보건복지부 | 보도자료 | 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 11. 26.(목) 조간 / 2026. 11. 25.(수) 12:00 배포 2026. 11. 25.(수)

국민 2가구 중 1가구 "사회서비스 필요", 문화·여가, 신체건강 수요 높아

- 2025년 사회서비스 실태조사 결과 발표 -

- 사회서비스 이용률 및 이용 의향 증가, 서비스 이용 만족도는 개선 중 -

보건복지부(장관 정은경)는 국민의 사회서비스에 대한 이용 현황, 이용 만족도 등 실태를 체계적으로 파악하기 위해 실시한 「2025년 사회서비스 실태조사」 결과를 발표하였다고 밝혔다. 국민의 절반 이상(53.4%)이 사회서비스의 필요성을 느끼고 있으며 실제 이용률과 향후 이용 의향 모두 증가하는 추세인 것으로 나타났다. 특히 서비스의 양적 충분성과 만족도가 이전 조사 대비 함께 개선되며 질적 성장이 확인되었다.

해당 조사는 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」에 근거한 법정조사이자 「통계법」 제18조에 따른 국가승인통계로 사회서비스 관련 정책 수립·시행을 위해 2009년부터 주기적으로 시행하고 있다.

특히 2021년부터는 매년 실태조사를 실시하고 있으며, 각각 격년으로 ①일반 국민대상 이용현황 및 만족도 조사와 ②제공기관 대상 운영실태 및 종사자 고용현황 조사를 번갈아 시행하고 있다.

이번 실태조사는 전국 일반가구 5,000가구를 목표 표본으로 설계하여 2025년 10월부터 11월까지 약 두 달간 실시하였으며, 최종 5,169가구를 대상으로 ①일반 국민의 사회서비스 욕구 및 이용 경험, ②향후 이용 의향, ③사회서비스 정책 인식 등에 대한 조사·분석을 완료하였다. 조사방식은 전문조사원에 의한 가구 방문 면접조사*로 진행하였다.

* 태블릿PC를 활용한 TAPI(Tablet-Aided Personal Interview) 방식을 원칙으로 하되, 활용이 어려운 경우 종이 조사표를 병행

상세한 조사 결과는 다음과 같다.

최근 1년간 하나 이상의 **사회서비스가 필요했다고 응답**한 가구는 **53.4%로 절반을 넘었으며**, 주로 **'문화 및 여가**, **'신체건강** 영역이 높은 수요를 기록했다.

< 사회서비스 영역별 필요도 >



주: 1) 조사 시점 기준으로 최근 1년간(2024.10.1.~2025.9.30.) 18개 사회서비스 영역별로 필요했던 서비스를 응답한 결과이며, 복수의 서비스로 응답 가능함.
2) 전체 응답 가구를 대상으로 함(n=5,169).

향후 **사회서비스에 대한 이용의향**을 살펴보면, **가구별 생애주기**에 따라 이용의향을 갖고 있는 서비스도 다르게 나타났다.

* (노인 돌봄) **(노인기) 35.6%** > (그 외) 2.0~11.2%
(영유아 돌봄) **(첫 자녀 초등입학 전기) 80.4%** > (그 외) 0.2~14.9%
(아동교육) **(첫 자녀 초중고 재학) 58.7%**, (첫 자녀 초등입학 전) 43.9%, (그 외) 0.2~6.6%

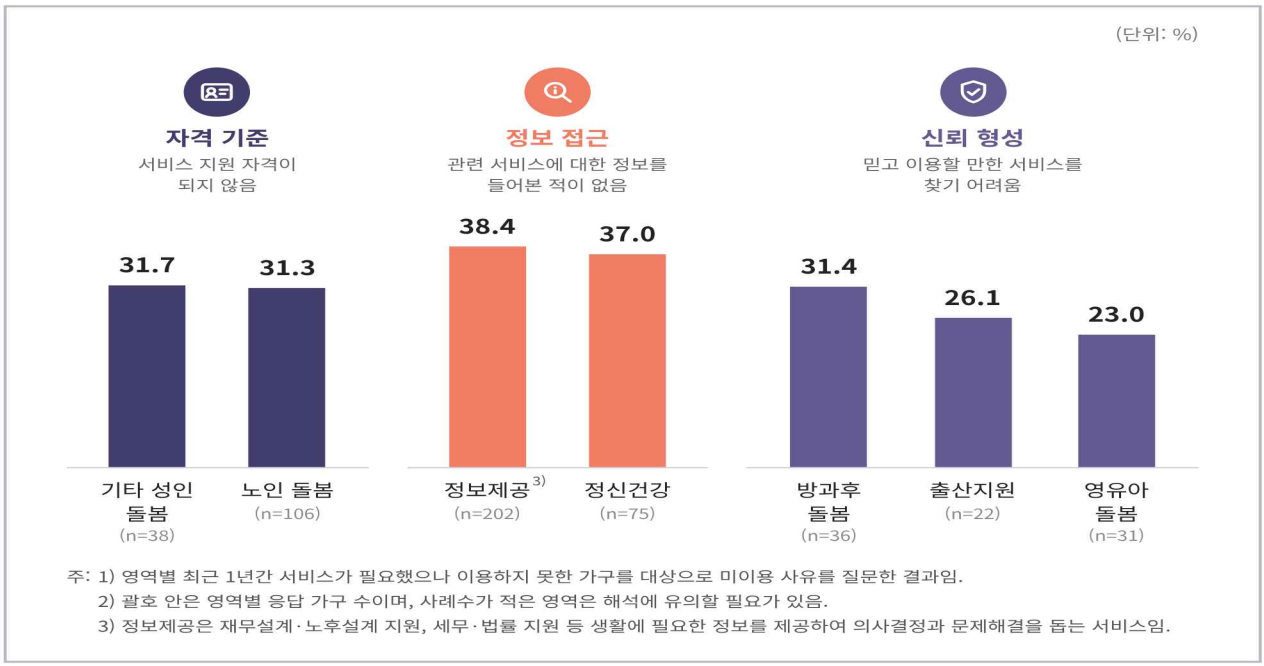
이전 조사와 비교하면 **필요 대비 이용률*이 높아졌으며**, 향후 1년 내 **서비스 이용의향**이 있는 **가구 또한 증가**하여 **사회서비스에 대한 실제 수요와 잠재적 수요** 모두 **점진적인 증가 추세****를 보였다.

