



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

행정학박사 학위논문

사회서비스 선택권과 접근성에 관한 연구
: 보육서비스의 지역별 차이를 중심으로



행 정 학 과

김 유 리

행정학박사 학위논문

사회서비스 선택권과 접근성에 관한 연구
: 보육서비스의 지역별 차이를 중심으로

지도교수 김 은 정

이 논문을 행정학박사 학위논문으로 제출함.

2019년 2월

부경대학교 대학원

행 정 학 과

김 유 리

김유리의 행정학박사 학위논문을 인준함.

2019년 2월 22일

위 원 장 행 정 학 박 사 양 기 용 (인)

위 원 사회복지학박사 김 영 중 (인)

위 원 소비자아동학박사 이 승 미 (인)

위 원 행 정 학 박 사 김 준 현 (인)

위 원 사회복지학박사 김 은 정 (인)

목 차

제1장 서 론	1
제2장 이론적 배경	8
제1절 사회서비스 개념과 변화방향	8
1. 사회서비스 개념	8
2. 사회서비스 변화방향	11
제2절 사회서비스 선택권	18
1. 선택의 개념과 모델	18
2. 사회서비스와 선택권	20
제3절 사회서비스 접근성	24
1. 접근성 개념과 모델	24
2. 사회서비스와 접근성	27
제4절 사회서비스 만족도	39
1. 사회서비스 만족도	39
2. 선택권과 만족도	41
3. 접근성과 만족도	44
제5절 사회서비스의 지역 특성 차이	47

제3장 연구방법	50
제1절 연구모형 및 연구가설	50
1. 연구모형	50
2. 연구가설	51
제2절 연구대상과 자료수집	54
1. 연구대상	54
2. 자료수집	54
제3절 측정변수	56
1. 만족도	56
2. 선택권	56
3. 접근성	59
4. 지역	61
5. 일반적 특성	61
제4절 분석방법	64
제4장 분석결과	65
제1절 연구대상 및 주요변수의 특성	65
1. 연구대상의 일반적 특성	65
2. 선택권과 접근성, 만족도 특성	68

제2절 연구대상의 일반적 특성 및 주요변수와 만족도	71
1. 조사대상자의 일반적 특성과 만족도	71
2. 선택권 및 접근성과 만족도 간의 상관관계	74
3. 소결	76
제3절 연구대상의 일반적 특성 및 주요변수의 지역별 평균차이 분석	77
1. 일반적 특성의 지역별 평균차이 분석	77
2. 선택권과 접근성, 만족도 지역별 평균차이 분석	82
3. 소결	86
제4절 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향 분석	88
1. 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향	88
2. 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향의 지역별 차이	101
3. 연구가설 확인.....	131
 제5장 결론 및 제언	134
제1절 주요 연구결과	134
제2절 연구의 함의 및 제언	146
1. 이론적 함의	146

2. 정책적 함의	148
참고문헌	152
부록	166



표 목 차

<표 1> 연구자에 따른 접근성 차원	26
<표 2> 연도별 어린이집 운영 현황	34
<표 3> 시도별 어린이집 및 영유아(만0-5세) 현황	36
<표 4> 지역별 어린이집 미설치 지역 수	38
<표 5> 만족도 측정 문항	56
<표 6> 선택권 측정 문항	58
<표 7> 접근성 측정 문항	60
<표 8> 조사대상자의 일반적 특성 내용	63
<표 9> 연구대상자의 일반적 특성	67
<표 10> 선택권, 접근성, 만족도 수준	70
<표 11> 일반적 특성과 만족도 평균차이 분석	72
<표 12> 일반적 특성과 만족도 상관분석	73
<표 13> 선택권 및 접근성과 만족도 간의 상관관계	75
<표 14> 지역별 일반적 특성 차이	80
<표 15> 선택권 지역별 평균차이	82
<표 16> 지역별 접근성 및 만족도 평균 차이분석	85
<표 17> 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이	90
<표 18> 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향	98
<표 19> 대도시 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이	

.....	102
<표 20> 대도시 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향	109
<표 21> 중소도시 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이	114
<표 22> 중소도시 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향	120
<표 23> 농어촌 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이	124
<표 24> 농어촌 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향	128

그림 목 차

<그림 1> 연구모형	51
-------------------	----

**A Study on User' s Choice and Accessibility to Social Service : Focusing
on Regional Differences in Child Care Service**

Yu ri Kim

**Department of Public Administration of the Graduate School of Public
Administration, Pukyong National University**

Abstract

This study began with the critical mind that in social services that have been expanded in market mechanisms, accessibility is neglected due to the emphasis of choices. Although the policy mechanism termed choices is important in universal social services, to achieve equity, which is one of the goals that must be achieved by social service policies, accessibility must be secured. Furthermore, social services should be designed to respond flexibly to users' needs. To this end, social service policies should be design to fit the regions of users.

However, current social services emphasize only the autonomy of choices without considering regional characteristics. In the case of social services that are mainly provided to the elderly, the disabled, and children, realizing equity by ensuring accessibility is more important than anything else and service imbalance should not occur as a regional characteristic.

Therefore, this study was intended to grasp how the effects of choices of and accessibility to social services on satisfaction are different from each other and how such differences appear by region. To deal with an

empirical study, among social services, child care services for which choices and accessibility are regarded important and in particular, differences in users by region may be prominent, were selected. That is, while grasping the effects of choices and accessibility on satisfaction with care services used, differences in these influencing factors by region will be analyzed in order to seek the direction of design of policies for social services including child care service.

To this end, online questionnaire surveys were conducted with a total of 567 respondents comprising 244 residing in big cities centering on metropolitan cities, 248 in small and medium cities, which are city regions in provinces, and 75 in rural areas, which are gun regions in provinces, were selected. The results of analysis of the questionnaire surveys are as follows. First, the effects of choices and accessibility including the entire sub factors on satisfaction were analyzed and the results indicated that accessibility had larger effects on satisfaction. This means that service users are satisfied more when their accessibility is guaranteed than when they selected appropriate services. That is, it can be seen that accessibility is a decisive factor in service use.

Second, the effects of sub factors of choice and accessibility on satisfaction were analyzed and the results indicated that sub factors of accessibility had larger effects on satisfaction in big cities. Specifically, physical accessibility, service hour accessibility, acceptance accessibility, and cost accessibility were shown to have effects on satisfaction. In small and medium-sized cities, sub factors of choices had larger effects on satisfaction and the sub factors affecting satisfaction were choices of providers, programs, and service hours. Finally, in rural areas, only the choice of providers had effects on satisfaction and unlike other regions, whether both of husband and wife work for living among general

characteristics had quite significant effects on satisfaction.

That is, the sub factors of choices and accessibility that affect satisfaction were different by region and their effects were different from each other. Therefore, service policies should be designed differently by region. Meanwhile, the choice of providers was shown to have effects on satisfaction regardless of regions even when accessibility was considered. Therefore, it can be seen that enabling service users to select service providers is a very important element not only for the realization of the rights of users but also for enhancement of satisfaction.

Based on the above study findings, theoretical and policy implications were suggested. As for the theoretical implications, the importance of accessibility was emphasized in the area of social services where only choices have been emphasized, and theoretical knowledge was expanded through multilateral analysis of accessibility. In addition, the directions of design of choices and accessibility by region that have been discussed only theoretically were presented through an empirical study.

As for the policy implications, it was suggested that to actually improve social service users' satisfaction, policies should be designed differently and multilaterally by region. Accessibility should be guaranteed further in big cities and choices should be guaranteed further in small and medium cities. In rural areas, along with the guarantee of choices, child care systems should be restructured so that the service can be received regardless of whether both the husband and wife work for living or not. In addition, since the effects of sub factors of choices and accessibility on satisfaction were shown to be different by region, this study suggested that the policies should be designed to fit regional circumstances.

This study is meaningful in that it discussed accessibility, which had been somewhat overlooked in social services, together with choices thereby arousing social interest, that it empirically analyzed choices and accessibility that had been mainly discussed only theoretically, and that it revealed the fact that the effects of the choices and accessibility of social services on satisfaction with service use are different by region.

Keywords : Social Service, Child Care Service, User' s Choice, Accessibility, Big City, Small/Mid-sized City, Rural Area



제1장 서론

2000년대 중반 사회서비스¹⁾라는 용어가 등장하면서 새로운 논의들이 사회정책 영역에서 이루어지기 시작했다. 사회서비스는 전통적 사회복지서비스와는 다른 서비스임이 강조되었고, 저소득층만을 대상으로 했던 사회복지서비스와 달리 중산층까지도 포괄하는 서비스를 지칭하는 것으로 정의되었다. 보편적인 인구를 대상으로 하는 서비스이기 때문에 이용자가 원하는 서비스를 선택할 수 있도록 공급해야만 사회적 욕구의 충족성이 높아진다고 보았고, 결과적으로 이용자에게 선택권을 부여하는 바우처 방식이 적용되었다. 바우처 방식의 등장은 공공재원이 투입되는 사회서비스의 공급에서 시장적 기제를 도입하는 것이 과연 타당한가에 대한 사회적 논란을 불러일으켰다(김용득, 2008; 김종해, 2008; Daniels & Trebilcock, 2005).

바우처 방식 도입 이후 10여 년 동안 주요 사회서비스 영역에서 상당한 변화가 이루어졌다. 노인, 장애인, 아동을 대상으로 하는 핵심 사회서비스가 본질적으로는 이용자가 서비스를 선택할 수 있도록 하는 방식으로 모두 전환되었다. 암묵적인 바우처 방식이라고 할 수 있는 사회보험 방식으로 노인장기요양서비스가 도입, 확대되었으며, 장애인활동지원서비스와 아동보육서비스는 2010년 이후 모두 바우처 방식으로 공급이 이루어져 오고 있다.

사회서비스에서 바우처 방식을 도입하면서 가장 강조되었던 것은 이용

1) 사회서비스라는 개념이 본격적으로 사용되기 시작한 시점은 참여정부 때부터이며, 신사회적 위기에 대응하기 위해 복지서비스의 보편화를 추구하였다. 2012년 사회보장기본법이 전면 개정되면서 사회서비스의 내용과 범위가 더욱 확대되었다(남찬섭, 2012). 사회서비스의 구체적인 개념은 II장에서 자세히 다룬다.

자들이 선택권을 갖도록 함으로써 서비스 공급자 간의 경쟁을 증가시키고 궁극적으로 사회서비스 품질을 향상시킨다는 것이었다. 그리고 이러한 논리는 바우처 방식의 도입이 서비스 공급자들의 양적 확대를 유도하여 접근성까지 보장할 것을 전제한 것이었다. 이에 바우처 방식 도입 이후 공공부문은 사회서비스 공급자들의 시장진입을 유도하기 위한 정책적 조치들을 꾸준히 실행해 왔다. 허가나 인증제도를 없애고 등록제 등을 도입하여 민간부문, 특히 민간영리사업자들이 사회서비스 영역에 진입하도록 유도한 정책이 대표적이다.

그러나 바우처 방식의 사회서비스 공급정책이 도입된 이후 현재에 이르기까지 기대했던 정책적 효과가 제대로 나타나지 않는다는 비판도 이루어졌다(신창환, 2013; 정광호, 2006; 이수경, 오미옥, 2012; 장지연, 2013). 이러한 비판의 핵심은 사회서비스가 일반 서비스와는 달라서 이용자가 실질적으로 선택권을 행사하기 어렵다는 것이다. 자유시장에서와는 달리 공공재원이 투입되어 작동하는 시장이기 때문에 서비스 공급기관의 수가 제한적일 수밖에 없다. 또한 영리성이 강한 공급기관들은 이윤창출을 목표로 하였기 때문에, 보다 많은 수익이 발생할 수 있는 곳에 기관들이 집중적으로 설치되어 이용자의 접근성은 보장되기 어려웠다.

또 사회서비스 이용자들은 서비스 선택에 필요한 정보수집이나 해석력이 낮기 때문에 서비스 공급자와 이용자 간의 정보비대칭 문제가 심각할 수밖에 없고, 이러한 정보비대칭 문제는 이용자에게 주어진 선택권을 사실상 무용지물로 만든다. 결국 이용자 선택권이 서비스의 품질향상을 유도할 것이라는 전제 자체가 맞지 않는다는 비판이다.

이용자 선택권에 주목하면서 사회서비스를 확대시켜온 과정에서 접근성 문제가 간과되어 오고 있다는 비판 또한 지속적으로 제기되었다(김이배, 안재성, 2014; 박세경, 이주연, 2016). 공공재원이 투입되어 사회적 목적

을 달성하기 위해 공급되는 사회서비스가 지역별, 계층별 접근성에 편차가 나타나고 있다는 문제를 지적해 온 것이다. 이용자가 선택권을 갖도록 하는 방식은 인구가 밀집된 대도시 지역에 서비스 공급을 집중시키고 중소도시나 농어촌 지역에는 서비스 공급을 과소하게 만들기 때문이다.

