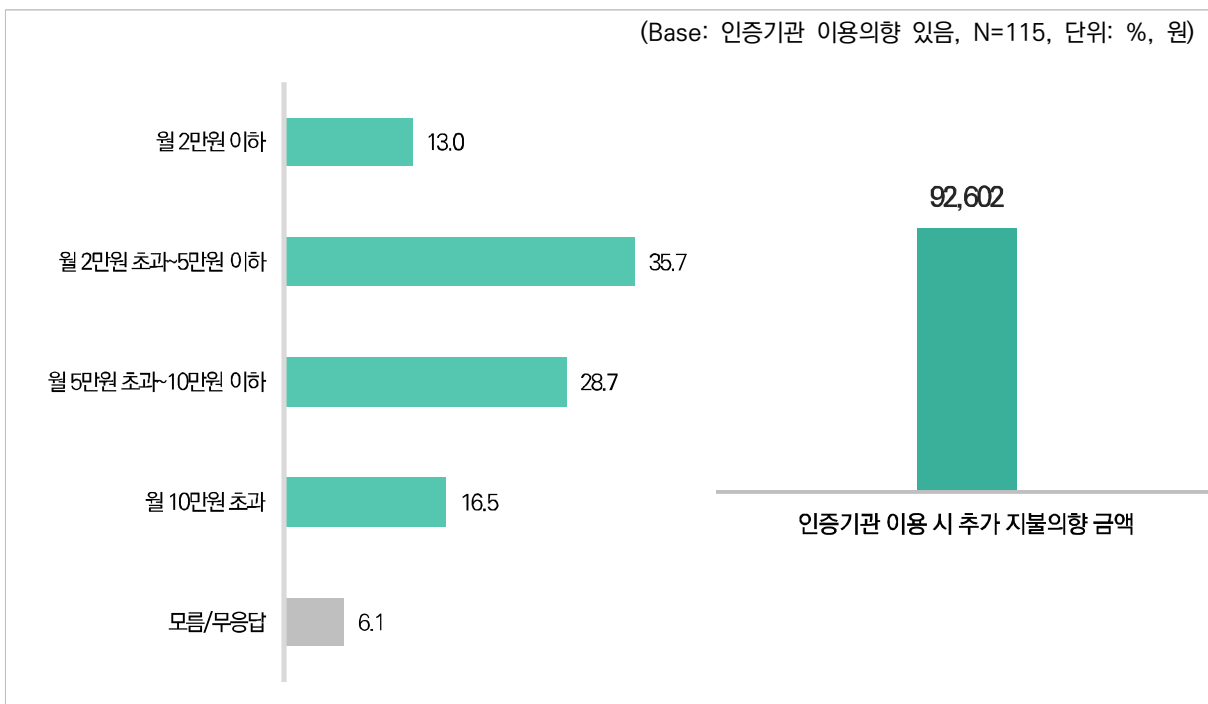
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(500)	23.0	53.2	8.4	15.4	100.0
지역규모						
대도시	(196)	22.4	51.5	7.7	18.4	100.0
중소도시	(275)	22.5	<u>56.0</u>	8.4	13.1	100.0
군	(29)	31.0	37.9	13.8	17.2	100.0
권역						
서울	(84)	26.2	47.6	3.6	22.6	100.0
경기/인천	(183)	20.2	56.3	9.3	14.2	100.0
부산/울산/경남	(83)	22.9	54.2	9.6	13.3	100.0
대구/경북	(50)	26.0	50.0	10.0	14.0	100.0
광주/전라	(41)	29.3	53.7	4.9	12.2	100.0
대전/세종/충청	(36)	25.0	44.4	11.1	19.4	100.0
강원/제주	(23)	13.0	<u>65.2</u>	13.0	8.7	100.0
영리여부						
영리	(247)	21.5	<u>55.9</u>	7.3	15.4	100.0
비영리	(253)	24.5	50.6	9.5	15.4	100.0
이용자 연령						
15세 이하	(302)	22.2	<u>54.6</u>	6.6	16.6	100.0
16~18세	(121)	22.3	52.9	12.4	12.4	100.0
19세 이상	(77)	27.3	48.1	9.1	15.6	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 92,602원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 2만원 초과~5만원 이하”라는 응답이 35.7%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 5만원 초과~10만원 이하”(28.7%), “월 10만원 초과”(16.5%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 92,602원으로 나타남

[그림 3-6-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 초과~5만원 이하” 라고 응답한 비율은 △중소도시(40.3%), △부산/울산/경남(52.6%), △영리(41.5%), △19세 이상(42.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 5만원 초과~10만원 이하” 응답은 △대도시(34.1%), △대전/세종/충청(44.4%), △비영리(38.7%), △16~18세(33.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~5만원 이하	월 5만원 초과~10만원 이하	월 10만원 초과	모름/무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(115)	13.0	35.7	28.7	16.5	6.1	100.0	92,602
지역규모								
대도시	(44)	11.4	29.5	34.1	15.9	9.1	100.0	101,000
중소도시	(62)	14.5	40.3	25.8	14.5	4.8	100.0	81,186
군	(9)	11.1	33.3	22.2	33.3	0.0	100.0	130,111
권역								
서울	(22)	13.6	22.7	31.8	18.2	13.6	100.0	111,579
경기/인천	(37)	8.1	35.1	27.0	21.6	8.1	100.0	97,794
부산/울산/경남	(19)	10.5	52.6	21.1	10.5	5.3	100.0	67,500
대구/경북	(13)	23.1	46.2	30.8	0.0	0.0	100.0	56,154
광주/전라	(12)	25.0	41.7	25.0	8.3	0.0	100.0	58,417
대전/세종/충청	(9)	11.1	22.2	44.4	22.2	0.0	100.0	112,222
강원/제주	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	300,000
영리여부								
영리	(53)	13.2	41.5	17.0	20.8	7.5	100.0	88,469
비영리	(62)	12.9	30.6	38.7	12.9	4.8	100.0	96,034
이용자 연령								
15세 이하	(67)	13.4	35.8	26.9	17.9	6.0	100.0	92,635
16~18세	(27)	18.5	29.6	33.3	14.8	3.7	100.0	82,115
19세 이상	(21)	4.8	42.9	28.6	14.3	9.5	100.0	106,842

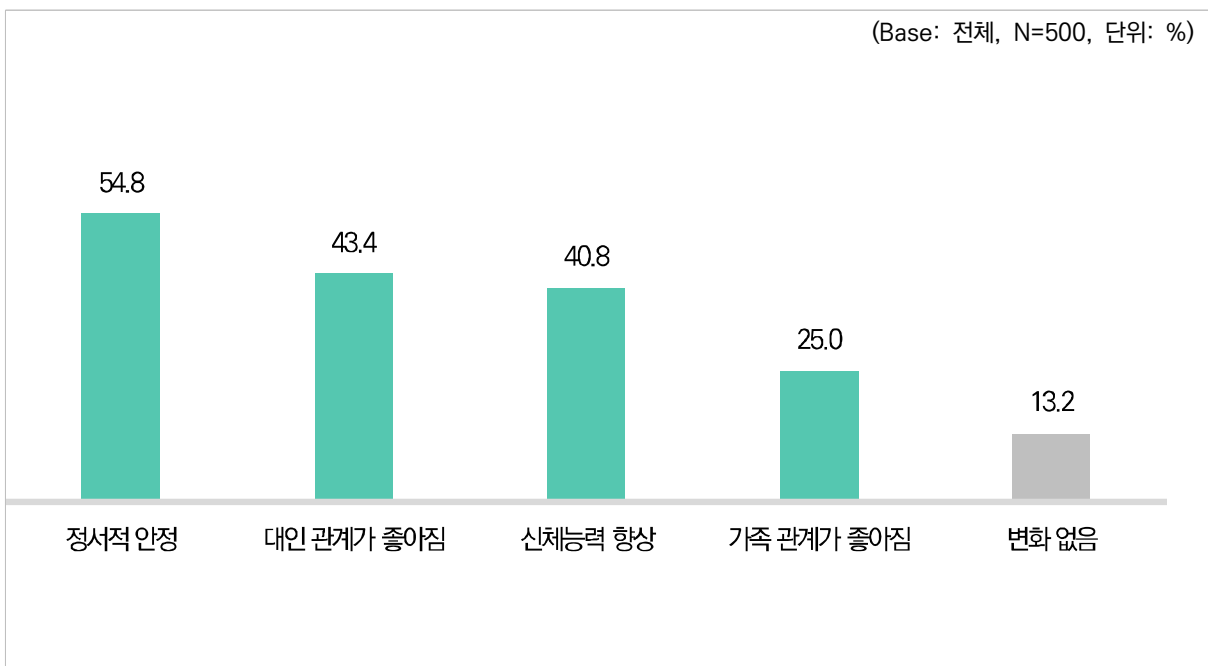
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 이용 후 변화

청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용 후 가장 많이 나타난 변화는 “정서적 안정”

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용 후 어떤 변화가 있었는지 조사한 결과, “정서적 안정”이 54.8%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “대인 관계가 좋아짐”(43.4%), “신체능력 향상”(40.8%) 등의 순임

[그림 3-6-24] 서비스 이용 후 변화 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스를 이용하고 생긴 변화로 “정서적 안정”이라고 응답한 비율은 △대도시(55.1%), △대전/세종/충청(61.1%), △비영리(56.9%), △19세 이상(57.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “대인 관계가 좋아짐” 응답은 △대도시(44.4%), △강원/제주(52.2%), △비영리(45.5%), △19세 이상(48.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “신체능력 향상” 응답은 △중소도시(43.3%), △대전/세종/충청(52.8%), △비영리(43.5%), △15세 이하(42.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-24] 서비스 이용 후 변화 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

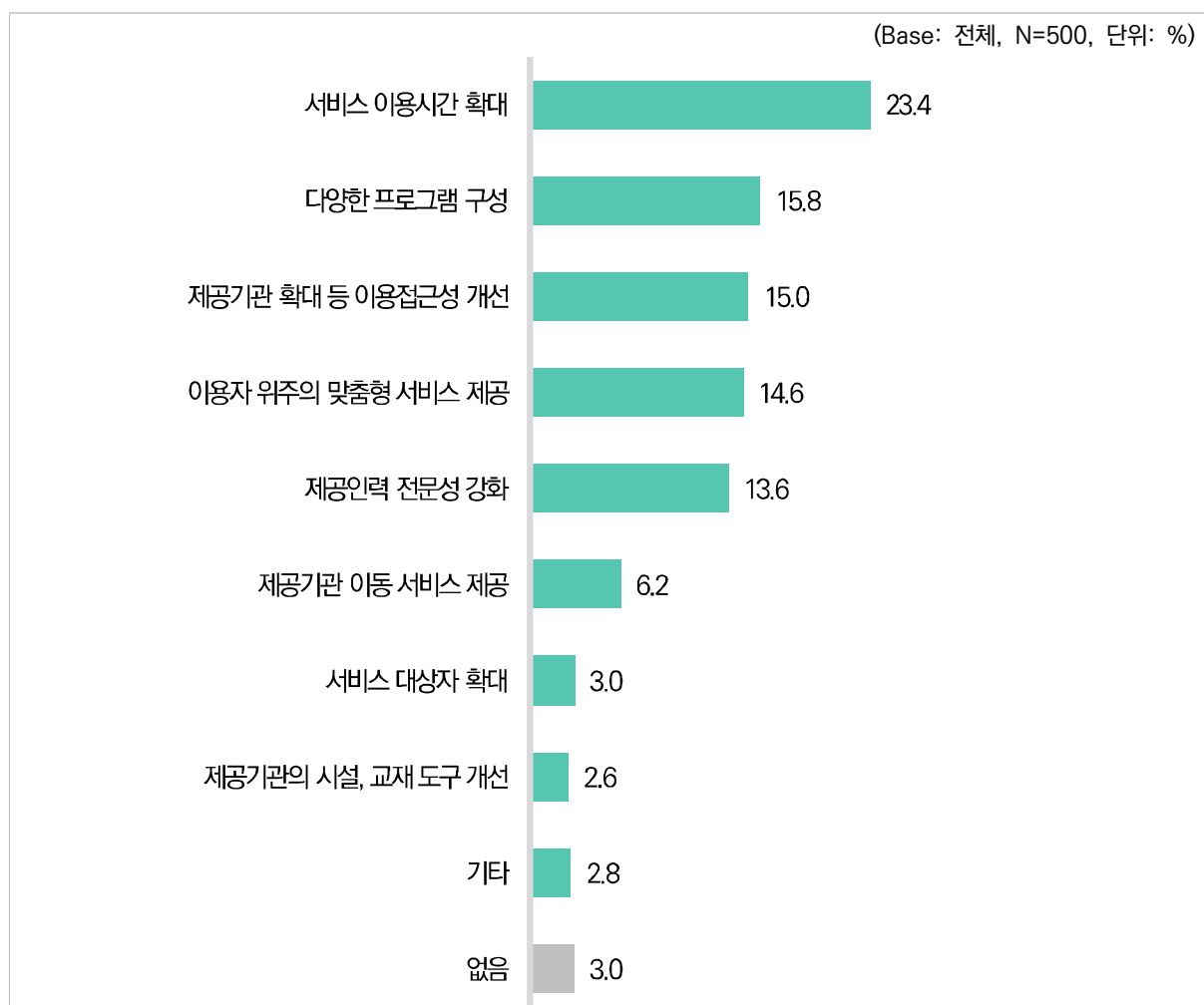
Base=전체	사례수 (명)	정서적 안정	대인 관계가 좋아짐	신체능력 향상	가족 관계가 좋아짐	변화 없음
▣ 전체 ▣	(500)	54.8	43.4	40.8	25.0	13.2
지역규모						
대도시	(196)	55.1	44.4	38.8	23.0	13.3
중소도시	(275)	54.9	43.6	43.3	26.2	13.5
군	(29)	51.7	34.5	31.0	27.6	10.3
권역						
서울	(84)	59.5	42.9	40.5	20.2	11.9
경기/인천	(183)	55.2	38.8	45.4	21.9	13.7
부산/울산/경남	(83)	47.0	48.2	27.7	24.1	15.7
대구/경북	(50)	54.0	44.0	38.0	28.0	12.0
광주/전라	(41)	56.1	48.8	34.1	26.8	12.2
대전/세종/충청	(36)	61.1	44.4	52.8	38.9	11.1
강원/제주	(23)	52.2	52.2	52.2	39.1	13.0
영리여부						
영리	(247)	52.6	41.3	38.1	22.7	14.2
비영리	(253)	56.9	45.5	43.5	27.3	12.3
이용자 연령						
15세 이하	(302)	54.3	41.1	42.7	23.8	13.2
16~18세	(121)	54.5	46.3	38.8	24.8	14.0
19세 이상	(77)	57.1	48.1	36.4	29.9	11.7

2) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “서비스 제공 및 이용 시간 확대”(23.4%)

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스와 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “서비스 이용시간 확대”가 23.4%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “다양한 프로그램 구성”(15.8%), “제공기관 확대 등 이용접근성 개선”(15.0%) 등의 순임

[그림 3-6-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “서비스 이용 시간 확대”라고 응답한 비율은 △중소도시(25.1%), △대전/세종/충청(36.1%), △19세 이상(27.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “다양한 프로그램 구성” 응답은 △군(20.7%), △광주/전라(24.4%), △영리(18.2%), △16~18세(19.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공기관 확대 등 이용 접근성 개선” 응답은 △대도시(16.3%), △서울 및 경기/인천(20.2%), △15세 이하(16.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-6-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	서비스 이용 시간 확대	다양한 프로 그램 구성	제공 기관 확대 등 이용 접근성 개선	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	제공 인력 전문성 강화	제공 기관 이동 서비스 제공	서비스 대상자 확대	제공 기관의 시설, 교재 도구 개선	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	23.4	15.8	15.0	14.6	13.6	6.2	3.0	2.6	2.8	3.0	100.0
지역규모												
대도시	(196)	20.9	16.8	16.3	13.3	13.8	5.1	4.1	4.1	2.0	3.6	100.0
중소도시	(275)	25.1	14.5	14.2	15.3	14.2	7.3	2.5	1.8	3.6	1.5	100.0
군	(29)	24.1	20.7	13.8	17.2	6.9	3.4	0.0	0.0	0.0	13.8	100.0
권역												
서울	(84)	19.0	14.3	20.2	15.5	9.5	4.8	6.0	4.8	2.4	3.6	100.0
경기/인천	(183)	23.5	12.6	20.2	13.1	15.8	4.4	1.6	2.7	3.8	2.2	100.0
부산/울산/경남	(83)	20.5	18.1	12.0	13.3	16.9	9.6	3.6	3.6	0.0	2.4	100.0
대구/경북	(50)	20.0	18.0	18.0	8.0	10.0	10.0	6.0	0.0	4.0	6.0	100.0
광주/전라	(41)	31.7	24.4	2.4	22.0	4.9	7.3	0.0	2.4	2.4	2.4	100.0
대전/세종/충청	(36)	36.1	16.7	0.0	19.4	13.9	0.0	2.8	0.0	5.6	5.6	100.0
강원/제주	(23)	21.7	17.4	4.3	21.7	21.7	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
영리여부												
영리	(247)	24.7	18.2	15.0	13.0	13.8	6.9	2.8	2.4	1.6	1.6	100.0
비영리	(253)	22.1	13.4	15.0	16.2	13.4	5.5	3.2	2.8	4.0	4.3	100.0
이용자 연령												
15세 이하	(302)	21.9	13.6	16.2	12.6	15.2	8.3	3.6	3.3	2.0	3.3	100.0
16~18세	(121)	24.8	19.8	14.9	18.2	9.9	2.5	1.7	2.5	4.1	1.7	100.0
19세 이상	(77)	27.3	18.2	10.4	16.9	13.0	3.9	2.6	0.0	3.9	3.9	100.0

3) 이용자 개선의견

- ▶ 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 이용자가 추가적으로 개선했으면 하는 사항으로는 “기관 증설 및 접근성 개선”(N=56)이 가장 많았고, 그 다음으로 “다양한 교육 및 프로그램 구성”(N=33), “활동보조인 전문성 및 직업의식 강화”(N=26) 등의 순으로 나타남

[표 3-6-26] 이용자 개선의견 - 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=91, 18.2%)	기관 증설 및 접근성 개선	56	11.2
	시설 환경 및 도구 개선	9	1.8
	홍보 및 정보 제공 안내 강화	7	1.4
	행정적 절차 간소화	7	1.4
	정부 지원 확대	5	1.0
	신청 후 대기시간 단축	3	0.6
	비영리적인 운영 필요	2	0.4
	기관의 전문성 강화	1	0.2
	증거자료를 위한 사진 촬영 자제 필요	1	0.2
	활동보조인 전문성 및 직업의식 강화	26	5.2
제공인력 관련 (N=31, 6.2%)	활동보조인 처우 개선	2	0.4
	활동보조인 확충	1	0.2
	활동 보조인의 잦은 변동 개선	1	0.2
	활동보조인과 함께 활동	1	0.2
	다양한 교육 및 프로그램 구성	33	6.6
제공서비스 관련 (N=127, 25.4%)	이용시간 및 기간 확대	24	4.8
	개별 맞춤형 서비스 제공	16	3.2
	주말, 방학 서비스 제공 확대	12	2.4
	서비스 지원 범위(연령, 대상) 확대	11	2.2
	이용금액 및 본인부담금 조정	10	2.0
	이동 서비스 제공	7	1.4
	이용시간 조정 및 유연화	5	1.0
	전문적인 서비스 제공	2	0.4
	가족 케어 서비스 확대	2	0.4
	야외활동 강화	2	0.4
	보호자에게 자녀 활동에 대한 피드백 제공/자녀 활동 모습 참관	1	0.2
	식사 지원/간식비 지원	1	0.2
	프로그램에 대한 의견 수렴 필요	1	0.2
	기타	2	0.4
	없음/모름/무응답	249	49.8
합계		500	100.0

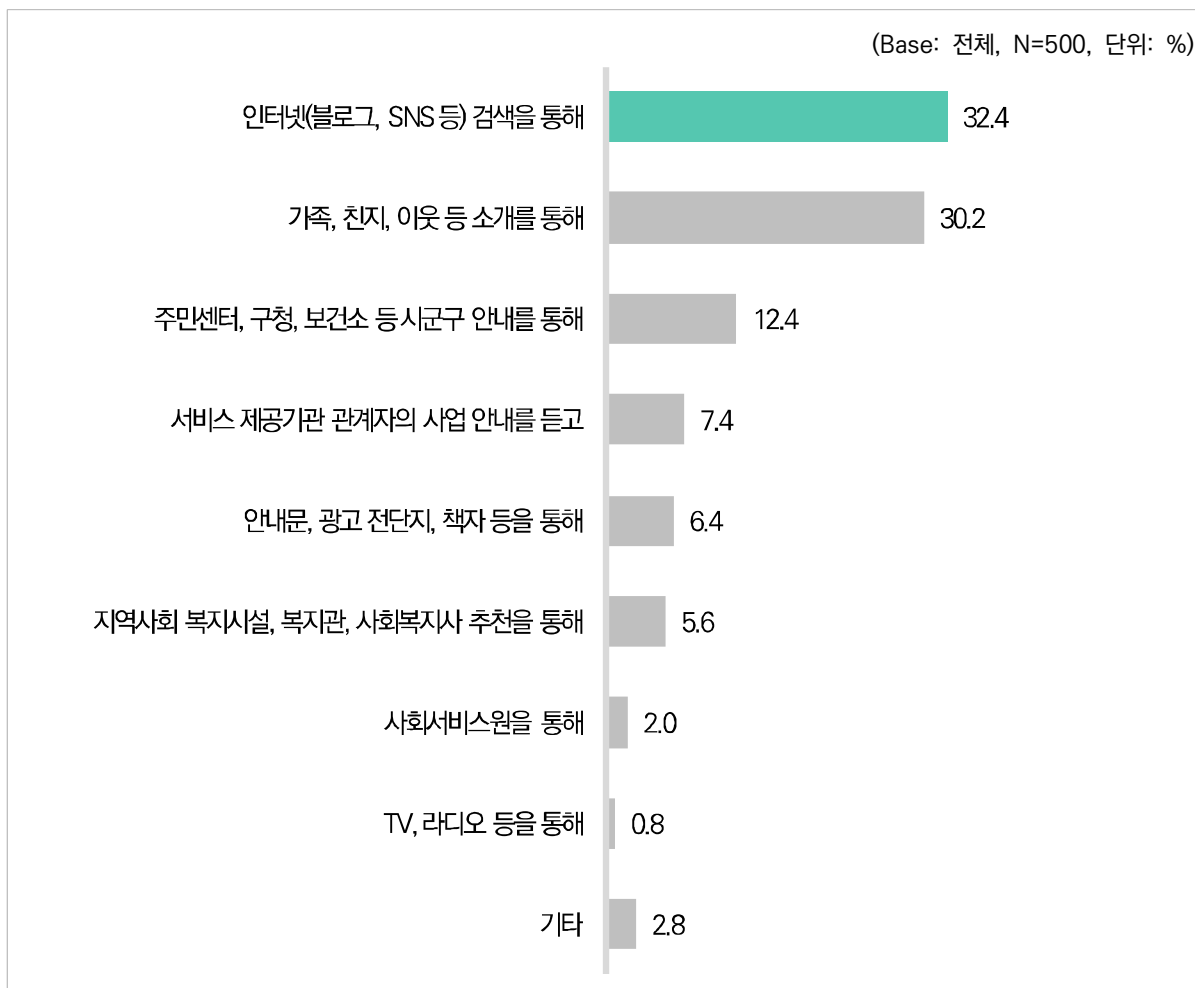
Ⅶ. 청년마음건강지원사업

1. 서비스 인지경로

청년마음건강지원 사업은 주로 “인터넷 검색을 통해”(32.4%) 알게됨

- ▶ 청년마음건강지원 사업은 주로 “인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해” 알게 되었다는 응답이 32.4%로 가장 높음. 그 다음으로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(30.2%), “주민센터, 구청, 보건소 등 시군구 안내를 통해”(12.4%) 등의 순임

[그림 3-7-1] 서비스 인지 경로 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 인지경로에 대해 “인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해” 알게 되었다는 응답은 △대도시(34.3%), △서울(45.2%), △영리(33.0%), △25~29세(36.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”라는 응답은 △중소도시(33.3%), △광주/전라(38.0%), △비영리(33.3%), △19~24세(44.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “주민센터, 구청, 보건소 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △군(36.4%), △광주/전라(24.0%), △30~34세(15.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-1] 서비스 인지 경로 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	인터넷 (블로그, SNS 등) 검색을 통해	가족, 친지, 이웃 등 소개로 통해	주민 센터, 구청, 보건소 등 시군구 안내를 통해	서비스 제공 기관 관계자 의 사업 안내를 듣고	안내문, 광고 전단지, 책자 등 통해	지역 사회 복지 시설, 복지관, 사회복 지사 추천을 통해	사회 서비스 원을 통해	TV, 라디오 등을 통해	기타	계
▣ 전체 ▣	(500)	32.4	30.2	12.4	7.4	6.4	5.6	2.0	0.8	2.8	100.0
지역규모											
대도시	(274)	34.3	28.1	11.7	8.0	6.9	5.5	0.7	1.1	3.6	100.0
중소도시	(204)	31.9	33.3	10.8	5.9	5.4	6.4	3.9	0.5	2.0	100.0
군	(22)	13.6	27.3	36.4	13.6	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
권역											
서울	(115)	45.2	21.7	6.1	7.8	8.7	4.3	0.9	1.7	3.5	100.0
경기/인천	(106)	30.2	24.5	17.9	2.8	5.7	8.5	3.8	0.9	5.7	100.0
부산/울산/경남	(74)	21.6	37.8	14.9	10.8	10.8	1.4	0.0	1.4	1.4	100.0
대구/경북	(62)	27.4	37.1	8.1	12.9	1.6	8.1	1.6	0.0	3.2	100.0
광주/전라	(50)	26.0	38.0	24.0	4.0	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0	100.0
대전/세종/충청	(56)	33.9	30.4	8.9	8.9	7.1	3.6	5.4	0.0	1.8	100.0
강원/제주	(37)	35.1	35.1	8.1	5.4	2.7	10.8	2.7	0.0	0.0	100.0
영리여부											
영리	(473)	33.0	30.0	12.5	7.2	6.3	5.7	1.7	0.6	3.0	100.0
비영리	(27)	22.2	33.3	11.1	11.1	7.4	3.7	7.4	3.7	0.0	100.0
이용자 연령											
19~24세	(126)	22.2	44.4	7.1	7.9	6.3	7.1	2.4	0.8	1.6	100.0
25~29세	(179)	36.3	24.6	12.8	8.9	5.6	4.5	2.8	0.6	3.9	100.0
30~34세	(195)	35.4	26.2	15.4	5.6	7.2	5.6	1.0	1.0	2.6	100.0

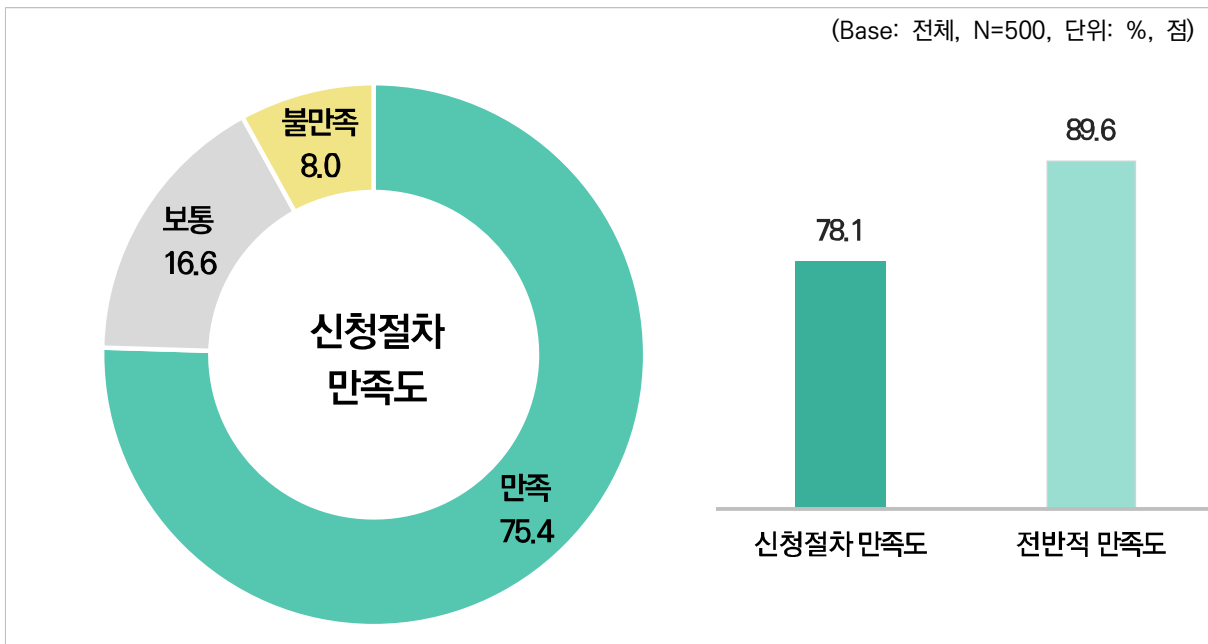
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자 중 75.4%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 75.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 8.0%로 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 7명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 78.1점임

[그림 3-7-2] 서비스 신청절차 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(76.5%), △광주/전라(80.0%), △영리(75.9%), △19~24세(77.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(22.7%), △강원/제주(21.6%), △비영리(22.2%), △19~24세(19.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(9.3%), △대전/세종/충청(14.3%), △비영리(11.1%), △30~34세(10.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-2] 서비스 신청절차 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

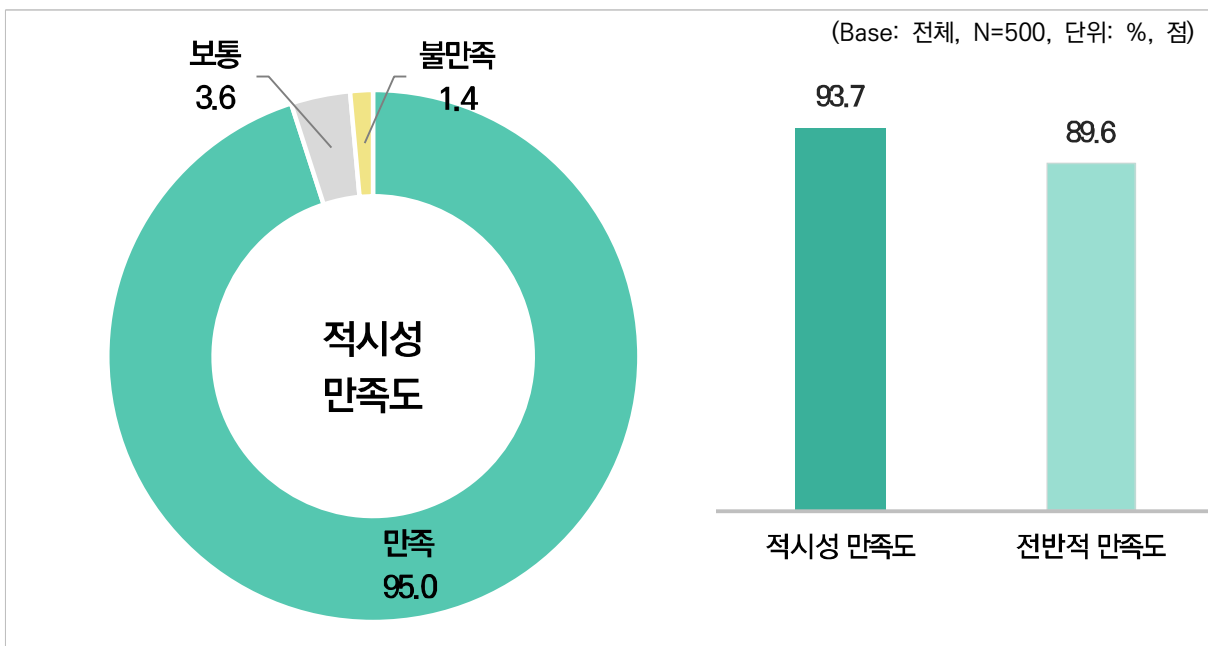
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
■ 전체 ■	(500)	45.0	16.0	14.4	75.4	16.6	4.4	2.4	1.2	8.0	100.0	78.1
지역규모												
대도시	(274)	44.5	15.0	15.3	74.8	17.9	2.6	3.3	1.5	7.3	100.0	77.6
중소도시	(204)	45.1	17.6	13.7	<u>76.5</u>	14.2	6.9	1.5	1.0	9.3	100.0	78.6
군	(22)	50.0	13.6	9.1	72.7	22.7	4.5	0.0	0.0	4.5	100.0	80.3
권역												
서울	(115)	50.4	13.9	8.7	73.0	17.4	3.5	4.3	1.7	9.6	100.0	78.4
경기/인천	(106)	44.3	19.8	15.1	79.2	13.2	5.7	0.9	0.9	7.5	100.0	79.6
부산/울산/경남	(74)	44.6	13.5	17.6	75.7	18.9	4.1	1.4	0.0	5.4	100.0	78.6
대구/경북	(62)	41.9	17.7	14.5	74.2	19.4	4.8	0.0	1.6	6.5	100.0	77.7
광주/전라	(50)	48.0	14.0	18.0	<u>80.0</u>	14.0	2.0	4.0	0.0	6.0	100.0	80.0
대전/세종/충청	(56)	33.9	16.1	21.4	71.4	14.3	7.1	3.6	3.6	14.3	100.0	71.7
강원/제주	(37)	48.6	16.2	8.1	73.0	21.6	2.7	2.7	0.0	5.4	100.0	79.7
영리여부												
영리	(473)	44.2	16.7	15.0	<u>75.9</u>	16.3	4.2	2.5	1.1	7.8	100.0	78.1
비영리	(27)	59.3	3.7	3.7	66.7	22.2	7.4	0.0	3.7	11.1	100.0	78.4
이용자 연령												
19~24세	(126)	48.4	10.3	18.3	<u>77.0</u>	19.0	2.4	0.8	0.8	4.0	100.0	79.6
25~29세	(179)	46.4	17.3	11.7	75.4	16.2	5.0	2.8	0.6	8.4	100.0	78.9
30~34세	(195)	41.5	18.5	14.4	74.4	15.4	5.1	3.1	2.1	10.3	100.0	76.4

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자 중 95.0%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.4%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.7점임

[그림 3-7-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(96.7%), △강원/제주(100.0%), △영리(95.1%), △30~34세(96.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대전/세종/충청(7.1%), △비영리(7.4%), △19~24세(5.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(4.5%), △광주/전라(6.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