* (필요 대비 이용률) 사회서비스가 필요했다고 응답한 가구 중 실제로 서비스를 이용한 비중

** (필요 대비 이용률) ('21년) 56.7% → ('23년) 44.7% → **('25년) 67.9%**
(향후 이용 의향) ('21년) 60.0% → ('23년) 63.0% → **('25년) 76.0%**

사회서비스를 이용하지 않은 사유는 서비스 영역별로 달라, **'노인 및 성인 돌봄** 영역에서는 **자격기준 미충족**, **'정신건강** 영역에서는 **낮은 정보 접근성**, **'아동 돌봄** 영역에서는 **서비스에 대한 신뢰 부족**이 주된 요인으로 확인되었다.

< 영역별 주된 미이용 사유>



서비스의 **양적 충분성**(100점 기준)은 전 영역 평균 73.2점, **이용 만족도**(7점 기준)는 전 영역 평균 5.38점으로 전반적으로 양호한 수준을 기록하였으며, 특히 이전 실태조사 대비 **양적 충분성**과 **만족도가 함께 개선***되어 서비스의 **양적·질적 측면에서 개선**이 이루어지고 있음을 확인할 수 있다.

* (양적 충분성) ('23년) 66.5 → **('25년) 73.2점**
(만족도) ('23년) 5.29 → **('25년) 5.38점**

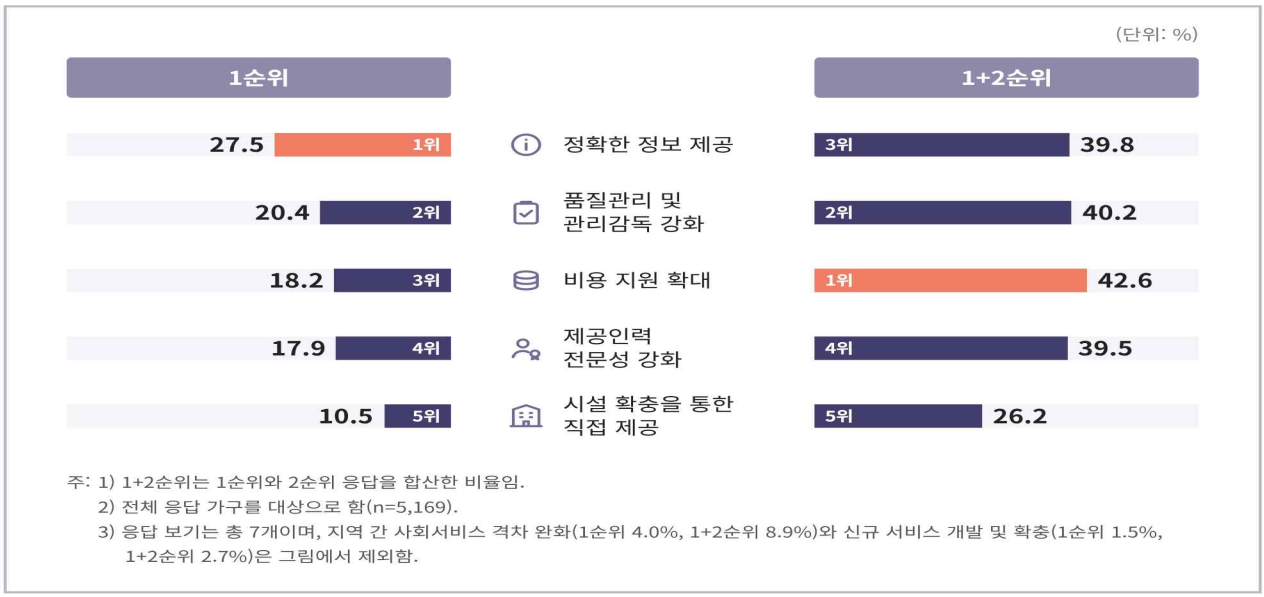
** '25년은 해당 영역의 모든 서비스(민간, 정부 포함), '23년은 정부지원 서비스에 대한 평가 결과