사회서비스 정책에서 이용자들에게 형평적인 접근성을 보장하는 것과 이들에게 서비스 선택권을 주는 것은 양자택일의 사안은 아니다. 사회서비스의 본질적 가치를 고려한다면 서비스를 필요로 하는 이용자들에게 일정 수준 이상의 접근성을 보장하는 것은 반드시 필요하다. 사회서비스 이용자의 많은 수가 아동, 노인, 장애인, 저소득층이라는 점을 감안하면 더욱 그러하다. 물리적으로나 비용측면에서나 사회서비스에 접근할 수 있도록 하는 것은 사회통합을 증진시키고 사회적 배제를 감소시키는 것을 궁극적 목적으로 하는 사회정책에서 가장 일차적으로 고려해야 하는 요소이다. 이를 위해서는 사회서비스에 대한 공공부문의 보다 적극적인 개입이 필요하다(김은정, 2008).

현재 주요 사회서비스들은 공급경쟁과 이용자 선택이라는 틀 안에서 실행되고 있다. 나아가 서비스 이용자의 선택권은 이용자의 자기결정권 차원에서 포기할 수 없는 요소로, 향후에도 선택권의 중요성은 강조되어야 한다. 사회서비스 접근성이 충분히 높지 않은 현재의 상황에서는 사회서비스에 대한 접근성을 높이는 것과 이용자의 선택권을 강화하는 것은 동시에 추구해야 하는 정책 과업이다. 그럼에도 최근까지 사회서비스 정책에서는 선택권에 대한 논의가 주를 이루었고, 사회서비스 접근성에 대한 논의는 제대로 이루어지지 못했다(박세경, 2014).

사회서비스의 접근성과 선택권에 대한 기존의 선행연구들을 보면, 이용자의 서비스 만족도에 영향을 주는 요소로 접근성과 선택권을 함께 다루고 있는 연구는 전무하다. 사회서비스의 접근성에 대한 실증연구는 접근성

의 정도를 지역별로 파악하는 실태조사 수준에 머무르거나 사회서비스에 대한 물리적인 접근성의 영향력을 분석한 연구가 대부분이다(감정기 외, 2007; 김가희, 2017; 김이배, 안재성, 2014; 마세인, 김홍순, 2011; 이유진, 김의준, 2015; 최영, 2010; 최은영, 황성온, 2014; 이환범 외, 2005). 사회서비스에 대한 접근성의 다양한 하위요소들, 예를 들어 서비스 이용시간이나 이용 시 대기기간 등의 편의성, 비용 접근성, 정보 접근성, 물리적 접근성 등이 포괄적으로 다루어진 연구는 거의 없다.

사회서비스 선택권에 대한 연구는, 선택권을 강조하는 시장패러다임에 대한 비판적 연구(양성옥, 2016), 사회서비스에서 바우처 제도에 내재한 한계 등을 다루는 이론적 연구(박정연, 2017, 양난주, 2015), 그리고 특정한 바우처 서비스의 선택권이 어떻게 구현되고 있는지를 다룬 연구(김종해, 2008; 하은희, 2016)로 요약된다. 사회서비스 선택권이 이용자들의 만족도에 영향을 미치는지를 분석한 실증연구(조한라, 여영훈, 2017; 하은희, 조성한, 2016; 김인, 2009; 김민영 외, 2011; 정진경, 정세희, 2015)들도 있지만, 서비스 접근성이나 그 밖의 요인들을 포괄적으로 고려한 상태에서 선택권의 영향력을 분석하지는 못하였다.

사회서비스의 선택권과 접근성을 관심 있게 다룬 이상의 선행연구들은 모두 접근성과 선택권을 함께 논의하지 못한 채 파편적으로 논의되었다. 사회서비스에 대한 선택권 구현 정도를 고려한 상황에서도 접근성 정도에 따라 이용자들의 만족도는 어떻게 달라지는지, 또 사회서비스 접근성이 고려된 경우에도 선택권의 실현 정도에 따라 만족도가 달라지는지를 분석한 연구는 찾아보기 어렵다. 나아가 사회서비스 선택권과 접근성이 이용자들의 만족도에 미치는 상대적인 영향력은 어떠한지, 선택권 구현과 접근성 정도에서 큰 편차를 보이는 지역규모별로 이러한 영향력이 어떻게 차별적으로 나타나고 있는지, 분석을 시도한 연구는 없다.

초기 사회서비스 정책이 기획될 때, 바우처 방식의 적합성이 지역별로 차이가 있을 것이라는 비판이 제기되었다(강혜규, 2008; 신창환, 강상경, 2010). 즉, 이용자에게 선택권을 줌으로써 서비스 공급이 늘어날 수 있는 지역은 이용인구가 밀집된 대도시로 국한될 수밖에 없다는 것이다. 인구가 밀집한 대도시 지역에는 바우처 방식이 서비스 공급을 유인할 수 있지만, 인구가 과소하고 이동거리가 먼 농어촌 지역에는 공급자 진입이 이루어지기 어렵기 때문이다.

사실상 스웨덴의 경우에는 노인요양서비스에 대한 바우처 방식 도입을 대도시에만 국한하였으며, 인구과소지역에는 행정구역별로 서비스공급기관을 설립하고 인근 인구에게 서비스를 제공하는 전통적인 방식을 고수하였다(김용득 외, 2013). 그러나 우리의 경우에는 지역규모를 고려한 차별적인 사회서비스 공급정책의 틀을 확립되지 못했으며, 지역별 편차를 고려하지 않은 채 동일한 공급체계와 전달로 사회서비스분야에서 지역 간 불평등 문제는 지속적으로 제기되고 있다.

이렇게 지역의 특성을 고려하여 공급설계가 차별적으로 달리 적용되어야 함을 주장하는 논의조차도 지역 특성에 따라 시장기제 속의 공급 확대와 경쟁을 유도하는 선택권을 줄 것인지, 정부의 역할강화를 통해 접근성 확보를 우선해야 하는지에 대한 선택적이고 이론적인 논의로 국한되었다. 실제 사회서비스 이용자들이 거주하고 있는 지역의 특성을 고려하여 서비스 선택권과 접근성이 이용만족도에 미치는 상대적인 영향력을 실증적으로 분석한 연구는 찾아볼 수 없다.

이 연구는 사회서비스에 대한 선택권과 접근성을 포괄적으로 고려하면서 이것이 실제 이용자들의 만족도에 미치는 영향을 지역특성에 기반 해서 실증적으로 검토해보고자 한다. 사회서비스에 대한 선택권과 접근성은 이용자들에게 모두 중요한 요소라는 점을 전제하고, 대도시, 중소도시, 농어

촌과 같은 지역규모별로 이상의 두 가지 요소의 상대적인 중요성이 어떻게 달리 나타나는지를 파악해보고자 한다. 특히 이용자 선택권과 접근성의 다차원적 속성들을 체계적으로 고려하여 이들의 상대적인 영향력을 파악해봄으로써 지나치게 이념적으로만 주장되었던 선택권과 접근성의 중요성에 대한 논쟁을 실증적으로 분석하고 그 의미를 해석해 보고자 한다.

사회서비스는 사실상 매우 광범위한 내용과 대상, 전문성으로 구성되어 있다. 내용적으로는 돌봄, 고용, 교육, 환경, 문화, 주거, 보건서비스를 포괄하며 대상에 있어서는 노인, 장애인, 아동, 가족 등이 모두 해당된다. 그렇기 때문에 사회서비스 전체를 아울러서 선택권과 접근성의 중요성이나 상대적인 영향력을 분석한다는 것은 어려울 뿐만 아니라 그것이 갖는 정책적 함의도 그다지 크지 않다.

본 연구에서는 아동보육서비스를 분석의 사례로 선정하였다. 그 이유는 다음과 같다. 첫째, 사회서비스 영역 중에서 바우처 방식을 활용하고 있어서 선택권 이슈를 다룰 수 있다. 둘째, 재택서비스²⁾가 아닌 이용시설서비스를 제공하고 있어서 물리적 측면의 접근성 이슈 또한 중요할 수밖에 없다. 셋째, 서비스 이용대상이 보편화되어 있어서 전 계층을 연구대상으로 포함시킬 수 있다. 넷째, 아동인구의 분포를 고려할 때 대도시, 중소도시, 농어촌 지역에 따라 선택권과 접근성 이슈가 차별적으로 대두될 수밖에 없다는 점도 고려하였다.

보육서비스를 대상으로 이용자의 선택권과 접근성을 다룬 선행연구를 보면, 바우처 사업으로 전환된 후 선택권의 유효성을 다룬 연구(장영인, 2009; 김연명, 김송이, 2009; 이옥, 2010; 유해미, 2009; 최성은, 2014)가 몇몇 이루어졌으나, 보육서비스의 선택권 이슈를 서비스에 대한 접근성

2) 노인요양서비스나 장애인활동지원서비스의 경우 대부분이 재택서비스로 구성되어 있기 때문에 물리적 접근성의 이슈가 두드러지기 어렵다.

과 연결해서 다른 연구는 전무하다. 본 연구는 보육서비스를 사례로 하여 선택권과 접근성이 이용자 만족도에 미치는 상대적인 영향력을 분석하고 이것이 지역별로 어떠한 차이를 보이는지를 체계적으로 파악해보고자 한다.



제2장 이론적 배경

제1절 사회서비스 개념과 변화방향

1. 사회서비스 개념

사회서비스를 논의하기에 앞서서 사회서비스가 과연 무엇인가를 정의하는 것이 필요하다. 이는 사회서비스의 개념을 어떻게 정의하느냐에 따라서 정책의 대상과 공급설계 방향이 달라지기 때문이다(김은정, 2008; 윤영진 외, 2011). 사회서비스가 무엇인가에 대해 명확히 규정하기는 어려우며 합의된 개념 역시 찾기 어렵다(Munday, 2003). 사회서비스의 개념이 각 사회의 정치 및 이데올로기 등에 따라 혹은 시대의 사회적 문제에 따라 변화하기 때문에 서비스의 대상과 내용의 범위 역시 꾸준히 다르게 규정되고 있다(Kahn, 1979). 그럼에도 불구하고 지금까지 논의된 사회서비스의 개념들을 정리해보면, 사회서비스라는 용어에 대한 정의, 사회서비스 범위에 대한 정의로 구분하여 볼 수 있다.

사회서비스라는 용어에 담긴 개념을 정의해보면 ‘사회적’, ‘서비스’로 나눌 수 있다. 여기에서 ‘사회적’이라고 하는 것은 공공성을 내포하고 있다. 서비스의 공급자와 이용자 간의 관계가 시장의 사적관계로 이루어진 것이 아닌 사회적인 관계로 이루어진 것이다. 즉, 시장 영역에서 개인과 개인 간 재화의 교환으로 이루어지는 것이 아니라 공공이 개입되며, 공적 개입에 의해 서비스의 공급자와 이용자가 조절되는 것이다.

이러한 사회서비스는 공공재의 성격을 가진다고 할 수 있다. 공공재의 대표적인 특징은 비경쟁적과 비배제적, 외부성 등을 꼽을 수 있다. 사회적

비스는 서비스 제공과 이용에 있어서 비경쟁적이며, 서비스 이용료보다 높은 정부지원금으로 인해 일정정도 비배제인 성격을 가지고 있다. 또한, 사회서비스는 이용자가 서비스를 이용함으로써 인해 서비스 이용 당시의 욕구 충족을 넘어 미래의 건강한 사회구성원으로서 성장할 수 있을 뿐만 아니라 서비스 이용자의 가족, 친척 등의 제 3자에게까지 긍정적인 영향을 미치는 외부성이 있다. 이러한 특성들은 사회서비스의 공적 개입을 정당화 한다 (Salamon, 2002).

‘서비스’에 대한 개념적 의미는 대인서비스로 서비스 제공자와 이용자 간의 상호작용이 이루어지는 서비스이다. 경우에 따라서 광의의 개념으로 볼 때, 재화의 생산과 분배도 포함될 수 있지만 주로 면대면(face to face)으로 이루어지는 대인서비스로 간주된다.

‘서비스’에 대한 보다 자세한 개념적 정의는 사회서비스의 범위와 연결될 수 있다. 사회서비스의 범위는 광의의 개념에서 최협의의 개념까지 다양하게 정의되고 있다. 먼저 서구 영미권에서의 개념 정의를 보면 다음과 같다. 광의의 사회서비스의 내용을 분류할 때, 영국의 경우 공공성을 가지고 있는 모든 사회 정책 영역 - 소득보장, 보건, 고용, 주거, 교육 등 - 을 사회서비스로 포함하고 있어, 사회서비스와 사회정책의 개념 구분이 쉽지 않다.