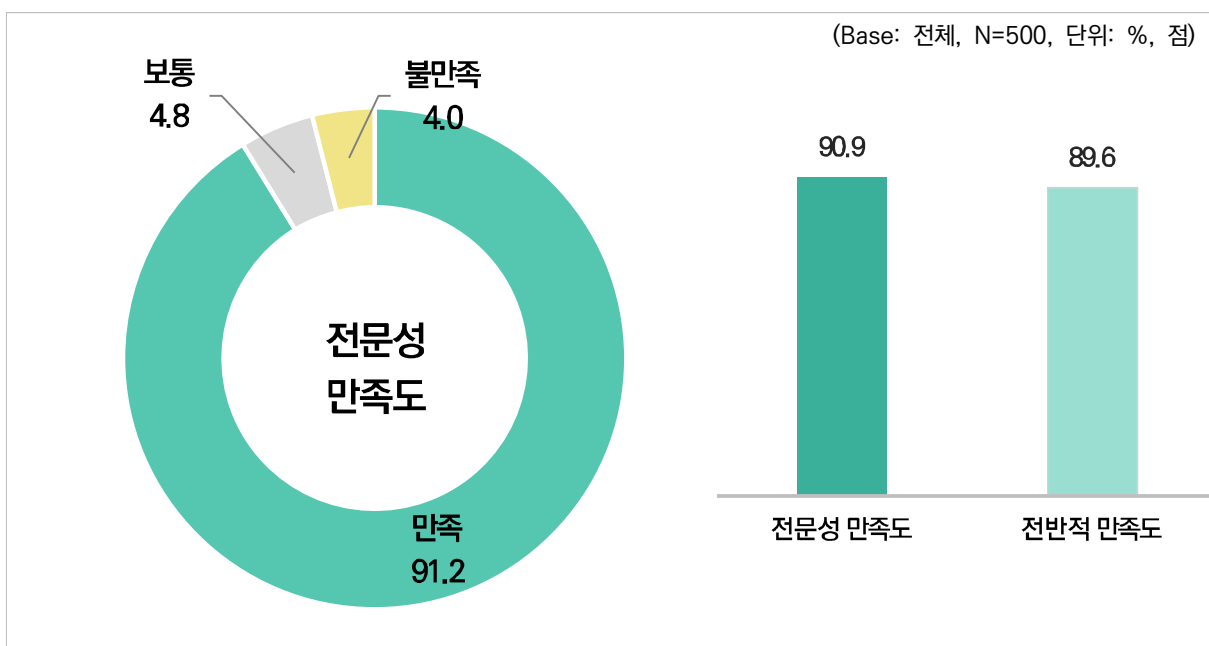
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	80.2	9.8	5.0	95.0	3.6	0.2	0.6	0.6	1.4	100.0	93.7
지역규모												
대도시	(274)	81.8	9.1	5.8	96.7	2.6	0.0	0.4	0.4	0.7	100.0	94.6
중소도시	(204)	78.4	10.3	4.4	93.1	4.9	0.5	0.5	1.0	2.0	100.0	92.7
군	(22)	77.3	13.6	0.0	90.9	4.5	0.0	4.5	0.0	4.5	100.0	91.7
권역												
서울	(115)	79.1	9.6	6.1	94.8	4.3	0.0	0.9	0.0	0.9	100.0	93.5
경기/인천	(106)	85.8	6.6	2.8	95.3	3.8	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	95.4
부산/울산/경남	(74)	83.8	8.1	5.4	97.3	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
대구/경북	(62)	79.0	8.1	6.5	93.5	3.2	0.0	0.0	3.2	3.2	100.0	91.7
광주/전라	(50)	74.0	14.0	4.0	92.0	2.0	0.0	4.0	2.0	6.0	100.0	90.0
대전/세종/충청	(56)	71.4	12.5	8.9	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.4
강원/제주	(37)	83.8	16.2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	97.3
영리여부												
영리	(473)	80.5	9.7	4.9	95.1	3.4	0.2	0.6	0.6	1.5	100.0	93.8
비영리	(27)	74.1	11.1	7.4	92.6	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.0
이용자 연령												
19~24세	(126)	73.8	14.3	4.8	92.9	5.6	0.0	0.0	1.6	1.6	100.0	91.7
25~29세	(179)	81.0	9.5	3.9	94.4	3.4	0.0	1.7	0.6	2.2	100.0	93.5
30~34세	(195)	83.6	7.2	6.2	96.9	2.6	0.5	0.0	0.0	0.5	100.0	95.1

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 91.2%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 4.0%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 90.9점임

[그림 3-7-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남 및 강원/제주(94.6%), △30~34세(92.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대전/세종/충청(7.1%), △19~24세(6.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △광주/전라(6.0%), △25~29세(6.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

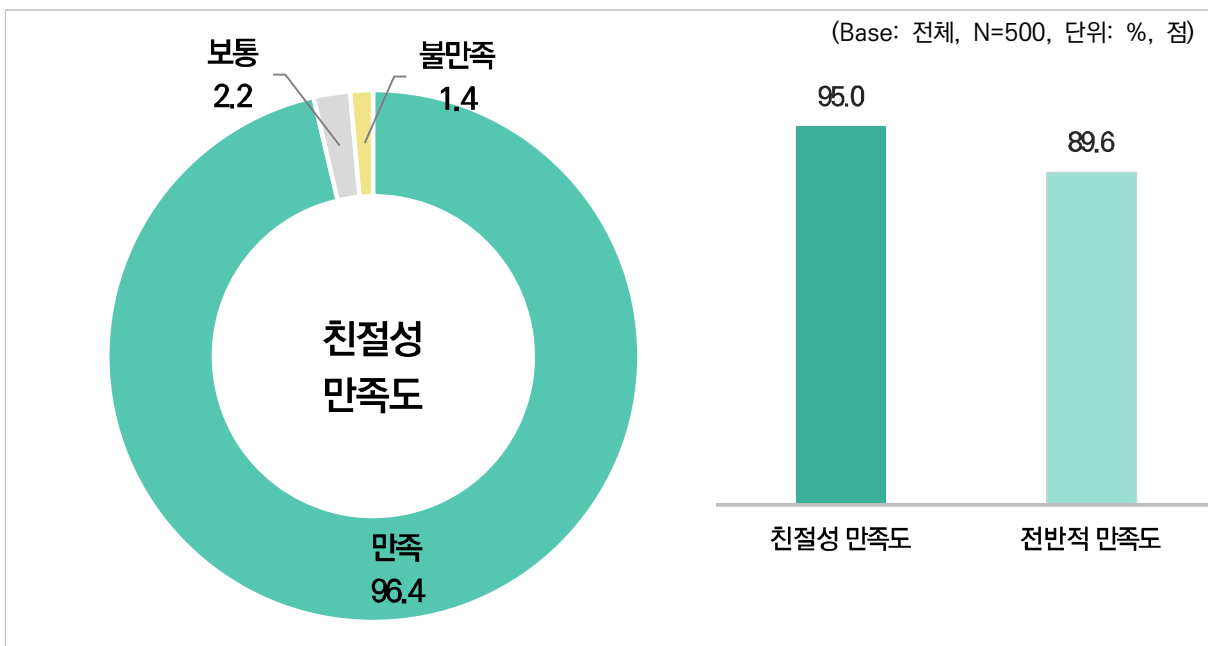
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	74.8	11.4	5.0	91.2	4.8	2.0	1.2	0.8	4.0	100.0	90.9
지역규모												
대도시	(274)	74.8	11.3	5.1	91.2	4.4	1.5	1.8	1.1	4.4	100.0	90.6
중소도시	(204)	74.0	11.8	5.4	91.2	5.4	2.5	0.5	0.5	3.4	100.0	91.0
군	(22)	81.8	9.1	0.0	90.9	4.5	4.5	0.0	0.0	4.5	100.0	93.2
권역												
서울	(115)	71.3	11.3	7.8	90.4	4.3	0.9	2.6	1.7	5.2	100.0	88.8
경기/인천	(106)	75.5	11.3	4.7	91.5	4.7	2.8	0.9	0.0	3.8	100.0	91.5
부산/울산/경남	(74)	77.0	12.2	5.4	94.6	2.7	1.4	1.4	0.0	2.7	100.0	92.8
대구/경북	(62)	82.3	9.7	0.0	91.9	4.8	3.2	0.0	0.0	3.2	100.0	93.8
광주/전라	(50)	76.0	8.0	4.0	88.0	6.0	2.0	2.0	2.0	6.0	100.0	89.3
대전/세종/충청	(56)	66.1	14.3	7.1	87.5	7.1	3.6	0.0	1.8	5.4	100.0	87.5
강원/제주	(37)	78.4	13.5	2.7	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.1
영리여부												
영리	(473)	74.6	11.8	4.7	91.1	4.9	2.1	1.1	0.8	4.0	100.0	90.9
비영리	(27)	77.8	3.7	11.1	92.6	3.7	0.0	3.7	0.0	3.7	100.0	90.7
이용자 연령												
19~24세	(126)	74.6	9.5	7.1	91.3	6.3	0.8	0.8	0.8	2.4	100.0	90.9
25~29세	(179)	71.5	14.5	3.4	89.4	3.9	3.4	2.2	1.1	6.7	100.0	89.3
30~34세	(195)	77.9	9.7	5.1	92.8	4.6	1.5	0.5	0.5	2.6	100.0	92.4

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 96.4%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 96.4%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.4%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 95.0점임

[그림 3-7-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △강원/제주(100.0%), △비영리(100.0%), △30~34세(97.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △광주/전라(4.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △중소도시(2.0%), △광주/전라(2.0%), △25~29세(2.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

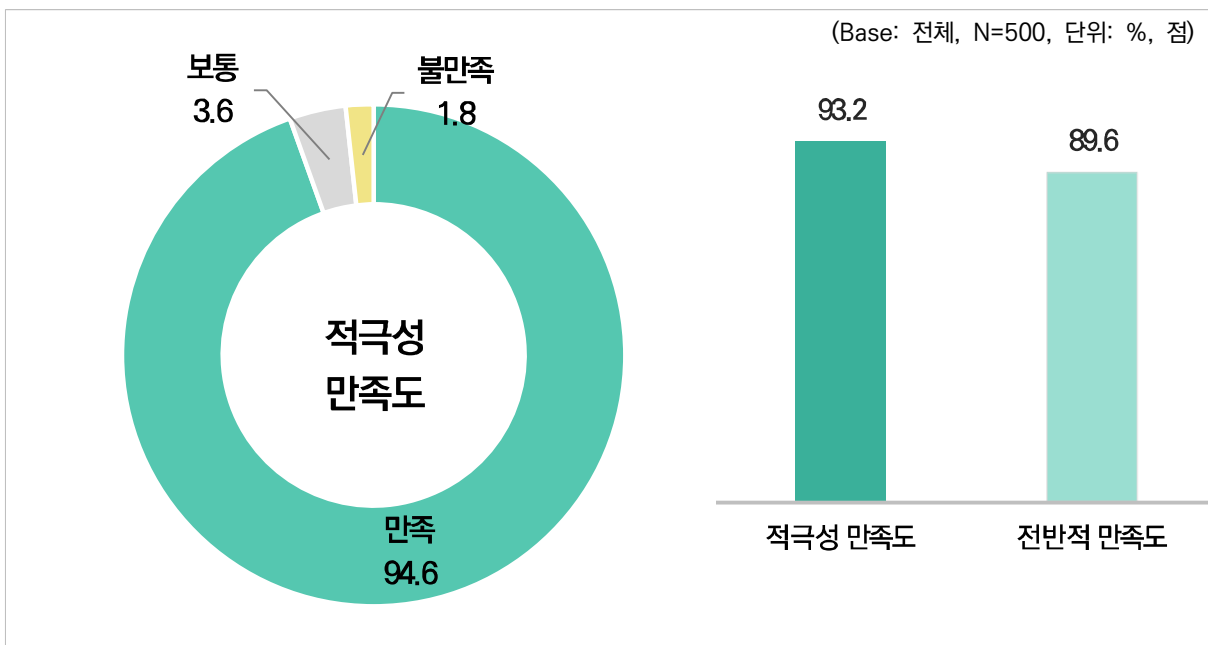
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	83.0	9.2	4.2	96.4	2.2	1.2	0.0	0.2	1.4	100.0	95.0
지역규모												
대도시	(274)	83.9	9.5	3.3	96.7	2.2	1.1	-	0.0	1.1	100.0	95.5
중소도시	(204)	80.4	9.8	5.9	96.1	2.0	1.5	-	0.5	2.0	100.0	94.0
군	(22)	95.5	0.0	0.0	95.5	4.5	0.0	-	0.0	0.0	100.0	97.7
권역												
서울	(115)	84.3	7.0	4.3	95.7	2.6	1.7	-	0.0	1.7	100.0	94.9
경기/인천	(106)	81.1	10.4	4.7	96.2	1.9	1.9	-	0.0	1.9	100.0	94.5
부산/울산/경남	(74)	82.4	10.8	4.1	97.3	2.7	0.0	-	0.0	0.0	100.0	95.5
대구/경북	(62)	93.5	0.0	1.6	95.2	3.2	0.0	-	1.6	1.6	100.0	96.2
광주/전라	(50)	78.0	10.0	6.0	94.0	4.0	2.0	-	0.0	2.0	100.0	93.0
대전/세종/충청	(56)	71.4	19.6	7.1	98.2	0.0	1.8	-	0.0	1.8	100.0	93.2
강원/제주	(37)	91.9	8.1	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	98.7
영리여부												
영리	(473)	82.7	9.7	3.8	96.2	2.3	1.3	-	0.2	1.5	100.0	94.9
비영리	(27)	88.9	0.0	11.1	100.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	100.0	96.3
이용자 연령												
19~24세	(126)	81.0	7.1	7.9	96.0	2.4	1.6	-	0.0	1.6	100.0	93.9
25~29세	(179)	82.1	9.5	3.9	95.5	2.2	1.7	-	0.6	2.2	100.0	94.3
30~34세	(195)	85.1	10.3	2.1	97.4	2.1	0.5	-	0.0	0.5	100.0	96.2

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 94.6%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.6%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.8%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.2점임

[그림 3-7-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(94.9%), △강원/제주(100.0%), △영리(94.9%), △30~34세(97.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △광주/전라(6.0%), △비영리(7.4%), △19~24세(5.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(4.5%), △광주/전라(4.0%), △비영리(3.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

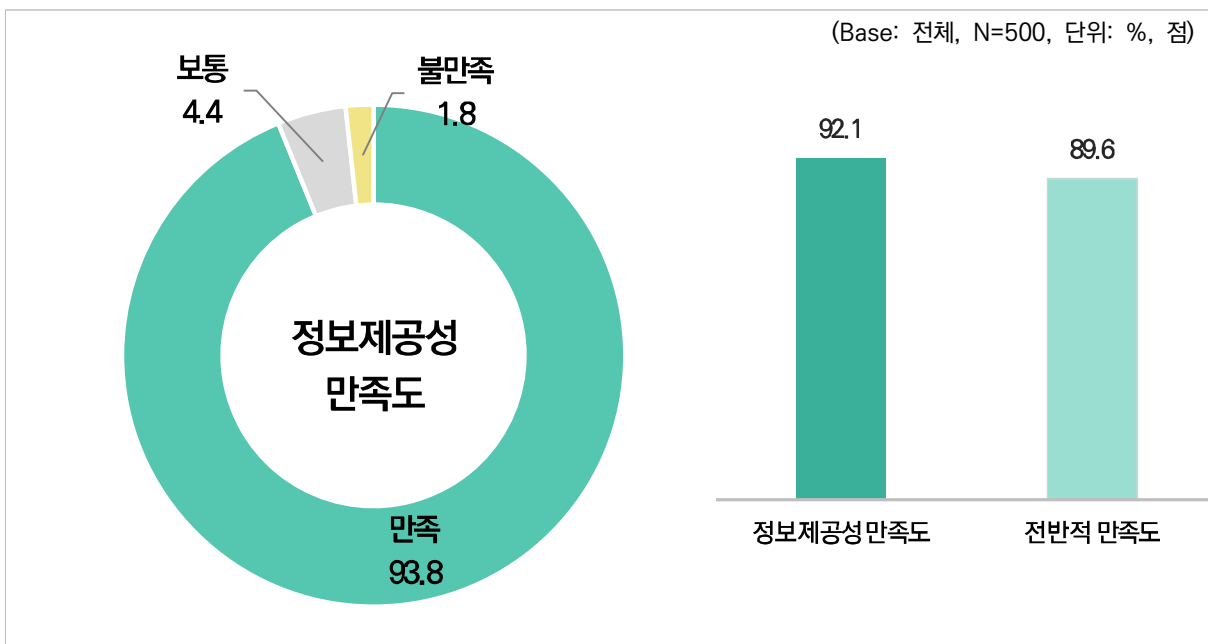
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	78.2	11.0	5.4	94.6	3.6	1.0	0.8	0.0	1.8	100.0	93.2
지역규모												
대도시	(274)	78.5	11.3	5.1	94.9	3.6	0.4	1.1	-	1.5	100.0	93.4
중소도시	(204)	77.5	10.8	6.4	94.6	3.4	1.5	0.5	-	2.0	100.0	93.0
군	(22)	81.8	9.1	0.0	90.9	4.5	4.5	0.0	-	4.5	100.0	93.2
권역												
서울	(115)	78.3	8.7	7.0	93.9	3.5	0.9	1.7	-	2.6	100.0	92.5
경기/인천	(106)	79.2	10.4	5.7	95.3	3.8	0.0	0.9	-	0.9	100.0	93.7
부산/울산/경남	(74)	78.4	13.5	5.4	97.3	2.7	0.0	0.0	-	0.0	100.0	94.6
대구/경북	(62)	83.9	9.7	0.0	93.5	4.8	1.6	0.0	-	1.6	100.0	94.9
광주/전라	(50)	76.0	10.0	4.0	90.0	6.0	2.0	2.0	-	4.0	100.0	91.0
대전/세종/충청	(56)	66.1	14.3	12.5	92.9	3.6	3.6	0.0	-	3.6	100.0	89.3
강원/제주	(37)	86.5	13.5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	97.7
영리여부												
영리	(473)	77.8	11.6	5.5	94.9	3.4	1.1	0.6	-	1.7	100.0	93.3
비영리	(27)	85.2	0.0	3.7	88.9	7.4	0.0	3.7	-	3.7	100.0	92.0
이용자 연령												
19~24세	(126)	77.0	9.5	6.3	92.9	5.6	0.0	1.6	-	1.6	100.0	92.2
25~29세	(179)	77.7	10.1	4.5	92.2	4.5	2.2	1.1	-	3.4	100.0	92.2
30~34세	(195)	79.5	12.8	5.6	97.9	1.5	0.5	0.0	-	0.5	100.0	94.9

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 93.8%는 제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 93.8%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.8%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.1점임

[그림 3-7-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(94.5%), △강원/제주(97.3%), △30~34세(94.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(5.9%), △대전/세종/충청(7.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(4.5%), △대구/경북(4.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

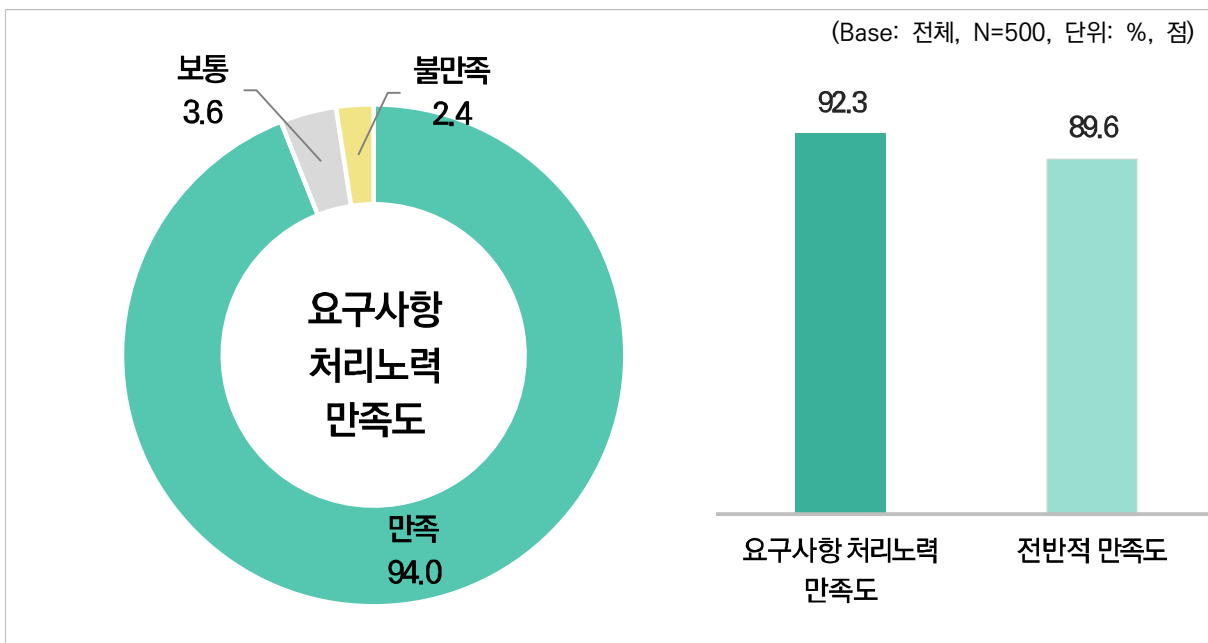
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	75.6	11.0	7.2	93.8	4.4	0.8	0.2	0.8	1.8	100.0	92.1
지역규모												
대도시	(274)	77.4	9.9	7.3	94.5	3.3	1.1	0.4	0.7	2.2	100.0	92.5
중소도시	(204)	72.5	12.7	7.8	93.1	5.9	0.5	0.0	0.5	1.0	100.0	91.5
군	(22)	81.8	9.1	0.0	90.9	4.5	0.0	0.0	4.5	4.5	100.0	91.7
권역												
서울	(115)	78.3	8.7	7.0	93.9	3.5	1.7	0.9	0.0	2.6	100.0	92.6
경기/인천	(106)	75.5	9.4	8.5	93.4	4.7	1.9	0.0	0.0	1.9	100.0	92.0
부산/울산/경남	(74)	78.4	9.5	6.8	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
대구/경북	(62)	72.6	12.9	4.8	90.3	4.8	0.0	0.0	4.8	4.8	100.0	89.0
광주/전라	(50)	74.0	20.0	2.0	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.0
대전/세종/충청	(56)	62.5	16.1	14.3	92.9	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.0
강원/제주	(37)	89.2	2.7	5.4	97.3	0.0	0.0	0.0	2.7	2.7	100.0	95.1
영리여부												
영리	(473)	75.7	11.2	7.0	93.9	4.4	0.6	0.2	0.8	1.7	100.0	92.1
비영리	(27)	74.1	7.4	11.1	92.6	3.7	3.7	0.0	0.0	3.7	100.0	90.7
이용자 연령												
19~24세	(126)	72.2	11.1	8.7	92.1	5.6	1.6	0.0	0.8	2.4	100.0	90.6
25~29세	(179)	76.5	12.8	4.5	93.9	3.9	1.1	0.0	1.1	2.2	100.0	92.6
30~34세	(195)	76.9	9.2	8.7	94.9	4.1	0.0	0.5	0.5	1.0	100.0	92.6

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 94.0%는 제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.4%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.3점임

[그림 3-7-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(94.5%), △부산/울산/경남(100.0%), △비영리(96.3%), △30~34세(95.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(4.9%), △광주/전라(8.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △군(4.5%), △서울(4.3%), △25~29세(3.9%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

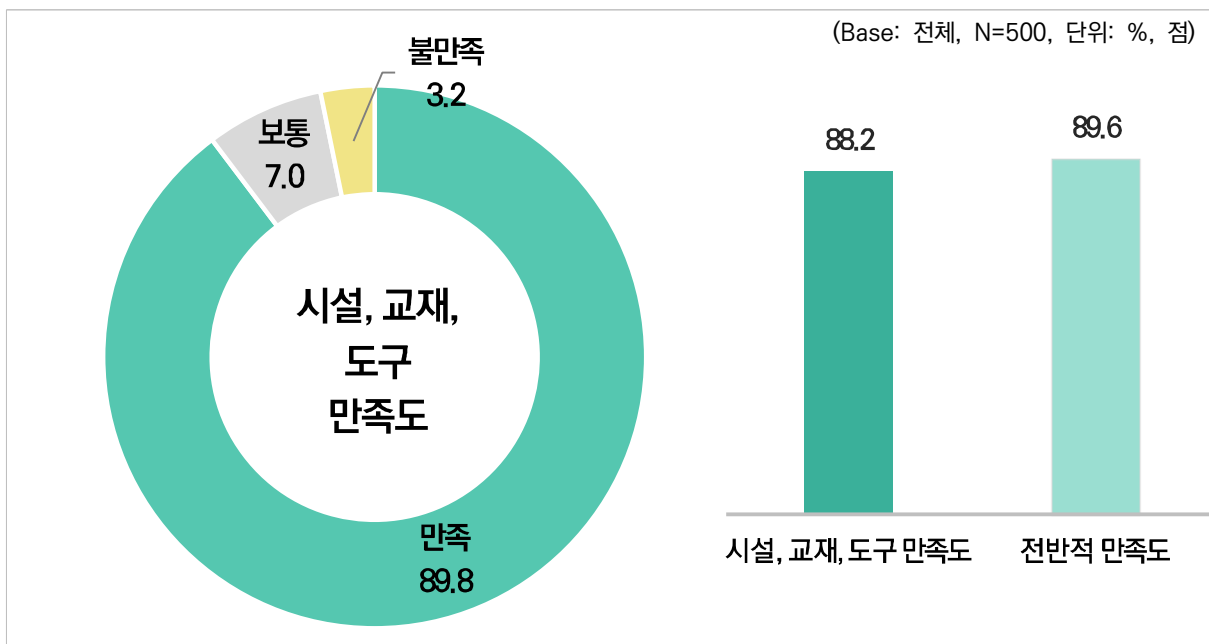
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	76.6	10.6	6.8	94.0	3.6	1.0	1.2	0.2	2.4	100.0	92.3
지역규모												
대도시	(274)	76.6	12.0	5.8	94.5	2.6	1.5	1.1	0.4	2.9	100.0	92.5
중소도시	(204)	76.5	9.3	7.8	93.6	4.9	0.5	1.0	0.0	1.5	100.0	92.2
군	(22)	77.3	4.5	9.1	90.9	4.5	0.0	4.5	0.0	4.5	100.0	90.2
권역												
서울	(115)	74.8	14.8	3.5	93.0	2.6	2.6	1.7	0.0	4.3	100.0	91.9
경기/인천	(106)	77.4	9.4	6.6	93.4	3.8	0.9	1.9	0.0	2.8	100.0	92.1
부산/울산/경남	(74)	77.0	14.9	8.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.8
대구/경북	(62)	88.7	4.8	1.6	95.2	1.6	0.0	1.6	1.6	3.2	100.0	94.9
광주/전라	(50)	72.0	8.0	10.0	90.0	8.0	0.0	2.0	0.0	2.0	100.0	89.7
대전/세종/충청	(56)	64.3	8.9	17.9	91.1	7.1	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	87.8
강원/제주	(37)	83.8	8.1	2.7	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.0
영리여부												
영리	(473)	76.5	10.8	6.6	93.9	3.6	1.1	1.3	0.2	2.5	100.0	92.3
비영리	(27)	77.8	7.4	11.1	96.3	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.2
이용자 연령												
19~24세	(126)	76.2	9.5	7.9	93.7	4.0	0.8	0.8	0.8	2.4	100.0	91.8
25~29세	(179)	76.5	8.9	7.3	92.7	3.4	1.7	2.2	0.0	3.9	100.0	91.4
30~34세	(195)	76.9	12.8	5.6	95.4	3.6	0.5	0.5	0.0	1.0	100.0	93.4

8) 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 89.8%는 기관의 시설이나 교재, 도구 등에 만족함

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 시설, 교재, 도구 등에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 89.8%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.2%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 8명 이상이 제공기관에서 제공한 시설이나 교재, 도구에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.2점임

[그림 3-7-9] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관의 시설, 교재, 도구에 대한 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)” 응답은 △중소도시(91.2%), △부산/울산/경남 및 강원/제주(97.3%), △영리(90.5%), △30~34세(91.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(13.6%), △서울(10.4%), △비영리(14.8%), △19~24세(9.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(3.6%), △대전/세종/충청(8.9%), △비영리(7.4%), △25~29세(5.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-9] 제공기관의 시설, 교재, 도구 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

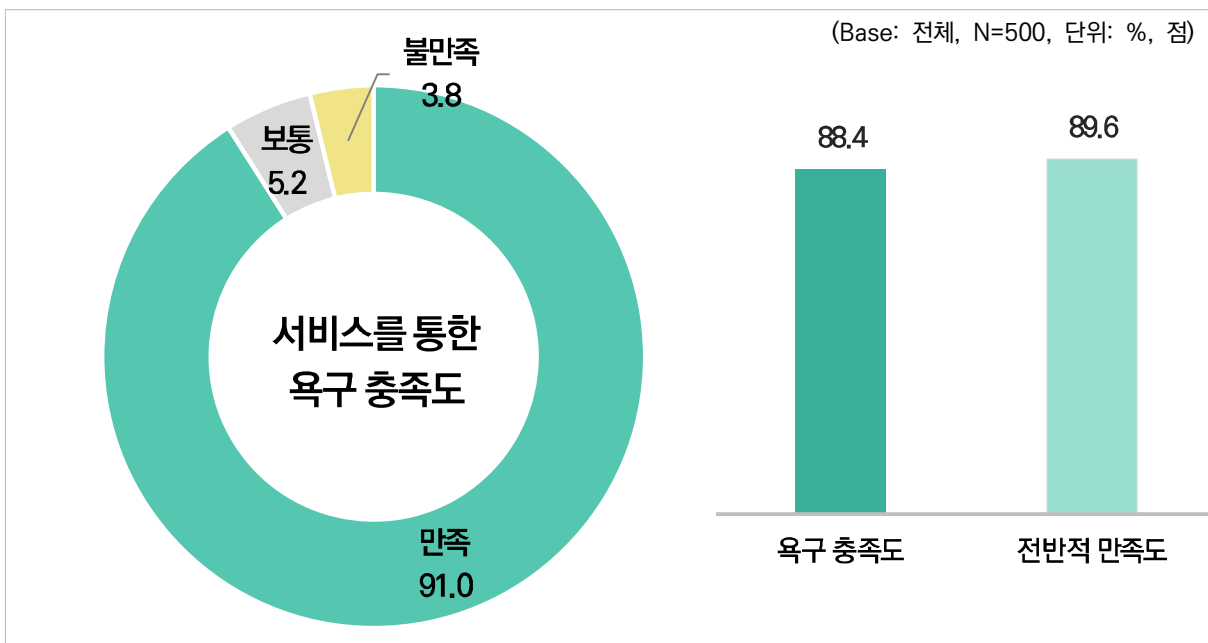
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	64.8	14.0	11.0	89.8	7.0	2.4	0.4	0.4	3.2	100.0	88.2
지역규모												
대도시	(274)	61.7	14.2	13.1	89.1	7.3	2.6	0.7	0.4	3.6	100.0	86.9
중소도시	(204)	68.6	13.7	8.8	91.2	5.9	2.5	0.0	0.5	2.9	100.0	89.7
군	(22)	68.2	13.6	4.5	86.4	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	89.4
권역												
서울	(115)	55.7	17.4	12.2	85.2	10.4	2.6	0.9	0.9	4.3	100.0	84.5
경기/인천	(106)	66.0	16.0	7.5	89.6	7.5	2.8	0.0	0.0	2.8	100.0	89.2
부산/울산/경남	(74)	68.9	14.9	13.5	97.3	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.7
대구/경북	(62)	80.6	4.8	6.5	91.9	8.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.0
광주/전라	(50)	68.0	12.0	8.0	88.0	6.0	2.0	2.0	2.0	6.0	100.0	87.3
대전/세종/충청	(56)	50.0	16.1	17.9	83.9	7.1	8.9	0.0	0.0	8.9	100.0	81.8
강원/제주	(37)	73.0	10.8	13.5	97.3	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.3
영리여부												
영리	(473)	64.5	14.8	11.2	90.5	6.6	2.1	0.4	0.4	3.0	100.0	88.3
비영리	(27)	70.4	0.0	7.4	77.8	14.8	7.4	0.0	0.0	7.4	100.0	85.2
이용자 연령												
19~24세	(126)	65.9	14.3	8.7	88.9	9.5	0.8	0.8	0.0	1.6	100.0	88.8
25~29세	(179)	63.1	14.5	11.2	88.8	5.6	4.5	0.6	0.6	5.6	100.0	87.1
30~34세	(195)	65.6	13.3	12.3	91.3	6.7	1.5	0.0	0.5	2.1	100.0	88.8

9) 서비스를 통한 욕구 충족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 91.0%는 서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 청년마음건강지원 사업이 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 91.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 3.8%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업을 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 88.4점임

[그림 3-7-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업이 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △군(95.5%), △대구/경북(95.2%), △비영리(96.3%), △30~34세(93.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(6.4%), △대전/세종/충청(12.5%), △영리(5.5%), △19~24세(8.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대도시(5.1%), △광주/전라(6.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-10] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