사회서비스에 대한 **비용지불 의사***는 전체 70.4% 수준으로, **아동교육**(86.4%) 분야가 가장 높은 반면 **정보제공**(22.5%), **고용**(20.7%)은 30% 미만을 기록해 **영역별 편차는 큰 편**으로 분석되었다.

* 향후 서비스 이용 의향이 있는 가구 중, 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구 비율

서비스 이용을 위해 **필요한 정부의 노력**으로는 1순위로 **'정확한 정보 제공**(27.5%)' 이 가장 높았고, 1순위와 2순위를 합산할 경우 **'비용 지원 확대**(42.6%)' 가 가장 높게 나타나, 국민의 정책 요구가 **비용·품질·정보** 등 **이용 기반 개선에 폭넓게 분포**하고 있는 것으로 조사되었다.

< 사회서비스 이용을 위해 필요한 정부의 노력 >



장재원 사회서비스정책관은 "**사회서비스 실태조사 결과**는 **정책 수립의 근거**가 되는 중요한 자료로 이번 조사 결과는 향후 **사회서비스 정책·제도 개선** 등에 활용할 예정이다"라면서, "앞으로도 국민의 사회서비스 이용 현황과 제공기관의 운영현황 등을 면밀히 파악할 수 있도록, 실태조사 체계를 개편해나가는 등 지속적으로 노력하겠다"라고 밝혔다.

<붙임> 1. 2025년 사회서비스 실태조사 주요 결과(요약)
2. 2025년 사회서비스 실태조사 개요

담당 부서	사회서비스정책관 사회서비스정책과	책임자	과 장	김우기 (044-202-3210)
		담당자	사무관	조호식 (044-202-3202)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 1 2025년 사회서비스 실태조사 주요 결과(요약)

< (참고) 사회서비스 영역 분류 및 주요 예시 >

대분류	중분류	세 부 사 업(예시)
1 성인 돌봄	노인 돌봄	· 장기요양(방문요양·간호), 맞춤돌봄, 주거·이용시설(양로시설, 경로당), 의료복지시설(요양원) 등
	장애인돌봄	· 장애인생활시설, 재가돌봄(활동지원 등), 가사지원, 보조기기 지급 등
	기타돌봄	· 일상돌봄, 긴급돌봄, 간병서비스, 노숙인·주거취약 성인돌봄 등
2 아동 돌봄	출산지원	· 산후조리서비스(산후조리원, 산후조리사 등), 산모·신생아 건강관리서비스 등
	영유아돌봄	· 어린이집·유치원 이용, 재가서비스(아이돌봄서비스), 민간 육아도우미 이용 등
	방과후돌봄	· 초등학생 방과후 돌봄(초등돌봄교실, 늘봄학교), 지역아동센터, 다함께돌봄센터 등
3 건강	신체건강	· 운동, 금연 등 상담·교육, 건강관리 지원(보건소 방문건강관리), 스포츠클럽 이용 등
	정신건강	· 정신요양·재활시설 이용, 각종 상담, 중독관리서비스, 정신건강복지센터 등
	재활서비스	· 작업치료, 물리치료, 언어재활, 발달재활 등
4 교육	아동교육	· 아동 교육지원(학습지, 학원, 공부방, 예체능학원 등), 방과후 교육지원 등
	성인교육	· 역량 개발 평생교육(자격취득, 기술습득), 취미·여가교육(문화강좌, 교양프로 이수) 등
	정보제공	· 재무설계, 노후설계 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
5 고용	고용서비스	· 취업알선, 구직지원, 노인일자리 지원, 중장년내일센터 등 서비스 이용
	직업훈련	· 직업훈련기관(직업능력개발원, 직업전문학교)의 직업훈련서비스 및 재취업 교육 등
	창업지원	· 창업 공간지원, 창업 컨설팅 등
6 문화	문화·여가	· 문화/예술 관람(영화, 미술관 등), 여행바우처, 주민센터 등의 문화 프로그램 등
7 주거	주거지원	· 주거환경 개선, 주택 개보수 및 집수리, 이사지원, 주거상담 및 정보제공 등
8 환경	환경서비스	· 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급), 석면피해자 지원 등

1 사회서비스 욕구 및 이용 실태

○ (총괄) 최근 1년간 하나 이상의 서비스가 필요했던 가구는 53.4%, 실제 이용한 가구는 36.3%, 향후 1년 내 이용 의향이 있는 가구는 76.0%