협의의 사회서비스는 전통 사회복지서비스를 뜻하며, 장애, 질병 등을 가지고 있는 취약계층에게 제공되는 서비스이다. 영국에서는 이를 대인서비스로, 미국에서는 휴먼서비스로 규정하고 있다. 영국에서의 대인서비스는 사회복지, 돌봄 등의 서비스를 의미하며, 미국에서의 휴먼서비스는 소득보장, 교육, 보건의료, 문화 등을 제외한 서비스를 의미한다(윤영진 외, 2011).

마지막으로 최협의의 사회서비스는 사회적 돌봄서비스를 의미한다. 서비

스의 내용이 주로 신체적 돌봄으로 한정되어 있는 것이다. 일상생활을 영위하기에는 신체적으로 불편함이 있는 노인 및 장애인을 대상으로 서비스를 지원하는 것이다.

국내에서 사회서비스의 범위를 정의한 내용들을 보면 다음과 같다. [사회보장기본법]에 규정된 사회서비스의 개념을 보면, “사회서비스란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건 의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다”라고 밝히고 있다. 이는 영미권의 광의의 사회서비스 개념과 유사한 것으로 2012년 사회보장기본법의 개정은 한국에서도 사회서비스의 범위를 크게 확대시켰음을 의미한다.

이처럼 사회서비스는 각 사회의 관점과 학자에 따라, 시대에 따라 개념이 다르며, 여러 개념이 혼재되어 사용되고 있다. 그럼에도 불구하고 사회서비스는 개개인이 가진 욕구를 충족시켜 삶의 질을 높이고 나아가 사회통합을 이루는 것을 목표로 국가가 개입하는 것으로 요약할 수 있다.

본 연구는 사회서비스의 선택권과 접근성에 관한 연구이며, 이들이 서비스 만족도에 주는 영향력이 어떠한지를 살펴보는데 의의가 있다. 이에 본 연구에서 논의될 사회서비스는 접근성에 대한 중요성은 물론이며, 선택권이 발휘될 수 있는 영역이어야 한다. 국가가 무상으로 특정 서비스를 일부 저소득계층에게 무상으로 제공하는 전통사회복지서비스는 서비스 대상자에게 선택권이 주어지지 않는다. 이는 본 연구의 논의와 맞지 않는 개념이다.

본 연구에서 사회서비스는 공적 재원이 투입되는 서비스를 말하며, 서비스 대상이 저소득 계층에 한정되지 않은 보편적 서비스를 말한다. 소득 기

준에 따라 대상자는 서비스 비용의 일부를 부담하기도 하며, 사회보험 방식(장기요양서비스)으로 서비스를 제공받기도 한다. 혹은 욕구만 충족된다면 소득계층과 상관없이 전액 무상으로 서비스를 제공받기도 한다. 이러한 사회서비스는 이용자들에게 서비스를 선택할 수 있는 선택권이 주어지는데, 본 연구에서는 위와 같은 성격을 가진 사회서비스 중 보육 서비스를 중심으로 선택권과 접근성에 대한 논의를 하고자 한다.

2. 사회서비스 변화방향

사회복지정책을 분석할 때의 분석 기준은 대표적으로 네 가지가 있다. 급여대상, 급여형태, 재원, 전달체계가 그것이다(김은정, 2013; 남찬섭, 유태균 역, 2011). 취약계층에 한정되어 서비스가 제공되어 왔던 전통 사회복지서비스에서 사회서비스로의 변화 방향을 위 네 가지 기준으로 보면 아래와 같다.

첫째, 서비스 급여 대상의 보편화이다. 저소득 취약계층을 중심으로 공적 서비스가 제공되었던 전통 사회복지서비스와 달리 사회서비스는 소득기준이 완화되어 서비스 대상 범위가 중산층까지 확대된 것이 특징이다. 서비스 급여의 대상이 확대된 시기는 2000년대 이후 신사회적 위기가 도래하면서부터이다. 과거에는 빈곤과 장애 등의 사회문제가 일부 계층의 문제로 한정되었으며, 국가는 일부 취약계층을 중심으로 특정 정책과 서비스를 지원하면 되었다.

하지만 현재 우리 사회는 저출산과 고령화, 여성의 경제활동 증가, 근로빈곤과 양극화, 가족해체 등과 같은 사회병리적인 현상들이 특정 취약계층에게만 발생하는 것이 아니라 전 계층에서 일어나고 있다. 소득이 점차 양극화되면서 중산층이 붕괴되고, 저출산과 고령화는 인적 자산 감소와 생산

성 저하를 야기하며, 여성의 경제활동 증가는 가정 내 돌봄의 공백으로 이어지는 것이다. 이는 더 이상 저소득 계층에만 국한된 것이 아니다(김보영, 2017).

신사회적 위기는 사회구성원들의 일상생활 기반 자체를 무너뜨리며 개인과 가족의 삶을 위협하고 있다. 이에 과거 소득과 장애 등의 전통적인 사회복지정책에서 벗어나 보육과 돌봄 등의 일상생활분야에 특정 계층과 상관없는 보편적 사회서비스의 공급이 요구되고 있는 것이다(윤영진 외, 2011).

한편으로 1990년대부터 세계적으로 신사회위험에 대응하기 위한 새로운 사회정책으로 사회투자정책이 대두되기 시작하였다. 사회투자란 인적 및 사회적 자본에 대한 투자를 통해, 사회구성원들의 사회참여와 사회통합을 증진시킴으로 궁극적으로 사회적 발전을 추구하는 것이다. 이러한 사회투자정책은 과거 빈곤해결을 위한 소득보장과 의료보호와는 차별되는 것으로 사전예방, 사회통합, 기회균등 등을 위한 정책을 마련하는 것이다. 즉, 사회투자정책의 대상은 취약계층에 한정된 것이 아닌 전 국민을 포괄하는 보편적 사회서비스 정책인 것이다(김영순, 2007). 신사회적 위기의 대응과 사회투자정책의 흐름 속에서 전통 사회복지와 달리 사회서비스는 급여대상의 보편화를 맞이하였다.

둘째, 급여 형태의 다양화이다. 사회복지정책에 있어서 대표적인 급여 형태는 현금급여와 현물급여이다. 현금급여는 급여대상자에게 직접 현금을 지급하는 것이며, 대상자는 제공받은 현금 급여를 가계예산에 포함하여 필요한 물품을 구입한다. 이에 현금급여는 급여대상자에게 선택권을 최대한 보장해주며, 그들의 효용(utility)을 극대화한다. 하지만 현금급여는 급여의 소비시점에서 소비행위를 통제할 수 없다. 이에 현금급여를 받은 대상자는 이를 부적절하게 사용할 수 있으며 이는 사회적 급여의 목적을 훼손시키는

것이다.

이에 반해, 현물 급여는 급여 대상자에게 정책의 목적에 부합하는 급여를 전달하여 정책의 효과를 바로 확인 할 수 있다. 정부의 통제 하에 대상자들에게 급여가 배분되어 현금급여보다 목표달성이 더 효과적이다. 하지만 현물 급여의 대상자는 선택의 자유를 박탈당한다. 현금급여와 현물급여 사이의 논쟁은 사회통제와 개인의 자유와 선택권의 가치갈등 문제로 귀결된다(남기민, 2015).

사회적 서비스는 현금 및 현물과 또 다른 형태로 서비스 대상자를 위해 제공되는 특정한 활동을 말한다. 예를 들면, 현재 종합사회복지관에서 실시되고 있는 가정봉사 서비스, 상담, 사례관리 등이 대표적인 서비스의 형태일 것이다. 이는 전통적 사회복지서비스에 해당되며, 주로 저소득층에게 집중되어 있다. 전통적 사회복지서비스는 급여 대상에게 선택권이 자유롭게 주어지지 않으며, 정해진 서비스 제공기관에서 서비스를 제공받는다.

2000년대 이후부터 대두된 사회서비스는 급여 형태가 증서(vouchers)의 형태이며, 정해진 범위 내에서 서비스를 선택할 수 있는 선택권이 주어진다. 증서의 형태는 현물급여나 서비스에 비해 선택이 보다 자유롭다. 증서 곧 바우처는 전달체계의 변화, 급여 대상의 보편화와 맞물려 이슈가 되었으며, 현재 우리사회에서 아동, 노인, 장애인 등을 대상으로 지급되어 사용되고 있다. 바우처를 통해 서비스 선택권이 확보된 이용자는 전통적 사회복지서비스에서 제공된 제한적 서비스보다 다양한 서비스를 선택하고 이용할 수 있다(남찬섭, 유태균, 2011; 보건복지부, 2008).

셋째, 서비스 재정지원방식의 변화이다. 재정지원방식을 논의하기에 앞서 민영화에 대한 이해가 필요한데, 이는 민영화와 함께 재정지원방식이 변화되었기 때문이다. 민영화는 공공 부문에서 민간 부문으로 사회복지서비스 공급의 책임을 전이하는 것, 혹은 정부에서 민간으로 서비스 생산의

배열을 조정하는 것으로 정의할 수 있다(Ascolil & Rancil, 2002; Savas, 2000). 즉, 민영화는 서비스 생산과 공급을 민간기관에게 이전하는 것이라고 할 수 있으며, 국가마다 다소 차이는 있지만 사회복지영역에서 민영화는 꾸준히 확대되고 있다. 이러한 민영화 방식을 통해 국가가 사회서비스를 전달하는 체계는 크게 공급자재정지원방식, 이용자재정지원방식이 있다.

먼저, 전통적 사회복지의 국가의 재정이 서비스 제공기관으로 지원되는 형식이었다. 즉, 공급자재정지원방식으로서 민간 기관에 계약(contract)을 통해 보조금(grants)을 제공하는 방식이다. 공적자금을 민간기관에게 제공하여 서비스가 전달되도록 하는 것과 계약을 통해서 서비스가 민간기관을 통해서 제공되도록 하는 것이 공급자지원방식의 핵심이라고 할 수 있다. 서비스 제공기관은 주로 민간 비영리 기관이다. 흔히 복지국가라고 불리는 북유럽 국가의 경우 서비스를 국가가 직접 제공하는 방식과 달리 한국은 국가는 재정 지원을 담당하고 서비스 전달은 민간 부문으로 위탁하는 방식이 대부분이었다(보건복지부, 2008).

이러한 공급자재정지원방식으로 지원되어오던 사회복지서비스는 정부와 민간 기관의 주인-대리인 관계의 한계와 함께 2000년대 이후 급여 대상의 보편화를 추구하는 사회서비스의 등장으로 재정지원의 변화가 일어났다. 이는 기존의 공급자재정지원방식에 이용자재정지원방식으로서의 변화이다.

이용자지원방식은 서비스 비용을 공급자에게 전달하는 것이 아니라 이용자에게 직접 제공하여 이용자가 서비스 기관을 선택할 수 있도록 하는 방식이다. 이용자들이 서비스 기관을 직접 선택함으로써 서비스 제공기관 간의 경쟁을 유도하고, 이는 서비스의 다양화와 품질의 제고를 이끌어 낸다는 것이다. 이용자재정지원방식의 도구로 사용되는 대표적인 방식은 바우처

(voucher)를 제공하는 것이다(남찬섭, 유태균, 2011).

전통 사회복지서비스의 재정지원방식이었던 공급자재정지원방식에서 최근 사회서비스의 재정지원방식인 이용자재정지원방식으로 변화는 앞서 논의한 사회서비스 급여대상의 보편화와 관련된다. 서비스 대상이 일부 계층에 한정되어 제공된 사회복지서비스는 전액 국가가 지원하고 운영되었으며 서비스의 내용이 한정적이었다. 하지만 서비스 대상이 보편화된 사회서비스는 국가가 전액 지원하고 관리하는데 어려움이 있으며, 서비스 이용자의 다양한 욕구를 반영하여 서비스를 생산하여 제공하는데 한계가 있는 것이다. 이에 이용자들에게 서비스의 선택권을 주고 서비스 비용의 일부를 본인이 부담하는 방식으로 하였다(양난주, 2011).

넷째, 서비스 전달체계의 다원화이다. 전달체계의 다원화는 서비스 공급 성격의 다양화를 의미한다. 사회서비스 전달체계는 국가중심공급과 민간중심공급으로 구분되며, 민간중심공급은 다시 세분화하여 비영리중심공급과 영리중심공급으로 구분할 수 있다. 세계적으로 민간중심의 공급이 확대되고 있는 추세이며, 한국은 이미 처음부터 국가중심공급보다는 주로 민간비영리중심공급으로 이루어져왔으나 현재는 민간 영리중심의 공급기관이 급속도로 증가하고 있는 추세이다.