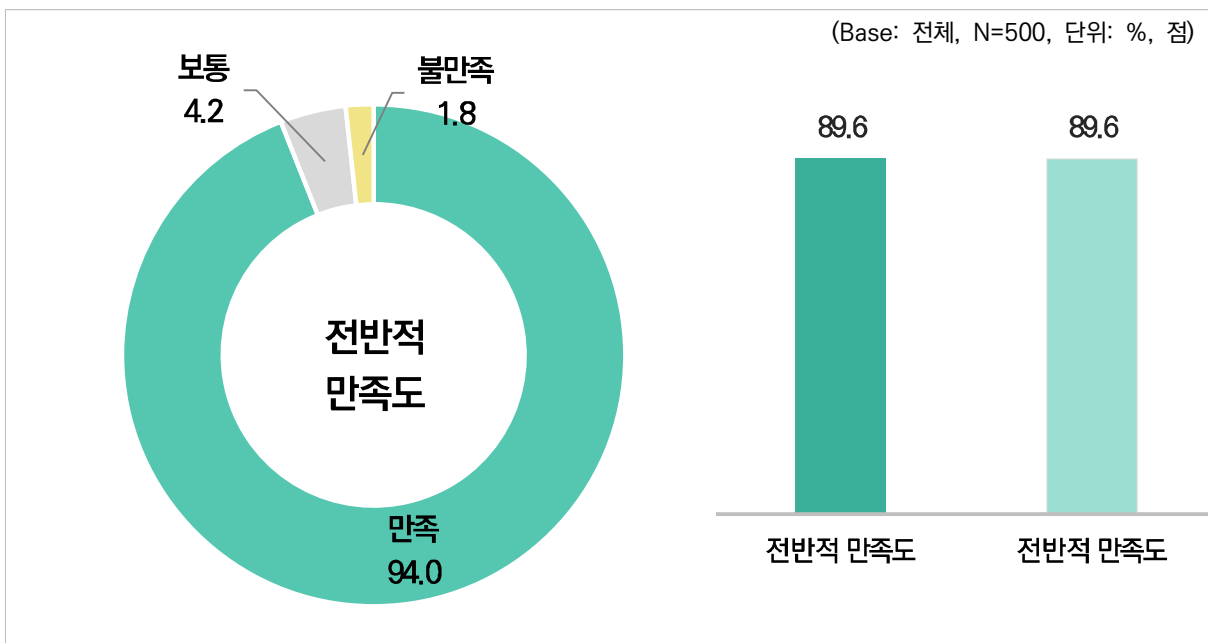
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	66.8	14.2	10.0	91.0	5.2	1.2	0.6	2.0	3.8	100.0	88.4
지역규모												
대도시	(274)	64.2	15.3	10.6	90.1	4.7	1.5	1.1	2.6	5.1	100.0	87.1
중소도시	(204)	69.6	13.2	8.8	91.7	6.4	1.0	0.0	1.0	2.0	100.0	90.0
군	(22)	72.7	9.1	13.6	95.5	0.0	0.0	0.0	4.5	4.5	100.0	89.4
권역												
서울	(115)	63.5	14.8	11.3	89.6	5.2	1.7	0.0	3.5	5.2	100.0	86.5
경기/인천	(106)	68.9	16.0	6.6	91.5	4.7	1.9	0.9	0.9	3.8	100.0	89.8
부산/울산/경남	(74)	71.6	10.8	10.8	93.2	5.4	1.4	0.0	0.0	1.4	100.0	91.0
대구/경북	(62)	67.7	19.4	8.1	95.2	0.0	1.6	1.6	1.6	4.8	100.0	90.1
광주/전라	(50)	72.0	10.0	10.0	92.0	2.0	0.0	2.0	4.0	6.0	100.0	88.3
대전/세종/충청	(56)	55.4	14.3	14.3	83.9	12.5	0.0	0.0	3.6	3.6	100.0	83.0
강원/제주	(37)	70.3	10.8	10.8	91.9	8.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.5
영리여부												
영리	(473)	66.2	14.6	9.9	90.7	5.5	1.1	0.6	2.1	3.8	100.0	88.2
비영리	(27)	77.8	7.4	11.1	96.3	0.0	3.7	0.0	0.0	3.7	100.0	92.6
이용자 연령												
19~24세	(126)	65.9	13.5	7.9	87.3	8.7	0.8	0.8	2.4	4.0	100.0	87.2
25~29세	(179)	67.0	11.2	12.8	91.1	5.6	0.6	1.1	1.7	3.4	100.0	88.1
30~34세	(195)	67.2	17.4	8.7	93.3	2.6	2.1	0.0	2.1	4.1	100.0	89.5

10) 서비스 전반적 만족도

청년마음건강지원 사업 이용자의 94.0%는 서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 청년마음건강지원 사업에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.0%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.8%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 89.6점임

[그림 3-7-11] 서비스 전반적 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(95.1%), △강원/제주(97.3%), △비영리(96.3%), △30~34세(95.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(9.1%), △대전/세종/충청(8.9%), △영리(4.4%), △25~29세(5.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △광주/전라(4.0%), △비영리(3.7%), △19~24세(3.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-11] 서비스 전반적 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

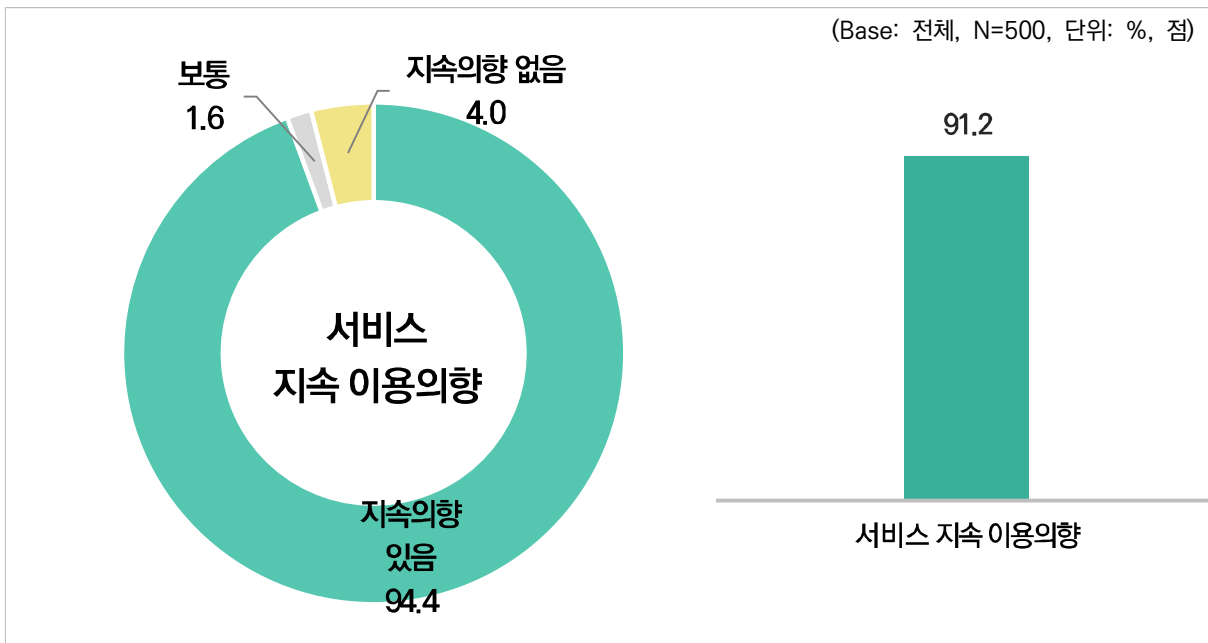
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	63.6	19.4	11.0	94.0	4.2	1.0	0.2	0.6	1.8	100.0	89.6
지역규모												
대도시	(274)	61.7	17.9	13.9	93.4	4.0	1.5	0.4	0.7	2.6	100.0	88.4
중소도시	(204)	65.7	22.1	7.4	95.1	3.9	0.5	0.0	0.5	1.0	100.0	91.1
군	(22)	68.2	13.6	9.1	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.2
권역												
서울	(115)	57.4	18.3	16.5	92.2	5.2	1.7	0.0	0.9	2.6	100.0	86.8
경기/인천	(106)	65.1	24.5	5.7	95.3	2.8	0.9	0.9	0.0	1.9	100.0	91.2
부산/울산/경남	(74)	67.6	20.3	8.1	95.9	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.9
대구/경북	(62)	77.4	9.7	8.1	95.2	3.2	0.0	0.0	1.6	1.6	100.0	92.5
광주/전라	(50)	72.0	10.0	12.0	94.0	2.0	2.0	0.0	2.0	4.0	100.0	90.0
대전/세종/충청	(56)	42.9	26.8	19.6	89.3	8.9	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	83.3
강원/제주	(37)	67.6	24.3	5.4	97.3	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.8
영리여부												
영리	(473)	63.4	19.5	11.0	93.9	4.4	0.8	0.2	0.6	1.7	100.0	89.5
비영리	(27)	66.7	18.5	11.1	96.3	0.0	3.7	0.0	0.0	3.7	100.0	90.7
이용자 연령												
19~24세	(126)	61.9	21.4	10.3	93.7	3.2	1.6	0.8	0.8	3.2	100.0	88.9
25~29세	(179)	66.5	15.6	10.1	92.2	5.6	1.1	0.0	1.1	2.2	100.0	89.4
30~34세	(195)	62.1	21.5	12.3	95.9	3.6	0.5	0.0	0.0	0.5	100.0	90.2

11) 서비스 지속 이용의향

청년마음건강지원 사업 이용자 중 94.4%는 지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 청년마음건강지원 사업을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 94.4%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 4.0%로, 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 91.2점임

[그림 3-7-12] 서비스 지속 이용의향 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업을 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △중소도시(95.1%), △광주/전라(96.0%), △30~34세(95.9%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △대전/세종/충청(3.6%), △19~24세(3.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(9.1%), △대전/세종/충청(7.1%), △19~24세(5.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-12] 서비스 지속 이용의향 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

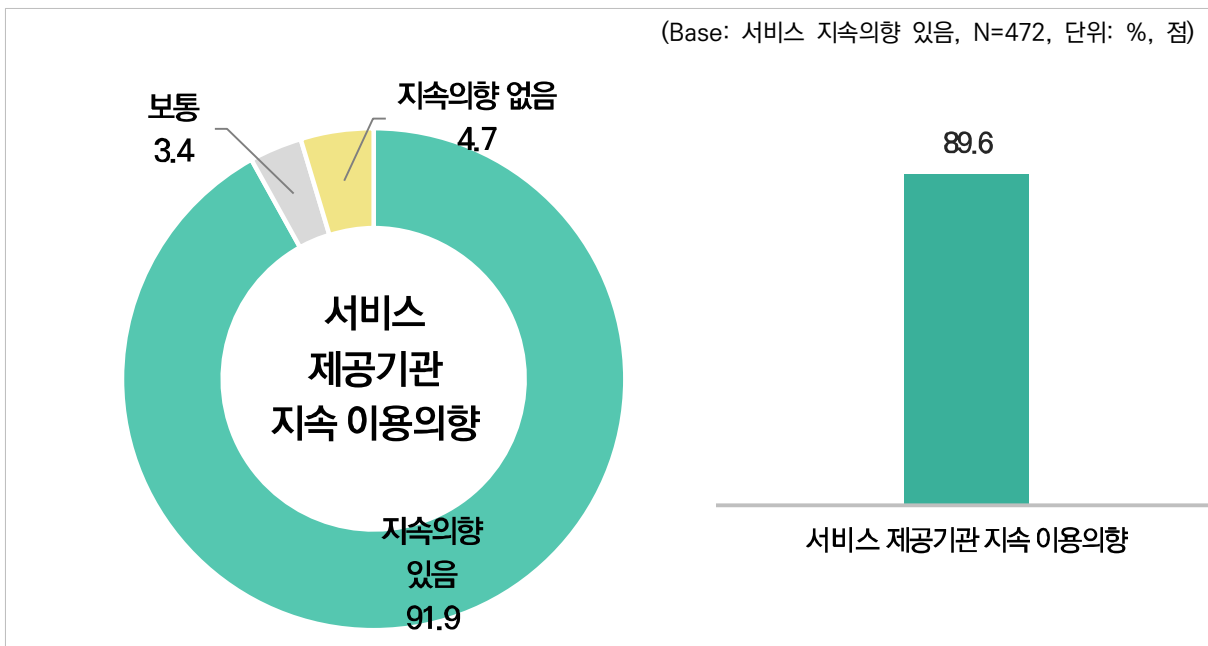
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	74.0	14.0	6.4	94.4	1.6	1.4	0.2	2.4	4.0	100.0	91.2
지역규모												
대도시	(274)	74.8	12.4	6.9	94.2	1.8	1.1	0.4	2.6	4.0	100.0	91.1
중소도시	(204)	73.0	16.2	5.9	95.1	1.5	2.0	0.0	1.5	3.4	100.0	91.8
군	(22)	72.7	13.6	4.5	90.9	0.0	0.0	0.0	9.1	9.1	100.0	87.1
권역												
서울	(115)	73.9	13.9	7.0	94.8	1.7	0.9	0.0	2.6	3.5	100.0	91.3
경기/인천	(106)	72.6	16.0	5.7	94.3	2.8	0.9	0.0	1.9	2.8	100.0	91.5
부산/울산/경남	(74)	75.7	18.9	1.4	95.9	1.4	0.0	1.4	1.4	2.7	100.0	93.2
대구/경북	(62)	82.3	9.7	3.2	95.2	0.0	1.6	0.0	3.2	4.8	100.0	93.0
광주/전라	(50)	76.0	10.0	10.0	96.0	0.0	0.0	0.0	4.0	4.0	100.0	91.0
대전/세종/충청	(56)	58.9	12.5	17.9	89.3	3.6	5.4	0.0	1.8	7.1	100.0	84.8
강원/제주	(37)	81.1	13.5	0.0	94.6	0.0	2.7	0.0	2.7	5.4	100.0	93.2
영리여부												
영리	(473)	74.2	14.0	6.1	94.3	1.7	1.5	0.2	2.3	4.0	100.0	91.3
비영리	(27)	70.4	14.8	11.1	96.3	0.0	0.0	0.0	3.7	3.7	100.0	90.1
이용자 연령												
19~24세	(126)	67.5	17.5	6.3	91.3	3.2	1.6	0.0	4.0	5.6	100.0	88.4
25~29세	(179)	73.7	11.7	9.5	95.0	0.6	2.2	0.6	1.7	4.5	100.0	91.0
30~34세	(195)	78.5	13.8	3.6	95.9	1.5	0.5	0.0	2.1	2.6	100.0	93.3

12) 서비스 제공기관 지속 이용의향

청년마음건강지원 사업을 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 91.9%는
현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 91.9%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 4.7%로, 청년마음건강지원 사업 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 89.6점임

[그림 3-7-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △군(95.0%), △부산/울산/경남(94.4%), △영리(92.4%), △19~24세(93.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △중소도시(4.1%), △대전/세종/충청(8.0%), △비영리(7.7%), △25~29세(4.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대도시(6.2%), △서울(9.2%), △비영리(7.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-13] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

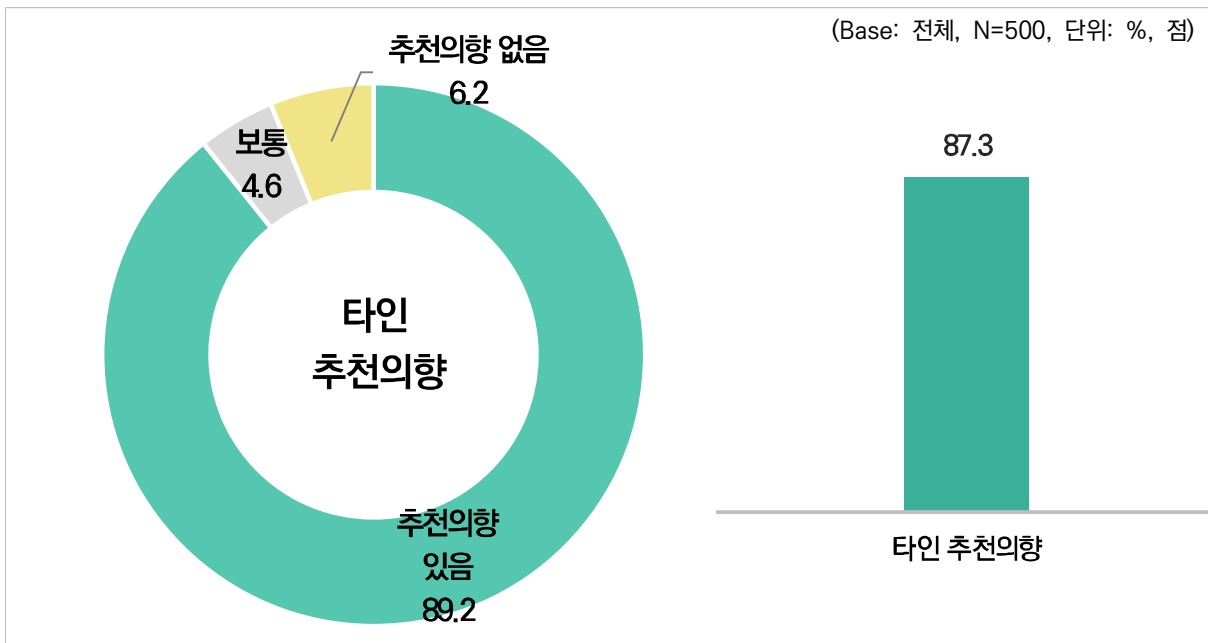
Base= 서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(472)	70.8	12.9	8.3	91.9	3.4	1.9	1.3	1.5	4.7	100.0	89.6
지역규모												
대도시	(258)	69.0	12.0	9.7	90.7	3.1	2.3	2.3	1.6	6.2	100.0	88.2
중소도시	(194)	71.6	14.9	6.7	93.3	4.1	1.0	0.0	1.5	2.6	100.0	91.0
군	(20)	85.0	5.0	5.0	95.0	0.0	5.0	0.0	0.0	5.0	100.0	94.2
권역												
서울	(109)	66.1	11.9	10.1	88.1	2.8	2.8	4.6	1.8	9.2	100.0	85.8
경기/인천	(100)	70.0	13.0	11.0	94.0	4.0	0.0	0.0	2.0	2.0	100.0	90.2
부산/울산/경남	(71)	80.3	11.3	2.8	94.4	0.0	2.8	0.0	2.8	5.6	100.0	92.5
대구/경북	(59)	79.7	8.5	5.1	93.2	5.1	1.7	0.0	0.0	1.7	100.0	93.2
광주/전라	(48)	66.7	20.8	6.3	93.8	0.0	4.2	2.1	0.0	6.3	100.0	89.9
대전/세종/충청	(50)	56.0	18.0	16.0	90.0	8.0	0.0	0.0	2.0	2.0	100.0	85.7
강원/제주	(35)	80.0	8.6	2.9	91.4	5.7	2.9	0.0	0.0	2.9	100.0	92.9
영리여부												
영리	(446)	70.9	13.2	8.3	92.4	3.1	2.0	1.1	1.3	4.5	100.0	89.8
비영리	(26)	69.2	7.7	7.7	84.6	7.7	0.0	3.8	3.8	7.7	100.0	85.3
이용자 연령												
19~24세	(115)	68.7	17.4	7.0	93.0	3.5	0.9	1.7	0.9	3.5	100.0	90.1
25~29세	(170)	71.2	10.0	9.4	90.6	4.1	2.4	1.2	1.8	5.3	100.0	88.8
30~34세	(187)	71.7	12.8	8.0	92.5	2.7	2.1	1.1	1.6	4.8	100.0	89.9

13) 타인 추천의향

청년마음건강지원 사업을 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은 응답자의 89.2%임

- ▶ 청년마음건강지원 사업을 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 89.2%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 6.2%로 청년마음건강지원 사업 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 청년마음건강지원 사업 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 87.3점임

[그림 3-7-14] 타인 추천의향 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △중소도시(91.7%), △강원/제주(100.0%), △30~34세(90.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “보통” 응답은 △대전/세종/충청(12.5%), △비영리(7.4%), △19~24세(7.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △군(9.1%), △서울(8.7%), △영리(6.3%), △30~34세(7.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-14] 타인 추천의향 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	68.0	12.2	9.0	89.2	4.6	2.0	1.0	3.2	6.2	100.0	87.3
지역규모												
대도시	(274)	65.0	12.8	9.9	87.6	4.7	2.2	1.8	3.6	7.7	100.0	85.6
중소도시	(204)	71.1	11.8	8.8	91.7	4.4	1.5	0.0	2.5	3.9	100.0	89.5
군	(22)	77.3	9.1	0.0	86.4	4.5	4.5	0.0	4.5	9.1	100.0	88.6
권역												
서울	(115)	64.3	13.0	8.7	86.1	5.2	2.6	1.7	4.3	8.7	100.0	84.8
경기/인천	(106)	69.8	10.4	8.5	88.7	4.7	3.8	0.0	2.8	6.6	100.0	87.7
부산/울산/경남	(74)	74.3	12.2	6.8	93.2	1.4	1.4	1.4	2.7	5.4	100.0	90.3
대구/경북	(62)	74.2	8.1	11.3	93.5	3.2	0.0	1.6	1.6	3.2	100.0	90.3
광주/전라	(50)	64.0	16.0	8.0	88.0	4.0	2.0	2.0	4.0	8.0	100.0	85.7
대전/세종/충청	(56)	48.2	17.9	14.3	80.4	12.5	1.8	0.0	5.4	7.1	100.0	79.5
강원/제주	(37)	86.5	8.1	5.4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.9
영리여부												
영리	(473)	68.3	12.1	8.9	89.2	4.4	2.1	0.8	3.4	6.3	100.0	87.3
비영리	(27)	63.0	14.8	11.1	88.9	7.4	0.0	3.7	0.0	3.7	100.0	87.0
이용자 연령												
19~24세	(126)	63.5	13.5	9.5	86.5	7.9	0.8	0.0	4.8	5.6	100.0	85.3
25~29세	(179)	67.6	15.1	7.3	89.9	4.5	2.2	1.7	1.7	5.6	100.0	88.3
30~34세	(195)	71.3	8.7	10.3	90.3	2.6	2.6	1.0	3.6	7.2	100.0	87.7

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

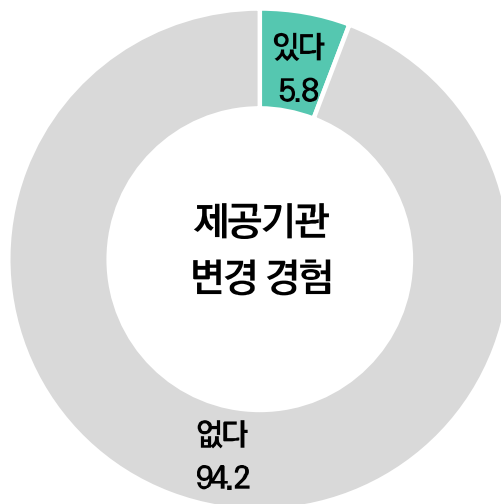
1) 제공기관 변경 경험

청년마음건강지원 사업 이용자 중 5.8%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용자 중 5.8%는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-7-15] 제공기관 변경 경험 - 청년마음건강지원 사업

(Base: 전체, N=500, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관 변경 경험은 △대도시(6.2%), △부산/울산/경남(8.1%), △영리(5.9%), △25~29세(7.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-15] 제공기관 변경 경험 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

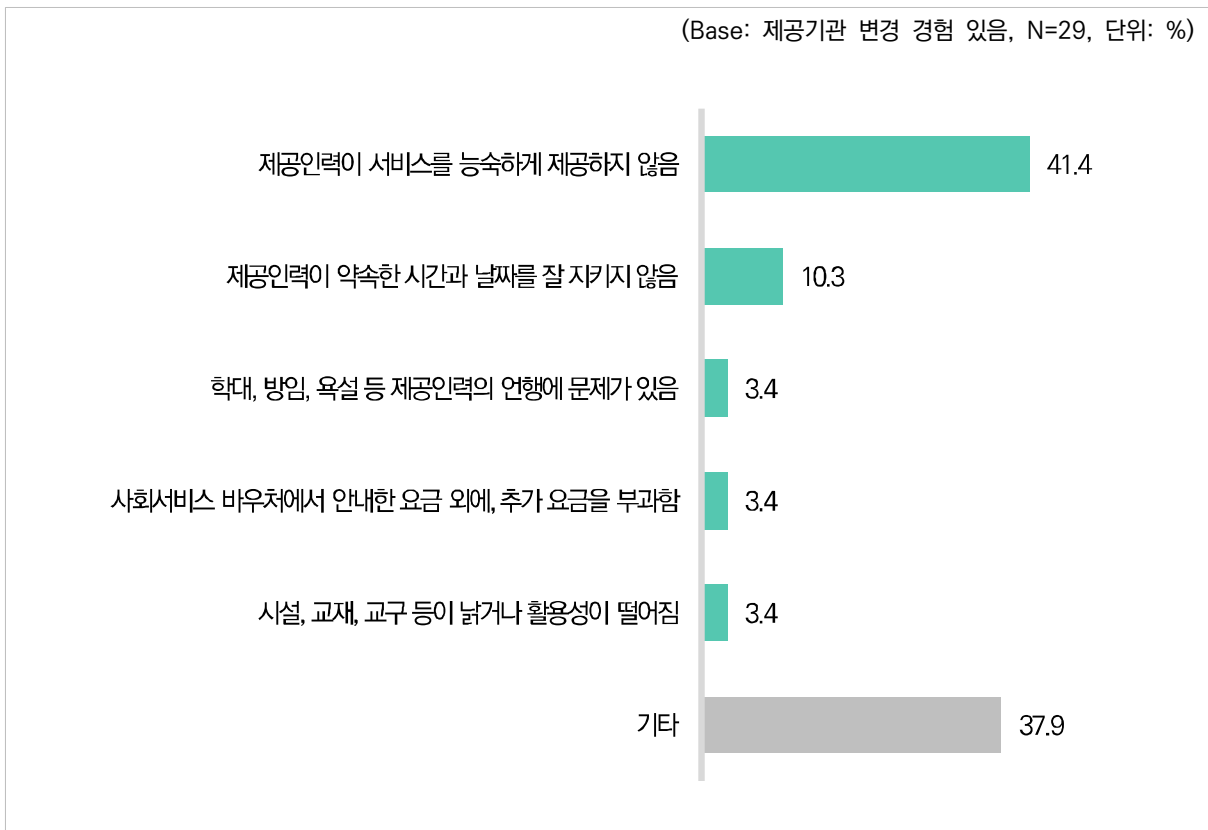
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	5.8	94.2	100.0
지역규모				
대도시	(274)	6.2	93.8	100.0
중소도시	(204)	5.4	94.6	100.0
군	(22)	4.5	95.5	100.0
권역				
서울	(115)	4.3	95.7	100.0
경기/인천	(106)	5.7	94.3	100.0
부산/울산/경남	(74)	8.1	91.9	100.0
대구/경북	(62)	6.5	93.5	100.0
광주/전라	(50)	4.0	96.0	100.0
대전/세종/충청	(56)	7.1	92.9	100.0
강원/제주	(37)	5.4	94.6	100.0
영리여부				
영리	(473)	5.9	94.1	100.0
비영리	(27)	3.7	96.3	100.0
이용자 연령				
19~24세	(126)	2.4	97.6	100.0
25~29세	(179)	7.8	92.2	100.0
30~34세	(195)	6.2	93.8	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(41.4%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 41.4%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”(10.3%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-7-16] 제공기관 변경 이유 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △대도시(47.1%), △경기/인천(83.3%), △30~34세(50.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”이라는 응답은 △대구/경북 및 대전/세종/충청(25.0%), △30~34세(16.7%) 등에서 비교적 높음

[표 3-7-16] 제공기관 변경 이유 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

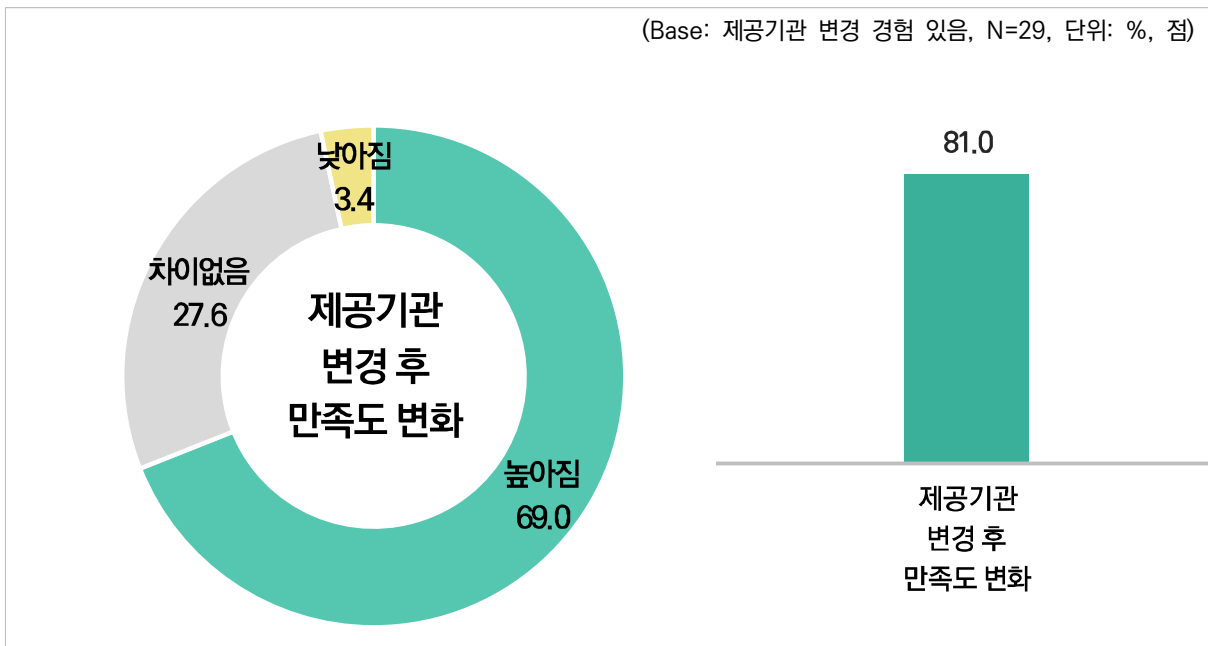
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음	사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에, 추가 요금을 부과함	시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐	기타	계
▣ 전체 ▣	(29)	41.4	10.3	3.4	3.4	3.4	37.9	100.0
지역규모								
대도시	(17)	47.1	5.9	0.0	0.0	5.9	41.2	100.0
중소도시	(11)	36.4	9.1	9.1	9.1	0.0	36.4	100.0
군	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
권역								
서울	(5)	40.0	20.0	0.0	0.0	20.0	20.0	100.0
경기/인천	(6)	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	100.0
부산/울산/경남	(6)	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	83.3	100.0
대구/경북	(4)	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	100.0
광주/전라	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
대전/세종/충청	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0
강원/제주	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
영리여부								
영리	(28)	42.9	10.7	3.6	3.6	0.0	39.3	100.0
비영리	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
이용자 연령								
19~24세	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0
25~29세	(14)	35.7	7.1	0.0	7.1	7.1	42.9	100.0
30~34세	(12)	50.0	16.7	8.3	0.0	0.0	25.0	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 69.0%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 69.0%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 3.4%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 6명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 81.0점임

[그림 3-7-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 청년마음건강지원 사업 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △광주/전라(100.0%) △19~24세(100.0%) 등에서 비교적 높음

[표 3-7-17] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 점)

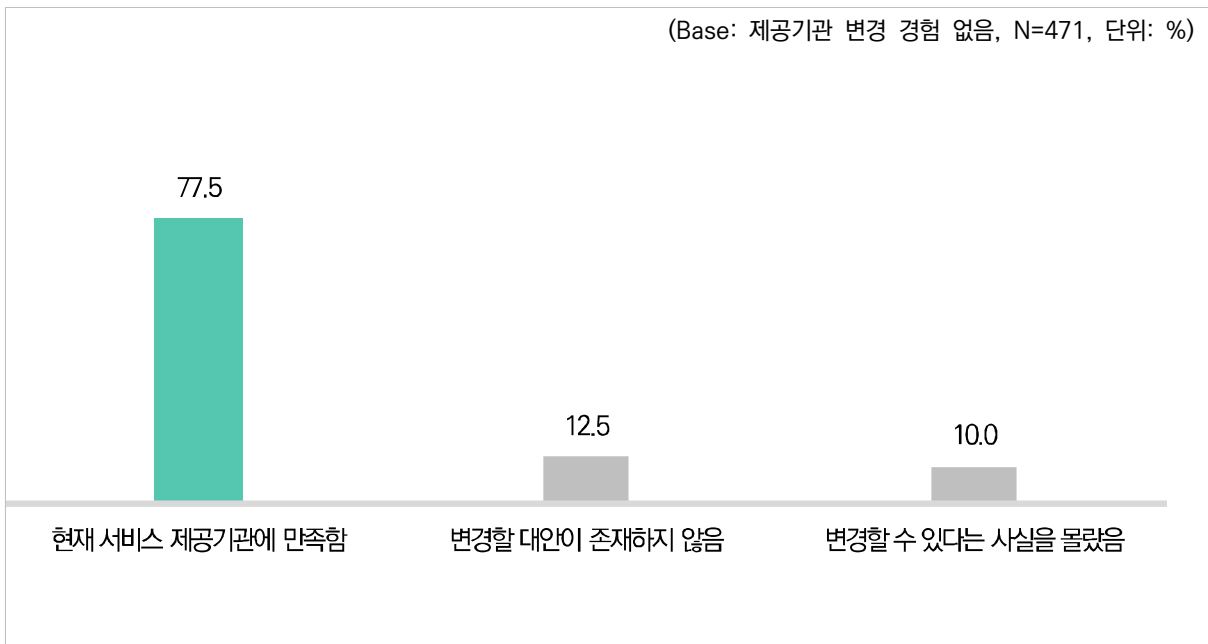
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(29)	58.6	10.3	69.0	27.6	3.4	0.0	3.4	100.0	81.0
지역규모										
대도시	(17)	52.9	11.8	64.7	29.4	5.9	-	5.9	100.0	77.9
중소도시	(11)	63.6	9.1	72.7	27.3	0.0	-	0.0	100.0	84.1
군	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	100.0
권역										
서울	(5)	80.0	0.0	80.0	20.0	0.0	-	0.0	100.0	90.0
경기/인천	(6)	50.0	33.3	83.3	16.7	0.0	-	0.0	100.0	83.3
부산/울산/경남	(6)	33.3	16.7	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	70.8
대구/경북	(4)	50.0	0.0	50.0	25.0	25.0	-	25.0	100.0	68.8
광주/전라	(2)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	100.0
대전/세종/충청	(4)	75.0	0.0	75.0	25.0	0.0	-	0.0	100.0	87.5
강원/제주	(2)	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	75.0
영리여부										
영리	(28)	57.1	10.7	67.9	28.6	3.6	-	3.6	100.0	80.4
비영리	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	100.0
이용자 연령										
19~24세	(3)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	100.0
25~29세	(14)	57.1	14.3	71.4	21.4	7.1	-	7.1	100.0	80.4
30~34세	(12)	50.0	8.3	58.3	41.7	0.0	-	0.0	100.0	77.1

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(77.5%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 77.5%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(12.5%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(10.0%) 순으로 나타남

[그림 3-7-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △군(81.0%), △대구/경북(89.7%), △비영리(84.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △대도시(15.6%), △서울(18.2%), △영리(12.8%), △30~34세(13.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-18] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(471)	77.5	12.5	10.0	100.0
지역규모					
대도시	(257)	75.1	15.6	9.3	100.0
중소도시	(193)	80.3	9.3	10.4	100.0
군	(21)	81.0	4.8	14.3	100.0
권역					
서울	(110)	72.7	18.2	9.1	100.0
경기/인천	(100)	73.0	14.0	13.0	100.0
부산/울산/경남	(68)	80.9	10.3	8.8	100.0
대구/경북	(58)	89.7	5.2	5.2	100.0
광주/전라	(48)	77.1	12.5	10.4	100.0
대전/세종/충청	(52)	75.0	15.4	9.6	100.0
강원/제주	(35)	82.9	2.9	14.3	100.0
영리여부					
영리	(445)	77.1	12.8	10.1	100.0
비영리	(26)	84.6	7.7	7.7	100.0
이용자 연령					
19~24세	(123)	78.0	12.2	9.8	100.0
25~29세	(165)	78.2	11.5	10.3	100.0
30~34세	(183)	76.5	13.7	9.8	100.0