* (가구당 평균 영역 수) (서비스 필요) 1.18개, (실제이용) 0.72개, (향후이용 의향) 1.83개

< 사회서비스 필요·이용 의향 >



- 총 가구 중 **32.4%***는 **2개 영역 이상의 서비스가 필요**했다고 응답
  → 국민들의 **복합적 욕구**(문화·여가 + 신체건강 등) 파악 가능

  * (필요 서비스 수) (1개) 21.0%, **(2개) 14.1%**, **(3개 이상) 18.3%**

○ **(영역별 필요도)** ①**문화 및 여가**(30.8%), ②**신체건강**(15.5%), ③**정보제공**(11.0%), ④**성인교육**(9.1%), ⑤**아동교육**(8.9%) 順

- 그간 조사에서 **▲문화 및 여가, ▲신체건강 영역은 상위권 지속 유지**

  * ('21년) (문화·여가) 19.2%, (신체건강) 14.7% → ('23년) (문화·여가) 27.1%, (신체건강) 24.6%

< 사회서비스 영역별 필요도 >



주: 1) 조사 시점 기준으로 최근 1년간(2024.10.1.~2025.9.30.) 18개 사회서비스 영역별로 필요했던 서비스를 응답한 결과이며, 복수의 서비스로 응답 가능함.
2) 전체 응답 가구를 대상으로 함(n=5,169).

○ **(이용의향)** 가구별 생애주기에 따라 **향후 이용의향**이 있는 **서비스 상이**

  * (노인 돌봄) **(노인기) 35.6%** > (그 외) 2.0~11.2%
  (영유아 돌봄) **(첫 자녀 초등입학 전기) 80.4%** > (그 외) 0.2~14.9%
  (아동교육) **(첫 자녀 초중고 재학) 58.7%** (첫 자녀 초등입학 전) 43.9%, (그 외) 0.2~6.6%

2 미충족 수요 및 미이용 사유

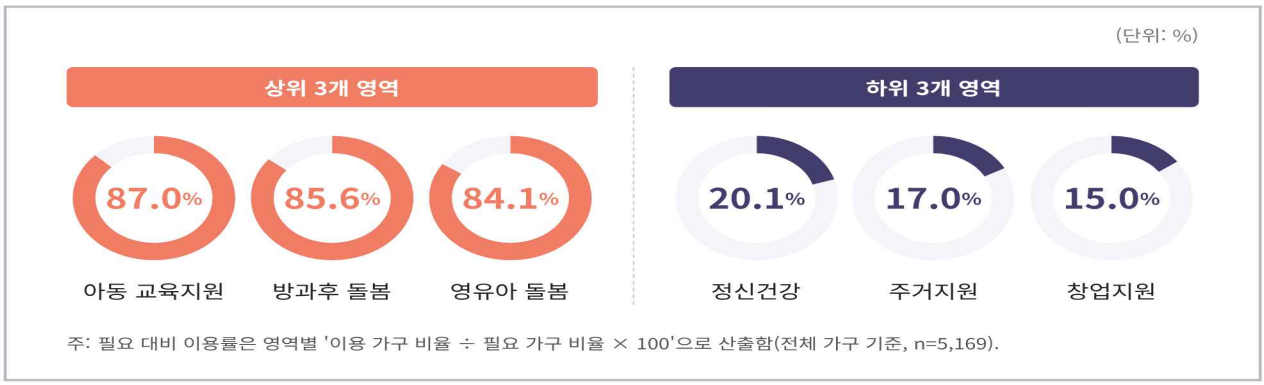
○ **(필요 대비 이용률*) 영역 간 편차**가 크게 나타나, **미충족 수요가 특정 영역**에 **집중**되어 있음을 확인

  * 최근 1년 사회서비스가 필요했던 가구 중 실제로 서비스를 이용한 가구의 비중

- **▲아동교육**(87.0%), **▲방과후 돌봄**(85.6%), **▲영유아 돌봄**(84.1%) 등 **아동 돌봄·교육 영역에서 필요 대비 이용률이 높은 경향**

- 반면 **▲창업지원**(15.0%), **▲주거지원**(17.0%), **▲정신건강**(20.1%) 등 서비스 영역은 **필요 대비 이용률이 20% 수준**으로 낮은편