전통 사회복지서비스에서는 국가중심공급과 민간 비영리중심공급이 주를 이루었다면, 사회서비스는 이용자재정지원방식과 함께 민간의 영리기관이 대폭 증가하였다. 즉, 사회서비스 영역에 시장기제가 도입되었음을 의미하며 이는 다른 분야의 상업적 기업처럼 사회서비스 공급기관도 자유 시장에 맡겨져 운영되는 것이다.

비록 한국은 처음부터 민간에서 사회복지서비스를 전달하였다고 할지라도 민간 비영리기관 중심이었으며, 비영리기관은 그들이 가진 자원으로 다양한 서비스를 제공하며 정부기관에 의해 운영되지 않는다 하더라도 일반

적으로 공익을 위해 봉사하는 단체로 간주되었다. 이러한 점에서 과거 사회복지서비스를 공급하는 민간비영리 기관은 사적으로 운영되지만 공익을 추구하였다(노기성 외, 2011).

영리기관을 통해 서비스가 공급되고 있는 사회서비스는 시장기제가 도입되었음을 의미한다. 즉, 다른 분야의 상업적 기업들처럼 이용자의 선택권과 경쟁을 전제로 자유 시장에 맡겨져 운영되는 서비스 공급주체이다. 따라서 사회서비스의 민영화, 특히 민간의 영리화는 사회서비스 영역에 있어서는 꾸준한 논쟁이 이어져오고 있다(김은정, 2009; 김영중, 2012).

국외의 사회서비스 전달체계 변화를 보면, 스웨덴은 지방정부의 역할이 강하며, 지방정부가 서비스 독점자라고 해도 과언이 아니다. 민영화는 서서히 진행되고 있으며, 상업화와 함께 진행되고 있다. 영국은 1990년대 이후 지방정부 역할변화 뚜렷하게 나타나면서, 직접 공급 비중이 줄고 영리부분의 비중이 증가하고 있다. 대규모 민간 비영리기관보다 새로운 서비스를 제공하는 민간 소규모 기관들이 증가하고 있는 것이다(김용득 외, 2013).

미국은 사회서비스 발달 초부터 민간부분의 비중이 컸으며, 서비스 민간부분의 공급주체로 영리와 비영리부분 간 격차는 크지 않았다. 한편, 일본은 서비스 종류별로 공급유형에 차이가 있다. 이는 서비스 종류별로 공급주체의 진입조건을 달리 규정하고 있기 때문인데, 시설중심 서비스는 비영리의 비중이, 재가서비스는 영리비중이 많다는 것이 특징이다(김은정, 2014).

이를 통해, 사회서비스의 변화 방향을 선택권과 접근성 측면에서 보면, 2000년대 이전에는 국가의 지원을 받아 운영되는 비영리 중심의 민간기관에서 현물 혹은 일부 제한된 서비스를 저소득계층에 제공하였다. 저소득 노인, 장애인 등을 대상으로 제공된 서비스는 주로 일상생활 지원 서비스

에 한정되었으며, 서비스 특성 상 지역사회 내 물리적 거리를 고려하여 서비스 제공 기관이 배치되었다. 종합사회복지관이나 노인복지관 등의 사회복지 이용시설이 대표적이다. 이 시기에는 공공의 재원이 서비스 제공기관에 주어졌으며, 이용자들에게 일정정도의 접근성은 보장이 되었지만, 선택권은 작동하지 않았다.

하지만 2000년대 이후부터 급여 대상이 저소득계층이 아닌 전 계층을 대상으로 확대됨에 따라, 비영리 중심의 민간기관에서 지원받은 재정으로 다양한 욕구에 탄력적으로 대응하기에는 한계가 있었다. 민간 영리중심의 공급기관이 유입 및 확대되었으며, 서비스 이용자들은 재정을 직접 지원받아 욕구 충족에 필요한 서비스 기관을 직접 선택하게 되었다. 즉, 이용자들의 선택권이 대두된 것이다. 이용자들에게 제공기관을 선택할 수 있는 권리가 주어짐으로 서비스 제공기관들은 경쟁을 할 수밖에 없고, 이를 통해 품질이 향상된다는 것이다.

과거 저소득 계층을 중심으로 제공된 사회복지서비스에서는 이용자들에게 선택권은 주어지지 못했으나 접근성이 일정정도 보장된 반면, 현재의 사회복지서비스는 선택권은 주어졌으나 접근성에 대한 논의는 다소 소홀해진 것이 사실이다(박세경, 2014).

제2절 사회서비스 선택권

1. 선택의 개념과 모델

서비스의 선택권은 이용자가 본인의 욕구 혹은 기호에 따라 자유롭게 서비스 내용과 제공자 등을 결정할 수 있는 정도를 의미한다. 서비스 이용자들에게 공급자를 선택할 수 있도록 허용함으로써 이용자들의 권한을 강화하는 것이다(Salamon, 2002).

선택에 대한 이론적 모델 중 대표적인 것이 Le Grand(2007)의 공공서비스 공급 모형이며, 4가지 모형으로 구분된다. 첫째, 신뢰(trust)모형이다. 신뢰모형은 전문가주의를 전제로 하며, 전문가가 서비스 이용자의 욕구를 보다 잘 파악하여 서비스를 제공한다는 것이다. 신뢰 모형에서 전문가는 높은 도덕성과 이타성을 갖추고 있는 것을 전제로 서비스를 제공하지만, 실제적으로 전문가들이 도덕성과 이타성을 적정수준 이상 겸비하고 있는지에 대한 의문이 남는다.

둘째, 명령과 통제(command and control) 모형이다. 이 모형은 위계적 질서에 의해 서비스가 전달된다. 즉, 상위 정부기관이 하위 기관을 지시 및 통제하는 것이다. 관료적인 체계를 통해 명확한 보상과 처벌이 작동한다면 효과적이지만, 수치적인 목표에 치우치기 쉽고 장기적 발전에 대한 노력은 놓칠 수 있다. 셋째, 주장(voice) 모형이다. 이는 이용자가 공급자에게 직접 욕구를 표현하여 서비스 품질을 향상시키는데 기여할 수 있는 반면, 공급자와 이용자 간의 정보의 비대칭성으로 취약계층에 불리하다는 단점이 있다.

마지막으로 선택과 경쟁(choice and competition) 모형이다. 이는 정부가 이용자에게 서비스를 선택할 수 있는 권리를 제공한다. 이에 서비스 공

급의 장(field)에서는 선택권이 있는 이용자들을 유인하기 위해 서비스 제공자들 간의 경쟁이 이루어진다.

선택과 경쟁 모델은 공공서비스를 전달할 때 이용자들에게 평등한 구매력도 함께 제공한다는 특징이 있다. 즉, 서비스 이용자들 간 구매력의 격차로 발생하는 불평등을 없앨 수 있다는 것을 전제로 하며, 동등한 구매력을 가진 이용자가 서비스를 선택한다는 점에서 일반 시장과 다르다.

현재 국내의 사회서비스 시장에서 대표적인 급여형태의 방식은 바우처 방식으로 제공되는 서비스이다. 바우처 방식의 사회서비스에서 이용자들은 국가가 제공하는 구매력을 가지고 공급자를 선택한다는 것, 이용자의 선택으로 인해 공급자 간의 경쟁이 일어나 결과적으로 품질을 향상시킨다는 것을 전제로 한다는 점에서, Le Grand(2007)의 선택과 경쟁모델이라고 볼 수 있다.

Le Grand(2007)는 선택과 경쟁 모형에서 이용자가 선택할 수 있는 범위를 총 다섯가지로 제시하였다. 제공자(Where) 선택, 전문가(Who) 선택, 서비스 내용(What) 선택, 시간(When) 선택, 서비스 의사소통 방식(How) 선택이 그것이다. 제공자에 대한 선택은 서비스 공급기관 선택에 대한 것이며 전문가에 대한 선택은 서비스 제공인력 혹은 서비스 전달자 등에 대한 것이다. 서비스 내용과 시간에 대한 선택은 서비스 이용자의 욕구에 맞는 서비스의 내용과 이용 가능한 서비스의 제공 시간을 선택하는 것이다. 마지막으로 서비스 의사소통 방식에 대한 선택은 서비스 제공 인력과 만남의 유형의 유형을 선택하는 것으로 대면, 전화, 인터넷 등의 방식을 선택하는 것을 말한다.

Le Grand(2007)는 공공서비스에 있어 서비스 이용자들의 제공기관 선택 뿐만 아니라 자율성의 원칙(principle of autonomy)도 중요시 다루고 있다. 이는 개개인의 삶의 주인은 자신이며, 개인은 문제해결에 있어서 스

스로의 결정권을 가지고 있고, 이러한 결정권은 존중되어야 한다는 것이다. 준시장 내에서 작동하는 시장주의의 선택 패러다임을 보다 확장시켜 공공서비스에서의 자기결정권으로 선택의 개념을 보다 확장했다고 할 수 있다.

본 연구에서 사회서비스 선택권은 선택할 수 있는 여러 서비스 대안 중 이용자의 욕구에 맞게 적절한 것을 선택한 정도를 의미한다. 사회서비스 이용자들은 선택권을 가지고 있으므로 서비스 제공 기관 간에는 경쟁이 유발된다. 공급기관 간 경쟁은 다양한 서비스들이 창출되고 제공기관의 확대를 유인하는 것이다(Salamon, 2002). 이러한 의미에서 사회서비스의 선택권은 Le Grand(2007)의 선택과 경쟁 모델과 닮아있다.

사회서비스에서 선택권은 이용자의 권리실현뿐만 아니라 시장 기제 속 다양한 대안 중 이용자의 기호에 맞는 선택을 포함하고 있는 것이다. 이에 본 연구에서도 사회서비스의 선택권을 이용자의 욕구를 충족시킬 수 있는 다수의 대안 중 본인에게 가장 적절한 것을 선택한 정도로 정의하였다. 구체적인 선택의 하위영역들은 Le Grand(2007)의 모형을 적용하였다.

2. 사회서비스와 선택권

1) 사회서비스 선택권

전통 사회복지서비스와 사회서비스의 대표적인 차이점은 재정지원방식의 변화이다. 복지혼합과 민영화의 흐름, 소비자주의의 확산, 보편적 사회서비스로의 변화 등과 함께 서비스의 재정방식 역시 공급자지원방식에서 이용자지원방식으로의 변화하였다. 서비스 이용료를 이용자에게 직접 전달하는 방식으로의 변화는 사회서비스 시장을 자유시장으로 바꾸어 놓았다. 사회

서비스에서 경쟁과 선택이 도입된 것이다. 이용자에게 선택권이 주어진다면, 공급기관은 서로 경쟁을 해야하며, 이러한 경쟁이 서비스의 품질을 높인다는 것이다. 하지만 사회서비스 시장 내에서 이용자들의 선택권이 적절히 실현될 수 있는 조건의 불충분, 공급기관들의 경쟁 과열로 품질의 저하 등이 재기되면서 사회서비스 영역에 있어서의 선택권은 지속적으로 논의가 되고 있다(김영중, 2012; 신창환, 2013).

지금까지 사회서비스의 선택권에 관하여 논의된 연구들을 보면 다음과 같다. 노인장기요양서비스의 공급구조에 대해 분석을 한 권현정(2014)의 연구에서는 공급자 경쟁과 이용자의 선택이 서비스 품질에 어떠한 효과를 가져오는지 분석하였다. 분석 결과, 이용자의 선택은 서비스의 품질에 다소 영향을 미쳤으나, 공급자의 경쟁은 서비스의 품질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 이용자들은 본인이 원하는 서비스 기관을 선택하는데 한계가 있어, 선택권이 제대로 실현되지 않는다는 것을 지적하였다.

Dehoong(1990)의 연구에서는 영국 사회서비스 분야에 경쟁 도입이 이용자들에게 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 분석결과 사회적 약자일 수 있는 서비스 이용자들이 서비스 이용에 배제되는 결과가 초래됨을 밝히고 있다. 공급자들의 경쟁이 이용자의 선택권을 확대시키는 것이 아니라, 오히려 영리기관의 서비스 독점으로 이어지며, 영리기관들은 사회서비스의 공급과 관련된 전문성이 부족하고 이용자에 대한 관심 역시 부족하다는 것을 비판하고 있다.

이러한 선행연구들은 이용자들에게 선택권을 부여한다는 것이 공급기관의 다양화, 서비스의 품질향상으로 이어지고 있지 않다는 것을 지적한다. 사회서비스 시장 내에서 선택권으로 인한 공급기관 간의 경쟁이 오히려 사회적 연대와 사회통합과 같은 사회서비스의 궁극적 목적 달성을 저해할 수

있는 것이다(양성욱, 노연희, 2012).