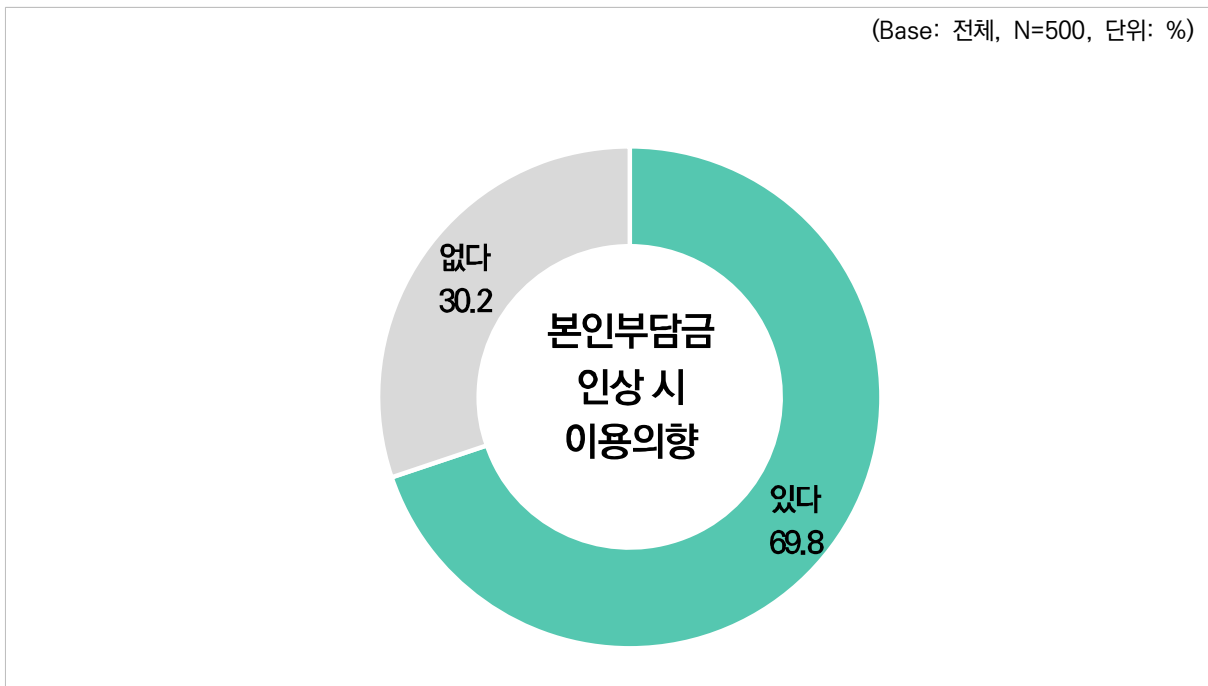
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

청년마음건강지원 사업 이용자의 69.8%는 본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 묻은 결과, 69.8%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 30.2%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-7-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △중소도시(74.5%), △대구/경북(80.6%), △영리(70.2%), △30~34세(72.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △군(36.4%), △대전/세종/충청(39.3%), △비영리(37.0%), △19~24세(33.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-19] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

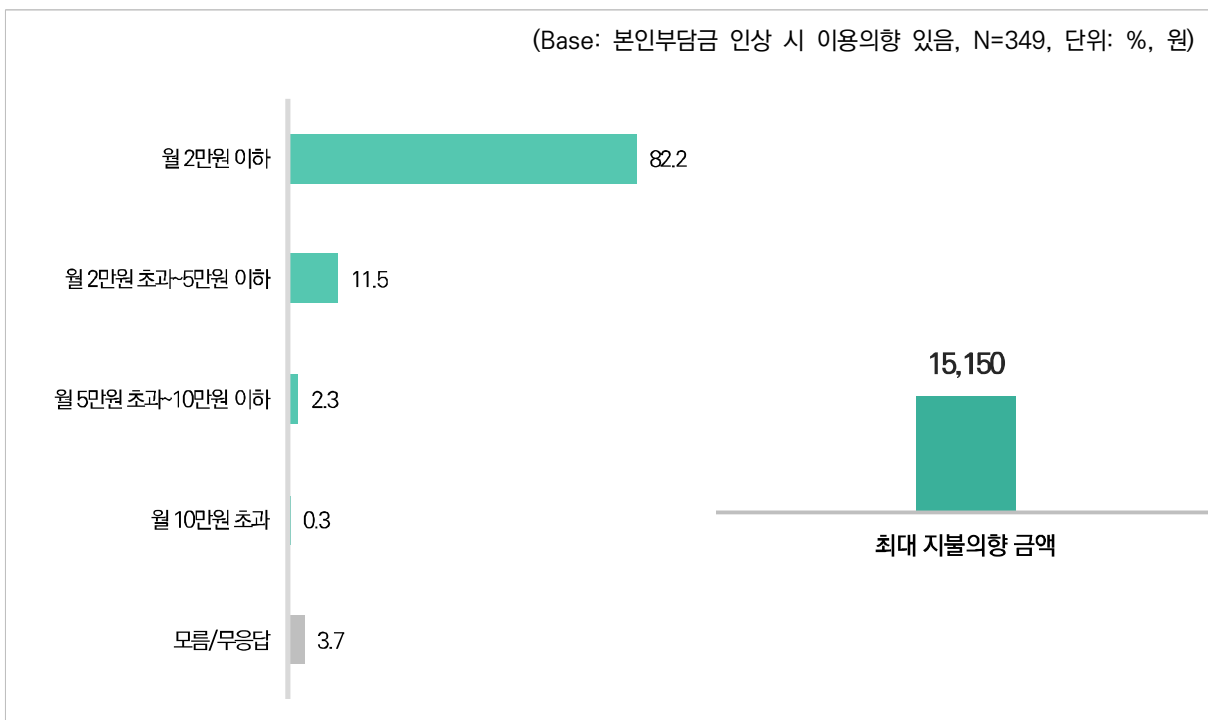
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	69.8	30.2	100.0
지역규모				
대도시	(274)	66.8	33.2	100.0
중소도시	(204)	74.5	25.5	100.0
군	(22)	63.6	36.4	100.0
권역				
서울	(115)	65.2	34.8	100.0
경기/인천	(106)	70.8	29.2	100.0
부산/울산/경남	(74)	74.3	25.7	100.0
대구/경북	(62)	80.6	19.4	100.0
광주/전라	(50)	70.0	30.0	100.0
대전/세종/충청	(56)	60.7	39.3	100.0
강원/제주	(37)	67.6	32.4	100.0
영리여부				
영리	(473)	70.2	29.8	100.0
비영리	(27)	63.0	37.0	100.0
이용자 연령				
19~24세	(126)	66.7	33.3	100.0
25~29세	(179)	68.7	31.3	100.0
30~34세	(195)	72.8	27.2	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 15,150원으로 나타남

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 82.2%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(11.5%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(2.3%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 15,150원으로 나타남

[그림 3-7-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하” 라고 응답한 비율은 △군(85.7%), △부산/울산/경남(90.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △군(14.3%), △강원/제주(16.0%), △비영리(17.6%), △25~29세(13.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-20] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 원)

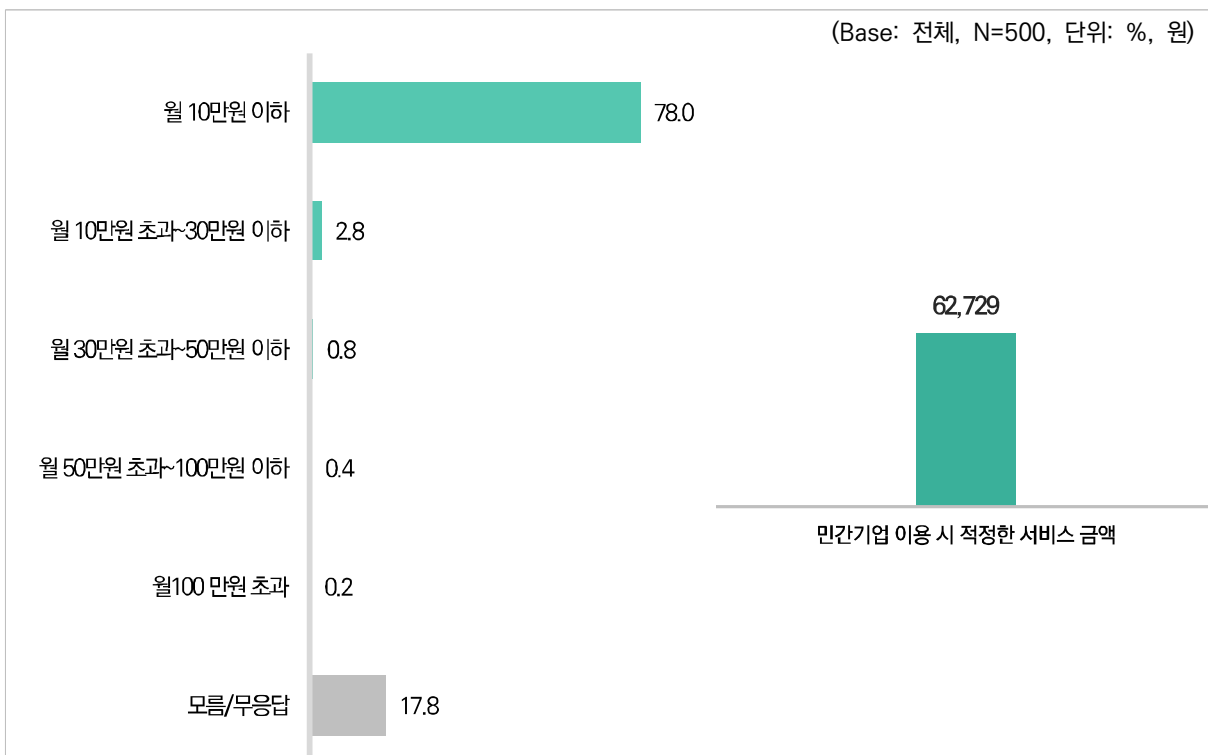
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~5만원 이하	월 5만원 초과~10만원 이하	월 10만원 초과	모름/무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(349)	82.2	11.5	2.3	0.3	3.7	100.0	15,150
지역규모								
대도시	(183)	82.0	12.0	2.7	0.5	2.7	100.0	16,253
중소도시	(152)	82.2	10.5	2.0	0.0	5.3	100.0	13,892
군	(14)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0	14,071
권역								
서울	(75)	81.3	14.7	0.0	0.0	4.0	100.0	13,972
경기/인천	(75)	88.0	9.3	2.7	0.0	0.0	100.0	14,407
부산/울산/경남	(55)	90.9	7.3	0.0	0.0	1.8	100.0	11,685
대구/경북	(50)	74.0	14.0	6.0	2.0	4.0	100.0	21,688
광주/전라	(35)	80.0	5.7	8.6	0.0	5.7	100.0	17,333
대전/세종/충청	(34)	73.5	14.7	0.0	0.0	11.8	100.0	13,767
강원/제주	(25)	80.0	16.0	0.0	0.0	4.0	100.0	14,458
영리여부								
영리	(332)	82.5	11.1	2.4	0.3	3.6	100.0	15,217
비영리	(17)	76.5	17.6	0.0	0.0	5.9	100.0	13,813
이용자 연령								
19~24세	(84)	82.1	7.1	3.6	0.0	7.1	100.0	14,833
25~29세	(123)	82.9	13.8	1.6	0.0	1.6	100.0	14,562
30~34세	(142)	81.7	12.0	2.1	0.7	3.5	100.0	15,850

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 62,729원으로 나타남

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정할 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 10만원 이하”라는 응답이 78.0%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 초과~30만원 이하”(2.8%), “월 30만원 초과~50만원 이하”(0.8%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 62,729원으로 나타남

[그림 3-7-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 이하” 라고 응답한 비율은 △군(86.4%), △경기/인천(84.0%), △30~34세(82.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 초과~30만원 이하” 응답은 △대도시(4.4%), △광주/전라(6.0%), △30~34세(5.6%) 등에서 비교적 높음

[표 3-7-21] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(500)	78.0	2.8	0.8	0.4	0.2	17.8	100.0	62,729
지역규모									
대도시	(274)	74.8	4.4	1.1	0.0	0.4	19.3	100.0	64,962
중소도시	(204)	81.4	1.0	0.5	1.0	0.0	16.2	100.0	62,275
군	(22)	86.4	0.0	0.0	0.0	0.0	13.6	100.0	40,842
권역									
서울	(115)	77.4	3.5	0.9	0.0	0.0	18.3	100.0	52,303
경기/인천	(106)	84.0	1.9	0.0	0.9	0.0	13.2	100.0	59,707
부산/울산/경남	(74)	78.4	2.7	0.0	0.0	0.0	18.9	100.0	46,933
대구/경북	(62)	75.8	0.0	1.6	0.0	1.6	21.0	100.0	96,184
광주/전라	(50)	72.0	6.0	2.0	2.0	0.0	18.0	100.0	83,976
대전/세종/충청	(56)	71.4	5.4	1.8	0.0	0.0	21.4	100.0	64,205
강원/제주	(37)	83.8	0.0	0.0	0.0	0.0	16.2	100.0	50,806
영리여부									
영리	(473)	78.0	2.7	0.8	0.4	0.2	17.8	100.0	63,261
비영리	(27)	77.8	3.7	0.0	0.0	0.0	18.5	100.0	53,318
이용자 연령									
19~24세	(126)	69.0	0.8	0.8	0.0	0.0	29.4	100.0	49,596
25~29세	(179)	79.9	1.1	1.1	0.0	0.6	17.3	100.0	66,135
30~34세	(195)	82.1	5.6	0.5	1.0	0.0	10.8	100.0	66,549

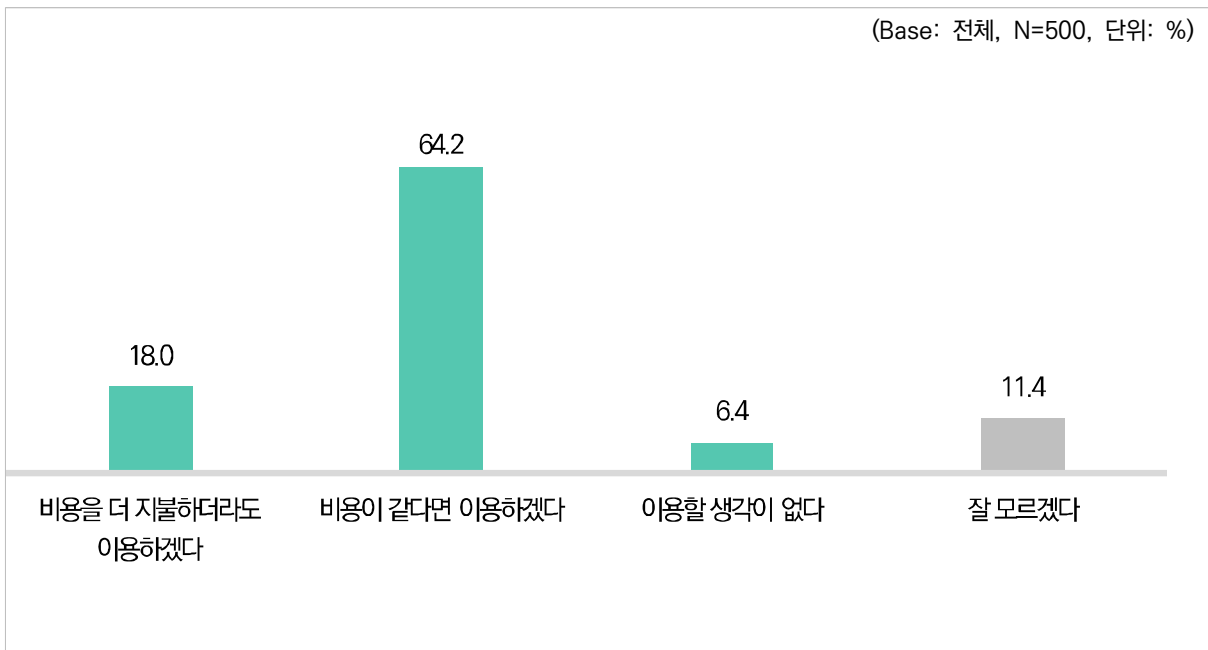
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

청년마음건강지원 사업 이용자 중 82.2%는 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 64.2%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 18.0%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 6.4%임

[그림 3-7-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △중소도시(66.7%), △강원/제주(78.4%), △30~34세(68.7%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”는 응답은 △대전/세종/충청(10.7%), △영리(6.6%), △30~34세(7.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-22] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

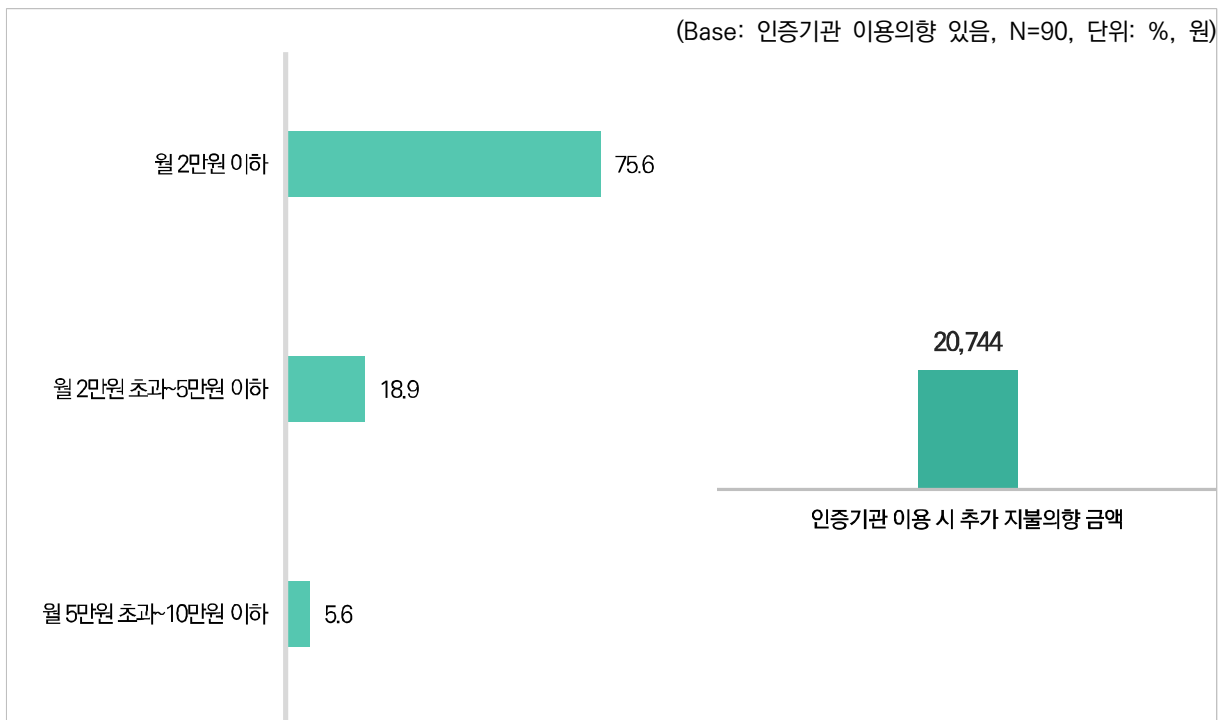
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(500)	18.0	64.2	6.4	11.4	100.0
지역규모						
대도시	(274)	18.6	62.4	6.9	12.0	100.0
중소도시	(204)	16.2	66.7	5.9	11.3	100.0
군	(22)	27.3	63.6	4.5	4.5	100.0
권역						
서울	(115)	16.5	60.9	6.1	16.5	100.0
경기/인천	(106)	19.8	63.2	6.6	10.4	100.0
부산/울산/경남	(74)	25.7	54.1	8.1	12.2	100.0
대구/경북	(62)	11.3	71.0	8.1	9.7	100.0
광주/전라	(50)	24.0	64.0	0.0	12.0	100.0
대전/세종/충청	(56)	12.5	69.6	10.7	7.1	100.0
강원/제주	(37)	13.5	78.4	2.7	5.4	100.0
영리여부						
영리	(473)	18.0	64.3	6.6	11.2	100.0
비영리	(27)	18.5	63.0	3.7	14.8	100.0
이용자 연령						
19~24세	(126)	18.3	65.1	5.6	11.1	100.0
25~29세	(179)	20.1	58.7	6.1	15.1	100.0
30~34세	(195)	15.9	68.7	7.2	8.2	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 20,744원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 75.6%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(18.9%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(5.6%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 20,744원으로 나타남

[그림 3-7-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하”라고 응답한 비율은 △ 대도시(80.4%), △대전/세종/충청(85.7%), △비영리(80.0%), △19~24세(78.3%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △중소도시(21.2%), △강원/제주(40.0%), △19~24세(21.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-23] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	계	평균
▣ 전체 ▣	(90)	75.6	18.9	5.6	0.0	100.0	20,744
지역규모							
대도시	(51)	80.4	17.6	2.0	-	100.0	18,431
중소도시	(33)	69.7	21.2	9.1	-	100.0	23,788
군	(6)	66.7	16.7	16.7	-	100.0	23,667
권역							
서울	(19)	78.9	15.8	5.3	-	100.0	22,105
경기/인천	(21)	66.7	19.0	14.3	-	100.0	27,857
부산/울산/경남	(19)	84.2	15.8	0.0	-	100.0	14,368
대구/경북	(7)	71.4	28.6	0.0	-	100.0	19,714
광주/전라	(12)	75.0	16.7	8.3	-	100.0	18,750
대전/세종/충청	(7)	85.7	14.3	0.0	-	100.0	16,143
강원/제주	(5)	60.0	40.0	0.0	-	100.0	22,600
영리여부							
영리	(85)	75.3	18.8	5.9	-	100.0	20,718
비영리	(5)	80.0	20.0	0.0	-	100.0	21,200
이용자 연령							
19~24세	(23)	78.3	21.7	0.0	-	100.0	18,696
25~29세	(36)	77.8	19.4	2.8	-	100.0	18,528
30~34세	(31)	71.0	16.1	12.9	-	100.0	24,839

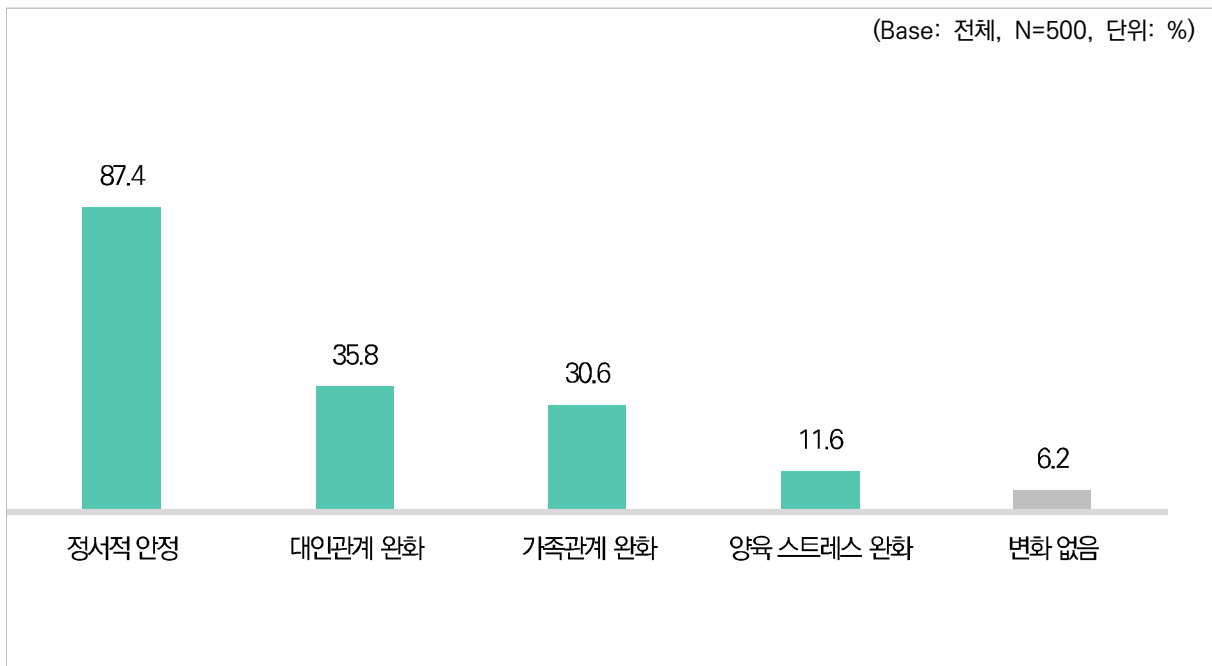
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 이용 후 변화

청년마음건강지원 사업 이용 후 가장 많이 나타난 변화는 “정서적 안정”

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용 후 어떤 변화가 있었는지 조사한 결과, “정서적 안정”이 87.4%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “대인 관계 완화”(35.8%), “가족관계 완화”(30.6%) 등의 순임

[그림 3-7-24] 서비스 이용 후 변화 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 서비스를 이용하고 생긴 변화로 “정서적 안정”이라고 응답한 비율은 △중소도시(90.2%), △광주/전라(92.0%), △영리(87.5%), △30~34세(88.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “대인관계 완화” 응답은 △군(45.5%), △강원/제주(45.9%), △비영리(40.7%), △19~24세(40.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “가족관계 완화” 응답은 △군(59.1%), △대구/경북(37.1%), △영리(31.5%), △30~34세(34.9%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-24] 서비스 이용 후 변화 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

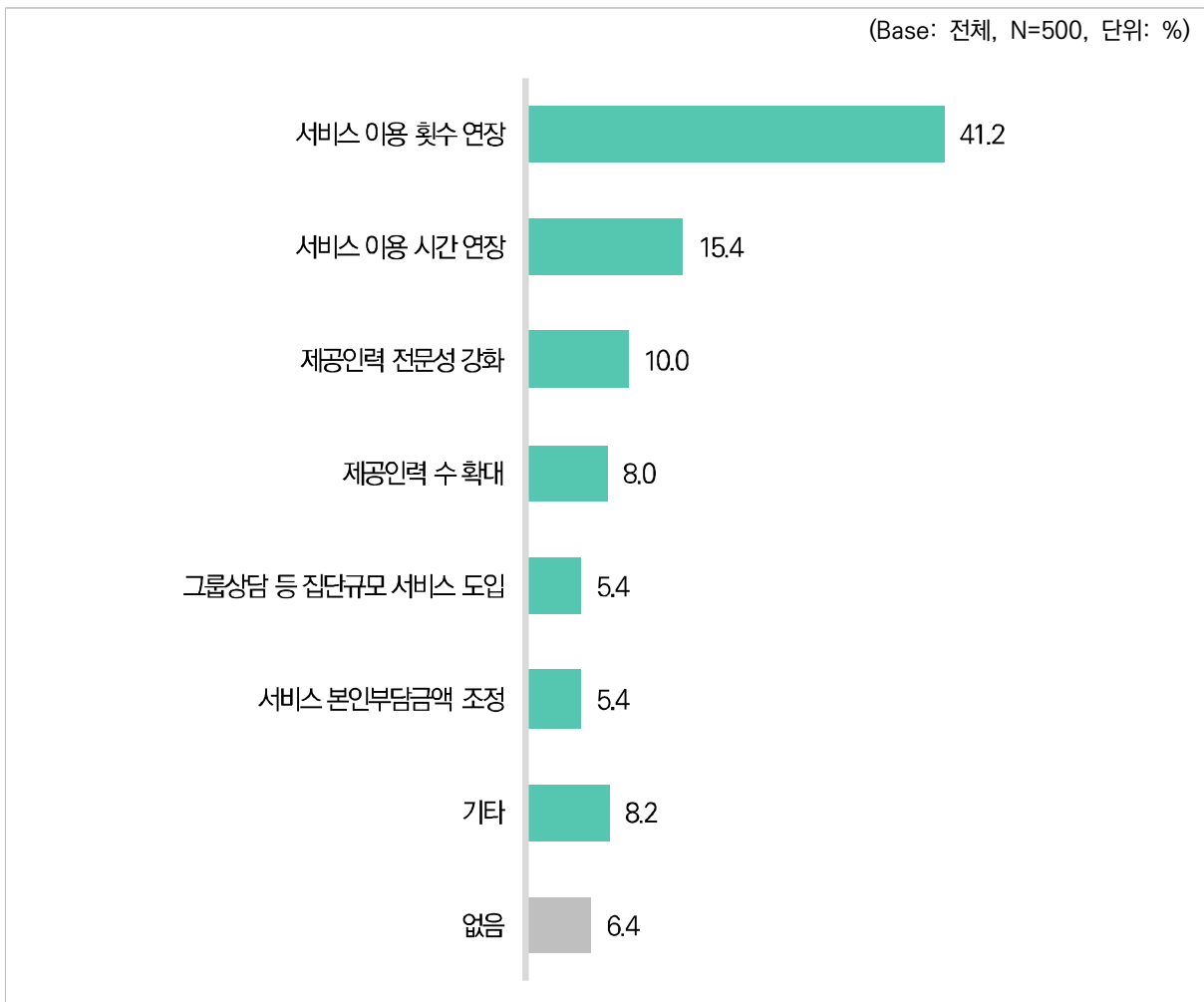
Base=전체	사례수 (명)	정서적 안정	대인관계 완화	가족관계 완화	양육 스트레스 완화	변화 없음
▣ 전체 ▣	(500)	87.4	35.8	30.6	11.6	6.2
지역규모						
대도시	(274)	85.4	35.8	26.6	9.1	8.4
중소도시	(204)	<u>90.2</u>	34.8	32.8	14.2	3.4
군	(22)	86.4	45.5	59.1	18.2	4.5
권역						
서울	(115)	86.1	34.8	19.1	6.1	8.7
경기/인천	(106)	89.6	39.6	35.8	16.0	4.7
부산/울산/경남	(74)	90.5	28.4	31.1	12.2	4.1
대구/경북	(62)	87.1	40.3	37.1	9.7	4.8
광주/전라	(50)	<u>92.0</u>	34.0	32.0	12.0	8.0
대전/세종/충청	(56)	78.6	30.4	33.9	17.9	8.9
강원/제주	(37)	86.5	45.9	32.4	8.1	2.7
영리여부						
영리	(473)	<u>87.5</u>	35.5	31.5	11.8	6.3
비영리	(27)	85.2	40.7	14.8	7.4	3.7
이용자 연령						
19~24세	(126)	85.7	40.5	30.2	9.5	7.1
25~29세	(179)	87.7	31.8	26.3	7.8	6.7
30~34세	(195)	<u>88.2</u>	36.4	34.9	16.4	5.1

2) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “서비스 이용 횟수 연장”(41.2%)

- ▶ 청년마음건강지원 사업과 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “서비스 이용 횟수 연장”이 41.2%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “서비스 이용 시간 연장”(15.4%), “제공인력 전문성 강화”(10.0%) 등의 순임

[그림 3-7-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 청년마음건강지원 사업





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “서비스 이용 횟수 연장”이라고 응답한 비율은 △중소도시(45.6%), △강원/제주(51.4%), △영리(41.4%), △25~29세(43.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “서비스 이용 시간 연장” 응답은 △대도시(17.5%), △부산/울산/경남(20.3%), △영리(15.6%), △30~34세(16.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력 전문성 강화” 응답은 △대도시(11.3%), △대전/세종/충청(17.9%), △영리(10.4%), △25~29세(12.8%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-7-25] 서비스 최우선 개선 사항 - 청년마음건강지원 사업

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	서비스 이용 횟수 연장	서비스 이용 시간 연장	제공인력 전문성 강화	제공인력 수 확대	그룹상담 등 집단규모 서비스 도입	서비스 본인부담 금액 조정	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(500)	41.2	15.4	10.0	8.0	5.4	5.4	8.2	6.4	100.0
지역규모										
대도시	(274)	38.3	17.5	11.3	8.4	5.5	4.7	8.0	6.2	100.0
중소도시	(204)	45.6	13.7	8.3	7.8	4.9	5.4	7.8	6.4	100.0
군	(22)	36.4	4.5	9.1	4.5	9.1	13.6	13.6	9.1	100.0
권역										
서울	(115)	38.3	15.7	11.3	9.6	5.2	5.2	7.8	7.0	100.0
경기/인천	(106)	44.3	16.0	10.4	6.6	6.6	4.7	7.5	3.8	100.0
부산/울산/경남	(74)	39.2	20.3	6.8	8.1	4.1	5.4	5.4	10.8	100.0
대구/경북	(62)	38.7	12.9	6.5	4.8	6.5	8.1	16.1	6.5	100.0
광주/전라	(50)	46.0	16.0	8.0	10.0	2.0	2.0	8.0	8.0	100.0
대전/세종/충청	(56)	35.7	14.3	17.9	7.1	8.9	7.1	8.9	0.0	100.0
강원/제주	(37)	51.4	8.1	8.1	10.8	2.7	5.4	2.7	10.8	100.0
영리여부										
영리	(473)	41.4	15.6	10.4	8.0	5.3	5.1	8.2	5.9	100.0
비영리	(27)	37.0	11.1	3.7	7.4	7.4	11.1	7.4	14.8	100.0
이용자 연령										
19~24세	(126)	39.7	15.9	9.5	7.9	4.8	6.3	4.0	11.9	100.0
25~29세	(179)	43.0	13.4	12.8	8.9	4.5	3.4	7.8	6.1	100.0
30~34세	(195)	40.5	16.9	7.7	7.2	6.7	6.7	11.3	3.1	100.0

3) 이용자 개선의견

- ▶ 청년마음건강지원 사업 이용자가 추가적으로 개선했으면 하는 사항으로는 “이용시간(횟수) 및 기간 확대”(N=42)이 가장 많았고, 그 다음으로 “홍보 및 정보 제공 안내 강화”(N=22), “기관 증설 및 접근성 개선”(N=15) 등의 순으로 나타남

[표 3-7-26] 이용자 개선의견 - 청년마음건강지원 사업

구분	개선사항	사례수(명)	비율(%)
제공기관 관련 (N=87, 17.4%)	홍보 및 정보 제공 안내 강화	22	4.4
	기관 증설 및 접근성 개선	15	3.0
	행정적 절차(신청, 심사 등) 간소화	13	2.6
	대상 확정 알림 방법 개선	1	0.2
	주민센터 담당직원이 서비스에 대한 잘 모른다	8	1.6
	온라인 신청절차 도입 필요	7	1.4
	기관의 전문성 강화	5	1.0
	지역 제한 폐지/지역 확대	3	0.6
	신청 후 대기시간 단축	3	0.6
	홈페이지 서비스 강화	3	0.6
	재신청 절차 간소화	3	0.6
	시설 환경 및 도구 개선	2	0.4
	정부 지원 확대	1	0.2
	대상 확정 알림 방법 개선	1	0.2
제공인력 관련 (N=11, 2.2%)	제공인력 전문성 및 직업의식 강화	5	1.0
	제공인력 확충	3	0.6
	서비스 제공시간 및 기간 준수	1	0.2
	제공인력 관련 정보 제공 강화	1	0.2
	사전 검사 후 상담 서비스 진행 필요	1	0.2
제공서비스 관련 (N=71, 14.2%)	이용시간(횟수) 및 기간 확대	42	8.4
	이용금액 및 본인부담금 조정	8	1.6
	서비스 지원 범위(연령, 대상) 확대	6	1.2
	그룹 상담 서비스 확대	4	0.8
	성인 대상 상담 서비스 확대	2	0.4
	서비스 만기 전 안내 확대	2	0.4
	비대면 상담 서비스 도입	2	0.4
	다양한 교육 및 프로그램 구성	1	0.2
	이동 서비스 제공	1	0.2
	주말 서비스 제공 확대	1	0.2
	지속적인 서비스 제공 필요	1	0.2
	바우처 서비스 시스템 보완	1	0.2
그 외 (N=331, 66.2%)	기타	2	0.4
	없음/모름/무응답	329	65.8
합계		500	100.0