< 필요 대비 이용률 상·하위 영역 >



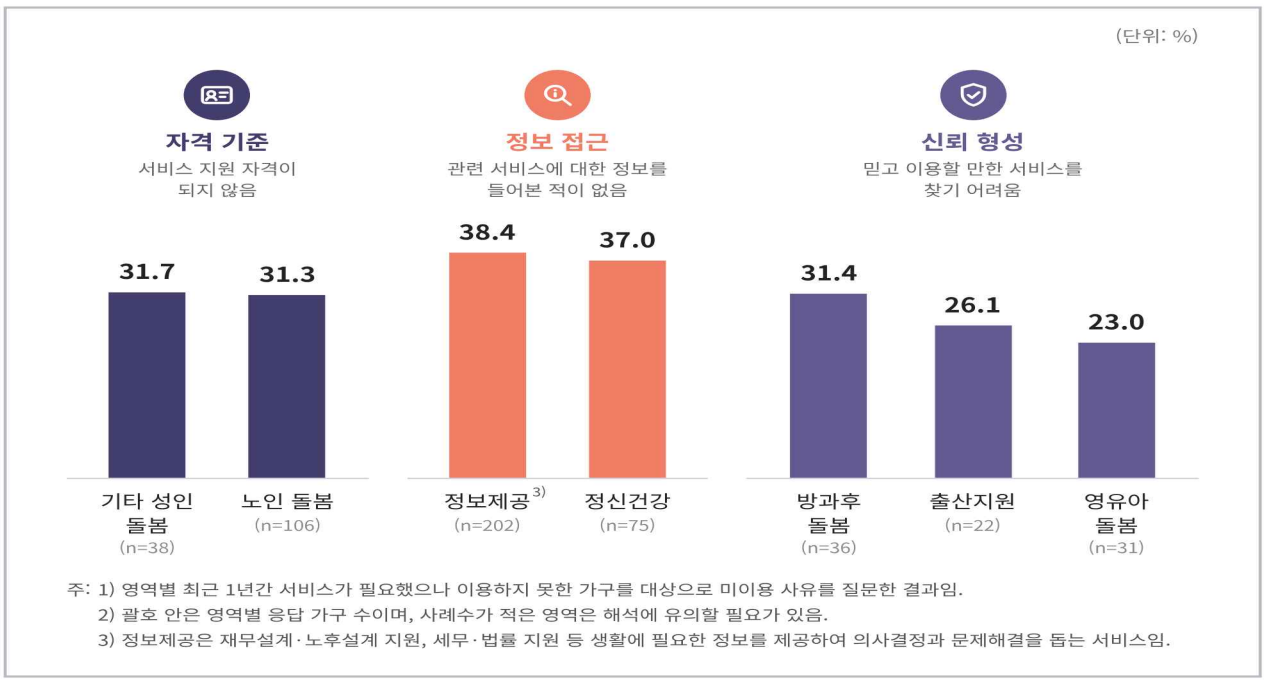
○ **(미이용 사유) 사회서비스 영역**에 따라 **①자격기준 미충족, ②낮은 정보 접근성, ③부족한 신뢰** 등 **다양한 요인**을 보이는 경향

- **(자격 기준)** 기타 **성인돌봄**(31.7%) 및 **노인돌봄**(31.3%)은 **'지원 자격이 되지 않음'**이 상대적으로 높아, **제도적 요건이 이용을 제약**하는 경향

- **(정보 접근) 정보제공**(38.4%), **정신건강**(37.0%) 영역은 **'관련 서비스에 대한 정보를 들어본 적이 없음'**의 비중이 가장 높았음

- **(신뢰 부족) 방과후 돌봄**(31.4%), **출산지원**(26.1%), **영유아 돌봄**(23.0%) 등 **아동 분야**는 **'믿고 이용할 만한 서비스를 찾기 어려움'**이 가장 높은 비중

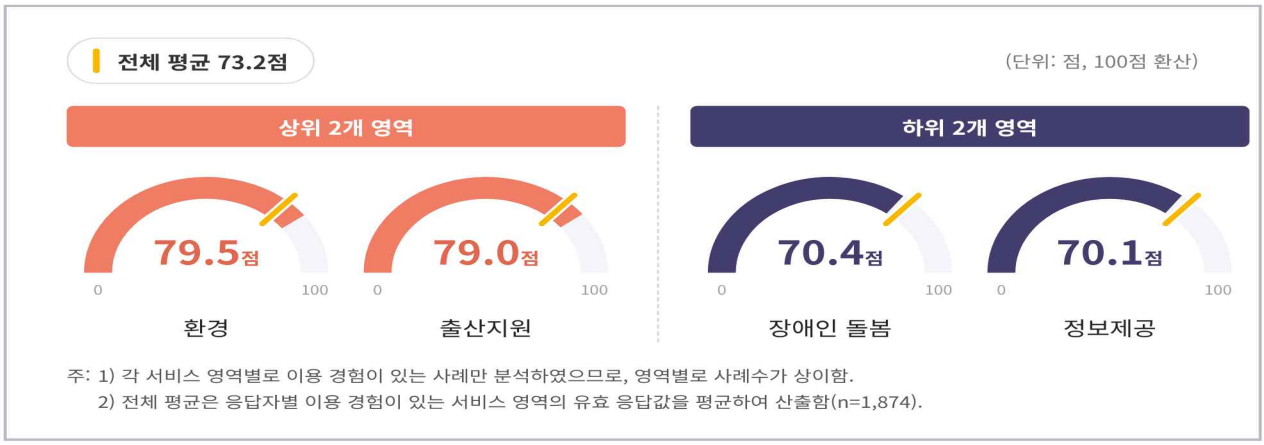
< 영역별 주된 미이용 사유>



3 서비스 평가

○ **(양적 충분성**(100점 기준)) 전체 평균 **73.2점**, 그 중 **▲환경**(79.5점), **▲출산지원**(79.0점)이 높고, **▲정보제공**(70.1점) 및 **▲장애인돌봄**(70.4점)은 낮음

< 이용한 서비스에 대한 양적 충분성 평가 >



주: 1) 각 서비스 영역별로 이용 경험이 있는 사례만 분석하였으므로, 영역별로 사례수가 상이함.
2) 전체 평균은 응답자별 이용 경험이 있는 서비스 영역의 유효 응답값을 평균하여 산출함(n=1,874).