선행연구들을 통해 보면, 시장 기제 속에서 사회서비스 선택권은 민간 기관들의 과도한 경쟁을 유발하는 요소로 보는 경향이 있다. 하지만 서비스 대상이 갈수록 보편화되는 현 시점에서 다양한 욕구에 탄력적으로 대응하여 서비스를 제공하기 위해서는 민간영역의 확대와 이용자의 선택권이 작동될 수밖에 없을 것이다. 이에 사회서비스 선택권은 앞으로도 꾸준히 강조될 것이다. 본 연구에서 선택권은 단순히 경쟁과열을 유도하는 도구가 아닌 다양한 서비스 중 본인의 욕구에 부합하는 서비스를 직접 선택하여 이용자의 권리를 실현하는 도구로서 접근하고자 한다.

2) 보육서비스 선택권

현재 보육서비스는 바우처 방식으로 제공되고 있으며, 이용자들에게 제공기관의 선택권이 주어져있다. 보육서비스의 선택권에 관련된 연구들을 보면 다음과 같다.

보육서비스의 바우처 효과를 분석한 하은희(2016)의 결과, 보육바우처가 도입되었다고 하여 이용자들의 선택성이 보다 폭넓어졌다고 할 수 없었으며, 보육시설 간의 경쟁 정도도 보통 수준에 머물고 있었다. 공급자지원 방식에서 이용자지원방식으로 재정지원방식은 변화하였지만, 이에 따르는 경쟁과 선택의 효과는 크게 나타나지 않음을 의미한다. 이는 현재 보육서비스가 양육수당이나 맞춤형 보육 정책 등의 기타 다른 정책과 맞물려 있기 때문이다.

이에 맞벌이 가정은 보육시설이 부족하다고 느끼며, 외벌이 가정은 서비스에 대한 차별로 선택권이 제한됨을 밝히고 있다. 또한, 국공립 보육시설의 부족으로 원하지 않는 보육시설을 차선으로 선택할 수밖에 없는 한계가

있다. 이 외 이용자들 간의 정보력의 편차로 선택권의 제한이 일어나고 있다.

보육서비스 이용자의 선택권은 단순히 정보의 비대칭을 해결하는 것만으로도 한계가 있다. 영국의 경우를 보면, 학부모들에게 교육기관의 선택권을 주어 선택 권리의 자율성을 높여 만족도를 높이고, 교육기관의 다양성을 기대하였다. 하지만 소득에 따라 교육기관 선택의 폭이 제한되었으며, 실제 이용자가 원하는 시설에 갈 수 있는 확률은 20% 남짓에 불과하였다.

단순히 정부가 개입하여 품질관리, 인증, 정보제공 등을 통해 해결할 수 있는 선택권의 한계는 일부일 뿐인 것이다. 또한, 보육서비스는 서비스 대상이 어린 영유아인 점을 감안하면, 보육서비스의 선택권은 기관의 신뢰와 물리적인 접근성에 크게 제한될 수 밖에 없다. 자녀의 연령 특성 상 보육서비스 기관 선택을 고려하였을 때, 우선시 되는 것은 믿을 만한 기관이 집에서 얼마나 가까이 있는가인 것이다. 전체 보육서비스 기관의 수보다는 생활권 중심으로 얼마나 다양하고 충분한 수의 기관이 존재하는가가 선택권 실현의 전제가 될 것이지만, 이러한 전제가 제대로 이루어져 선택권이 실현되는 것은 현실적으로 매우 어렵다(김종해, 2008).

제3절 사회서비스 접근성

1. 접근성 개념과 모델

접근성의 개념은 보건의료, 건축공학 등 학문 분야에 따라 개념이 다르게 정의되기 때문에 명확하게 정의하기가 어렵다. 사회복지 영역에서 접근성은 서비스 전달체계로서 이론적으로 중요시되어 왔지만, 구체적인 조작적 정의가 어려워 실증연구가 활발히 진행되는데 한계가 있었다(김이배, 안재성, 2014). 그럼에도 불구하고 주로 노인, 장애인, 아동 등을 중심으로 대인서비스가 제공되는 사회서비스 분야에서 접근성은 간과되어서는 안 될 중요 개념이기에 꾸준히 논의가 제기되고 있다.

접근성의 가장 일차적인 개념으로 접근(access)은 ‘가까이 다가가는 것’이며, 서비스 이용자 입장에서 서비스 접근성(accessibility)이란 적합한 서비스를 획득하기 위해 적합한 기회를 제공받는 것(Baker, 2003)으로 정의할 수 있다. 이는 단순히 특정 공간의 물리적인 접근만을 의미하는 것은 아니며, 미시적 차원의 개인 심리, 정보, 비용 등에서부터 거시적 차원의 정책 구조, 시스템 등을 모두 포괄하는 것이다. 이러한 접근성은 초기 건축학에서 주를 이루었지만 최근 사회복지를 포함한 전 영역에 걸쳐 관심을 받고 있다(오봉옥, 2012). 접근성의 개념을 정의한 국외학자들을 정리하면 다음과 같다.

대표적으로 Penchansky와 Thomas(1981)는 접근성을 다각도로 개념 정의하고 있다. 서비스 접근(access)을 서비스 이용자와 전달 체계 간의 적합성의 정도(degree of fit)로 정의하였으며, 접근성의 하위 차원으로 5가지 영역(근접성, 이용가능성, 편의성, 수용성, 비용적정성)을 제시하였다.

근접성은 서비스 공급 위치와 이용자의 위치 간의 관계를 말한다. 서비

스의 공간적 혹은 시간적 접근성으로 이동 거리, 이동 시간, 이동 비용 등이 관련된 요인이다. 이용가능성은 서비스의 존재여부를 말하며, 이용자가 서비스를 이용하고자 하는 시점에서 이용가능한 서비스의 종류와 양에 대한 것이다. 서비스 제공자와 제공기관의 수, 제공자와 이용자의 비율 등으로 측정할 수 있다.

편의성은 서비스 공급 자원의 조직 방식을 서비스 이용자가 편리하게 이용할 수 있는 정도를 말한다. 서비스 대기 시간, 기관의 운영 시간, 전화 서비스 여부 등으로 측정할 수 있다. 수용성은 공급자에 대한 이용자의 태도, 공급자의 특성에 따른 이용자와의 관계 혹은 이용자 특성에 대한 공급자의 태도 등을 말한다. 가령, 이용자의 성별이나 연령 혹은 종교에 따라 서비스의 종류나 서비스 공급기관의 선택여부가 달라질 수 있는 것이다. 비용적정성은 서비스의 비용과 서비스 이용자의 소득 간의 관계로 설명할 수 있다. 즉, 서비스의 가격과 이를 지불할 수 있는 이용자의 지불능력, 지불부담감 정도 등을 의미한다.

그 외 접근성을 여러 하위 차원으로 구분하여 개념 정의한 국외 연구자들은 아래 <표 1>과 같다. Peters 외(2008)의 연구에서는 접근성을 지리적, 이용가능성, 수용성, 재무적 접근성으로 나누었으며, 각 차원의 내용은 Penchansky와 Thomas(1981)와 유사하다. 즉, 지리적 접근성은 물리적인 근접성을, 이용가능성은 공급과 수요량을, 수용성은 서비스 성격에 대한 이용자의 태도 및 기대를, 재무적 접근성은 서비스 비용 접근성을 말한다.

McKinlay(1971)의 연구에서는 접근성을 경제적, 사회인구학적, 지리학적, 심리학적, 사회문화적 접근으로 구분하였으며, 각 차원들은 Penchansky와 Thomas(1981) 혹은 Peters 외(2008)와 유사하며, 심리학적 접근성은 서비스를 이용함에 있어서 이용자가 느끼는 사회적 낙인 등

을 의미하는 것이다.

<표 1> 연구자에 따른 접근성 차원

연구자	접근성 차원
Penchansky & Thomas (1981)	- 근접성 (Accessibility) - 이용가능성 (Availability) - 편의성 (Accommodation) - 수용성 (Acceptability) - 비용적정성 (Affordability)
Peters et al. (2008)	- 지리적 접근성 (Geographic Accessibility) - 이용가능성 (Availability) - 수용성 (Acceptability) - 재무적 접근성 (Financial Accessibility)
McKinlay (1971)	- 경제적 접근 - 사회인구학적 접근 - 지리학적 접근 - 심리학적 접근 - 사회문화적 접근 - 조직 및 전달체계에 관한 접근

한편, 국내 학자들이 정의한 서비스 접근성에 대한 개념을 보면, “조직이 적절한 서비스를 적절한 사람들에게 제공하는 것” (김영중, 2010)으로 정의할 수 있다. 즉, 사회서비스에 있어서 접근성은 서비스 공급 조직이 특정 서비스를 필요로 하는 사람들에게 적절하게 제공하는지에 대한 것으로, 개인들이 서비스를 이용함에 있어 장애를 만들어 내기도 하고 혹은 없애기도 하는 조직의 모든 의도적인 활동을 의미한다(김제선, 문용필, 2012).

국내외 학자들의 접근성의 정의를 바탕으로 본 연구에서 접근성은 서비스 이용자가 욕구 충족을 위해 서비스를 이용하고자 할 때, 부담감 없이

서비스를 이용할 수 있는 것으로 정의한다. 사회서비스는 서비스 내용이 주로 돌봄, 일상생활지원 등으로 이루어져 있다. 이에 서비스 이용자들은 일상생활 속에서 서비스 이용이 부담이나 불편함 없이 원활해야 할 것이다.

2. 사회서비스와 접근성

1) 사회서비스 접근성

초기에 접근성에 관한 논의는 의료분야에서 시작되었다. 생명을 담보로 하는 의료서비스는 서비스가 필요한 환자에게 즉각적으로 제공되어야 하며, 서비스 간의 불균형과 격차가 발생하여서는 안된다. 따라서 의료서비스는 공공성이 강한 영역이며, 여기에는 형평성이 전제가 되어 있다. 즉, 서비스를 제공함에 있어서 이용자에 따라 서비스의 격차와 불균형이 초래되어서는 안되는 것이다.

이와 마찬가지로 서비스 제공의 궁극적 목표가 형평성을 추구하고 인간의 개개인의 욕구충족과 사회통합을 이루고자 하는 사회서비스 역시 접근성이 보장되어야 한다(Kahn, 1970). 사회복지, 사회서비스 분야에 대한 접근성의 논의는 주로 노인과 장애인을 대상으로, 서비스 유형으로는 보건 의료를 중심으로 이루어져 왔다. 이는 거동이 불편한 노인과 장애인은 서비스를 이용함에 있어 당장 공급기관으로 이동하는 것 자체에서부터 어려움이 있기 때문에, 물리적 접근성에 대한 논의가 꾸준히 제기될 수밖에 없었다.

사회서비스에서 접근성은 서비스의 이용과 이용 후의 평가에 영향을 미치는 요소이며 나아가 사회서비스의 궁극적 목적 중의 하나인 형평성 실현을 달성하기 위한 요인으로 매우 중요하게 다루어져야 한다. 접근성은 여

리 하위 요소들로 구성되어 있으며, 접근성의 다양한 요소들은 이용자가 서비스 이용을 위해 서비스에 진입하는 단계부터 이용하는 과정동안 끊임 없이 영향을 준다.

접근성은 사회서비스의 최초진입과 서비스 이용, 욕구충족, 만족, 재이용 의사 등 전 과정에 영향을 미치는 핵심 요인인 것이다. 사회서비스에 접근성이 보장되지 않는다면 서비스 이용자들은 서비스 이용을 시도하는 것 자체가 불가능할 수 있다. 이에 사회서비스에서 접근성에 대한 연구는 꾸준히 논의되어야 할 것이다(김가희, 2017, 도유록, 2012).

지금까지의 접근성은 물리적 거리의 근접성에 대한 연구가 대부분이었으며, 주로 장애인과 노인 서비스의 접근성을 다루고 있다. 특히, 신체적 혹은 정신적 장애가 있는 서비스 이용자는 서비스 접근성이 낮으면 서비스 이용 자체에서 배제되는 경우가 많다. 한국보건사회연구원의 장애인실태조사를 활용하여 장애인 서비스의 접근성에 관한 연구를 한 오봉욱(2012)의 연구 결과를 보면, 서비스 이용 시, 40% 이상이 심리적 접근성의 박탈감을 느꼈으며, 50% 이상이 공간적 접근성에 어려움을 겪고 있었다. 반면, 서비스 이용자와 서비스 제공기관까지 물리적 거리인 공간적 접근성이 높을수록 서비스 이용 가능성은 훨씬 높아졌다.