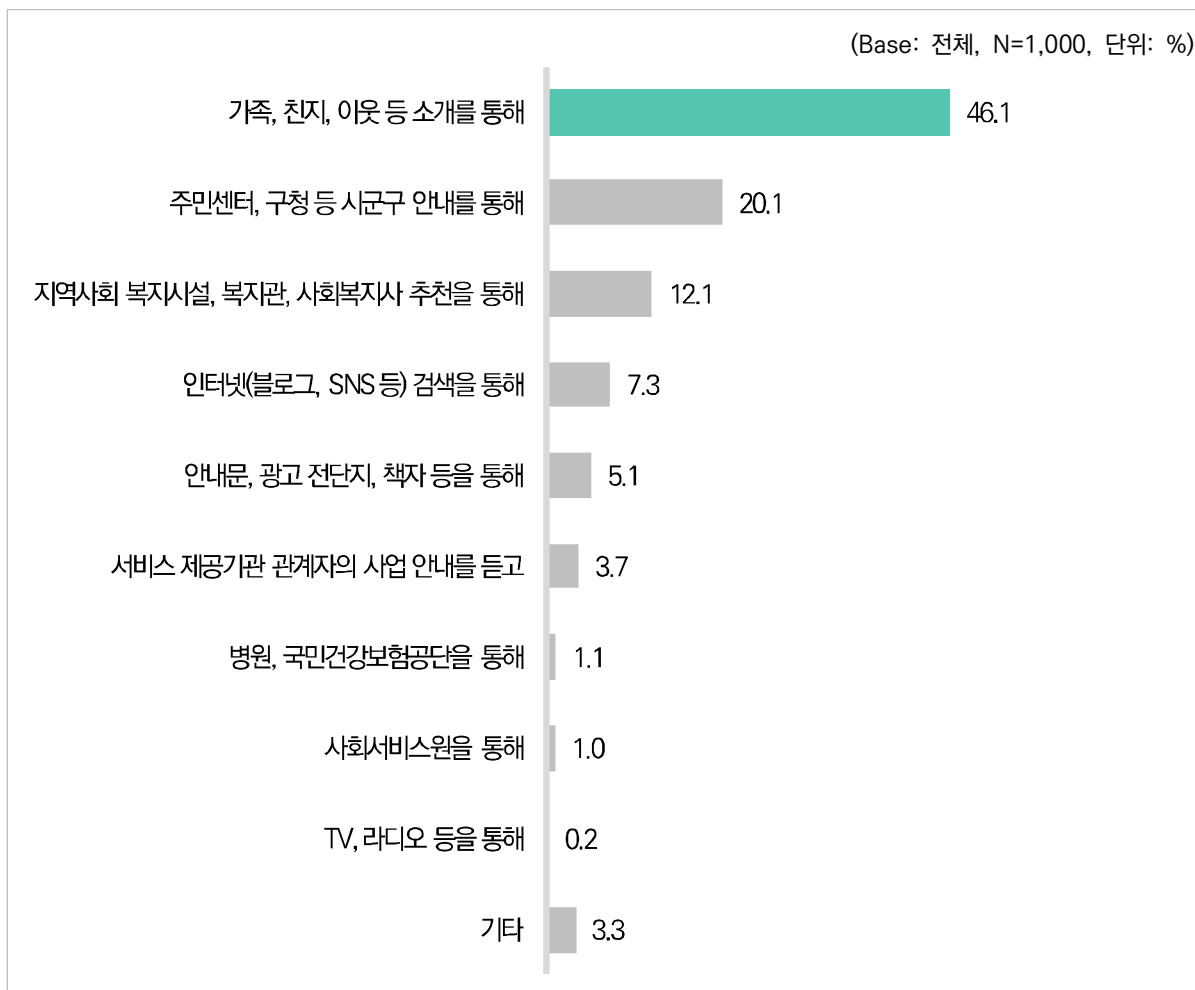
Ⅷ. 지역사회서비스투자사업

1. 서비스 인지경로

지역사회서비스투자사업은 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해”(46.1%) 알게됨

- ▶ 지역사회서비스투자사업은 주로 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답이 46.1%로 가장 높음. 그 다음으로 “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”(20.1%), “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”(12.1%) 등의 순임

[그림 3-8-1] 서비스 인지 경로 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 인지경로에 대해 “가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해” 알게 되었다는 응답은 △대도시(49.4%), △대전/세종/충청(52.2%), △영리(47.4%), △60세 이상(52.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해”라는 응답은 △대도시(23.4%), △경기/인천(26.1%), △10~19세 이하(21.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해”라는 응답은 △군(17.6%), △대구/경북(19.5%), △비영리(19.0%), △10~19세 이하(18.4%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-1] 서비스 인지 경로 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해	주민 센터, 구청 등 시군구 안내를 통해	지역 사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해	인터넷 (블로그, SNS 등) 검색을 통해	안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해	서비스 제공 기관 관계자의 사업 안내를 듣고	병원, 국민 건강 보험 공단을 통해	사회 서비스 원을 통해	TV, 라디오 등을 통해	기타	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	46.1	20.1	12.1	7.3	5.1	3.7	1.1	1.0	0.2	3.3	100.0
지역규모												
대도시	(385)	49.4	23.4	9.9	6.0	5.5	1.6	0.8	0.5	0.3	2.9	100.0
중소도시	(467)	43.0	18.4	12.2	9.0	4.9	5.4	1.5	1.3	0.2	4.1	100.0
군	(148)	47.3	16.9	17.6	5.4	4.7	4.1	0.7	1.4	0.0	2.0	100.0
권역												
서울	(43)	44.2	16.3	14.0	16.3	2.3	2.3	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0
경기/인천	(222)	42.8	26.1	9.0	8.1	5.0	5.0	0.5	0.0	0.0	3.6	100.0
부산/울산/경남	(176)	46.6	25.0	9.7	9.1	5.7	1.1	0.0	0.0	0.6	2.3	100.0
대구/경북	(113)	47.8	12.4	19.5	5.3	6.2	3.5	0.9	1.8	0.0	2.7	100.0
광주/전라	(209)	43.5	20.6	14.4	3.8	5.3	3.3	2.9	1.9	0.5	3.8	100.0
대전/세종/충청	(157)	52.2	13.4	11.5	7.6	3.2	5.1	1.3	1.9	0.0	3.8	100.0
강원/제주	(80)	47.5	17.5	10.0	7.5	7.5	5.0	0.0	1.3	0.0	3.8	100.0
영리여부												
영리	(858)	47.4	19.8	11.0	7.8	5.2	3.6	1.2	0.7	0.2	3.0	100.0
비영리	(142)	38.0	21.8	19.0	4.2	4.2	4.2	0.7	2.8	0.0	4.9	100.0
이용자 연령												
9세 이하	(284)	38.0	16.5	10.2	14.8	5.3	6.7	2.5	1.4	0.4	4.2	100.0
10~19세 이하	(114)	34.2	21.1	18.4	5.3	8.8	4.4	0.0	1.8	0.0	6.1	100.0
20~39세 이하	(22)	27.3	18.2	13.6	27.3	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	4.5	100.0
60세 이상	(59)	52.5	13.6	15.3	5.1	5.1	3.4	3.4	0.0	0.0	1.7	100.0

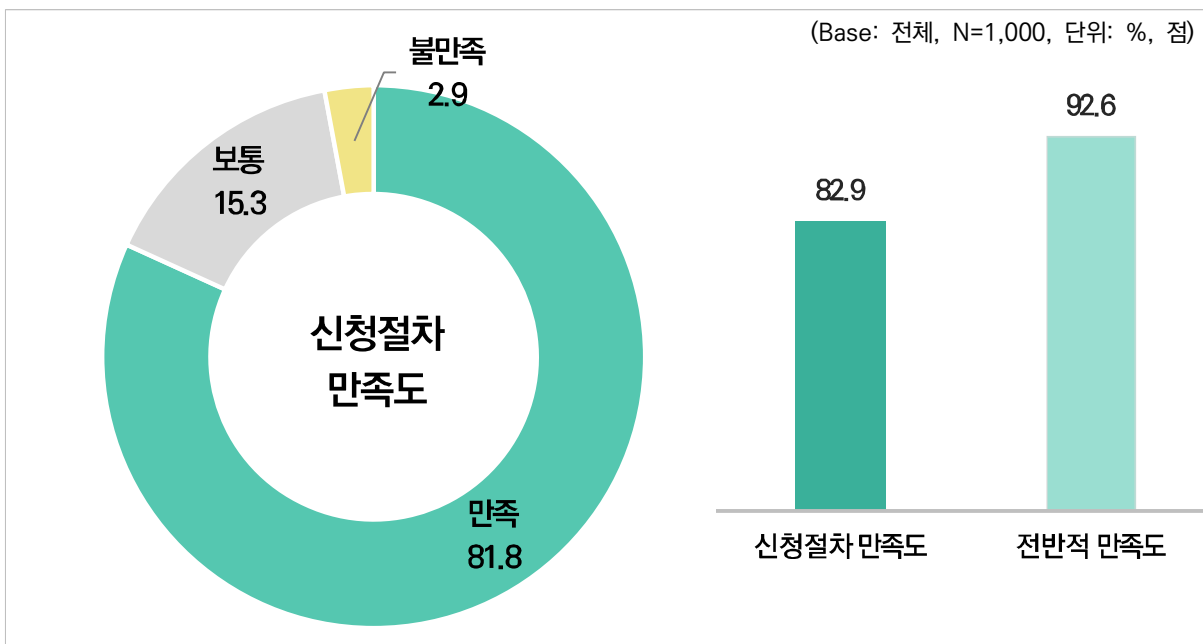
2. 요소별 만족도 분석

1) 서비스 신청절차 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자 중 81.8%는 서비스 신청절차에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 81.8%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 2.9%로 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 8명 이상이 서비스 신청절차에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 신청절차 만족도 평균 점수는 100점 만점에 82.9점임

[그림 3-8-2] 서비스 신청절차 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업의 신청절차에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대도시(83.4%), △대전/세종/충청(86.0%), △20~39세 이하(85.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △중소도시(16.9%), △경기/인천(19.4%), △60세 이상(18.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울(4.7%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-2] 서비스 신청절차 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

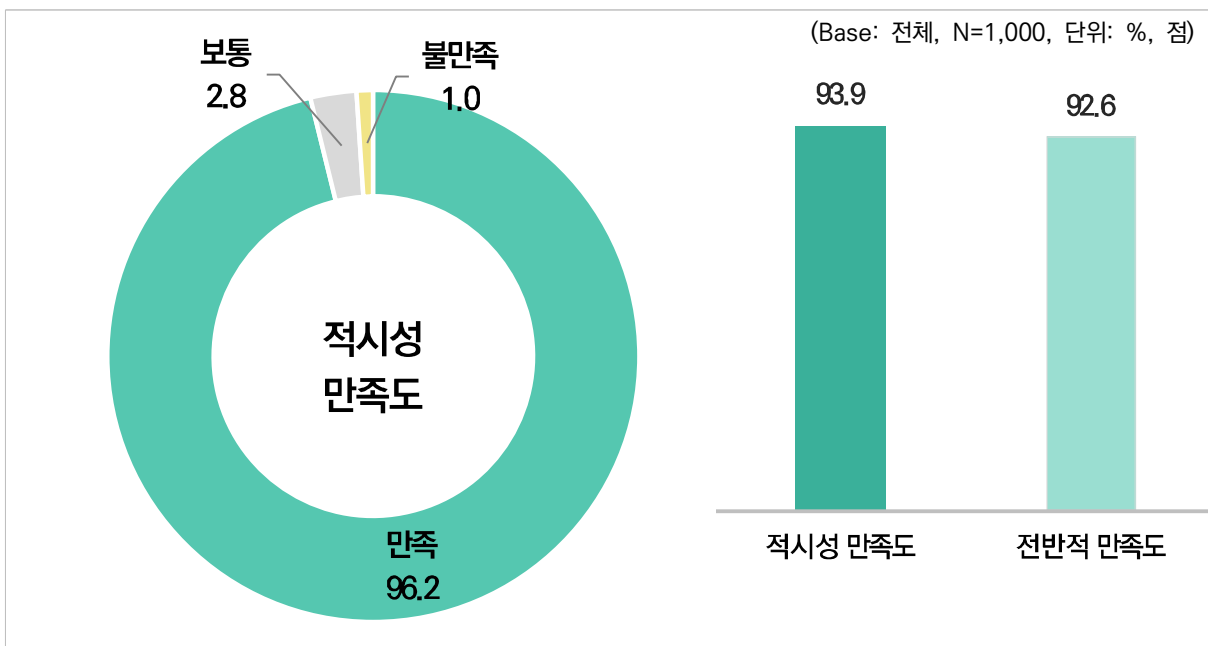
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	51.7	17.3	12.8	81.8	15.3	1.7	0.3	0.9	2.9	100.0	82.9
지역규모												
대도시	(385)	51.7	18.2	13.5	83.4	13.0	2.3	0.3	1.0	3.6	100.0	83.2
중소도시	(467)	49.3	17.6	13.7	80.5	16.9	1.5	0.2	0.9	2.6	100.0	82.0
군	(148)	59.5	14.2	8.1	81.8	16.2	0.7	0.7	0.7	2.0	100.0	85.1
권역												
서울	(43)	48.8	16.3	16.3	81.4	14.0	4.7	0.0	0.0	4.7	100.0	81.8
경기/인천	(222)	47.7	16.2	13.1	77.0	19.4	1.8	0.9	0.9	3.6	100.0	80.4
부산/울산/경남	(176)	53.4	15.9	16.5	85.8	11.9	1.1	0.0	1.1	2.3	100.0	84.0
대구/경북	(113)	52.2	21.2	8.8	82.3	17.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	84.7
광주/전라	(209)	55.5	14.8	9.6	79.9	16.3	2.4	0.0	1.4	3.8	100.0	83.2
대전/세종/충청	(157)	52.9	18.5	14.6	86.0	10.8	2.5	0.0	0.6	3.2	100.0	84.3
강원/제주	(80)	47.5	22.5	12.5	82.5	15.0	0.0	1.3	1.3	2.5	100.0	82.3
영리여부												
영리	(858)	51.0	17.4	13.4	81.8	15.0	1.9	0.3	0.9	3.1	100.0	82.7
비영리	(142)	55.6	16.9	9.2	81.7	16.9	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	84.5
이용자 연령												
19세 이하	(284)	50.7	16.2	13.4	80.3	15.5	2.8	0.0	1.4	4.2	100.0	81.8
20~39세 이하	(114)	51.8	20.2	13.2	85.1	13.2	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	84.5
40~59세 이하	(22)	40.9	13.6	27.3	81.8	9.1	9.1	0.0	0.0	9.1	100.0	78.0
60세 이상	(59)	40.7	28.8	6.8	76.3	18.6	1.7	3.4	0.0	5.1	100.0	79.7

2) 서비스 제공시간의 적시성 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자 중 96.2%는 서비스 적시성에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 96.2%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.0%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적시성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 적시성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.9점임

[그림 3-8-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공시간의 적시성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △서울(100.0%), △영리(96.6%), △20~39세 이하(99.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △부산/울산/경남(6.3%), △비영리(3.5%), △19세 이하(2.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-3] 서비스 제공시간의 적시성 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

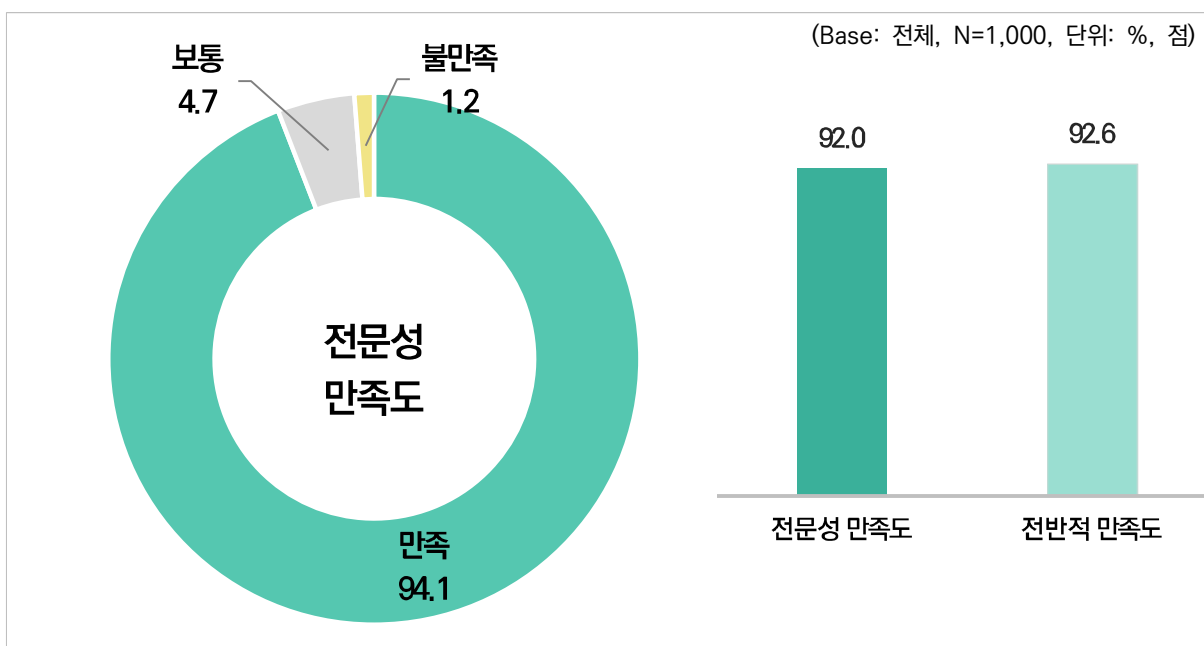
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	77.5	14.1	4.6	96.2	2.8	0.6	0.1	0.3	1.0	100.0	93.9
지역규모												
대도시	(385)	77.7	13.2	4.2	95.1	3.9	0.5	0.3	0.3	1.0	100.0	93.6
중소도시	(467)	76.2	15.4	5.8	97.4	1.7	0.6	0.0	0.2	0.9	100.0	94.0
군	(148)	81.1	12.2	2.0	95.3	3.4	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	94.5
권역												
서울	(43)	90.7	7.0	2.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	98.1
경기/인천	(222)	79.3	14.0	4.5	97.7	0.5	0.9	0.0	0.9	1.8	100.0	94.4
부산/울산/경남	(176)	77.3	11.9	2.8	92.0	6.3	1.1	0.0	0.6	1.7	100.0	92.6
대구/경북	(113)	76.1	14.2	6.2	96.5	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.8
광주/전라	(209)	77.0	13.4	6.2	96.7	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.0
대전/세종/충청	(157)	77.1	13.4	5.1	95.5	2.5	1.3	0.6	0.0	1.9	100.0	93.4
강원/제주	(80)	70.0	26.3	2.5	98.8	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.2
영리여부												
영리	(858)	78.2	13.6	4.8	96.6	2.7	0.6	0.0	0.1	0.7	100.0	94.3
비영리	(142)	73.2	16.9	3.5	93.7	3.5	0.7	0.7	1.4	2.8	100.0	91.8
이용자 연령												
19세 이하	(284)	78.5	11.3	6.7	96.5	2.5	0.7	0.0	0.4	1.1	100.0	93.8
20~39세 이하	(114)	85.1	12.3	1.8	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.9
40~59세 이하	(22)	81.8	9.1	0.0	90.9	0.0	4.5	4.5	0.0	9.1	100.0	91.7
60세 이상	(59)	76.3	15.3	5.1	96.6	1.7	0.0	0.0	1.7	1.7	100.0	93.2

3) 서비스 제공자의 전문성 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 94.1%는 서비스 전문성에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 94.1%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.2%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 전문성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 전문성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.0점임

[그림 3-8-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공자의 전문성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △서울(97.7%), △20~39세 이하(98.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북(7.1%), △비영리(5.6%), △60세 이상(5.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대전/세종/충청(2.5%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-4] 서비스 제공자의 전문성 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

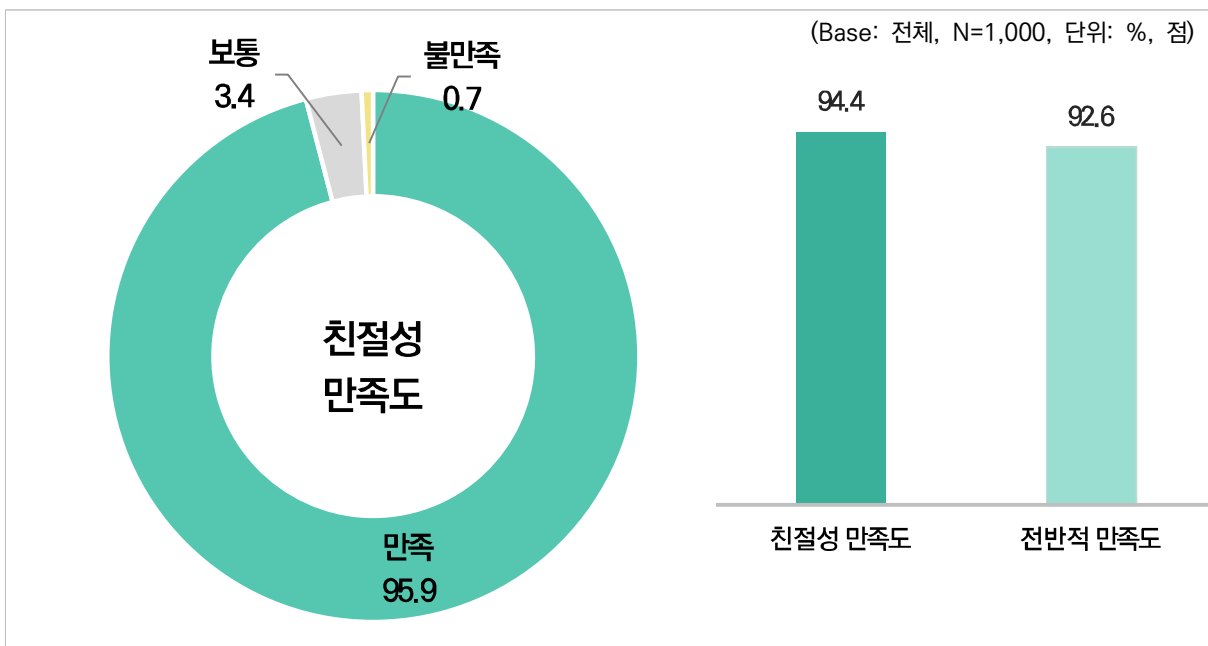
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	71.9	15.9	6.3	94.1	4.7	0.8	0.4	0.0	1.2	100.0	92.0
지역규모												
대도시	(385)	69.1	17.9	6.5	93.5	5.2	0.5	0.8	-	1.3	100.0	91.3
중소도시	(467)	72.6	15.2	6.4	94.2	4.7	1.1	0.0	-	1.1	100.0	92.3
군	(148)	77.0	12.8	5.4	95.3	3.4	0.7	0.7	-	1.4	100.0	93.4
권역												
서울	(43)	79.1	14.0	4.7	97.7	2.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	95.0
경기/인천	(222)	77.0	12.6	5.4	95.0	3.6	0.9	0.5	-	1.4	100.0	93.3
부산/울산/경남	(176)	73.3	11.4	8.5	93.2	4.5	1.7	0.6	-	2.3	100.0	91.4
대구/경북	(113)	70.8	15.9	5.3	92.0	7.1	0.9	0.0	-	0.9	100.0	91.4
광주/전라	(209)	69.9	19.1	5.7	94.7	5.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	92.3
대전/세종/충청	(157)	65.6	21.0	5.7	92.4	5.1	1.3	1.3	-	2.5	100.0	90.1
강원/제주	(80)	70.0	17.5	8.8	96.3	3.8	0.0	0.0	-	0.0	100.0	92.3
영리여부												
영리	(858)	72.1	15.6	6.6	94.4	4.5	0.8	0.2	-	1.0	100.0	92.2
비영리	(142)	70.4	17.6	4.2	92.3	5.6	0.7	1.4	-	2.1	100.0	91.2
이용자 연령												
19세 이하	(284)	72.9	14.4	6.7	94.0	4.2	1.4	0.4	-	1.8	100.0	92.0
20~39세 이하	(114)	78.1	17.5	2.6	98.2	1.8	0.0	0.0	-	0.0	100.0	95.3
40~59세 이하	(22)	81.8	0.0	4.5	86.4	4.5	4.5	4.5	-	9.1	100.0	89.4
60세 이상	(59)	72.9	13.6	6.8	93.2	5.1	1.7	0.0	-	1.7	100.0	91.8

4) 서비스 제공자의 친절성 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 95.9%는 서비스 친절성에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.9%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 0.7%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 친절성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 친절성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 94.4점임

[그림 3-8-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공자의 친절성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △서울(97.7%), △20~39세 이하(98.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △부산/울산/경남(4.5%), △19세 이하(4.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △비영리(2.1%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-5] 서비스 제공자의 친절성 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

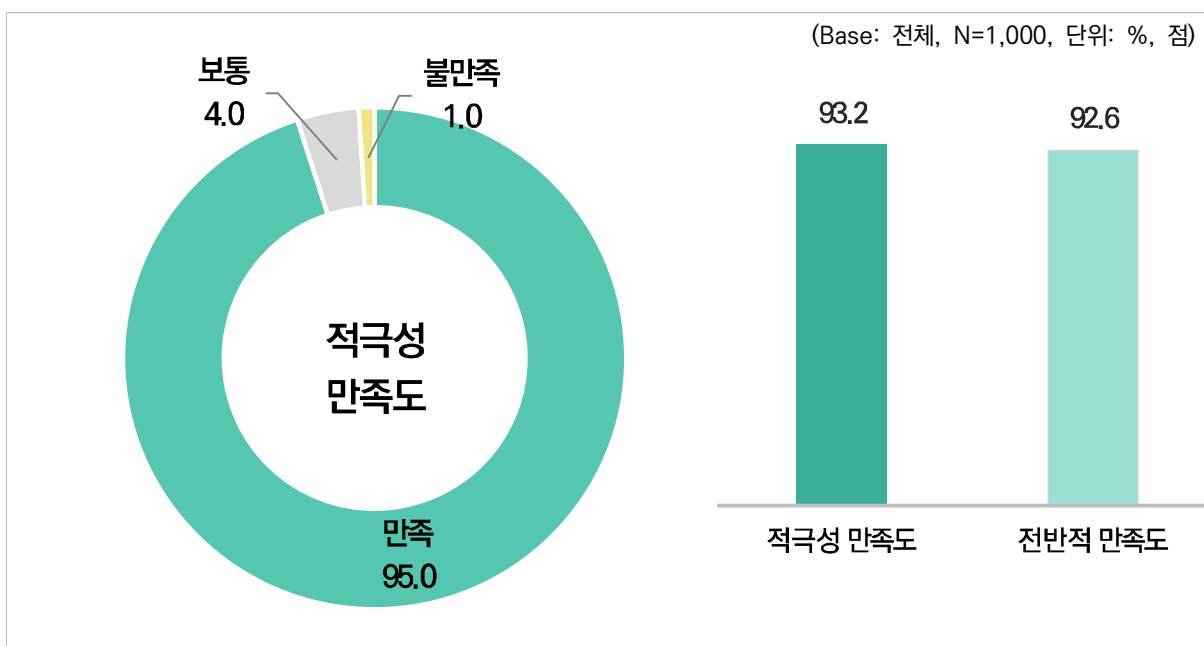
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	79.4	12.8	3.7	95.9	3.4	0.4	0.3	0.0	0.7	100.0	94.4
지역규모												
대도시	(385)	79.2	11.4	4.7	95.3	3.4	0.5	0.8	-	1.3	100.0	93.9
중소도시	(467)	79.2	13.5	3.4	96.1	3.6	0.2	0.0	-	0.2	100.0	94.6
군	(148)	80.4	14.2	2.0	96.6	2.7	0.7	0.0	-	0.7	100.0	95.2
권역												
서울	(43)	88.4	7.0	2.3	97.7	2.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	96.9
경기/인천	(222)	79.7	13.5	1.8	95.0	4.1	0.5	0.5	-	0.9	100.0	94.4
부산/울산/경남	(176)	81.3	8.0	5.1	94.3	4.5	1.1	0.0	-	1.1	100.0	93.9
대구/경북	(113)	80.5	15.9	0.9	97.3	2.7	0.0	0.0	-	0.0	100.0	95.7
광주/전라	(209)	76.6	17.2	3.3	97.1	2.4	0.0	0.5	-	0.5	100.0	94.4
대전/세종/충청	(157)	77.7	11.5	6.4	95.5	3.2	0.6	0.6	-	1.3	100.0	93.4
강원/제주	(80)	78.8	11.3	6.3	96.3	3.8	0.0	0.0	-	0.0	100.0	94.2
영리여부												
영리	(858)	78.7	13.5	3.8	96.0	3.5	0.3	0.1	-	0.5	100.0	94.4
비영리	(142)	83.8	8.5	2.8	95.1	2.8	0.7	1.4	-	2.1	100.0	94.6
이용자 연령												
19세 이하	(284)	81.3	9.9	3.2	94.4	4.9	0.4	0.4	-	0.7	100.0	94.3
20~39세 이하	(114)	87.7	9.6	0.9	98.2	1.8	0.0	0.0	-	0.0	100.0	97.2
40~59세 이하	(22)	86.4	0.0	0.0	86.4	4.5	4.5	4.5	-	9.1	100.0	90.9
60세 이상	(59)	79.7	8.5	6.8	94.9	1.7	1.7	1.7	-	3.4	100.0	92.9

5) 서비스 제공자의 적극성 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 95.0%는 서비스 적극성에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.0%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 적극성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 적극성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 93.2점임

[그림 3-8-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공자의 적극성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △서울(97.7%), △20~39세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △대구/경북 및 광주/전라(5.3%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남(2.8%), △비영리(3.5%), △40~59세 이하(4.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-6] 서비스 제공자의 적극성 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

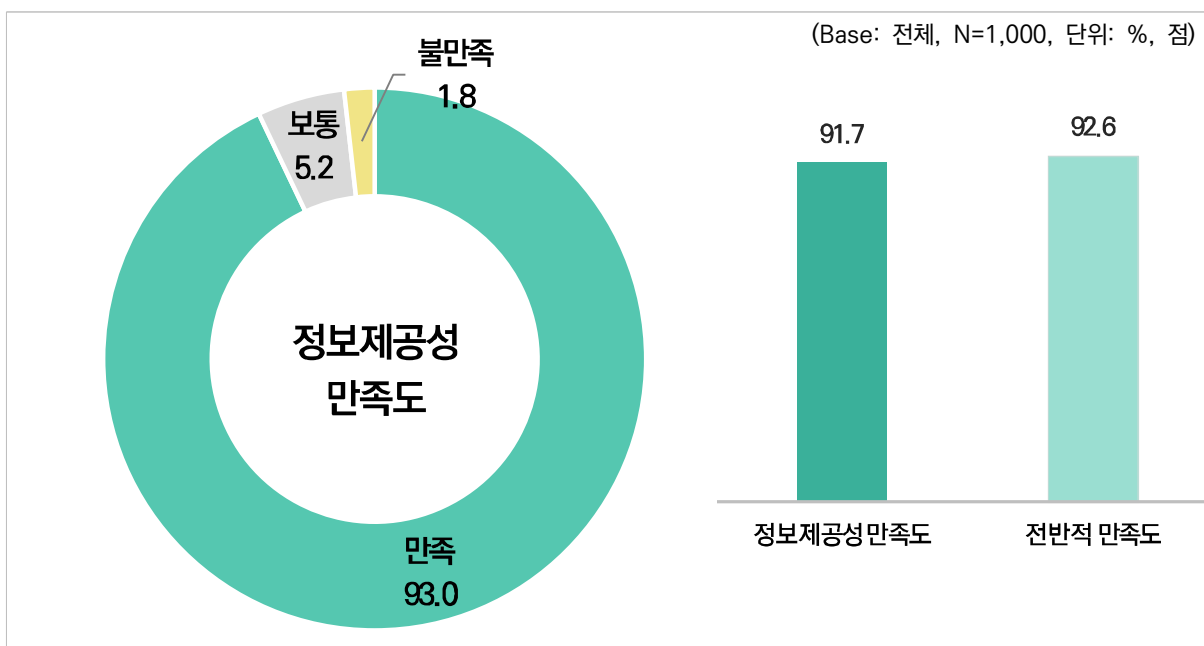
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	76.0	14.2	4.8	95.0	4.0	0.4	0.3	0.3	1.0	100.0	93.2
지역규모												
대도시	(385)	76.4	13.2	4.2	93.8	4.2	0.8	0.8	0.5	2.1	100.0	92.6
중소도시	(467)	74.5	15.2	6.0	95.7	4.1	0.2	0.0	0.0	0.2	100.0	93.3
군	(148)	79.7	13.5	2.7	95.9	3.4	0.0	0.0	0.7	0.7	100.0	94.5
권역												
서울	(43)	86.0	9.3	2.3	97.7	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.5
경기/인천	(222)	76.1	15.8	5.0	96.8	2.3	0.5	0.0	0.5	0.9	100.0	93.8
부산/울산/경남	(176)	77.3	9.7	5.1	92.0	5.1	1.1	1.1	0.6	2.8	100.0	91.9
대구/경북	(113)	75.2	13.3	6.2	94.7	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.1
광주/전라	(209)	73.2	17.2	3.8	94.3	5.3	0.0	0.5	0.0	0.5	100.0	92.8
대전/세종/충청	(157)	78.3	12.7	4.5	95.5	3.2	0.6	0.0	0.6	1.3	100.0	93.7
강원/제주	(80)	71.3	18.8	6.3	96.3	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.9
영리여부												
영리	(858)	76.1	14.5	4.7	95.2	4.2	0.2	0.1	0.2	0.6	100.0	93.5
비영리	(142)	75.4	12.7	5.6	93.7	2.8	1.4	1.4	0.7	3.5	100.0	91.8
이용자 연령												
19세 이하	(284)	77.1	11.3	6.3	94.7	3.9	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	92.9
20~39세 이하	(114)	84.2	12.3	3.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.8
40~59세 이하	(22)	81.8	0.0	4.5	86.4	9.1	4.5	0.0	0.0	4.5	100.0	90.9
60세 이상	(59)	69.5	15.3	5.1	89.8	6.8	0.0	1.7	1.7	3.4	100.0	89.3