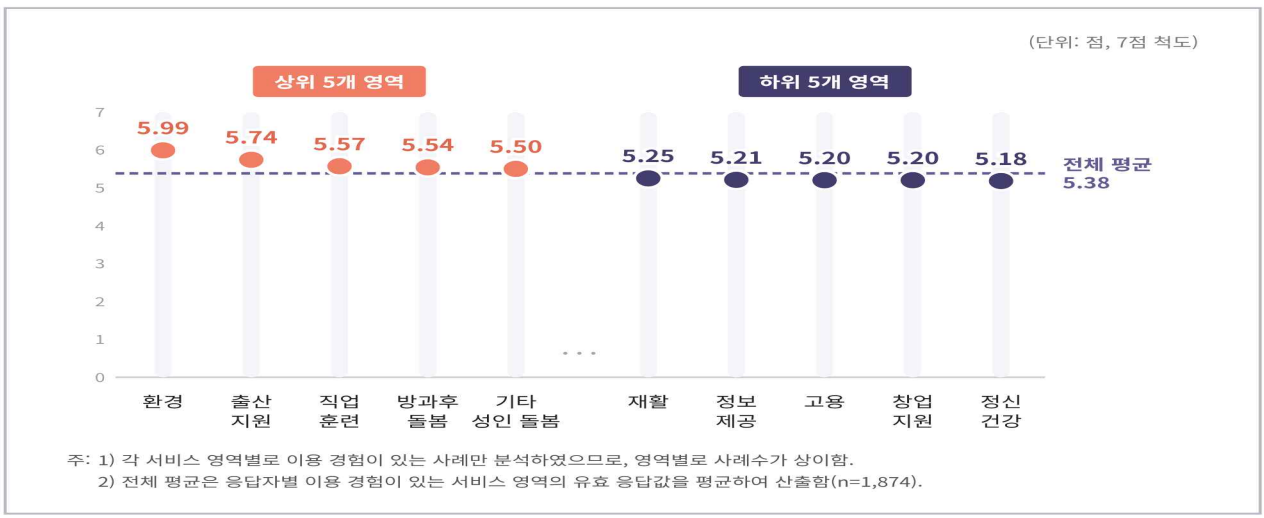
○ **(만족도**(7점 기준)) **환경**(5.99점)이 가장 높고 **정신건강**(5.18점)이 **가장 낮음**

* (상위, 점) ①환경(5.99), ②출산지원(5.74), ③직업훈련(5.57), ④방과후 돌봄(5.54), ⑤기타 성인돌봄(5.50)
(하위, 점) ①정신건강(5.18), ②창업지원(5.20), ③고용(5.20), ④정보제공(5.21), ⑤재활(5.25)

⇒ 이전 실태조사 대비 **양적 충분성**과 **만족도가 함께 개선***되었으며, **▲환경, ▲출산지원** 서비스는 **양적 충분성**과 **만족도** 모두 높은 경향

* (양적 충분성) ('23년) 66.5 → **('25년) 73.2점**
(만족도) ('23년) 5.29 → **('25년) 5.38점**

< 이용한 서비스에 대한 전반적 만족도 >



주: 1) 각 서비스 영역별로 이용 경험이 있는 사례만 분석하였으므로, 영역별로 사례수가 상이함.
2) 전체 평균은 응답자별 이용 경험이 있는 서비스 영역의 유효 응답값을 평균하여 산출함(n=1,874).

○ **(선택기준) 제공기관을 선택하는 기준***은 ①**접근성**, ②**비용** 順으로 분석

* (선택기준) **(접근성) 38.2%**, **(비용) 22.1%**, (인력 경력) 10.6%, (기관 업력) 9.6%, (기관 규모) 8.7%, (이용자 후기·추천) 2.4%

- 특히 ▲**접근성**과 ▲**비용**은 **'23년 조사에서도 높은 순위**를 기록
  → 제공기관 선택 시 **국민의 주된 판단기준**으로 추정 가능

* ('23년 조사결과) **(접근성) 32.3%**, **(비용) 22.4%**, (기관 규모) 13.3%

4 서비스 이용 관련 비용 분석

○ **(서비스 비용)** 사회서비스를 이용한 가구 중 **비용을 지출한 가구**는 **77.7%**였으며, **월평균 지출액**은 **17.1만원 수준**