장애인 보건의료 서비스의 접근성에 대한 연구(전보영, 권순만, 2015)에서는 보건의료 서비스 이용을 저해하는 요인으로 경제적 부담, 교통 불편, 시간과 관련된 제약 등으로 밝혀졌다. 이는 물리적인 접근성뿐만 아니라 비용 접근성, 편의성 등의 다양한 접근성 차원들이 서비스 이용과 관련이 있다는 것이다.

어유경 외(2015)에서는 사회서비스의 효율성을 평가할 때, 접근성을 고려해야 할 것을 주장하면서, 접근성을 고려한 지표를 성과평가에 반영하는 것이 고령자 문제와 어느 정도 관련이 있는지에 대해 분석하였다. 분석결

과 접근성은 기존 평가의 산출물과는 다른 성격을 가지고 있었으며 접근성을 성과평가에 고려하여 보았을 때, 성과 결과로 고령자 문제가 감소되었음을 확인하였다. 어유경 외(2015)에서 분석된 접근성은 물리적 접근성 뿐만 아니라 이용편리성, 이용가능성을 포함하고 있다.

사회서비스에서 물리적 접근성 이외 접근성의 여러 차원들에 관해 논의된 연구들도 일부 있었다. 노인들을 대상으로 정보 접근성에 관해 연구한 전용호(2008)는 노인들이 보다 편리하게 서비스를 이용하기 위해서는 웹 정보에 노출되어야하며, 정책적 지원을 통해 노인들에게 웹 정보 접근성을 높여야함을 강조하였다.

노인 서비스에 대한 정보 접근성은 김제선과 문용필(2012)의 연구에서도 강조되고 있는데 취약계층일수록 웹 접근성에 어려움을 느끼고 스스로 서비스를 포기할 수도 있다는 것이다. 이에 사회서비스의 전달과 운영 등과 관련된 대부분의 서비스 공급 영역에서 웹을 포함한 정보 접근성을 제고할 것을 밝히고 있다.

한편 사회서비스는 공적 서비스로서 서비스 이용에 불균등이 일어나서는 안 될 것이다. 서비스 이용자의 지역적 환경에 의해 서비스의 접근성에 편차가 있어서는 안 될 것이다. 이에 사회서비스 접근성에 대한 논의에 지역 특성이 필히 고려되어야할 것이다.

지금까지 논의되어 온 지역 간의 접근성의 비교 연구는 주로 물리적 접근성으로 한정되어 있다. 박세경과 이주연(2016)은 사회서비스의 필요도와 이용 경험 사이에 gap이 발생하며, 이러한 현상은 지역별로 두드러진다는 것에 주목하였다. 이에 전국적으로 수요공급 실태조사를 실시한 결과, 대도시에서 읍면동 지역으로 갈수록 서비스 이용경험이 적었는데, 이는 읍면동 지역의 서비스 공급기관이 대도시에 비해 턱없이 부족하였기 때문이다. 또한 정책의 인지도 역시 지역별로 차이가 존재하였는데 대도시에서

정책의 인지도가 높고, 읍면지역에서는 낮게 나타남을 파악하였다. 이에 읍면지역은 서비스 공급기관의 부족뿐만 아니라 잠재적 이용자들에 대한 서비스 정책에 대한 인지도도 낮아서 서비스 접근성에 어려움이 있음을 지적하였다.

김이배와 안재성(2014)은 GIS를 활용하여 경북 지역의 공간적 접근성에 대해 분석하였는데, 시군별 기초생활수급자, 노인, 장애인이 이용하는 시설에 대한 공간적 접근성에 차이가 있는 것으로 나타났다. 도시지역의 접근성이 농어촌 지역에 비해 높은 것으로 나타났으며, 도시지역과 비도시 지역 간의 접근성 격차가 매우 큰 것을 파악하고, 군 지역의 시설 설치 및 확대를 제안하였다.

지역별 접근성 편차는 감정기 외(2007)의 연구결과에서도 밝히고 있는데, 건강권 보장이 중요한 장애아동의 재활의료서비스 제공기관이 대도시에서 편중되어 있고, 읍면지역에 절대적으로 부족한 상황에서 서비스 이용 대상자들이 물리적 접근성을 높이기 위해 이사, 차량구입, 추가서비스 이용 등의 어려움을 겪고 있음을 보고하고 있다.

김가희(2017)의 연구에서도 지역별 서비스 공간접근성에 대해 논의하였는데, 사회서비스 중에서도 지역별 편차를 고려하여 설계된 지역사회서비스투자사업의 공간접근성에 대해 분석하였다. 분석결과, 도시와 비도시 간의 서비스 공간접근성에 차이가 있었으며, 지역 내 서비스 이용건수, 서비스제공 건수 등에 따라 서비스 이용자의 거주지역과 서비스 제공 기관의 물리적 거리 차이가 있었다. 이는 서비스 유형별로 차이가 있었지만, 도시에 비해 비도시 지역의 접근성이 낮아, 지역사회서비스투자사업의 제공범위를 광역화하여야 할 필요성이 있음을 밝혔다. 또한, 지역 내의 기관 수의 증가가 이용자의 공간접근성을 높이는 것처럼 보이지만, 이용자의 수는 공간접근성에 크게 영향을 주지 않음이 나타나, 지역 내 공급기관의 배치

이용자의 수요를 고려한 배치가 아닌 제공기관의 편익에 따른 것으로 분석하고 있다.

지금까지의 연구된 사회서비스의 접근성은 물리적 접근성에 관한 연구에 집중되어 있다. 공간적 분석을 활용하였거나, 2차 자료를 활용하여 서비스 제공기관과 이용자의 주거지역 간의 물리적 거리가 어느 정도인지를 파악하여 접근성 수준을 보여주고 있다. 이용자를 대상으로 조사한 경우에도 지리적 접근성에만 한정되어 있었는데, 이용자가 서비스를 이용함에 있어 장애요인으로 물리적 근접성이 낮음을 지적하고 있다.

간혹 정보 접근성이나 서비스 이용 편의성에 대한 연구도 있지만, 접근성의 하위 차원들을 포괄적으로 분석하여 연구되었기 보다는 접근성의 다양한 차원들이 파편적으로 연구되고 있다. 접근성은 물리적 근접성만을 의미하는 것도 아니며, 정보, 서비스 비용부담 같은 무형의 접근성만을 의미하는 것도 아니다.

접근성은 서비스 공급체계가 서비스 이용자들의 특성과 욕구에 맞게 체계적으로 시스템이 구축되어 있는 것을 말하며, 이를 통해 서비스 이용자들은 장애요소 없이 원활히 서비스를 이용할 수 있는 것을 의미한다. 이에 접근성을 공간적 접근성만으로 한정할 것이 아니라, 다각도로 파악하여 분석하는 것이 진정한 서비스 접근성에 대한 분석일 것이다(김영중, 2010).

이에 본 연구에서는 사회서비스의 접근성을 물리적 근접성, 편의성, 수용성, 비용적정성 등의 차위차원으로 나누고, 이들의 수준을 파악하고 서비스 이용 만족도에 주는 영향력 정도를 다각도로 분석하고자 한다.

2) 보육서비스 접근성

보육서비스에 대한 접근성 연구를 보면 다음과 같다. 임현정(2010)의 연구에서는 성남시 보육시설의 공간적 분포를 파악하여, 국공립 보육시설의 설립 및 확대 범위를 설정하고자 하였다. 이에 성남시 지역의 통계청 집계구와 GIS 공간분석방법을 활용하여 분석한 결과, 성남시 내 국공립 보육시설의 분포는 지역적으로 편차가 있었다. 주로 구시가지에 국공립 보육시설의 쏠림현상이 있어, 추후 신도시 건설 입주 지역에 국공립 시설의 추가 설립이 필요하다고 보았다. 또한 이용자 대비 접근성을 분석하였을 때, 평균이상 다수의 영유아가 살고 있는 지역에 평균 이하의 보육시설이 배치되어 있는 소외지역이 있었으며, 이러한 지역에 국공립 보육시설의 추가 배치를 강조하였다.

농촌지역의 보육 서비스 물리적 접근성을 분석한 전정배 외(2018)의 연구에서는 전국의 농촌을 대상으로 분석한 결과, 전반적으로 도시지역에 보육시설이 집중되어 있어 농촌지역에서는 보육시설을 이용하기에 취약한 것으로 나타났다. 하지만 이는 농촌지역 자체가 낮은 보육수요에 기인한다고 볼 수 있다.

보육시설의 공급은 지역적으로 편차를 보이고 있었으며, 면지역이 읍지역보다 일인당 서비스 제공기관의 물리적 거리가 2배 가까이 먼 것으로 나타났다. 따라서 낮은 유아 인구를 가지고 있는 농촌지역은 대규모의 보육시설보다는 민간, 개인이 운영할 수 있는 소규모 보육시설, 가정보육시설 등이 보다 효율적일 것으로 보고 있었다.

최상설과 홍경준(2012)의 연구에서는 주거공간과 가까운 곳에 보육서비스 제공 기관이 충분히 많다고 인식하고 있을수록 오히려 보육 서비스를 이용할 가능성이 낮아진다는 의외의 결과가 나왔다. 지역 내 다수의 미인

중 보육시설이 있다고 인식한 경우에는 보육서비스를 이용하기보다 가정 내 직접 보육을 선택하는 것으로 밝혀졌다. 이는 물리적으로 이용자의 집과 가까운 곳에 보육기관이 있다고 할지라도 서비스의 품질이 낮았다고 판단되면 가정 내에서 부모가 직접 돌봄을 선택한다는 것이다.

황혜경과 정미미(2008)의 연구에서는 보육시설에 대한 이용실태, 보육 서비스에 대한 욕구 등을 전반적으로 분석하였다. 분석결과, 보육시설 선택 시의 고려사항으로 가장 우선 시 되는 것이 원장과 교사의 신뢰이며, 다음으로 물리적 접근성인 집과의 거리를 꼽았다. 또한, 보육시설 이용 시의 어려운 점으로는 비용 접근성인 서비스 이용료에 대한 부담이 가장 높았다. 만약 보육시설이 추가 설치된다면, 집과 가까운 거리에 설치되는 것을 요구하였다.

지금까지는 국내 학자들을 중심으로 보육 서비스의 접근성을 살펴보았다. 다음은 보육통계와 영유아 인구 통계를 분석하여, 전국의 보육기관의 현황과 지역별 보육기관 및 영유아 현황을 통해 접근성을 보다 객관적으로 파악해보고자 한다.

먼저 <표 2>는 연도별 어린이집의 운영 현황이다. 2013년부터 2017년까지 어린이 집의 총 개소는 43,770개소에서 40,238개소로 감소하고 있다. 이는 해마다 감소하고 있는 영유아 아동 수에 기인한다고 볼 수 있다. 보육기관 유형별 비중을 보면, 가정 어린이집의 비중이 50% 안팎으로 가장 많으며, 다음으로 민간기관이 35% 안팎으로 많은 비중을 차지하고 있다. 반면, 국공립 기관은 10% 이하의 비중으로 민간이나 가정 어린이집에 비해 매우 낮은 수준이다.

연도별 보육기관 유형의 비중을 보면, 2013년도에 국공립 기관의 비중은 5.3%대였으나 해마다 꾸준히 증가하여 2017년도에는 7.8% 수준으로 높았다. 민간 기관 역시 2013년도에 33.7% 수준이었으나 2017년도에는

34.9%로 해마다 증가하였으나 증가 폭은 미비하다. 반면, 가정 어린이집의 비중은 연도별 비중차이가 다소 컸는데, 2013년도에는 54% 수준이었으나 2017년도에는 48.8% 수준으로 5% 가량 감소하였다. 그 외 사회복지법인이나 직장 어린이집의 비중은 해마다 소폭 증가하고 있다.

이를 통해 보면, 국공립 보육 기관은 해마다 증가하고 있다할지라도 여전히 매우 낮은 비중으로 국공립에 대한 물리적 접근성이 매우 떨어짐을 알 수 있다. 대기기간의 전체 비중 중 절반 이상이 국공립 보육기관에 대한 대기이며, 대기기간 역시 국공립 보육기관이 민간 혹은 가정 어린이집을 포함한 영리 기관에 비해 상당히 높게 나타나고 있는 것(보건복지부, 육아정책연구소, 2015)으로 보아, 국공립 기관에 대한 요구도는 높으나 접근성은 매우 떨어지고 있음을 알 수 있다.