6) 제공기관의 정보제공성 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 93.0%는 제공기관의 정보제공성에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 93.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.8%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 정보제공성에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 정보제공성 만족도 평균 점수는 100점 만점에 91.7점임

[그림 3-8-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관의 정보제공성에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(94.6%), △경기/인천(95.5%), △20~39세 이하(95.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △강원/제주(8.8%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남(3.4%), △40~59세 이하(4.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-7] 제공기관의 정보제공성 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

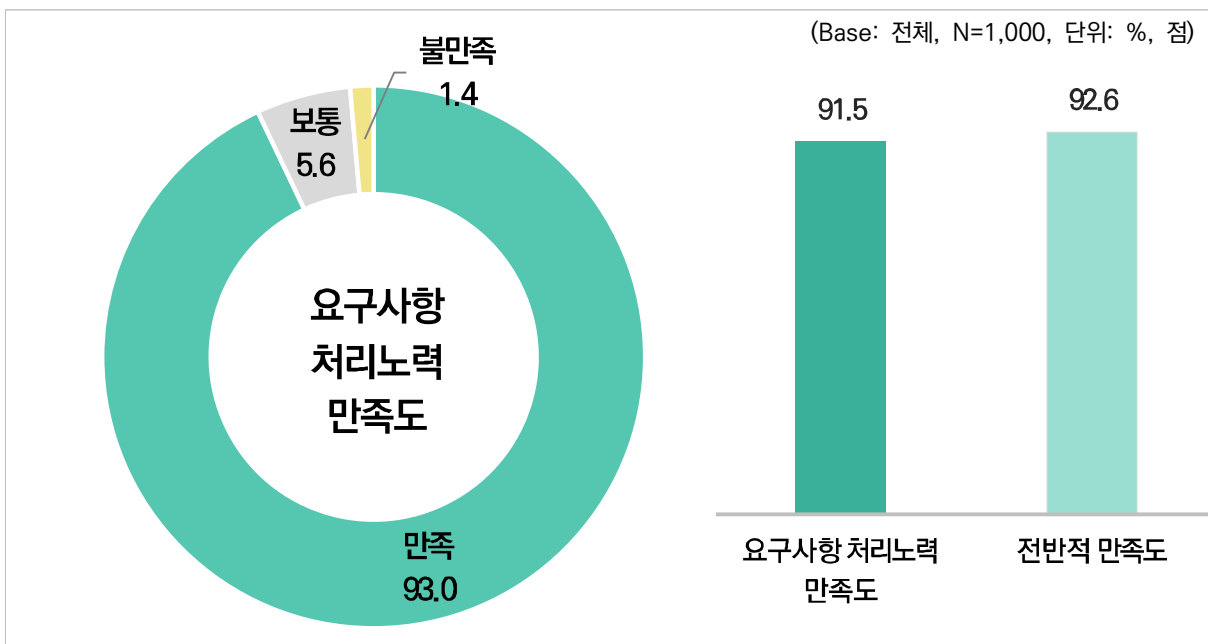
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	72.4	15.3	5.3	93.0	5.2	1.0	0.5	0.3	1.8	100.0	91.7
지역규모												
대도시	(385)	69.6	16.9	4.4	90.9	6.2	1.8	1.0	0.0	2.9	100.0	90.5
중소도시	(467)	73.0	15.2	6.4	94.6	4.1	0.4	0.2	0.6	1.3	100.0	92.2
군	(148)	77.7	11.5	4.1	93.2	6.1	0.7	0.0	0.0	0.7	100.0	93.2
권역												
서울	(43)	79.1	7.0	7.0	93.0	4.7	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	92.6
경기/인천	(222)	73.9	14.9	6.8	95.5	2.7	0.5	0.5	0.9	1.8	100.0	92.3
부산/울산/경남	(176)	75.0	11.4	4.0	90.3	6.3	2.3	1.1	0.0	3.4	100.0	91.2
대구/경북	(113)	69.0	20.4	2.7	92.0	7.1	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	91.6
광주/전라	(209)	71.3	19.1	4.3	94.7	4.8	0.5	0.0	0.0	0.5	100.0	92.7
대전/세종/충청	(157)	71.3	13.4	7.0	91.7	5.1	1.3	1.3	0.6	3.2	100.0	90.3
강원/제주	(80)	68.8	16.3	6.3	91.3	8.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	90.8
영리여부												
영리	(858)	72.6	15.4	5.1	93.1	5.4	0.9	0.2	0.3	1.5	100.0	91.9
비영리	(142)	71.1	14.8	6.3	92.3	4.2	1.4	2.1	0.0	3.5	100.0	90.6
이용자 연령												
19세 이하	(284)	74.3	12.7	7.0	94.0	4.2	1.1	0.4	0.4	1.8	100.0	92.1
20~39세 이하	(114)	73.7	15.8	6.1	95.6	3.5	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	93.0
40~59세 이하	(22)	72.7	13.6	0.0	86.4	9.1	4.5	0.0	0.0	4.5	100.0	90.2
60세 이상	(59)	69.5	15.3	6.8	91.5	6.8	1.7	0.0	0.0	1.7	100.0	90.7

7) 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 93.0%는 제공기관의 요구사항 처리노력에 만족함

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 93.0%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.4%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스 이용 시 이용자의 요청이나 요구사항을 처리하기 위한 노력에 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 요구사항 처리노력 만족도 평균 점수는 100점 만점에 91.5점임

[그림 3-8-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관의 요구사항 처리노력에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △중소도시(94.9%), △대구/경북(95.6%), △영리(93.4%), △20~39세 이하(97.4%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △군(8.1%), △서울(9.3%), △19세 이하(4.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △부산/울산/경남(3.4%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-8] 제공기관의 요구사항 처리노력 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

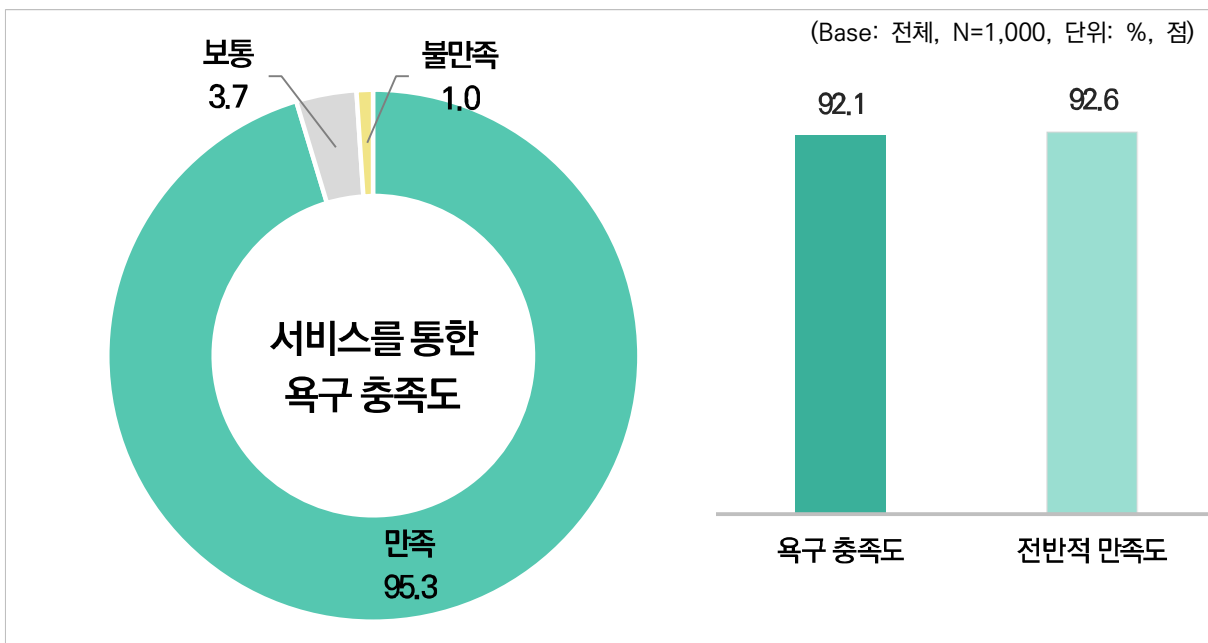
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	72.0	14.6	6.4	93.0	5.6	0.8	0.2	0.4	1.4	100.0	91.5
지역규모												
대도시	(385)	70.4	15.1	6.2	91.7	6.5	1.0	0.5	0.3	1.8	100.0	90.8
중소도시	(467)	73.4	13.9	7.5	94.9	4.1	0.6	0.0	0.4	1.1	100.0	92.3
군	(148)	71.6	15.5	3.4	90.5	8.1	0.7	0.0	0.7	1.4	100.0	91.1
권역												
서울	(43)	76.7	11.6	2.3	90.7	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.6
경기/인천	(222)	73.9	11.3	8.6	93.7	4.5	1.8	0.0	0.0	1.8	100.0	91.8
부산/울산/경남	(176)	73.3	12.5	5.1	90.9	5.7	0.6	1.1	1.7	3.4	100.0	90.3
대구/경북	(113)	69.9	20.4	5.3	95.6	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	92.6
광주/전라	(209)	70.8	18.7	5.3	94.7	4.3	1.0	0.0	0.0	1.0	100.0	92.3
대전/세종/충청	(157)	70.7	10.8	10.2	91.7	7.6	0.6	0.0	0.0	0.6	100.0	90.6
강원/제주	(80)	70.0	18.8	2.5	91.3	7.5	0.0	0.0	1.3	1.3	100.0	91.0
영리여부												
영리	(858)	71.9	15.3	6.2	93.4	5.6	0.6	0.1	0.3	1.0	100.0	91.8
비영리	(142)	72.5	10.6	7.7	90.8	5.6	2.1	0.7	0.7	3.5	100.0	90.1
이용자 연령												
19세 이하	(284)	74.6	11.3	8.8	94.7	4.2	0.7	0.4	0.0	1.1	100.0	92.3
20~39세 이하	(114)	84.2	10.5	2.6	97.4	1.8	0.9	0.0	0.0	0.9	100.0	95.9
40~59세 이하	(22)	68.2	22.7	0.0	90.9	0.0	9.1	0.0	0.0	9.1	100.0	90.1
60세 이상	(59)	72.9	15.3	5.1	93.2	3.4	0.0	0.0	3.4	3.4	100.0	90.7

8) 서비스를 통한 욕구 충족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 95.3%는 서비스를 통해 욕구 충족이 되었다고 응답함

- ▶ 지역사회서비스투자사업이 기대한 만큼 도움이 되었는지 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 95.3%이고, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.0%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 통해 욕구를 충족하고 있는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업을 통한 욕구 충족도 평균 점수는 100점 만점에 92.1점임

[그림 3-8-9] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업이 기대한 만큼 도움이 되었는지에 대해 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △서울(97.7%), △20~39세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △부산/울산/경남(5.1%), △60세 이상(6.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △대전/세종/충청(2.5%), △비영리(2.8%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-9] 서비스를 통한 욕구 충족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

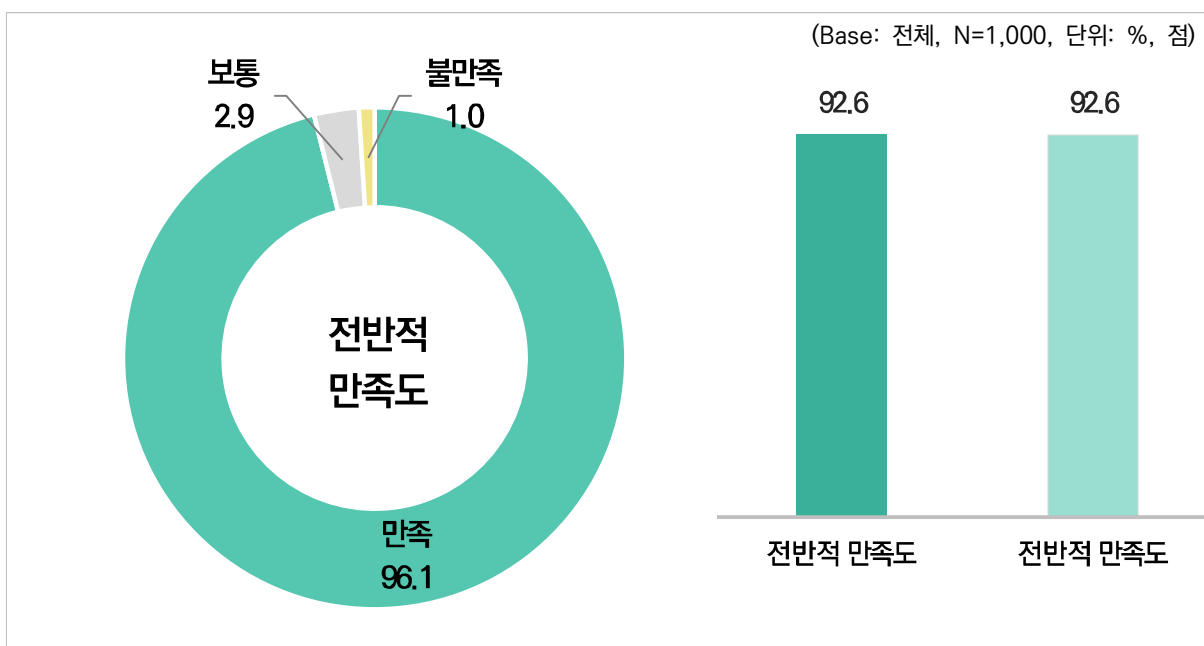
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	70.5	17.8	7.0	95.3	3.7	0.6	0.4	0.0	1.0	100.0	92.1
지역규모												
대도시	(385)	73.0	15.3	6.8	95.1	3.6	0.8	0.5	-	1.3	100.0	92.4
중소도시	(467)	67.5	19.9	7.9	95.3	3.9	0.4	0.4	-	0.9	100.0	91.5
군	(148)	73.6	17.6	4.7	95.9	3.4	0.7	0.0	-	0.7	100.0	93.4
권역												
서울	(43)	79.1	14.0	4.7	97.7	2.3	0.0	0.0	-	0.0	100.0	95.0
경기/인천	(222)	70.3	18.0	7.2	95.5	3.2	0.9	0.5	-	1.4	100.0	92.0
부산/울산/경남	(176)	74.4	13.1	6.3	93.8	5.1	0.6	0.6	-	1.1	100.0	92.3
대구/경북	(113)	71.7	16.8	8.0	96.5	2.7	0.0	0.9	-	0.9	100.0	92.5
광주/전라	(209)	71.3	18.7	6.2	96.2	3.8	0.0	0.0	-	0.0	100.0	92.9
대전/세종/충청	(157)	67.5	18.5	8.3	94.3	3.2	1.9	0.6	-	2.5	100.0	90.8
강원/제주	(80)	60.0	27.5	7.5	95.0	5.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	90.4
영리여부												
영리	(858)	70.5	17.6	7.3	95.5	3.8	0.5	0.2	-	0.7	100.0	92.2
비영리	(142)	70.4	19.0	4.9	94.4	2.8	1.4	1.4	-	2.8	100.0	91.7
이용자 연령												
19세 이하	(284)	68.7	15.5	10.2	94.4	4.6	1.1	0.0	-	1.1	100.0	91.0
20~39세 이하	(114)	76.3	21.9	1.8	100.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	100.0	95.8
40~59세 이하	(22)	72.7	13.6	4.5	90.9	0.0	9.1	0.0	-	9.1	100.0	90.2
60세 이상	(59)	59.3	20.3	11.9	91.5	6.8	1.7	0.0	-	1.7	100.0	88.1

9) 서비스 전반적 만족도

지역사회서비스투자사업 이용자의 96.1%는 서비스에 전반적으로 만족한다고 응답함

- ▶ 지역사회서비스투자사업에 대한 전반적인 만족도를 물어본 결과, “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 96.1%, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 1.0%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 92.6점임

[그림 3-8-10] 서비스 전반적 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업의 전반적 만족도에 대한 “만족(매우 만족+만족+약간 만족)”한다는 응답은 △대구/경북(98.2%), △영리(96.5%), △20~39세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 만족도가 “보통”이라는 응답은 △부산/울산/경남(5.1%), △60세 이상(5.1%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “불만족(매우 불만족+불만족+약간 불만족)”한다는 응답은 △서울(2.3%), △비영리(3.5%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-10] 서비스 전반적 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

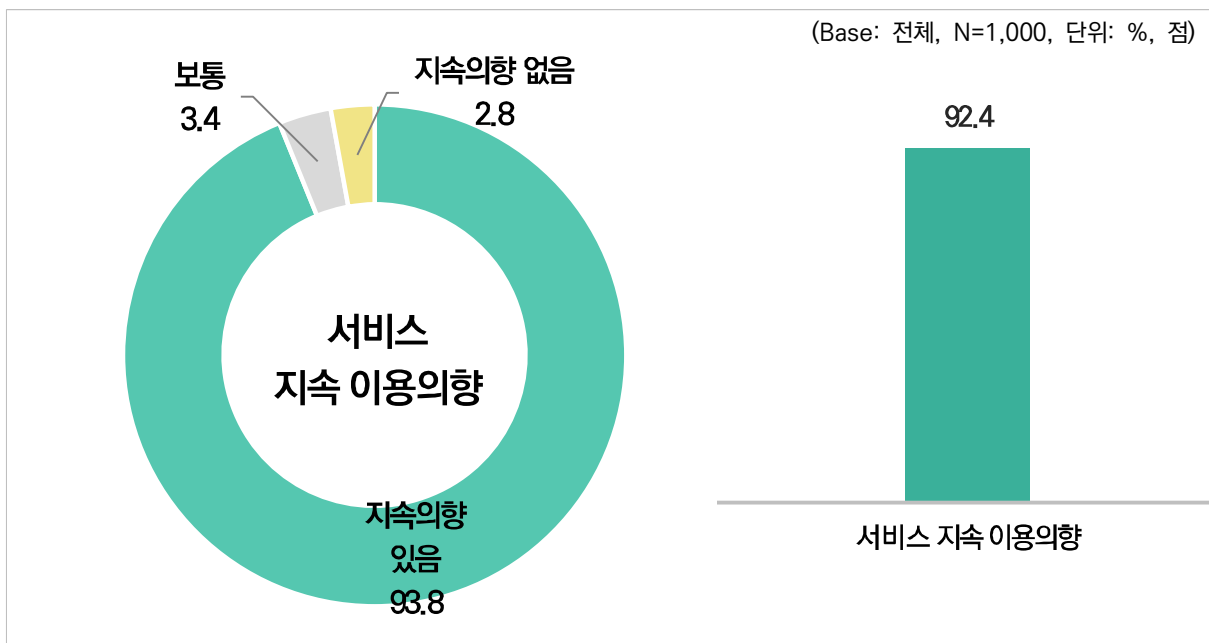
Base=전체	사례수 (명)	매우 만족	만족	약간 만족	T3	보통	약간 불만족	불만족	매우 불만족	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	70.5	19.9	5.7	96.1	2.9	0.7	0.2	0.1	1.0	100.0	92.6
지역규모												
대도시	(385)	72.2	18.2	4.7	95.1	3.1	1.3	0.3	0.3	1.8	100.0	92.5
중소도시	(467)	68.3	21.0	7.3	96.6	3.0	0.2	0.2	0.0	0.4	100.0	92.3
군	(148)	73.0	20.9	3.4	97.3	2.0	0.7	0.0	0.0	0.7	100.0	93.9
권역												
서울	(43)	76.7	18.6	2.3	97.7	0.0	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	94.6
경기/인천	(222)	66.7	25.2	4.5	96.4	2.3	0.9	0.5	0.0	1.4	100.0	92.2
부산/울산/경남	(176)	71.6	17.0	4.5	93.2	5.1	1.1	0.0	0.6	1.7	100.0	91.8
대구/경북	(113)	74.3	17.7	6.2	98.2	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.1
광주/전라	(209)	70.8	20.6	5.7	97.1	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.2
대전/세종/충청	(157)	72.0	15.3	8.3	95.5	2.5	1.3	0.6	0.0	1.9	100.0	92.0
강원/제주	(80)	66.3	22.5	7.5	96.3	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	91.9
영리여부												
영리	(858)	70.0	20.2	6.3	96.5	2.9	0.5	0.1	0.0	0.6	100.0	92.7
비영리	(142)	73.2	18.3	2.1	93.7	2.8	2.1	0.7	0.7	3.5	100.0	92.1
이용자 연령												
19세 이하	(284)	70.8	15.5	8.5	94.7	4.6	0.7	0.0	0.0	0.7	100.0	91.8
20~39세 이하	(114)	72.8	25.4	1.8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.2
40~59세 이하	(22)	59.1	22.7	9.1	90.9	0.0	9.1	0.0	0.0	9.1	100.0	87.1
60세 이상	(59)	67.8	18.6	6.8	93.2	5.1	1.7	0.0	0.0	1.7	100.0	91.0

10) 서비스 지속 이용의향

지역사회서비스투자사업 이용자 중 93.8%는 지속 이용 의향이 있다고 응답함

- ▶ 지역사회서비스투자사업을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 93.8%, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 2.8%로, 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 92.4점임

[그림 3-8-11] 서비스 지속 이용의향 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업을 계속 이용할 의향이 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)”이라고 응답한 비율은 △광주/전라(95.7%), △영리(94.2%), △20~39세 이하(99.1%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △강원/제주(5.0%), △비영리(4.9%), △40~59세 이하(4.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대전/세종/충청(4.5%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-11] 서비스 지속 이용의향 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

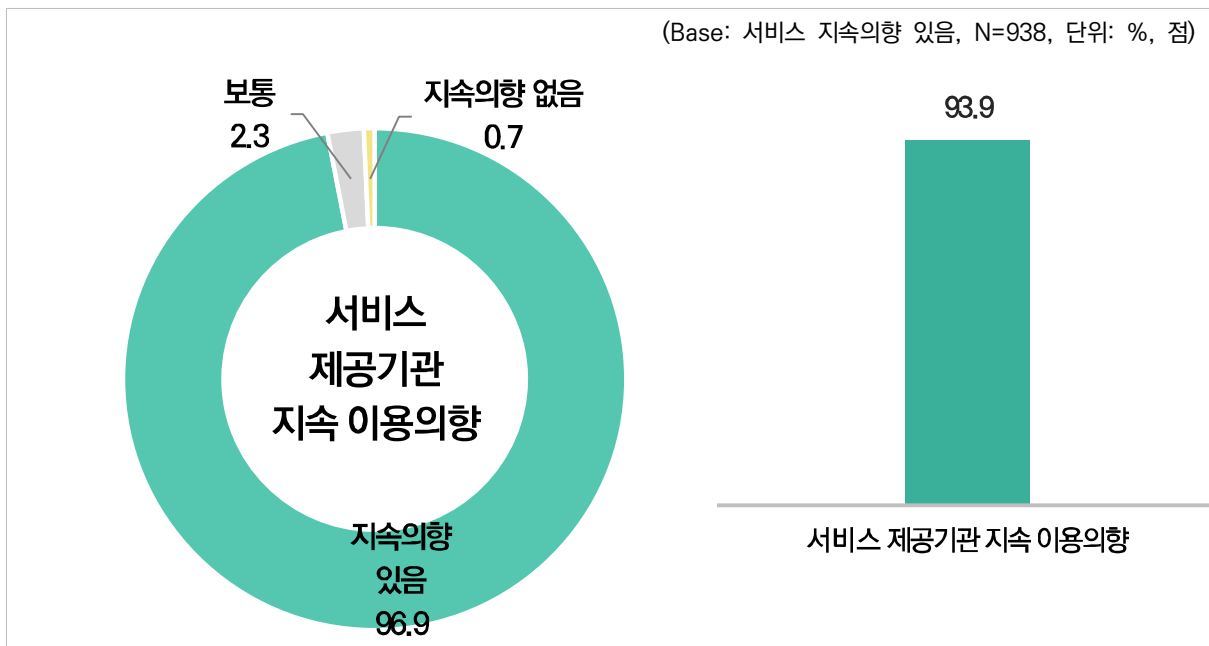
Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	78.4	10.1	5.3	93.8	3.4	0.8	0.5	1.5	2.8	100.0	92.4
지역규모												
대도시	(385)	77.9	8.8	6.2	93.0	4.2	1.0	0.8	1.0	2.9	100.0	92.0
중소도시	(467)	77.7	11.8	4.7	94.2	2.8	0.6	0.2	2.1	3.0	100.0	92.3
군	(148)	81.8	8.1	4.7	94.6	3.4	0.7	0.7	0.7	2.0	100.0	93.7
권역												
서울	(43)	81.4	4.7	9.3	95.3	2.3	2.3	0.0	0.0	2.3	100.0	93.4
경기/인천	(222)	81.5	10.4	2.7	94.6	3.6	0.9	0.0	0.9	1.8	100.0	94.1
부산/울산/경남	(176)	79.5	7.4	5.1	92.0	4.5	1.1	0.0	2.3	3.4	100.0	91.8
대구/경북	(113)	74.3	9.7	8.0	92.0	3.5	0.9	0.9	2.7	4.4	100.0	90.0
광주/전라	(209)	76.6	10.0	9.1	95.7	3.3	0.0	0.5	0.5	1.0	100.0	92.7
대전/세종/충청	(157)	77.7	13.4	3.2	94.3	1.3	1.3	1.3	1.9	4.5	100.0	92.3
강원/제주	(80)	77.5	12.5	1.3	91.3	5.0	0.0	1.3	2.5	3.8	100.0	91.5
영리여부												
영리	(858)	78.7	10.0	5.5	94.2	3.1	0.8	0.5	1.4	2.7	100.0	92.6
비영리	(142)	76.8	10.6	4.2	91.5	4.9	0.7	0.7	2.1	3.5	100.0	91.2
이용자 연령												
19세 이하	(284)	77.5	8.8	8.1	94.4	3.5	0.4	0.0	1.8	2.1	100.0	92.1
20~39세 이하	(114)	86.8	8.8	3.5	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.9
40~59세 이하	(22)	86.4	0.0	0.0	86.4	4.5	4.5	4.5	0.0	9.1	100.0	90.9
60세 이상	(59)	72.9	11.9	6.8	91.5	3.4	0.0	0.0	5.1	5.1	100.0	89.0

11) 서비스 제공기관 지속 이용의향

지역사회서비스투자사업을 지속할 의향이 있다고 응답한 이용자 중 96.9%는
현재 서비스 제공기관을 지속 이용할 의향이 있다고 응답함

- ▶ 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 96.9%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 0.7%로, 지역사회서비스투자사업 지속 의향자 10명 중 9명 이상이 현재 서비스 제공기관을 계속 이용할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관 지속 이용의향 평균 점수는 100점 만점에 93.9점임

[그림 3-8-12] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관 지속 이용의향 여부에 대한 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △서울(100.0%), △40~59세 이하(100.0%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(4.3%), △대전/세종/충청(4.1%), △19세 이하(2.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 지속 이용의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △60세 이상(3.7%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-12] 서비스 제공기관 지속 이용의향 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

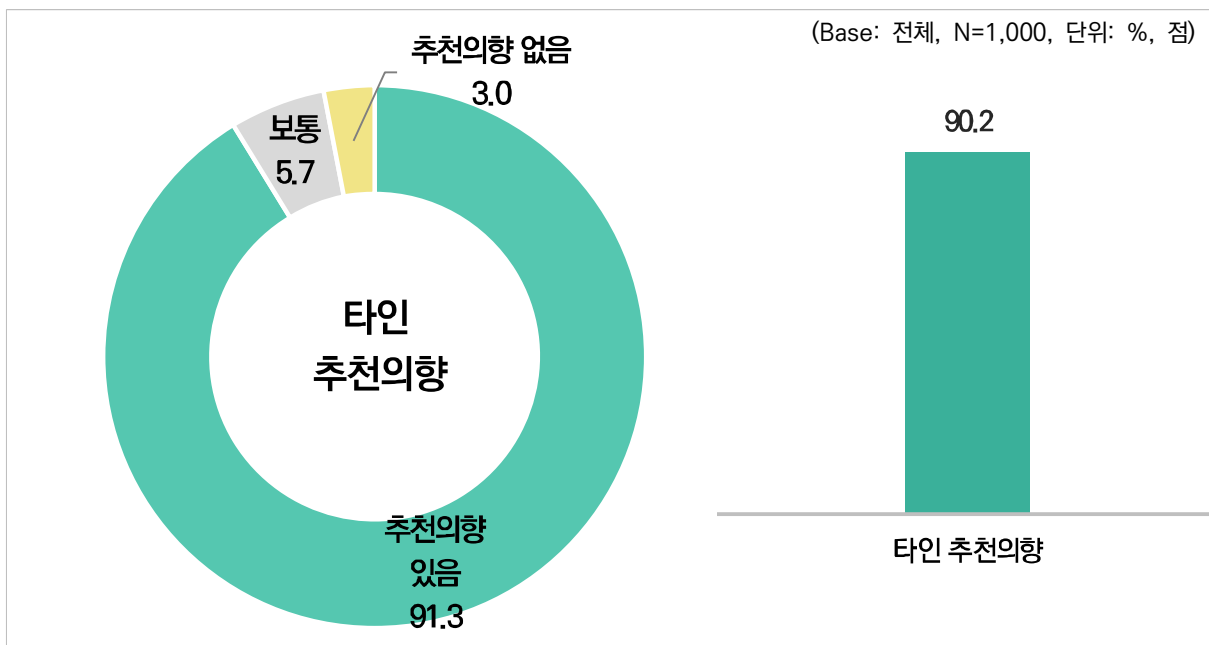
Base= 서비스 지속의향 있음	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(938)	77.2	13.3	6.4	96.9	2.3	0.2	0.3	0.2	0.7	100.0	93.9
지역규모												
대도시	(358)	75.7	14.8	6.7	97.2	2.0	0.3	0.3	0.3	0.8	100.0	93.6
중소도시	(440)	77.7	12.5	6.8	97.0	2.0	0.2	0.5	0.2	0.9	100.0	93.9
군	(140)	79.3	12.1	4.3	95.7	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	94.4
권역												
서울	(41)	73.2	14.6	12.2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.5
경기/인천	(210)	81.0	12.4	2.9	96.2	2.4	0.5	0.5	0.5	1.4	100.0	94.6
부산/울산/경남	(162)	76.5	10.5	9.3	96.3	3.1	0.0	0.6	0.0	0.6	100.0	93.1
대구/경북	(104)	80.8	13.5	4.8	99.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7
광주/전라	(200)	75.0	15.0	6.5	96.5	2.5	0.5	0.0	0.5	1.0	100.0	93.3
대전/세종/충청	(148)	75.7	15.5	4.7	95.9	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.8
강원/제주	(73)	74.0	12.3	12.3	98.6	0.0	0.0	1.4	0.0	1.4	100.0	92.7
영리여부												
영리	(808)	77.6	13.1	6.1	96.8	2.4	0.2	0.4	0.2	0.9	100.0	93.9
비영리	(130)	74.6	14.6	8.5	97.7	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	93.6
이용자 연령												
19세 이하	(268)	76.5	8.6	11.6	96.6	2.2	0.0	1.1	0.0	1.1	100.0	92.7
20~39세 이하	(113)	82.3	12.4	4.4	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	96.0
40~59세 이하	(19)	84.2	15.8	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	97.4
60세 이상	(54)	70.4	14.8	11.1	96.3	0.0	1.9	0.0	1.9	3.7	100.0	90.7

12) 타인 추천의향

지역사회서비스투자사업을 타인에게 추천할 의향이 있다는 응답은 응답자의 91.3%임

- ▶ 지역사회서비스투자사업을 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있는지에 대해 물어본 결과, “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 91.3%이고, “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 3.0%로 지역사회서비스투자사업 이용자 10명 중 9명 이상이 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있는 것으로 나타남
- ▶ 지역사회서비스투자사업 타인 추천의향 평균 점수는 100점 만점에 90.2점임

[그림 3-8-13] 타인 추천의향 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 타인 추천의향에 대해 “있음(매우 있음+있음+약간 있음)” 응답은 △중소도시(92.7%), △경기/인천(94.1%), △영리(92.3%), △20~39세 이하(99.1%) 등에서 비교적 높게 나타남
- ▶ “보통” 응답은 △군(6.8%), △강원/제주(7.5%), △비영리(9.9%), △19세 이하(4.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, 타인 추천의향 “없음(전혀 없음+없음+별로 없음)” 응답은 △대전/세종/충청(4.5%), △비영리(4.9%), △40~59세 이하(9.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-13] 타인 추천의향 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

Base=전체	사례수 (명)	매우 있음	있음	약간 있음	T3	보통	별로 없음	없음	전혀 없음	B3	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	71.5	12.9	6.9	91.3	5.7	1.2	0.5	1.3	3.0	100.0	90.2
지역규모												
대도시	(385)	69.9	13.2	7.0	90.1	6.5	1.3	0.8	1.3	3.4	100.0	89.4
중소도시	(467)	72.2	12.6	7.9	92.7	4.7	1.1	0.0	1.5	2.6	100.0	90.7
군	(148)	73.6	12.8	3.4	89.9	6.8	1.4	1.4	0.7	3.4	100.0	90.7
권역												
서울	(43)	58.1	20.9	11.6	90.7	7.0	0.0	0.0	2.3	2.3	100.0	86.8
경기/인천	(222)	74.3	14.0	5.9	94.1	2.7	1.4	0.5	1.4	3.2	100.0	91.7
부산/울산/경남	(176)	71.6	9.7	8.0	89.2	7.4	0.6	0.6	2.3	3.4	100.0	88.9
대구/경북	(113)	71.7	14.2	5.3	91.2	5.3	1.8	0.0	1.8	3.5	100.0	90.3
광주/전라	(209)	71.3	14.8	5.3	91.4	7.2	0.5	1.0	0.0	1.4	100.0	91.1
대전/세종/충청	(157)	73.9	8.9	7.6	90.4	5.1	2.5	0.6	1.3	4.5	100.0	89.9
강원/제주	(80)	66.3	13.8	10.0	90.0	7.5	1.3	0.0	1.3	2.5	100.0	88.5
영리여부												
영리	(858)	72.5	13.1	6.8	92.3	5.0	1.0	0.3	1.3	2.7	100.0	90.8
비영리	(142)	65.5	12.0	7.7	85.2	9.9	2.1	1.4	1.4	4.9	100.0	86.5
이용자 연령												
19세 이하	(284)	70.4	11.6	10.6	92.6	4.6	0.7	0.7	1.4	2.8	100.0	89.8
20~39세 이하	(114)	79.8	14.0	5.3	99.1	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5
40~59세 이하	(22)	72.7	13.6	0.0	86.4	4.5	4.5	4.5	0.0	9.1	100.0	88.6
60세 이상	(59)	71.2	11.9	8.5	91.5	3.4	1.7	0.0	3.4	5.1	100.0	89.0