- **(비용지출)** 비용지출 가구의 비율은 **성인교육 및 문화·여가**(94.7%), **신체건강**(94.4%), **아동교육**(93.8%)에서 높았으며, **창업지원**(21.2%), **직업훈련**(33.8%), **정보제공**(37.2%)에서 낮게 나타남

- **(지출액) 월평균 지출액**은 **출산지원**(54.6만원), **아동교육**(50.4만원)에서 높게 나타났으며, **정신건강**(5.4만원), **창업지원**(6.5만원)은 낮은 편

○ **(비용지불 의사*) 전체 70.4%** 수준, **아동교육**(86.4%)이 **가장 높은** 반면 **정보제공**(22.5%), **고용**(20.7%)은 30% 미만으로 영역별 편차가 큰 편

* 향후 서비스 이용 의향이 있는 가구 중, 서비스 이용료를 지불할 의사가 있는 가구 비율

○ **(지불의향 비용*) 출산지원**(37.51만원), **교육**(25.21만원) 영역이 주로 높게 나타났으며, **환경**(5.65만원), **고용**(8.31만원)에서는 낮게 나타남

* 향후 1년 내에 서비스 이용 의향이 있는 경우, 서비스 이용료로 지불가능한 최대 금액

- 더 좋은 서비스 이용을 위한 **추가지불 의향**은 ▲**시설·환경 우수성**(52.4%), ▲**제공인력 전문성**(50.6%), ▲**품질인증**(47.6%) 순으로 높았음

* **(품질에 따른 추가지불 의향)** (시설·환경 우수성) 52.4%, (제공인력 전문성) 50.6%, (공인된 품질인증 여부) 47.6%, (복합서비스 제공) 43.2%, (디지털기술 활용) 25.6%

5 사회서비스 정책에 대한 인식

○ **(제공대상)** ‘소득·자산 무관 **전국민 대상 보편적 제공** 필요’ 응답이 **52.2%**, ‘**취약계층** 대상 **선별적 제공** 필요’ 응답이 **43.1%**로 나타남

* ’23년 조사에서는 전국민 보편 제공 50.0%, 취약계층 선별적 제공 44.8%로 조사

○ **(비용부담)** ‘국가·이용자 분담하되 **국가가 더 많이 부담**’ 응답이 **59.6%**, 그 외 ‘**전액 국가 부담**’(20.7%), ‘**이용자가 더 많이 부담**’(18.1%) 順

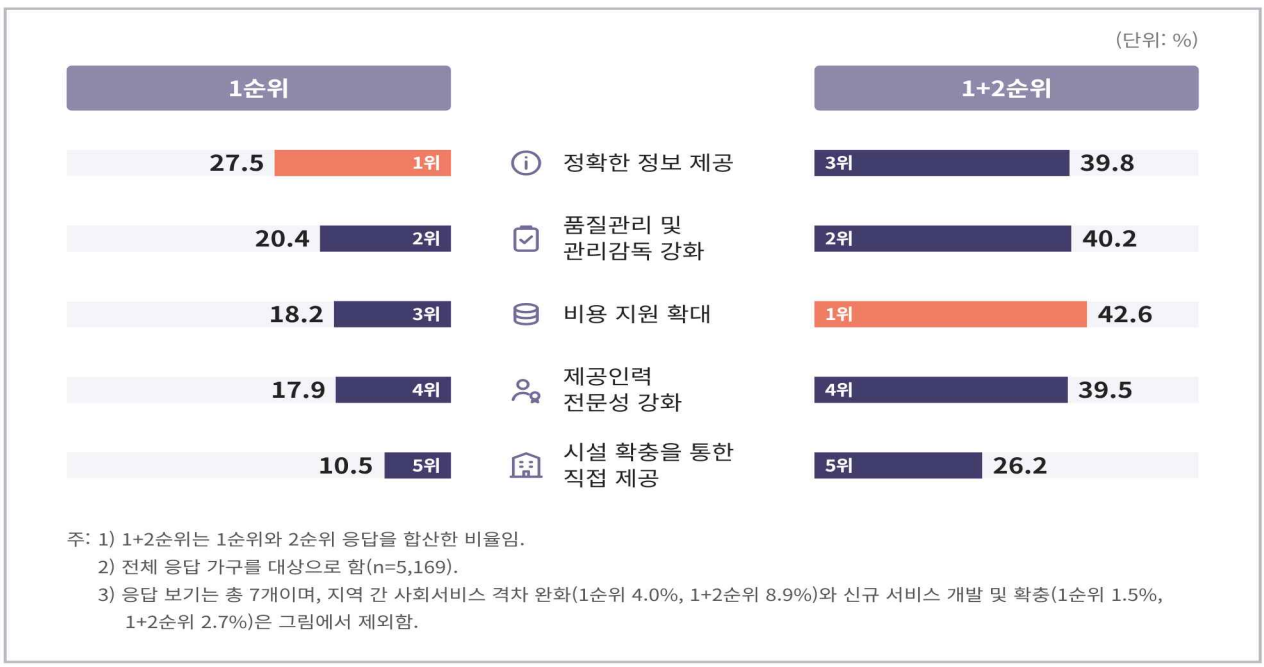
* (국가·이용자 함께 부담하되 국가가 더 부담) (’21) 58.8 → (’23) 60.4 → (’25) 59.6% (전액 국가) (’21) 21.4 → (’23) 19.1 → (’25) 20.7% (이용자 더 부담) (’21·’23) 18.6 → (’25) 18.1%