〈표 2〉 연도별 어린이집 운영 현황

(단위 : 개소, %)

연도	총계	국공립 (%)	사회복 지법인 (%)	법인 · 단체 (%)	민간 (%)	가정 (%)	협동 (%)	직장 (%)
2017	40,238 (100)	3,157 (7.8)	1,392 (3.5)	771 (1.9)	14,045 (34.9)	19,656 (48.8)	164 (0.4)	1,053 (2.6)
2016	41,084 (100)	2,859 (7.0)	1,402 (3.4)	804 (2.0)	14,316 (34.8)	20,598 (50.1)	157 (0.4)	948 (2.3)
2015	42,517 (100)	2,629 (6.2)	1,414 (3.3)	834 (2.0)	14,626 (34.4)	22,074 (51.9)	155 (0.4)	785 (1.8)
2014	43,742 (100)	2,489 (5.7)	1,420 (3.2)	852 (1.9)	14,822 (33.9)	23,318 (53.3)	149 (0.3)	692 (1.6)
2013	43,770 (100)	2,332 (5.3)	1,439 (3.3)	868 (2.0)	14,751 (33.7)	23,632 (54.0)	129 (0.3)	619 (1.4)

자료 : 「보육통계」 2017.

아래 <표 3>은 전국 시도별 어린이집과 영유아의 비중을 연도별로 보여주고 있다. 지역별 어린이집 개소와 영유아의 비중을 비교해보면, 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 울산, 세종은 모두 어린이집의 비중보다 영유아 비중이 높았으며, 경기, 강원, 충남, 전북, 경북, 경남 지역은 어린이집의 비중이 영유아의 비중보다 높았다. 이는 해마다 비슷한 수치를 보였다.

이를 통해, 대도시 지역은 영유아 인구에 비해 보육기관이 부족하여, 서비스 이용 접근성이 낮음을 알 수 있다. 반면 중소도시, 농어촌 지역에 속하는 시도 지역은 영유아 인구를 수용할만한 보육기관의 개소가 충분한 것으로 나타나, 접근성이 대도시지역보다 높음을 알 수 있다.



〈표 3〉 시도별 어린이집 및 영유아(만0-5세) 현황

(단위 : 개소, %)

	2017		2016		2015	
	어린이집 개소(%)	영유아 수 (%)	어린이집 개소(%)	영유아 수 (%)	어린이집 개소(%)	영유아 수 (%)
총계	40,238 (100)	2,582,260 (100)	40,541 (100)	2,692,085 (100)	41,943 (100)	2,713,984 (100)
서울	6,226 (15.5)	430,304 (16.7)	6,368 (15.5)	454,953 (16.9)	6,598 (15.5)	467,033 (17.2)
부산	1,920 (4.8)	151,925 (5.9)	1,937 (4.7)	159,393 (5.9)	1,971 (4.6)	159,378 (5.9)
대구	1,464 (3.6)	116,347 (4.5)	1,483 (3.7)	120,921 (4.5)	1,539 (3.7)	121,371 (4.5)
인천	2,186 (5.4)	152,530 (5.9)	2,231 (5.4)	160,233 (6.0)	2,278 (5.4)	161,836 (6.0)
광주	1,240 (3.1)	77,506 (3.0)	1,238 (3.0)	81,524 (3.0)	1,264 (3.0)	82,857 (3.1)
대전	1,505 (3.7)	78,690 (3.0)	1,584 (3.9)	83,499 (3.1)	1,669 (3.9)	85,413 (3.1)
울산	881 (2.2)	66,992 (2.6)	895 (2.2)	70,227 (2.6)	934 (2.2)	70,715 (2.6)
세종	289 (0.7)	22,970 (0.9)	250 (0.7)	20,316 (0.8)	216 (0.5)	16,750 (0.6)
경기	11,825 (29.4)	711,919 (27.6)	12,120 (29.5)	734,387 (27.3)	12,689 (29.8)	733,993 (27.0)
강원	1,149 (2.9)	65,572 (2.5)	1,180 (2.9)	69,034 (2.6)	1,227 (2.9)	70,509 (2.6)
충북	1,186 (2.9)	79,812 (3.1)	1,208 (2.9)	83,183 (3.1)	1,230 (2.9)	84,008 (3.1)
충남	1,955 (4.9)	113,531 (4.4)	1,974 (4.8)	116,550 (4.3)	1,988 (4.7)	117,021 (4.3)
전북	1,497 (3.7)	84,741 (3.3)	1,562 (3.8)	90,046 (3.3)	1,623 (3.8)	91,801 (3.4)
전남	1,241 (3.1)	86,842 (3.4)	1,251 (3.0)	91,273 (3.4)	1,238 (2.9)	92,178 (3.5)
경북	2,063 (5.1)	127,359 (4.9)	2,102 (5.1)	133,441 (5.0)	2,130 (5.0)	134,014 (4.9)
경남	3,084 (7.7)	178,344 (6.9)	3,158 (7.7)	185,798 (6.9)	3,349 (7.9)	188,504 (6.9)
제주	527 (1.1)	36,876 (1.4)	543 (1.3)	37,307 (1.4)	574 (1.4)	36,603 (1.3)

자료 : 「보육통계」 2015~2017, 통계청 인구조사 수정.

아래 <표 4>는 지역별 어린이집의 미설치 지역 현황을 보여주고 있다. 대구와 세종 지역의 경우 각 읍면과 동마다 어린이집이 모두 배치되어 있었으며, 부산은 미설치 지역이 2015년 7개 지역에서 2017년 4개 지역으로 감소하였다. 대도시 지역 중에서 미설치 읍면동이 가장 많은 곳은 인천 지역이었으며, 5개의 읍면지역에 어린이집이 설치되지 않은 것으로 나타났다.

경기 지역의 경우에는 2015년도에 총 20개의 읍면동 지역에 어린이집이 설치되어 있지 않았지만 2017년도에는 절반 가까이 줄어 미설치 지역이 11개소로 나타났다. 그 외 강원, 충북, 충남 등을 비롯한 시도지역의 어린이집 미설치 현황은 대도시와는 확연히 차이가 있었다. 읍면동 지역 어린이집 미설치가 가장 많은 곳은 경북(96개소)으로 나타났으며 다음 경남(93개소), 전남(83개소) 순이었다. 특히, 이러한 시도지역은 해마다 미설치 지역이 늘어나고 있었다.

위의 <표 3>에서는 광역시 중심의 대도시에서 시도지역으로 갈수록 어린이집의 비중이 영유아 인구 비중보다 높은 것으로 나타났지만 미설치 지역은 시도지역이 월등히 많은 것으로 나타났다. 이는 시도의 읍면지역인 농어촌 지역에는 영유아의 인구가 거의 없기 때문에, 이들 지역에 어린이집이 배치되지 않은 것으로 유추할 수 있다. 시도지역은 영유아가 거의 없는 지역에는 어린이집이 설치되지 않았으며, 영유아 인구가 밀집되어 있는 지역에 집중적으로 어린이집이 배치되어 있다고 할 수 있다.

<표 4> 지역별 어린이집 미설치 지역 수

(단위 : 개소)

	2017			2016			2015		
	계	읍면	동	계	읍면	동	계	읍면	동
서울	1	0	1	1	0	1	1	0	1
부산	4	0	4	6	0	6	7	0	7
대구	0	0	0	0	0	0	0	0	0
인천	6	5	1	6	5	1	4	4	0
광주	3	0	3	3	0	3	3	0	3
대전	1	0	1	2	0	2	2	0	2
울산	2	2	0	2	2	0	3	3	0
세종	0	0	0	0	0	0	1	0	1
경기	11	8	3	13	10	3	20	11	9
강원	25	23	2	25	23	2	25	24	1
충북	33	32	1	32	31	1	32	31	1
충남	39	39	0	37	37	0	36	36	0
전북	67	67	0	66	66	0	66	66	0
전남	83	81	2	81	79	2	79	77	2
경북	96	92	4	93	90	3	93	89	4
경남	93	92	1	91	90	1	93	92	1
제주	2	0	2	2	0	2	1	0	1
총계	466	441	25	460	433	27	466	433	33

자료 : 「보육통계」 2015, 2016, 2017 수정.

지금까지 살펴 본 보육서비스의 접근성에 관한 연구 혹은 통계자료는 대부분 물리적 접근성에 한정되어 있었다. 접근성의 영역은 다차원적이며, 이들을 면밀히 파악하는 것이 보육 서비스를 비롯한 사회서비스의 정책 설계에 필요하다고 본다.

제4절 사회서비스 만족도

1. 사회서비스 만족도

서비스 만족도는 주로 특정 재화를 구입하거나 혹은 서비스를 이용한 후 이들에 대한 평가를 위해 영리 기업의 마케팅 분야에서 많이 사용되어 온 개념이다. ‘만족시킨다’는 것은 소비자가 요구하는 것을 제공하여 욕구를 충족시켜준다는 것이다. 영리 기업은 소비자의 만족 수준을 측정하여 해당 상품의 품질을 개선하고, 소비자의 기대치를 보다 충족시켜주어 궁극적으로 기업의 수익을 창출해내는 것이 목표이다. 이에 만족도는 영리기업에서 매우 중요한 개념이다. 일반적으로 영리 기업에서 만족도는 오랫동안 지속되는 소비자들의 태도라기보다는 소비자가 상품을 구매하고 사용 후의 평가에 대한 만족 혹은 불만족으로 일시적인 평가이다(황수연, 2017; Oliver, 1980).

반면 대인 간 상호작용이 원활히 일어나는 대인서비스의 특성을 강하게 가지고 있는 사회서비스는 무형의 서비스이기 때문에 서비스 이용 만족도에 대한 통일된 개념을 정의하기는 어렵다. 다만, 대체적으로 사회서비스에서 만족도는 이용자가 서비스를 이용하기 시작하는 시점부터 서비스 종결 후 이용자의 변화에 해당하는 모든 영역에 대해, 이용자가 느낀 전반적이고 주관적인 평가적 반응이라고 할 수 있다(정진경, 2009; 정진경, 정세희, 2015).

사회복지분야에서 이용자 만족도가 관심을 받기 시작한 것은 비교적 최근에 들어서다. 이는 과거 사회복지서비스는 정부가 공급기관에 직접 재정을 지원하는 공급자재정지원방식이었기 때문에, 서비스 성과의 평가 기준이 주로 투입 대비 산출의 경제적 효율성, 효과성 등에 집중되어 있었다.

하지만 2000년대 이후 이용자재정지원방식의 사회서비스가 시행되어 서비스 이용자가 점차 확대되면서 이용자 중심관점에서의 성과가 중요시되기 시작하였다. 서비스 품질에 대한 이용자의 평가, 이용자의 주관적인 서비스 만족도 등 서비스 이용자 측면에서의 평가가 성과측정으로 강조되고 있는 것이다. 즉, 이용자의 서비스 만족도를 서비스의 최종 성과로 연결시키는 것이다(이재원, 2011; 이재필, 이시경, 2011).

연구에 따라 서비스 품질에 대한 평가와 서비스 이용자 만족도를 혼용하여 분석하는 경우가 있는데, 이는 서비스 품질과 이용자 만족도가 매우 밀접한 관련이 있는 것에 기인한다고 본다. 대인서비스의 특성 상 사회서비스 이용자가 서비스의 품질을 높게 평가할수록 주관적인 만족도 역시 높게 보고된다(조한라, 여영훈, 2017).

하지만 서비스의 품질과 이용자 만족도의 개념은 명확히 다르다. 서비스 품질은 서비스의 설립 기준과 서비스의 제공 결과의 적합성 혹은 이용자의 기대와 실제 제공된 서비스 수준의 일치성을 측정하는 것이다. 이에 반해 만족도는 서비스의 구매와 이용, 이용 후까지 이어지는 이용자의 인지적 평가뿐만 아니라 지극히 주관적일 수 있는 감정적 평가까지 포함되어 있는 개념이라 할 수 있다(Gronroos, 1984; Lewis & Boom, 1983; Parasuraman, et al, 1988).

본 연구는 서비스 품질과 만족도의 개념을 명확히 달리하며, 서비스 만족도에 초점을 맞추었다. 사회서비스는 특정 재화의 제공이 아닌 대인서비스이다. 서비스 제공자와 이용자가 끊임없이 상호작용하는 특성을 가지고 있으며 정서적 피드백이 이루어진다. 이에 품질 평가보다는 만족도 평가가 보다 적합한 성과 도구가 될 것이다.

본 연구에서 만족도는 보육 서비스를 이용하고 있는 아동의 부모가 느끼는 서비스에 대한 전반적이고 주관적인 평가라고 보았다. 보육 서비스는

영유아의 자녀들이 직접적으로 서비스를 제공받는 것이기 때문에 부모들이 서비스 품질에 대해 구체적으로 평가하는 것은 어렵다. 이에, 자녀들의 행동변화나 기타 보육 기관의 시스템 등을 통해 느끼는 전반적인 감정에 대한 평가가 부모들의 서비스 이용 만족도가 될 것이다.