3. 제공기관 변경 경험 및 만족도

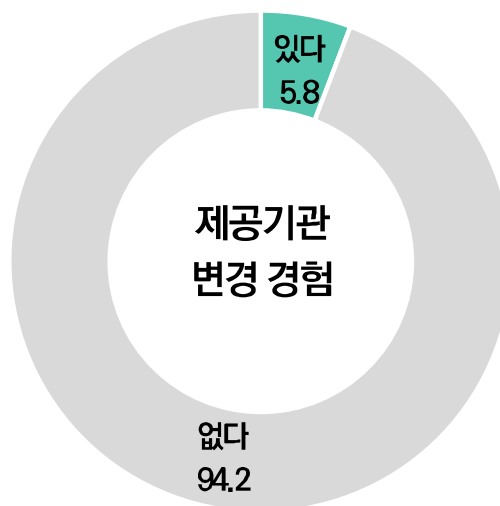
1) 제공기관 변경 경험

지역사회서비스투자사업 이용자 중 5.8%는 제공기관 변경 경험이 있음

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자 중 5.8%는 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 것으로 나타남

[그림 3-8-14] 제공기관 변경 경험 - 지역사회서비스투자사업

(Base: 전체, N=1,000, 단위: %)





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관 변경 경험은 △강원/제주(10.0%), △영리(6.4%), △19세 이하(7.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-14] 제공기관 변경 경험 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

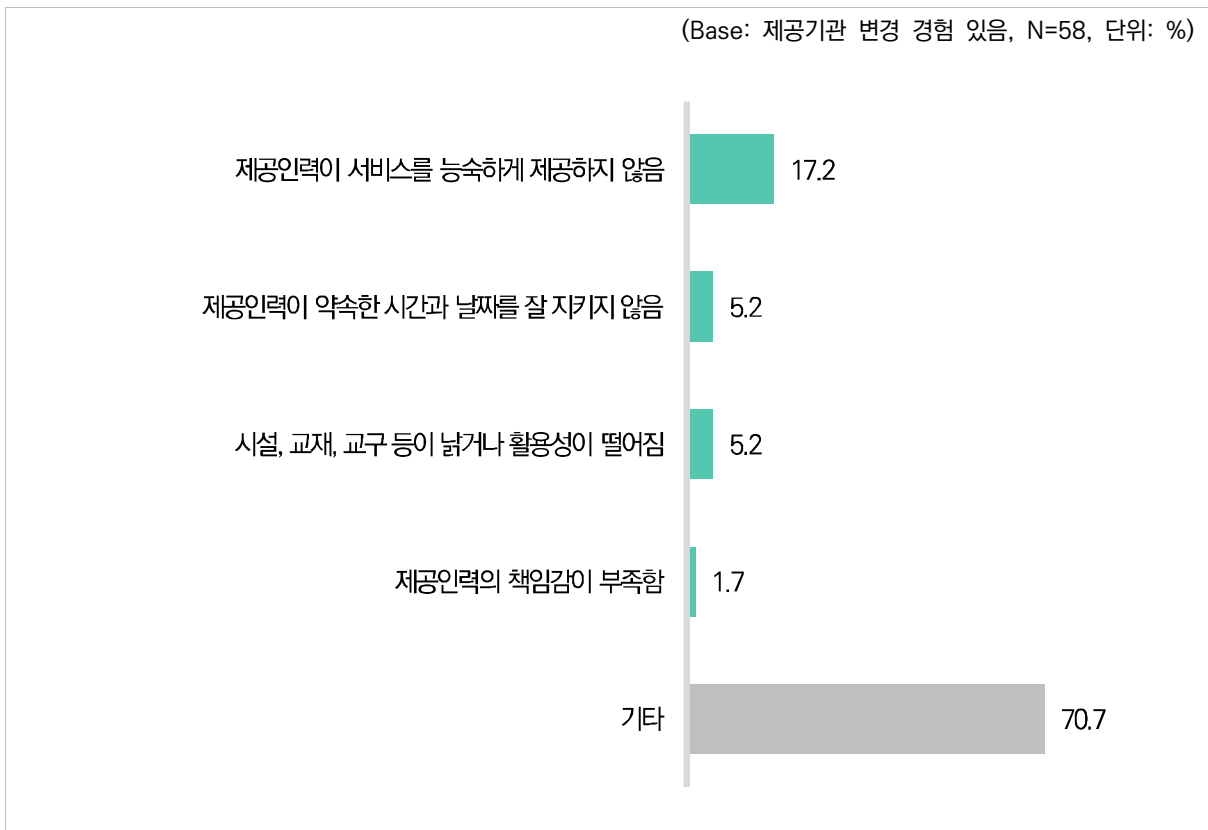
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	5.8	94.2	100.0
지역규모				
대도시	(385)	6.5	93.5	100.0
중소도시	(467)	5.6	94.4	100.0
군	(148)	4.7	95.3	100.0
권역				
서울	(43)	7.0	93.0	100.0
경기/인천	(222)	6.3	93.7	100.0
부산/울산/경남	(176)	5.7	94.3	100.0
대구/경북	(113)	5.3	94.7	100.0
광주/전라	(209)	3.8	96.2	100.0
대전/세종/충청	(157)	5.7	94.3	100.0
강원/제주	(80)	10.0	90.0	100.0
영리여부				
영리	(858)	6.4	93.6	100.0
비영리	(142)	2.1	97.9	100.0
이용자 연령				
19세 이하	(284)	7.0	93.0	100.0
20~39세 이하	(114)	2.6	97.4	100.0
40~59세 이하	(22)	4.5	95.5	100.0
60세 이상	(59)	3.4	96.6	100.0

2) 제공기관 변경 이유

**제공 기관 변경 이유는
“제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않아서”(17.2%) 응답이 가장 많았음**

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답이 17.2%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음” 및 “시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐”(5.2%) 등의 순으로 나타남

[그림 3-8-15] 제공기관 변경 이유 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경한 이유로 “제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음”이라는 응답은 △군(28.6%), △광주/전라(62.5%), △영리(18.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음”이라는 응답은 △군(14.3%), △대전/세종/충청(22.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐”이라는 응답은 △대도시(8.0%), △서울(33.3%), △영리(5.5%) 등에서 비교적 높음

[표 3-8-15] 제공기관 변경 이유 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

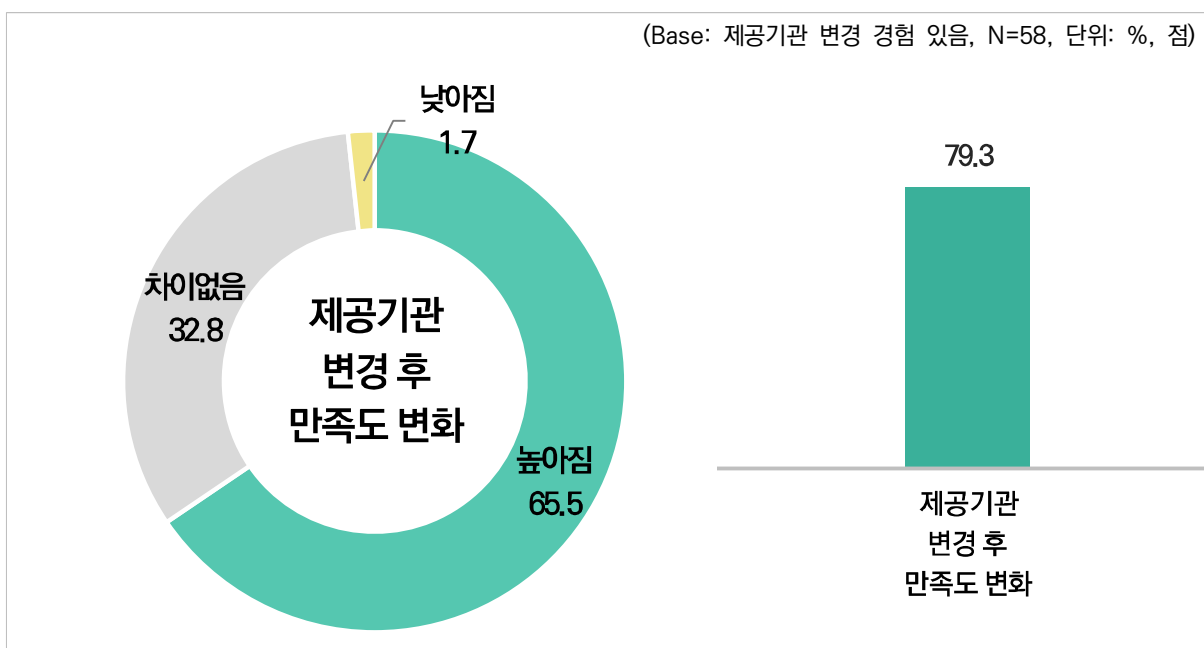
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음	제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음	시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐	제공인력의 책임감이 부족함	기타	계
▣ 전체 ▣	(58)	17.2	5.2	5.2	1.7	70.7	100.0
지역규모							
대도시	(25)	20.0	8.0	8.0	0.0	64.0	100.0
중소도시	(26)	11.5	0.0	3.8	3.8	80.8	100.0
군	(7)	28.6	14.3	0.0	0.0	57.1	100.0
권역							
서울	(3)	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	100.0
경기/인천	(14)	14.3	0.0	0.0	7.1	78.6	100.0
부산/울산/경남	(10)	0.0	10.0	10.0	0.0	80.0	100.0
대구/경북	(6)	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3	100.0
광주/전라	(8)	62.5	0.0	0.0	0.0	37.5	100.0
대전/세종/충청	(9)	22.2	22.2	11.1	0.0	44.4	100.0
강원/제주	(8)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
영리여부							
영리	(55)	18.2	5.5	5.5	1.8	69.1	100.0
비영리	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
이용자 연령							
19세 이하	(20)	20.0	5.0	5.0	0.0	70.0	100.0
20~39세 이하	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
40~59세 이하	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
60세 이상	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0

3) 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도

제공기관 변경한 응답자 중 65.5%는 제공기관 변경 후 전반적인 만족도가 높아짐

- ▶ 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화를 물어본 결과, “높아짐(조금 높아짐+매우 높아짐)” 응답은 65.5%이고, “낮아짐(조금 낮아짐+매우 낮아짐)” 응답은 1.7%로 제공기관을 변경한 경험이 있는 응답자 10명 중 6명은 변경 후 만족도가 높아졌다고 응답함
- ▶ 서비스 제공기관 변경 후 전반적인 만족도 변화에 대한 평균 점수는 100점 만점에 79.3점임

[그림 3-8-16] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 지역사회서비스투자사업 제공기관 변경 후 만족도 변화에 대해 “높아짐(매우 높아짐+조금 높아짐)” 응답은 △중소도시(73.1%), △광주/전라(100.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “낮아짐(오히려 매우 낮아짐+오히려 조금 낮아짐)” 응답은 △중소도시(3.8%), △경기/인천(7.1%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-16] 제공기관 변경 이후 서비스 전반적 만족도 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 점)

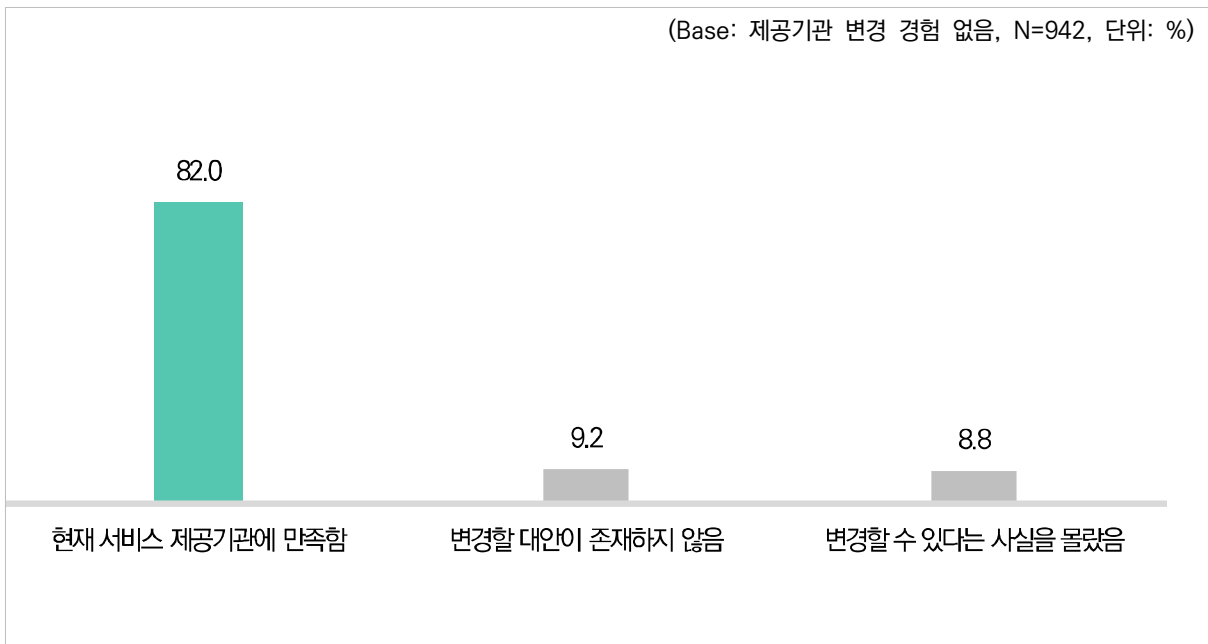
Base= 제공기관 변경 경험 있음	사례수 (명)	매우 높아짐	조금 높아짐	T2	차이가 없음 (보통)	오히려 조금 낮아짐	오히려 매우 낮아짐	B2	계	평균
▣ 전체 ▣	(58)	53.4	12.1	65.5	32.8	1.7	0.0	1.7	100.0	79.3
지역규모										
대도시	(25)	48.0	12.0	60.0	40.0	0.0	-	0.0	100.0	77.0
중소도시	(26)	57.7	15.4	<u>73.1</u>	23.1	3.8	-	3.8	100.0	81.7
군	(7)	57.1	0.0	57.1	42.9	0.0	-	0.0	100.0	78.6
권역										
서울	(3)	33.3	0.0	33.3	66.7	0.0	-	0.0	100.0	66.7
경기/인천	(14)	57.1	14.3	71.4	21.4	7.1	-	7.1	100.0	80.4
부산/울산/경남	(10)	50.0	10.0	60.0	40.0	0.0	-	0.0	100.0	77.5
대구/경북	(6)	33.3	16.7	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	70.8
광주/전라	(8)	87.5	12.5	<u>100.0</u>	0.0	0.0	-	0.0	100.0	96.9
대전/세종/충청	(9)	44.4	11.1	55.6	44.4	0.0	-	0.0	100.0	75.0
강원/제주	(8)	50.0	12.5	62.5	37.5	0.0	-	0.0	100.0	78.1
영리여부										
영리	(55)	52.7	12.7	65.5	32.7	1.8	-	1.8	100.0	79.1
비영리	(3)	66.7	0.0	<u>66.7</u>	33.3	0.0	-	0.0	100.0	83.3
이용자 연령										
19세 이하	(20)	55.0	10.0	65.0	35.0	0.0	-	0.0	100.0	80.0
20~39세 이하	(3)	66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	-	0.0	100.0	83.3
40~59세 이하	(1)	100.0	0.0	<u>100.0</u>	0.0	0.0	-	0.0	100.0	100.0
60세 이상	(2)	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	-	0.0	100.0	62.5

4) 제공기관을 변경하지 않은 이유

제공 기관을 변경하지 않은 이유는
“현재 서비스 제공기관에 만족”(82.0%) 응답이 가장 많았음

- ▶ 서비스 이용 중 제공기관을 변경한 경험이 없는 응답자를 대상으로 그 이유를 물은 결과, “현재 서비스 제공기관에 만족함”이라는 응답이 82.0%로 가장 높음
- ▶ 그 다음으로 “변경할 대안이 존재하지 않음”(9.2%), “변경할 수 있다는 사실을 몰랐음”(8.8%) 순으로 나타남

[그림 3-8-17] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 제공기관을 변경하지 않은 이유로 “현재 서비스 제공기관에 만족함” 응답은 △군(84.4%), △대구/경북(84.1%), △영리(82.3%), △60세 이상(82.5%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “변경할 대안이 존재하지 않음” 응답은 △경기/인천(12.0%), △40~59세 이하(14.3%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-17] 제공기관을 변경하지 않은 이유 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

Base= 제공기관 변경 경험 없음	사례수 (명)	현재 서비스 제공기관에 만족함	변경할 대안이 존재하지 않음	변경할 수 있다는 사실을 몰랐음	계
☒ 전체 ☐	(942)	82.0	9.2	8.8	100.0
지역규모					
대도시	(360)	81.1	10.0	8.9	100.0
중소도시	(441)	81.9	8.4	9.8	100.0
군	(141)	84.4	9.9	5.7	100.0
권역					
서울	(40)	80.0	10.0	10.0	100.0
경기/인천	(208)	81.3	12.0	6.7	100.0
부산/울산/경남	(166)	80.7	8.4	10.8	100.0
대구/경북	(107)	84.1	8.4	7.5	100.0
광주/전라	(201)	82.6	10.0	7.5	100.0
대전/세종/충청	(148)	83.8	6.8	9.5	100.0
강원/제주	(72)	79.2	6.9	13.9	100.0
영리여부					
영리	(803)	82.3	9.1	8.6	100.0
비영리	(139)	79.9	10.1	10.1	100.0
이용자 연령					
19세 이하	(264)	80.3	10.6	9.1	100.0
20~39세 이하	(111)	81.1	13.5	5.4	100.0
40~59세 이하	(21)	76.2	14.3	9.5	100.0
60세 이상	(57)	82.5	12.3	5.3	100.0

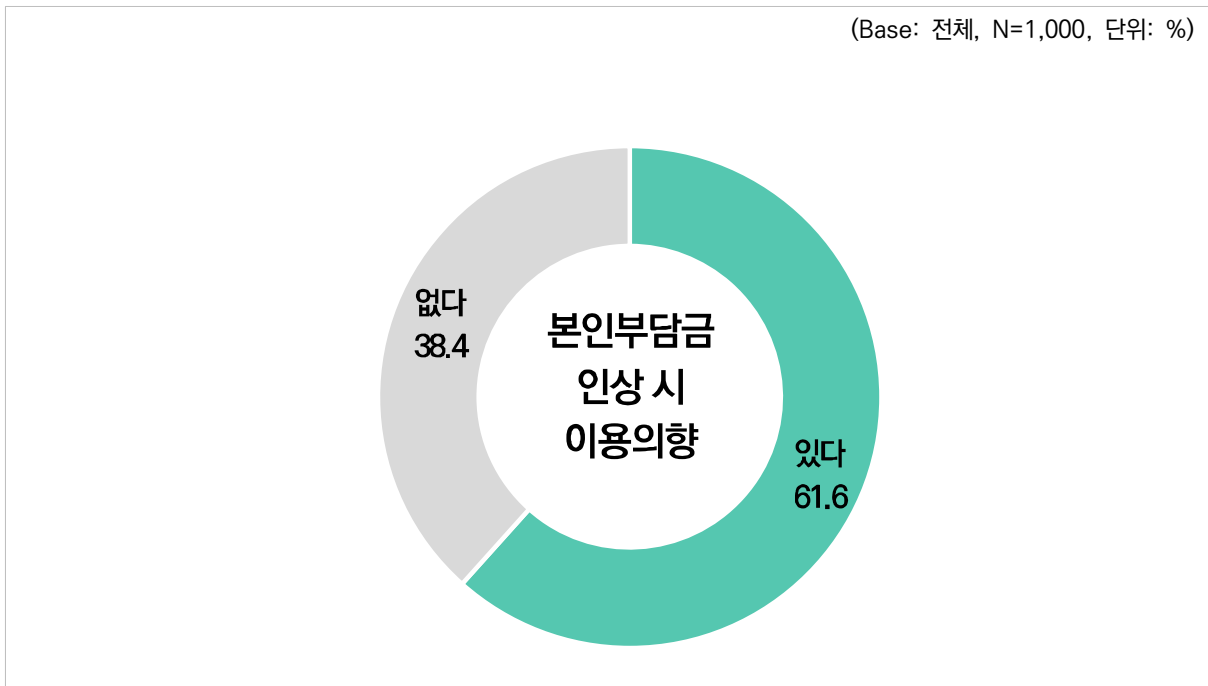
4. 서비스 시장성

1) 본인부담금 인상 시 이용의향

지역사회서비스투자사업 이용자의 61.6%는
본인부담금 인상 시에도 지속의향 “있음”

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자를 대상으로 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우 계속 이용할 의향이 있는지 묻은 결과, 61.6%는 있다고 응답함
- ▶ 나머지 38.4%는 본인부담금 인상 시에는 서비스를 지속 이용할 의향이 없는 것으로 나타남

[그림 3-8-18] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금이 현재 금액보다 인상되어도 서비스를 계속 이용할 의향이 “있다”고 응답한 비율은 △군(64.2%), △서울(76.7%), △19세 이하(67.6%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 인상 시 지속의향 “없다”는 응답은 △대도시(41.0%), △강원/제주(45.0%), △30~39세 (45.5%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-18] 본인부담금 인상 시 지속의향 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

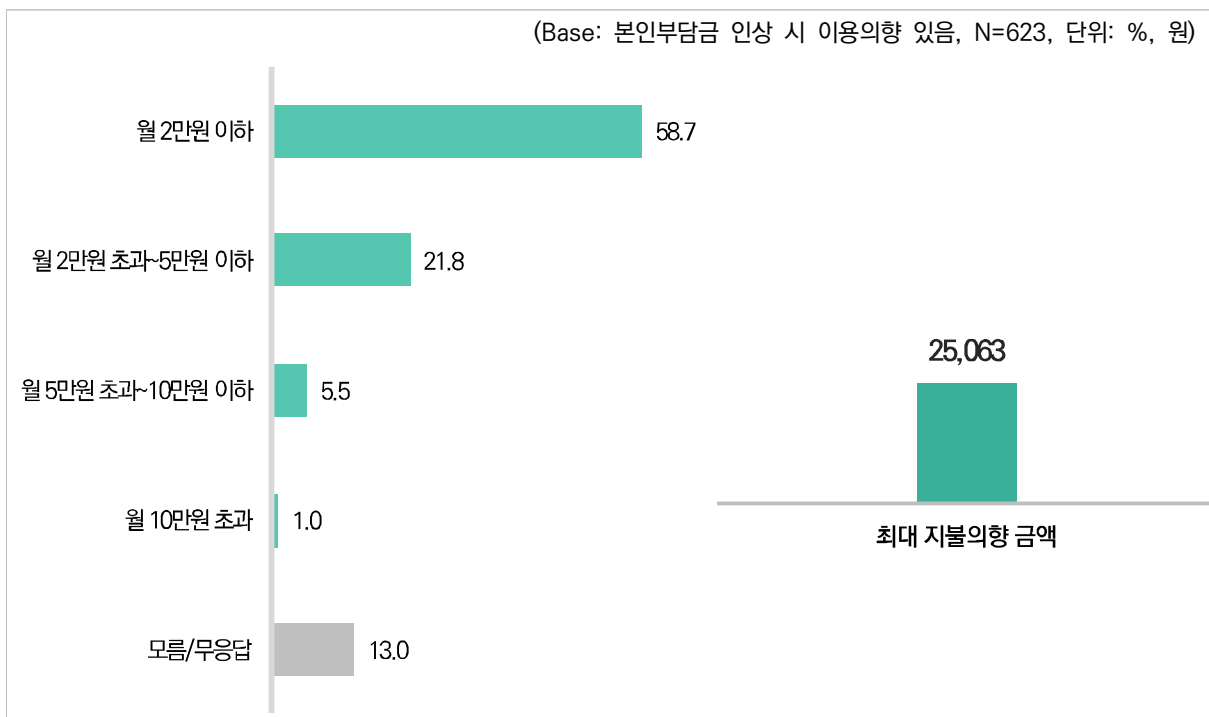
Base=전체	사례수 (명)	있음	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	61.6	38.4	100.0
지역규모				
대도시	(385)	59.0	41.0	100.0
중소도시	(467)	63.0	37.0	100.0
군	(148)	64.2	35.8	100.0
권역				
서울	(43)	76.7	23.3	100.0
경기/인천	(222)	64.9	35.1	100.0
부산/울산/경남	(176)	57.4	42.6	100.0
대구/경북	(113)	57.5	42.5	100.0
광주/전라	(209)	62.7	37.3	100.0
대전/세종/충청	(157)	62.4	37.6	100.0
강원/제주	(80)	55.0	45.0	100.0
영리여부				
영리	(858)	61.7	38.3	100.0
비영리	(142)	61.3	38.7	100.0
이용자 연령				
19세 이하	(284)	67.6	32.4	100.0
20~29세	(114)	66.7	33.3	100.0
30~39세	(22)	54.5	45.5	100.0
40~49세	(59)	62.7	37.3	100.0
50세 이상	(521)	57.4	42.6	100.0

2) 인상 시 최대 지불의향 금액

본인부담금 인상 시 최대 지불의향 금액은 평균 25,063원으로 나타남

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자를 대상으로 본인부담금 인상 시 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있는지 묻은 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 58.7%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(21.8%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(5.5%) 등의 순임
- ▶ 본인부담금 최대 지불의향 금액 평균은 25,063원으로 나타남

[그림 3-8-19] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 본인부담금을 인상했을 경우 최대 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하” 라고 응답한 비율은 △서울(69.7%), △영리(59.6%), △30~39세(75.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △중소도시(24.9%), △강원/제주(29.5%), △70~49세(38.9%) 등에서 비교적 높음

[표 3-8-19] 인상 시 최대 지불의향 금액 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 원)

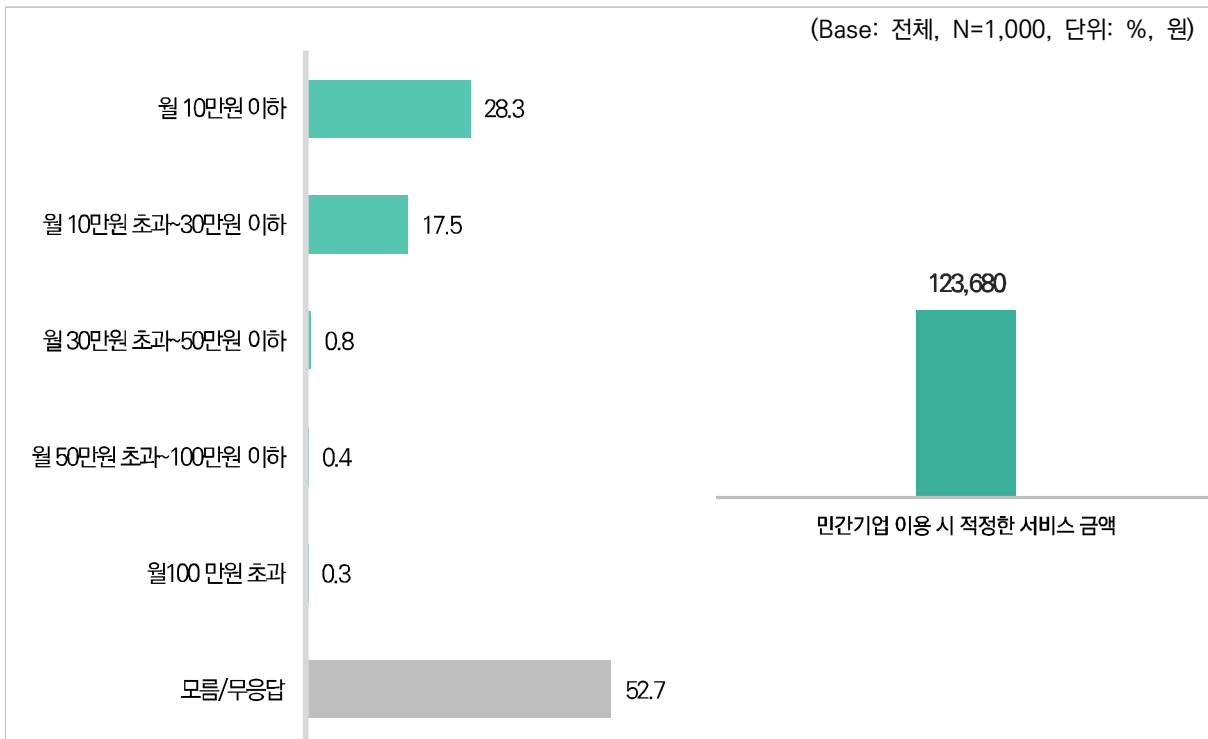
Base= 본인부담금 인상 시 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(623)	58.7	21.8	5.5	1.0	13.0	100.0	25,063
지역규모								
대도시	(231)	58.9	20.3	4.3	0.4	16.0	100.0	21,872
중소도시	(297)	58.2	24.9	6.7	1.3	8.8	100.0	27,896
군	(95)	60.0	15.8	4.2	1.1	18.9	100.0	23,130
권역								
서울	(33)	69.7	18.2	0.0	0.0	12.1	100.0	14,593
경기/인천	(147)	62.6	19.7	6.1	1.4	10.2	100.0	24,923
부산/울산/경남	(103)	58.3	19.4	4.9	1.0	16.5	100.0	23,140
대구/경북	(65)	49.2	29.2	4.6	1.5	15.4	100.0	29,000
광주/전라	(132)	56.1	22.7	4.5	0.8	15.9	100.0	24,892
대전/세종/충청	(99)	61.6	19.2	6.1	1.0	12.1	100.0	25,218
강원/제주	(44)	54.5	29.5	11.4	0.0	4.5	100.0	31,643
영리여부								
영리	(535)	59.6	21.7	5.4	0.9	12.3	100.0	24,495
비영리	(88)	53.4	22.7	5.7	1.1	17.0	100.0	28,712
이용자 연령								
19세 이하	(269)	46.5	37.2	10.4	1.5	4.5	100.0	35,210
20~29세	(6)	50.0	0.0	16.7	0.0	33.3	100.0	27,500
30~39세	(8)	75.0	12.5	0.0	0.0	12.5	100.0	15,000
40~49세	(18)	33.3	38.9	5.6	11.1	11.1	100.0	55,000
50세 이상	(322)	70.2	8.7	1.2	0.0	19.9	100.0	13,333

3) 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액

민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액은 평균 123,680원으로 나타남

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자를 대상으로 현재 이용 중인 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면 얼마가 적정할 것으로 생각하는지 묻은 결과, “월 10만원 이하”라는 응답이 28.3%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 10만원 초과~30만원 이하”(17.5%), “월 30만원 초과~50만원 이하”(0.8%) 등의 순임
- ▶ 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 평균은 123,680원으로 나타남

[그림 3-8-20] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 동일한 서비스를 민간기업에서 이용 시 적정한 서비스 금액에 대해 “월 10만원 이하” 라고 응답한 비율은 △군(29.1%), △광주/전라(32.1%), △40~59세 이하(50.0%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 10만원 초과~30만원 이하” 응답은 △중소도시(21.8%), △강원/제주(23.8%), △영리(18.2%), △19세 이하(30.2%) 등에서 비교적 높음

[표 3-8-20] 민간기업 이용 시 적정한 서비스 금액 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 원)

Base=전체	사례수 (명)	월 10만원 이하	월 10만원 초과~ 30만원 이하	월 30만원 초과~ 50만원 이하	월 50만원 초과~ 100만원 이하	월 100만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(1,000)	28.3	17.5	0.8	0.4	0.3	52.7	100.0	123,680
지역규모									
대도시	(385)	27.5	15.1	0.8	0.3	0.5	55.8	100.0	124,671
중소도시	(467)	28.7	21.8	0.9	0.6	0.2	47.8	100.0	131,736
군	(148)	29.1	10.1	0.7	0.0	0.0	60.1	100.0	87,508
권역									
서울	(43)	23.3	23.3	2.3	0.0	2.3	48.8	100.0	200,455
경기/인천	(222)	26.1	21.6	0.5	0.0	0.0	51.8	100.0	119,065
부산/울산/경남	(176)	30.1	18.8	0.6	0.0	0.6	50.0	100.0	121,386
대구/경북	(113)	27.4	16.8	0.0	0.0	0.0	55.8	100.0	99,760
광주/전라	(209)	32.1	8.6	0.5	1.0	0.0	57.9	100.0	99,735
대전/세종/충청	(157)	29.3	17.8	1.3	1.3	0.0	50.3	100.0	128,115
강원/제주	(80)	22.5	23.8	2.5	0.0	1.3	50.0	100.0	172,775
영리여부									
영리	(858)	28.7	18.2	0.7	0.3	0.3	51.7	100.0	124,603
비영리	(142)	26.1	13.4	1.4	0.7	0.0	58.5	100.0	117,203
이용자 연령									
19세 이하	(284)	34.7	30.2	1.8	0.8	0.8	31.9	100.0	151,188
20~39세 이하	(114)	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0	107,500
40~59세 이하	(22)	50.0	21.4	0.0	0.0	0.0	28.6	100.0	103,600
60세 이상	(59)	41.4	24.1	0.0	0.0	0.0	34.5	100.0	110,526

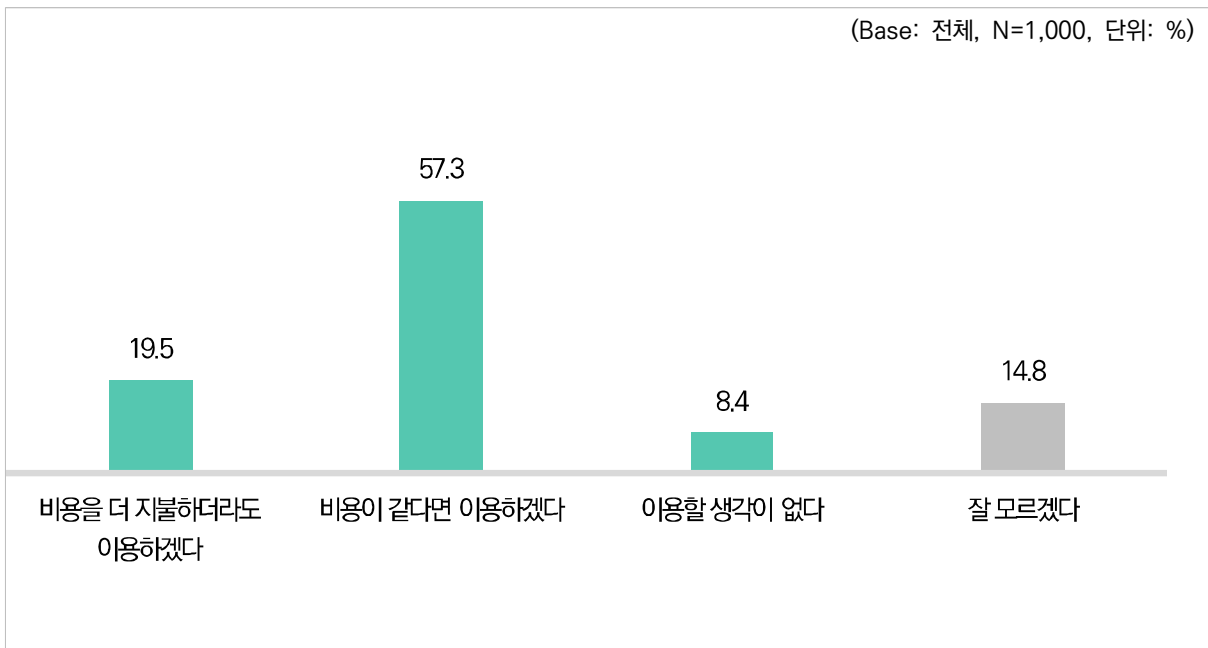
5. 서비스 시장성

1) 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향

지역사회서비스투자사업 이용자 중 76.8%는 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 있음