- **소득수준**에 따른 이용료 **차등 분담**에는 **75.4%가 동의**했으나, 서비스 개선을 위한 **추가 과세에는 미동의 응답이 53.0%**로 과반수

○ **(필요정책) 서비스 이용**을 위해 **필요한 정부의 노력** 1순위는 **정확한 정보 제공**(27.5%), 1+2순위 합산 시 **비용 지원 확대**(42.6%)가 가장 높음

* 정확한 정보 제공(27.5%) > 품질관리 및 관리감독 강화(20.4%) > 비용 지원 확대(18.2%) > 제공인력 전문성 강화(17.9%) > 시설 확충을 통한 직접제공(10.5%) 順

< 사회서비스 이용을 위해 필요한 정부의 노력 >



주: 1) 1+2순위는 1순위와 2순위 응답을 합산한 비율임.
2) 전체 응답 가구를 대상으로 함(n=5,169).
3) 응답 보기는 총 7개이며, 지역 간 사회서비스 격차 완화(1순위 4.0%, 1+2순위 8.9%)와 신규 서비스 개발 및 확충(1순위 1.5%, 1+2순위 2.7%)은 그림에서 제외함.

붙임 2 2025년 사회서비스 실태조사 개요

□ **(법적 근거)** 「사회서비스원법」 제5조의2 및 「통계법」 제18조에 따른 국가승인통계

□ **(조사 기간)** ’25.10월~11월

□ **(조사 대상)** 전국 일반가구 5,000가구(목표표본), 조사 완료 5,169가구

□ **(조사 방법)** 전문조사원에 의한 가구 방문 면접조사
(TAPI 원칙, 종이 조사표 병행)

□ **(조사 내용)** ①가구 일반 특성, ②가구 생활여건 및 어려움, ③사회서비스 욕구 및 이용 경험, ④서비스 이용 세부 실태 및 평가, ⑤향후 이용 의향 및 비용 부담, ⑥사회서비스 정책 인식

< (참고) 사회서비스 영역 분류 및 주요 예시 >

대분류	중분류	세 부 사 업(예시)
1 성인돌봄	노인 돌봄	· 장기요양(방문요양·간호), 맞춤돌봄, 주거·이용시설(양로시설, 경로당), 의료복지시설(요양원) 등
	장애인돌봄	· 장애인생활시설, 재가돌봄(활동지원 등), 가사지원, 보조기기 지급 등
	기타돌봄	· 일상돌봄, 긴급돌봄, 간병서비스, 노숙인·주거취약 성인돌봄 등
2 아동돌봄	출산지원	· 산후조리서비스(산후조리원, 산후조리사 등), 산모·신생아 건강관리서비스 등
	영유아돌봄	· 어린이집·유치원 이용, 재가서비스(아이돌봄서비스), 민간 육아도우미 이용 등
	방과후돌봄	· 초등학생 방과후 돌봄(초등돌봄교실, 늘봄학교), 지역아동센터, 다함께돌봄센터 등
3 건강	신체건강	· 운동, 금연 등 상담·교육, 건강관리 지원(보건소 방문건강관리), 스포츠클럽 이용 등
	정신건강	· 정신요양·재활시설 이용, 각종 상담, 중독관리서비스, 정신건강복지센터 등
	재활서비스	· 작업치료, 물리치료, 언어재활, 발달재활 등
4 교육	아동교육	· 아동 교육지원(학습지, 학원, 공부방, 예체능학원 등), 방과후 교육지원 등
	성인교육	· 역량 개발 평생교육(자격취득, 기술습득), 취미·여가교육(문화강좌, 교양프로 이수) 등
	정보제공	· 재무설계, 노후설계 서비스, 세무·법률지원 서비스 등
5 고용	고용서비스	· 취업알선, 구직지원, 노인일자리 지원, 중장년내일센터 등 서비스 이용
	직업훈련	· 직업훈련기관(직업능력개발원, 직업전문학교)의 직업훈련서비스 및 재취업 교육 등
	창업지원	· 창업 공간지원, 창업 컨설팅 등
6 문화	문화·여가	· 문화/예술 관람(영화, 미술관 등), 여행바우처, 주민센터 등의 문화 프로그램 등
7 주거	주거지원	· 주거환경 개선, 주택 개보수 및 집수리, 이사지원, 주거상담 및 정보제공 등
8 환경	환경서비스	· 라돈 측정기 대여, 미세먼지 대비 서비스(마스크 지급), 석면피해자 지원 등