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자를 대상으로 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면 이용할 의향이 있는지에 대해 조사한 결과, “비용이 같다면 이용하겠다”는 응답이 57.3%로 나타남
- ▶ “비용을 더 지불하더라도 이용하겠다”는 이용자는 19.5%임
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”고 응답한 비율은 8.4%임

[그림 3-8-21] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 서비스 품질이 우수한 기관을 정부가 인증하는 품질인증제를 도입할 경우 “비용이 같다면 이용하겠다” 응답은 △중소도시(60.2%), △대전/세종/충청(65.0%), △비영리(59.2%), △19세 이하(64.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ 반면, “이용할 생각이 없다”는 응답은 △군(10.1%), △대구/경북(13.3%), △40~59세 이하(18.2%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-21] 품질인증제 도입 시 인증기관 이용 의향 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

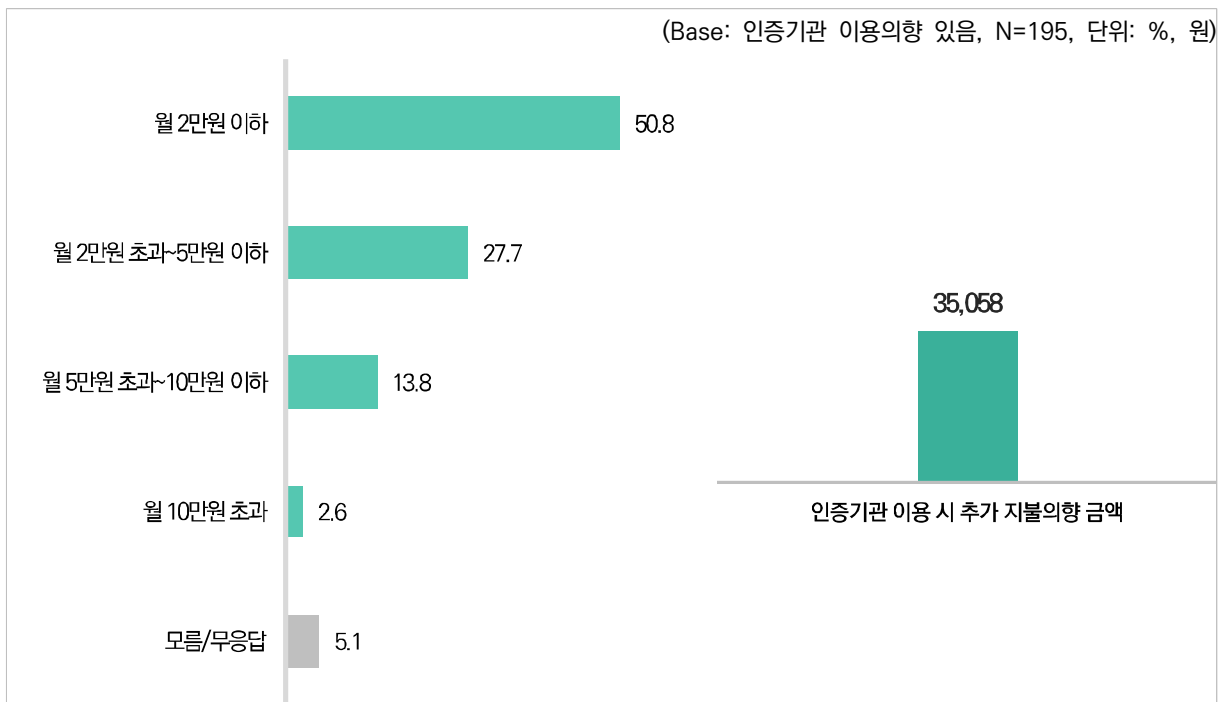
Base=전체	사례수 (명)	비용을 더 지불하더라도 이용하겠다	비용이 같다면 이용하겠다	이용할 생각이 없다	잘 모르겠다	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	19.5	57.3	8.4	14.8	100.0
지역규모						
대도시	(385)	19.5	55.3	7.8	17.4	100.0
중소도시	(467)	19.3	60.2	8.4	12.2	100.0
군	(148)	20.3	53.4	10.1	16.2	100.0
권역						
서울	(43)	23.3	55.8	7.0	14.0	100.0
경기/인천	(222)	21.2	61.7	7.7	9.5	100.0
부산/울산/경남	(176)	21.0	58.0	6.8	14.2	100.0
대구/경북	(113)	21.2	48.7	13.3	16.8	100.0
광주/전라	(209)	19.6	52.6	8.1	19.6	100.0
대전/세종/충청	(157)	15.9	65.0	7.0	12.1	100.0
강원/제주	(80)	13.8	53.8	11.3	21.3	100.0
영리여부						
영리	(858)	20.9	57.0	8.2	14.0	100.0
비영리	(142)	11.3	59.2	9.9	19.7	100.0
이용자 연령						
19세 이하	(284)	20.1	64.8	6.7	8.5	100.0
20~39세 이하	(114)	17.5	64.0	4.4	14.0	100.0
40~59세 이하	(22)	22.7	40.9	18.2	18.2	100.0
60세 이상	(59)	15.3	64.4	6.8	13.6	100.0

2) 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액

인증기관을 이용할 경우, 추가 지불의향 금액은 평균 35,058원으로 나타남

- ▶ 정부가 인증하는 기관을 이용할 의향이 있는 응답자를 대상으로 추가로 지불할 의향이 있는 금액을 조사한 결과, “월 2만원 이하”라는 응답이 50.8%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “월 2만원 초과~5만원 이하”(27.7%), “월 5만원 초과~10만원 이하”(13.8%) 등의 순임
- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 평균은 35,058원으로 나타남

[그림 3-8-22] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액에 대해 “월 2만원 이하” 라고 응답한 비율은 △중소도시(53.3%), △서울(60.0%), △영리(53.1%), △19세 이하(29.8%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “월 2만원 초과~5만원 이하” 응답은 △대도시(32.0%), △서울(40.0%), △비영리(50.0%), △40~59세 이하(60.0%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-22] 인증기관 이용 시 추가 지불의향 금액 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %, 원)

Base= 인증기관 이용의향 있음	사례수 (명)	월 2만원 이하	월 2만원 초과~ 5만원 이하	월 5만원 초과~ 10만원 이하	월 10만원 초과	모름/ 무응답	계	평균
▣ 전체 ▣	(195)	50.8	27.7	13.8	2.6	5.1	100.0	35,058
지역규모								
대도시	(75)	52.0	32.0	12.0	1.3	2.7	100.0	30,068
중소도시	(90)	53.3	23.3	15.6	3.3	4.4	100.0	37,312
군	(30)	40.0	30.0	13.3	3.3	13.3	100.0	41,615
권역								
서울	(10)	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	22,700
경기/인천	(47)	57.4	27.7	10.6	0.0	4.3	100.0	26,729
부산/울산/경남	(37)	54.1	24.3	13.5	5.4	2.7	100.0	36,056
대구/경북	(24)	50.0	29.2	12.5	4.2	4.2	100.0	38,000
광주/전라	(41)	43.9	34.1	12.2	2.4	7.3	100.0	36,447
대전/세종/충청	(25)	52.0	16.0	20.0	4.0	8.0	100.0	40,391
강원/제주	(11)	27.3	27.3	36.4	0.0	9.1	100.0	57,000
영리여부								
영리	(179)	53.1	25.7	13.4	2.2	5.6	100.0	33,407
비영리	(16)	25.0	50.0	18.8	6.3	0.0	100.0	52,500
이용자 연령								
19세 이하	(57)	29.8	35.1	29.8	5.3	0.0	100.0	56,140
20~39세 이하	(20)	25.0	50.0	20.0	5.0	0.0	100.0	51,000
40~59세 이하	(5)	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	100.0	36,000
60세 이상	(9)	22.2	44.4	22.2	11.1	0.0	100.0	60,444

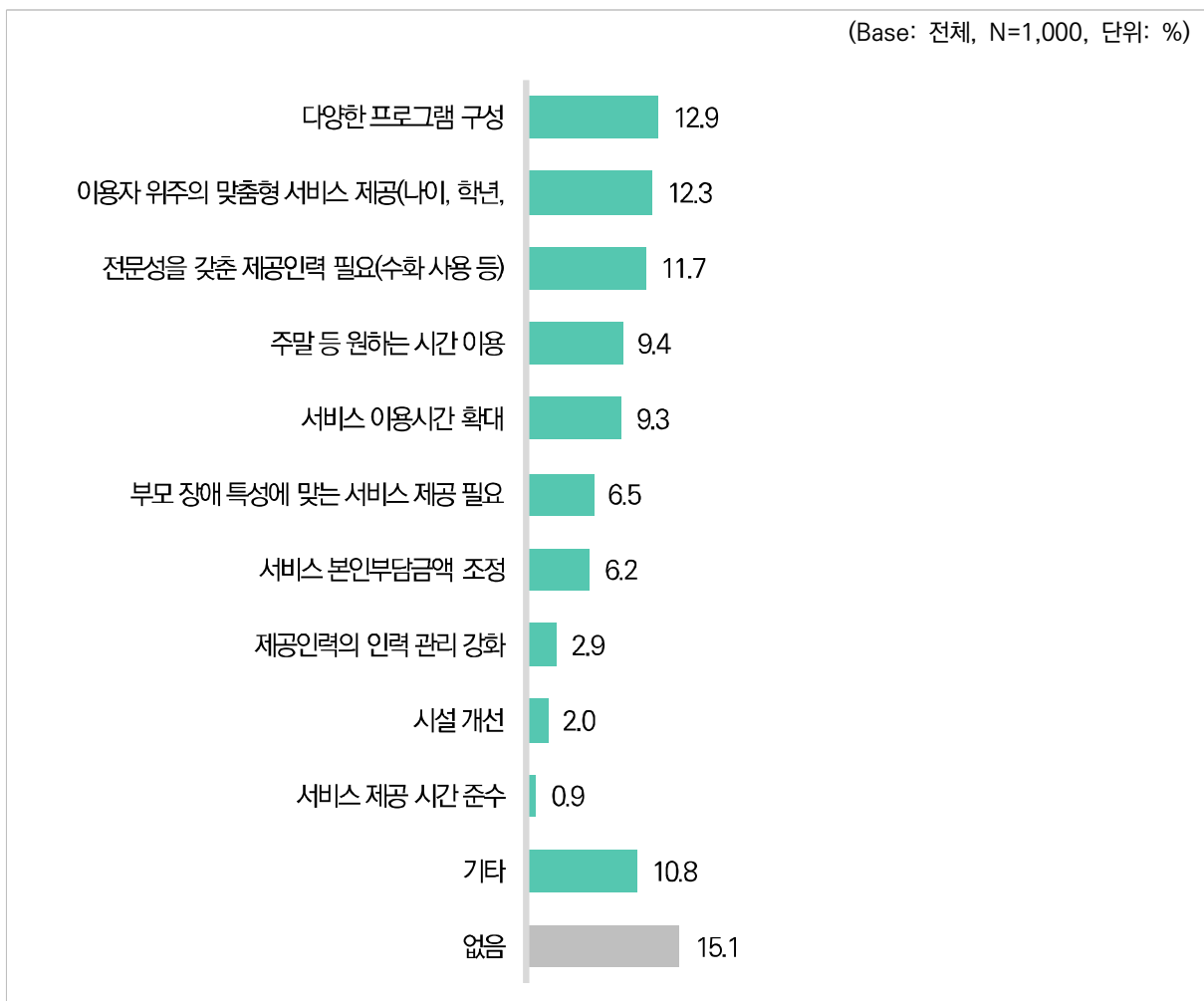
6. 서비스 개선 사항

1) 서비스 최우선 개선 사항

가장 개선이 필요한 부분은 “다양한 프로그램 구성”(12.9%)

- ▶ 지역사회서비스투자사업과 관련하여 개선이 필요한 부분을 질문한 결과, “다양한 프로그램 구성”이 12.9%로 가장 높게 나타남
- ▶ 그 다음으로 “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공”(12.3%), “전문성을 갖춘 제공인력 필요”(11.7%) 등의 순임

[그림 3-8-23] 서비스 최우선 개선 사항 - 지역사회서비스투자사업





응답자 특성별

- ▶ 서비스 개선사항으로 “다양한 프로그램 구성”이라고 응답한 비율은 △강원/제주(18.8%), △20~39세 이하(21.9%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공” 응답은 △군(14.9%), △서울(16.3%), △비영리(14.8%), △40~59세 이하(18.2%) 등에서 비교적 높음
- ▶ “전문성을 갖춘 제공인력 필요” 응답은 △중소도시(15.2%), △경기/인천(17.1%), △영리(12.5%), △40~59세 이하 및 60세 이상(13.6%) 등에서 비교적 높게 나타남

[표 3-8-23] 서비스 최우선 개선 사항 - 지역사회서비스투자사업

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	다양한 프로그램 구성	이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공	전문성 을 갖춘 제공인 력 필요	주말 등 원하는 시간 이용	서비스 이용 시간 확대	부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요	서비스 본인부 담금액 조정	제공 인력의 인력 관리 강화	시설 개선	서비스 제공 시간 준수	기타	없음	계
▣ 전체 ▣	(1,000)	12.9	12.3	11.7	9.4	9.3	6.5	6.2	2.9	2.0	0.9	10.8	15.1	100.0
지역규모														
대도시	(385)	11.9	10.9	11.2	8.3	9.1	4.9	6.8	3.1	1.3	1.0	14.0	17.4	100.0
중소도시	(467)	13.7	12.6	15.2	10.3	10.5	7.3	6.2	2.8	2.4	0.4	8.1	10.5	100.0
군	(148)	12.8	14.9	2.0	9.5	6.1	8.1	4.7	2.7	2.7	2.0	10.8	23.6	100.0
권역														
서울	(43)	9.3	16.3	14.0	7.0	7.0	9.3	14.0	0.0	0.0	0.0	11.6	11.6	100.0
경기/인천	(222)	11.3	12.2	17.1	11.7	8.6	8.1	5.4	3.2	2.3	0.9	9.0	10.4	100.0
부산/울산/경남	(176)	11.9	10.8	10.2	10.2	10.8	6.3	6.8	2.3	3.4	2.3	14.2	10.8	100.0
대구/경북	(113)	14.2	10.6	6.2	8.0	10.6	1.8	9.7	2.7	0.0	0.9	9.7	25.7	100.0
광주/전라	(209)	11.0	14.4	10.0	7.2	7.2	9.6	2.9	3.8	1.0	0.0	11.5	21.5	100.0
대전/세종/충청	(157)	15.9	12.1	9.6	7.6	10.2	4.5	5.7	3.8	3.8	1.3	10.2	15.3	100.0
강원/제주	(80)	18.8	11.3	15.0	13.8	11.3	3.8	7.5	1.3	1.3	0.0	8.8	7.5	100.0
영리여부														
영리	(858)	12.7	11.9	12.5	9.9	9.8	6.3	6.6	2.7	2.1	1.0	10.6	13.9	100.0
비영리	(142)	14.1	14.8	7.0	6.3	6.3	7.7	3.5	4.2	1.4	0.0	12.0	22.5	100.0
이용자 연령														
19세 이하	(284)	21.5	9.5	12.0	11.3	11.6	7.4	8.1	5.6	2.5	0.7	2.8	7.0	100.0
20~39세 이하	(114)	21.9	13.2	9.6	10.5	14.9	5.3	6.1	5.3	1.8	0.0	5.3	6.1	100.0
40~59세 이하	(22)	18.2	18.2	13.6	9.1	4.5	13.6	4.5	0.0	4.5	0.0	4.5	9.1	100.0
60세 이상	(59)	11.9	11.9	13.6	6.8	20.3	8.5	6.8	0.0	0.0	1.7	8.5	10.2	100.0

2) 이용자 개선의견

- ▶ 지역사회서비스투자사업 이용자가 추가적으로 개선했으면 하는 사항으로는 “이용시간연장”(N=41)이 가장 많았고, 그 다음으로 “제공기관 확충 및 시설 개선”(N=20), “다양한 교육 및 프로그램 구성”(N=14) 등의 순으로 나타남

[표 3-8-24] 이용자 개선의견 - 지역사회서비스투자사업

개선사항	사례수(명)	비율(%)
이용기간 연장	41	4.1
제공기관 확충 및 시설 개선	20	2.0
다양한 교육 및 프로그램 구성	14	1.4
이용시간(횟수) 확대	12	1.2
본인부담금액 조정	12	1.2
서비스 지원 범위(연령, 대상 등) 확대	12	1.2
이용자 개별 맞춤형 서비스 제공	10	1.0
활동지원인의 전문성 강화(교육 필요)	8	0.8
서비스 홍보 및 정보 안내 강화	8	0.8
활동지원 인력 수급 개선	8	0.8
예산 및 지원금 확대	7	0.7
절차(신청, 심사) 등의 행정 개선	7	0.7
서비스 및 프로그램 질 개선	6	0.6
지속적 지원 및 많은 혜택 필요	5	0.5
인력관리 강화	5	0.5
활동지원서비스 범위 확대	4	0.4
기관의 관리 및 운영체계 강화	4	0.4
대기기간이 길다	4	0.4
공휴일, 주말, 야간 서비스 제공 확대	3	0.3
다양한 교구/교재 지원	3	0.3
공지/안내사항을 사전에 전달	3	0.3
이동수단지원	3	0.3
친절하고 적극적인 태도	2	0.2
그룹교육 활성화	2	0.2
성실함, 책임감 등의 직업의식	2	0.2
원하는 시간에 이용 가능하게/다양한 시간대 이용	2	0.2
수급자 가족의 활동지원 허용	2	0.2
미술/음악 치료 프로그램의 다양화	2	0.2
주민센터 담당직원이 서비스에 대한 잘 모른다	1	0.1
전문성 강화	1	0.1

온라인/인터넷 접수 실시	1	0.1
자주 교체되는 인력 관리	1	0.1
카드 사용 관련 개선(불편함, 부정사용 개선)	1	0.1
타 지역과의 연계 서비스	1	0.1
사후관리	1	0.1
방문 서비스 확대	1	0.1
결제 방식 개선	1	0.1
소수 인원 프로그램 필요	1	0.1
바우처 이용 기회 확대	1	0.1
교사 선정 가능	1	0.1
기타	5	0.5
없음/모름/무응답	772	77.2
합계	1,000	100.0

부록. 설문지

안녕하십니까, 보건복지부에서는 000서비스 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.
저는 복지부 의뢰를 받은 여론조사 전문기관 (주)한국리서치 면접원 000입니다.

응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 따라 통계적인 자료 분석용으로만 이용됩니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어
설문에 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2022년 11월

- 주관기관 : 보건복지부
- 조사기관 : (주)한국리서치 전화조사팀 김문정 수석팀장(☎02-3014-0977)

SQ1. 선생님(또는 자녀분)께서는 올해 000서비스를 이용하신 적이 있으십니까?

- ① 있다
- ② 없다 ☞ 면접 중단

SQ2. 그럼, 선생님께서는 서비스 이용자와의 관계가 어떻게 되십니까?

- ① 서비스 이용자 본인 ☞ [21.언어발달지원], [31.발달재활 서비스]는 보호자 연결 요청
- ② 보호자(서비스 이용자의 부모 가족, 친지, 기관 담당 보호자 등) ☞ [91. 청년마음건강지원서비스]는 본인 외 면접 중단
- ③ 그 외 ☞ 면접 중단

SQ3. 응답자 성별(목소리로 판단)

- ① 남자
- ② 여자

SQ3-1. 자녀의 성별은 어떻게 되십니까? ☞ [31. 발달재활서비스, 41.발달장애인부모상담지원] 이용자만 질문

- ① 남자
- ② 여자

서비스 인지 경로 및 주 이용서비스

문1. 선생님께서는 000서비스를 어떻게 알게 되었습니까?

11. 장애인활동지원 / 99. 지역사회서비스투자사업	21. 언어발달지원 / 31. 발달재활서비스	41. 발달장애인 부모상담지원
① 가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해 ② 안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해 ③ 주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해 ④ 지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해 ⑤ 인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해 ⑥ TV, 라디오 등을 통해 ⑦ 서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고 ⑧ 병원, 국민건강보험공단을 통해 ⑨ 사회복지서비스원을 통해 ⑩ 기타()	① 가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해 ② 안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해 ③ 주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해 ④ 지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해 ⑤ 인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해 ⑥ TV, 라디오 등을 통해 ⑦ 서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고 ⑧ 어린이집, 유치원, 학교 소개를 통해 ⑨ 병원, 국민건강보험공단을 통해 ⑩ 사회복지서비스원을 통해 ⑪ 기타()	① 가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해 ② 안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해 ③ 주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해 ④ 지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해 ⑤ 인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해 ⑥ TV, 라디오 등을 통해 ⑦ 서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고 ⑧ 어린이집, 유치원, 학교 소개를 통해 ⑨ 병원, 국민건강보험공단을 통해 ⑩ 지역발달장애인지원센터 안내를 통해 ⑪ 사회복지서비스원을 통해 ⑫ 장애인부모회 등 민간 단체를 통해 ⑬ 기타()
91. 청년마음건강지원사업	71. 발달장애인 주간활동서비스	81. 청소년발달장애학생 방과후활동 서비스
① 가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해 ② 안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해 ③ 주민센터, 구청, 보건소 등 시군구 안내를 통해 ④ 지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해 ⑤ 인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해 ⑥ TV, 라디오 등을 통해 ⑦ 서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고 ⑧ 사회복지서비스원을 통해 ⑨ 기타()	① 가족, 친지, 이웃 등 소개를 통해 ② 안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해 ③ 주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해 ④ 지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해 ⑤ 인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해 ⑥ TV, 라디오 등을 통해 ⑦ 서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고 ⑧ 지역발달장애인지원센터 안내를 통해 ⑨ 사회복지서비스원을 통해 ⑩ 장애인부모회 등 민간 단체를 통해 ⑪ 기타()	① 가족, 친지, 이웃, 학교 등 소개를 통해 ② 안내문, 광고 전단지, 책자 등을 통해 ③ 주민센터, 구청 등 시군구 안내를 통해 ④ 지역사회 복지시설, 복지관, 사회복지사 추천을 통해 ⑤ 인터넷(블로그, SNS 등) 검색을 통해 ⑥ TV, 라디오 등을 통해 ⑦ 서비스 제공기관 관계자의 사업 안내를 듣고 ⑧ 지역발달장애인지원센터 안내를 통해 ⑨ 사회복지서비스원을 통해 ⑩ 장애인부모회 등 민간 단체를 통해 ⑪ 기타()

//41. [REDACTED]

문1-1. 선생님께서 발달장애인 부모상담지원서비스를 신청한 이유는 무엇입니까?

- ① 발달장애인 자녀 양육에 대한 스트레스
- ② 발달장애인 자녀의 진로 및 미래 관련 욕구
- ③ 발달장애인 자녀의 행동 및 습관의 문제로 인한 욕구
- ④ 배우자와의 관계로 인한 스트레스
- ⑤ 비장애인 자녀에 대한 스트레스
- ⑥ 본인의 성격, 행동, 습관에 대한 욕구
- ⑦ 기타()

//21.

문2. 선생님의 자녀는 000서비스 중 주로 어떤 서비스를 이용하고 있습니까? (1개만 선택)

21. 언어발달지원서비스	31. 발달재활서비스
① 언어재활 ② 독서지도 ③ 청능재활 ④ 수어지도 ⑤ 기타(적을 것:)	① 언어재활 ② 청능재활 ③ 미술심리재활 ④ 음악재활 ⑤ 행동재활 ⑥ 놀이심리재활 ⑦ 재활심리재활 ⑧ 감각발달재활 ⑨ 운동발달재활 ⑩ 심리운동재활 ⑪ 기타(적을 것:)

서비스 요소별 만족도 및 전반적 만족도

※ 다음은 이용하신 서비스에 대해 얼마나 만족하는지에 대한 질문입니다.

척도 설명 예시 (모두 같은 방법으로)

☞ 1단계 : 그렇다(만족한다)/보통이다/그렇지 않다(만족하지 않는다)

☞ 2-1단계 : ‘그렇다(만족한다)’고 말씀하였는데, 약간 그렇다(약간 만족)/상당히 그렇다(만족)/매우 그렇다(매우 만족) 중에서 무엇입니까?

☞ 2-2단계 : ‘그렇지 않다(만족하지 않는다)’고 말씀하였는데, 별로 그렇지 않다(약간 불만족)/거의 그렇지 않다(불만족)/전혀 그렇지 않다(매우 불만족) 중에서 무엇입니까?

항 목	전혀 그렇지 않다 (매우 불만족)			보통			매우 그렇다 (매우 만족)
문3. 선생님께서 이용한 000서비스 의 서비스 신청절차에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문4. 선생님께 000서비스를 제공한 제공인력은 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문5. 선생님께 000서비스를 제공한 제공인력은 전문적이고 능숙하게 서비스를 제공하였습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문6. 선생님께 000서비스를 제공한 제공인력은 친절하였습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문7. 선생님께 000서비스를 제공한 제공인력은 책임감을 가지고 적극적으로 응대하였습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문8. 선생님께서 이용한 기관은 000서비스의 내용, 기간, 금액 등의 정보를 충분히 안내하였습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문9. 선생님께서 이용한 기관은 귀하의 요청이나 요구사항을 처리하기 위해 노력하였습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
//11.장애인활동지원, 41.발달장애인부모상담지원, 99.사회서비스투자사업 제외//							
문10. 선생님께서는 000서비스를 위해 기관에서 제공한 시설이나 교재, 도구 등에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문11. 000서비스는 선생님께서 기대하신 만큼 도움이 되었습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문12. 선생님께서는 앞서 답변하신 여러 가지 측면을 모두 고려할 때 000서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문13. 선생님께서는 향후 기회가 된다면, 000서비스를 계속 이용할 의향 이 있습니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문13-1. [문13에서 ⑤, ⑥, ⑦ 응답자만] 그렇다면 이번에 이용한 제공기관을 계속 이용할 의향 이 있으십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
문14. 선생님께서는 서비스를 제공한 제공기관을 주위의 다른 사람들에게 추천하실 의향 이 있으십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

제공기관 변경 경험 및 만족도

문15. 000서비스를 올해 이용하시면서 제공기관을 변경한 적이 있습니까?

- ① 없다 ☐ ☐
 ② 있다 ☐ ☐

문15-1. [문15에서 ② 응답자만] 제공기관을 변경한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

- ① 제공인력이 약속한 시간과 날짜를 잘 지키지 않음
 ② 제공인력이 서비스를 능숙하게 제공하지 않음
 ③ 학대, 방임, 욕설 등 제공인력의 언행에 문제가 있음
 ④ 제공인력의 책임감이 부족함
 ⑤ 사회서비스 바우처에서 안내한 요금 외에, 추가 요금을 부과함
 ⑥ 시설, 교재, 교구 등이 낡거나 활용성이 떨어짐
 ⑦ 이동 서비스를 제공하지 않아 이용이 불편해서 ☐ 71. [발달장애인주간활동지원] 서비스만 ☐
 ⑧ 기타(적을 것:)

문15-2. [문15에서 ② 응답자만] 제공기관을 변경 한 후, 서비스에 대한 전반적인 만족도는 변화가 있었습니까?

- ① 만족도가 오히려 매우 낮아졌음 ② 만족도가 오히려 조금 낮아졌음 ③ 차이가 없음(보통)
 ④ 만족도가 조금 높아졌음 ⑤ 만족도가 매우 높아졌음

문15-3. [문15에서 ① 응답자만] 제공기관을 변경하지 않았다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 현재 서비스 제공기관에 만족함 ② 변경할 대안이 존재하지 않음 ③ 변경할 수 있다는 사실을 몰랐음

서비스 시장성

//21.언어발달지원, 31.발달재활서비스, 41.발달장애인부모상담, 91.청년마음건강지원사업, 99.지역사회서비스투자사업만 질문//

문16 선생님께서 매월 납부하는 본인부담금이 현재 금액보다 인상될 경우, 000서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까?

- ① 있다 ☐ ☐
 ② 없다 ☐ ☐

문16-1. [문16에서 ① 응답자만] 그렇다면, 본인 부담금을 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있으십니까?

월() 원

문17. 선생님께서 지금 받고 계신 사회서비스와 동일한 수준의 서비스를 정부가 아닌 민간기업에서 정상적인 비용을 받아 제공한다면, 서비스비용이 얼마가 적정할 것으로 생각하십니까?

월 () 원

품질인증제 선호도

문18. 사회서비스 제공기관 중 서비스 품질이 우수한 곳을 정부에서 선정하고 인증한다면, 선생님께서 이러한 인증기관을 이용할 의향이 있으십니까?

- ① 비용을 더 지불하더라도 이용하겠다 ☐ 문18-1
 ② 비용이 같다면 이용하겠다
 ③ 이용할 생각이 없다
 ④ 잘 모르겠다

문18-1. 그렇다면, 본인 부담금을 최대 얼마까지 추가로 지불할 의향이 있으십니까?

월 () 원

서비스 효과 및 개선 사항

//21.언어발달지원, 31.발달재활서비스, 41.발달장애인부모상담, 71.발달장애인주간활동지원, 81.청소년발달장애학생 방과후활동 서비스, 91.청년마음건강지원사업만 질문//

문21. 000서비스 이용 후, 어떤 변화가 있었습니까? 해당되는 효과에 모두 응답해 주십시오. (복수 응답)

21. 언어발달지원 / 31. 발달재활서비스/ 71. 발달장애인 주간활동서비스/ 81. 청소년발달장애 방과후활동	41. 발달장애인 부모상담지원/ 91. 청년마음건강지원서비스
① 신체능력 향상 ② 정서적 안정 ③ 가족 관계가 좋아짐 ④ 대인 관계가 좋아짐 ⑤ 변화 없음	① 정서적 안정 ② 가족관계 완화 ③ 대인관계 완화 ④ 양육 스트레스 완화 ⑤ 변화 없음

문22. 000서비스 관련하여 가장 개선이 필요한 부분은 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

11. 장애인활동지원	21. 언어발달지원	31. 발달재활서비스
① 활동지원인력의 서비스 제공 시간 준수 ② 야간 시간 및 주말 서비스 제공 ③ 활동지원인력의 서비스 질 개선 ④ 활동지원기관의 운영방식 개선 ⑤ 서비스 본인부담금액 조정 ⑥ 이용시간 확대 ⑦ 활동지원인력 처우개선 ⑧ 기타() ⑨ 없음	① 다양한 프로그램 구성 ② 부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요 ③ 전문성을 갖춘 제공인력 필요 (수화 사용 등) ④ 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 (나이, 학년, 수준에 맞는 내용으로 구성) ⑤ 서비스 본인부담금액 조정 ⑥ 기타() ⑦ 없음	① 제공인력 수 확대 (제공인력 대비 아동수가 많음) ② 다양한 프로그램 구성 ③ 보다 전문적인 서비스 (전문 치료 인력 필요) ④ 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 (나이, 학년, 수준에 맞는 내용으로 구성) ⑤ 서비스 본인부담금액 조정 ⑥ 이용시간 확대 ⑦ 시설 개선 ⑧ 기타() ⑨ 없음
41. 발달장애인 부모상담지원	71. 발달장애인 주간활동서비스	81. 청소년발달장애학생 방과후활동
① 상담사 수 확대 (상담사 대비 서비스 신청자가 많음) ② 상담서비스 유형의 다양화 (부부상담, 그룹상담 등) ③ 보다 전문적인 서비스(전문 상담 인력 필요) ④ 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 (자녀의 나이, 장애유형, 장애 등급 등을 고려한 특화 프로그램 필요) ⑤ 서비스 이용 시간 및 기간 연장 문21-1 ⑥ 서비스 본인부담금액 조정 ⑦ 기타() ⑧ 없음	① 서비스 이용시간 확대 ② 서비스 대상자 확대 ③ 제공기관 이동 서비스 제공 ④ 제공인력 전문성 강화 ⑤ 다양한 프로그램 구성 ⑥ 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 ⑦ 제공기관 확대 등 이용접근성 개선 ⑧ 제공기관의 시설, 교재 도구 개선 ⑨ 기타() ⑩ 없음	① 서비스 이용시간 확대 ② 서비스 대상자 확대 ③ 제공기관 이동 서비스 제공 ④ 제공인력 전문성 강화 ⑤ 다양한 프로그램 구성 ⑥ 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공 ⑦ 제공기관 확대 등 이용접근성 개선 ⑧ 제공기관의 시설, 교재 도구 개선 ⑨ 기타() ⑩ 없음

91. 청년마음건강지원	99. 사회서비스 투자사업
① 제공인력 수 확대 ② 그룹상담 등 집단규모 서비스 도입 ③ 제공인력 전문성 강화 ④ 서비스 이용 시간 연장 ⑤ 서비스 이용 횟수 연장 ⑥ 서비스 본인부담금액 조정 ⑦ 기타() ⑧ 없음	① 다양한 프로그램 구성 ② 부모 장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요 ③ 전문성을 갖춘 제공인력 필요(수화 사용 등) ④ 이용자 위주의 맞춤형 서비스 제공(나이, 학년, 수준에 맞는 내용으로 구성) ⑤ 서비스 본인부담금액 조정 ⑥ 서비스 제공 시간 준수 ⑦ 서비스 이용시간 확대 ⑧ 시설 개선 ⑨ 주말 등 원하는 시간 이용 ⑩ 제공인력의 인력 관리 강화 ⑪ 기타() ⑫ 없음

// 41.발달장애인부모상담 - 문22 ⑤번 보기 응답자 만 질문//

문21-1. 그렇다면, 선생님께서 생각하시는 적절한 서비스 이용 시간과 횟수, 및 기간은 어떻게 됩니까?

1. 1회 () 시간
2. 월 () 회
3. 총 () 개월

문22. 앞서 응답해주신 내용 이외에 추가적으로 개선해야 할 사항이나 필요한 사항이 있으시면 무엇이랄도 좋으니 말씀해 주십시오.

//2. 없음(읽지 않음) 보기 추가//

▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다 ▣