이러한 서비스에 대한 우호적인 평가는 서비스의 지속의사, 타인에 대한 긍정적 추천으로 이어진다. 이들의 개념은 서비스에 대한 이용자들의 태도, 행동에 대한 측정으로 서비스의 성과를 측정할 수 있는 핵심 개념이다 (Zeithaml et al., 1996).

2. 선택권과 만족도

현재까지 논의된 사회서비스의 선택권과 만족도에 관한 논의를 보면, 사회서비스에서 이용자의 선택권이 서비스 만족도에 영향을 주는 연구 결과들이 다소 상반된다. 먼저, 이용자의 선택권이 만족도에 영향을 주는 연구들을 보면, Bradford와 Shaviro(2000)는 보육 서비스 이용자에게 서비스 제공인력에 대한 선택의 범위를 친척, 이웃 등 비공식적 돌봄 제공자까지 확대하였을 경우 서비스 이용 만족도가 높아짐을 밝혔다. Salamon(2002)의 연구 역시 바우처는 서비스 이용자들의 선택권을 보장해주며, 선택권은 서비스의 품질 향상을 이끌어낸다는 것을 밝히고 있다.

국내에서는 김인(2010a, 2012), 김은정과 정은아(2012)의 지역사회서비스투자사업의 서비스 선택권과 만족도를 분석한 결과, 서비스의 선택권은 서비스의 질적 수준 향상과 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조한라와 여영훈(2017)은 장기요양 재가서비스를 중심으로 선택권 실현과 이용자의 만족도 간의 관계를 분석한 결과, 선택권은 이용자 만족도와 품질 사이에서 유의미한 상호작용 효과를 갖는 것으로 나타났다. 품질이 이

용자 만족도에 미치는 영향력이 선택권 실현 정도가 높아짐에 따라 더욱 촉진될 수 있다는 것이다. 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향에서 선택권이 조절역할을 한다는 것을 밝히고 있다.

하은희와 조성한(2016)은 보육서비스에서 바우처 도입으로 인한 선택이 서비스 이용자들에게 미치는 영향을 분석한 결과, 현재 보육 서비스의 선택권 실현이 제대로 이루어지지 않아 선택성에 있어서는 다소 부정적인 인식을 가지고 있었지만, 보육서비스의 선택성과 경쟁성은 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이용자들의 선택성이 높을수록 만족도가 높게 평가되었으며, 타 보육시설과의 경쟁을 통해 차별화를 두기 위한 노력이 있는 보육시설의 이용자들일수록 서비스 만족도를 높게 평가하고 있었다.

선택권이 만족도에 영향을 준다는 연구에 반면, 만족도에 영향을 미치지 않는 논의들도 꾸준히 제기되고 있다. Cleveland와 Krashinsky(2009)의 연구에서는 이용자들의 선택권이 적절히 구현되며, 일정 수준 이상의 시장 경쟁이 존재하는 지역에서만 비영리 보육시설의 서비스 품질이 영리기관에 비해 높은 것으로 나타났다. 즉, 보육 서비스에서 이용자들에게 단순히 선택권만 주는 것이 아닌 경쟁적인 시장이 형성되고 유지될 때 보육 서비스의 성과를 높일 수 있음을 밝혀냈다.

Sandfort 외(2008)의 연구에서는 선택권이 주어지는 바우처 방식의 아동 서비스는 만족도에 전반적으로 부정적인 영향을 주며, 보조금이나 계약 방식의 서비스는 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다. 이는 정부가 서비스 제공기관에 직접 보조금을 주거나 제공기관과 계약을 하는 방식은 기관에 안정적으로 자금을 지원하여 기관의 관리역량을 향상시키고 궁극적으로 프로그램 성과를 증대시킬 수 있다는 것이다.

하지만 선택권이 주어지는 바우처 방식은 두 가지의 이유에서 이용자들의 만족도를 높일 수 없다고 보았다. 첫째, 이용자들은 서비스의 품질을

고려하여 가장 만족스러운 서비스를 선택하는 것이 아니라, 이용자 상황에 따라 이용 가능한 서비스를 선택할 가능성이 높다는 것이다. 둘째, 이용자들은 본인이 선택한 서비스에 대해 높은 기대를 하게 되지만 실제 제공되는 서비스가 기대에 미치지 못해 만족도를 낮게 평가하는 것이다.

산모신생아 바우처 서비스에 관한 김인(2009)의 연구에서는 선택권보다는 기관경쟁이 서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신창환(2012)의 연구에서는 서비스 이용자의 선택과 경쟁 모두 이용자 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 김민영 외(2011)의 연구에서는 지역사회서비스투자사업 중 아동 서비스를 분석한 결과, 선택권을 발휘한 집단보다 선택권을 발휘하지 못한 집단이 서비스의 만족도가 오히려 더 높았다. 이는 바우처 서비스 시장에 경쟁을 도입하고 소비자 선택권을 늘려 서비스 만족도를 높이겠다는 바우처 제도의 기본적 취지와 상충되는 결과이다.

노인돌봄종합서비스 이용자의 선택권과 서비스 만족도를 분석한 정진경과 정세희(2015)의 연구에서는 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택권 실현이 만족도 향상으로 연결되지는 않았다. 이용자들의 서비스 만족도에 결정적 영향을 미치는 요인은 서비스 선택권이 아닌 서비스 제공자와의 관계 신뢰와 몰입이었다.

지금까지 선행연구들은 선택권의 범위를 다양하게 고려하지 않고 제공기관으로 한정하여 논의하고 있다. 이는 선택권을 공급기관의 경쟁 요소로 보고 논의하여왔기 때문이다. 선택권의 초점을 서비스 제공 기관 간의 경쟁을 피하는 수단에서 벗어나 이용자의 권리 실현까지 포함하여 폭넓게 접근한다면, 선택권을 구현하는 것은 이용자 만족도에 직접적인 요인이 될 것이다(김슬기, 최영, 2014).

3. 접근성과 만족도

지금까지 논의되어 온 사회서비스의 접근성과 만족도 간의 관계를 보면, 접근성을 서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 주요 개념으로 파악하여 다각도로 분석한 연구는 미비하며, 만족도에 영향을 미치는 여러 요인들 중 하나의 변수로 파악되어 접근성 각 차원들이 나누어져 연구되어 왔다.

최은영과 황성온(2014)은 유아교육기관 이용 아동의 부모를 대상으로 서비스 제공기관의 만족도를 분석한 결과, 서비스 기관을 선택할 때 가장 우선시 두는 것이 거주 지역에서의 물리적 접근성이었다. 또한 대부분의 학부모들이 사립 교육기관보다는 공립 교육기관을 선호하고 있었으나 공립 교육기관의 설치율이 낮아 물리적 접근성이 낮음을 호소하였다. 특히, 읍면지역에서는 다양한 특기교육의 부재가 이용자들의 만족도를 높이지 못하고 있었는데 이러한 서비스 내용의 부족 역시 서비스의 선택권 제한과 함께 서비스 이용 편의성에 대한 접근성도 떨어지는 것이다.

노인 이용시설 만족도를 연구한 이환범 외(2005)의 연구에서는 시설의 편리성과 정보 접근성이 경로당 및 노인복지회관의 이용 만족도에 영향을 미치고 있었다. 노인 이용시설의 이용시간이나 기타 시설 이용의 편의성이 높을수록 만족도가 높았으며, 노인들이 현재 이용하고 있는 서비스 기관과 관련된 정보습득이 용이할수록 만족도가 높았다. 상대적으로 정보 습득에 취약할 수 있는 노인들에게 정보 접근성을 강화해야할 필요성을 강조하고 있다.

정신보건사회서비스 이용자의 만족도를 연구한 이기영과 임혁(2008)은 병원 혹은 요양원의 이용 만족도보다 지역사회에 기반한 정신보건 사회서비스의 이용 만족도가 보다 높은 것으로 나타났는데, 이는 이용자의 주거 지역 내에 위치한 시설이 물리적 접근성이 높음에 기인한다고 보고 있다.

물리적 접근성이 높으면 이용 횟수가 증가할 가능성이 높으며, 이용 횟수가 증가할수록 사회복지사와 만나는 빈도와 친밀도 역시 증가하기 때문에 궁극적으로 만족도가 높아질 수밖에 없다는 것이다.

최영(2010)은 보육서비스 접근성에 관한 만족도를 파악하기 위해서, 보육서비스의 접근성을 보육시설에 대한 물리적 거리, 서비스 비용부담, 서비스 이용시간의 적절성으로 나누었다. 분석결과, 서비스 이용자들은 접근성의 항목 중 서비스에 대한 비용 부담을 크게 느끼고 있었으며, 이는 국공립보다 민간보육시설 이용자에게 더 높게 나타났다. 보육 접근성 만족도에 결정적 영향을 주는 요인은 보육시설의 유형이었는데, 공보육시설의 이용자가 민간시설 이용자보다 보육 접근성 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 현재 민간 보육시설보다 현저히 비율이 낮은 국공립 보육시설의 현실을 반영한 결과로 볼 수 있다.

이러한 선행연구 결과들을 통해, 본 연구에서는 사회복지서비스의 접근성과 서비스 이용 만족도는 높은 관련이 있다고 보았다. 사회복지서비스는 서비스 내용이 이용자들의 일상생활 영역과 밀접히 관련된 신체적 및 정신적 돌봄(care)과 관련된 것이다. 이러한 내용의 서비스를 받는 이용자는 서비스 이용에 대한 접근이 매우 용이해야한다(박세경, 2014). 따라서 서비스에 대한 접근이 높은 것은 서비스 이용 만족도에 결정적인 요인이 될 것이다.

접근성을 다차원적으로 보았을 때, 물리적 거리에 해당하는 근접성, 서비스 이용시간이나 정보공개 등의 편의성, 서비스 비용 부담정도에 대한 비용 접근성 등으로 구분할 수 있다(Penchansky & Thomas, 1981).

서비스 이용기관이 물리적으로 가까운 것, 서비스 이용시간이 편리한 것, 서비스 제공기관에 대한 정보공개가 투명한 것, 서비스 비용에 대한 부담이 적은 것은 만족도를 높이는 요인일 수 있다고 본다. 본 연구에서는 사회복지서비스 중 보육서비스에 대한 접근성을 분석하고자 한다. 서비스를 직

접 제공받는 이용자의 연령이 영유아이며, 매주 서비스 제공 기관의 이용 빈도가 높은 것을 감안하였을 때, 보육 서비스의 접근성은 만족도에 핵심 요인일 것이다.



제5절 사회서비스의 지역 특성 차이

사회서비스는 사회적 급여의 한 부분이며, 이러한 사회적 급여는 일정 수준 이상의 표준화를 바탕으로 설계되고 관리되어야 한다. 사회적 급여 중 현금 형태의 급여 지급은 표준화된 급여수급의 자격, 급여량 등의 기준에 맞게 제공되기에 용이하다. 하지만 서비스 형태의 급여는 표준화하여 정책을 설계하고 관리 및 평가하기가 거의 불가능하다. 서비스 대상자들이 가지고 있는 욕구의 내용과 정도는 복잡하고 다양하기 때문에 이들을 표준화하는 것은 어렵다.

특히 사회서비스는 서비스 이용자의 일상생활 속에서 여러 요소들과 관계를 맺고 있으며, 서비스 제공자와의 관계 속에서 서비스 생산과 소비가 동시에 이루어지는 대인서비스이다. 이러한 특성으로 사회서비스는 표준화되어 제공되는 것에 한계가 있으며, 서비스 정책 설계 시 사회서비스 이용자들을 둘러싼 환경을 고려하여야 한다(김영중, 박유미, 2012).

이용자들을 둘러싼 환경은 가족단위의 미시적인 차원에서부터 시작되어 지역, 국가 등의 거시적인 차원에 이르기까지 복잡다양하다. 이러한 다차원적인 상황을 포괄적으로 고려하여 서비스 이용자들을 둘러싼 핵심적인 환경을 구분한다면 지역이 될 수 있다. 각 지역이 가지는 인구학적, 사회학적 등의 여러 특성을 고려하여 지역 내 주민들의 욕구를 반영한 사회서비스가 제공될 때 사회서비스 정책의 실효성은 높아질 것이다.

지역 특성을 고려한다는 것은 서비스 이용자들이 생활하고 있는 지역의 차이(difference)를 반영하여 서비스 공급이 이루어져야 한다는 것이다. 그런데 지금까지 사회서비스 정책 영역에서는 지역별 차이나 지역적 특성을 단순히 지역 격차(gap)로 해석하여, 가능한 감소시켜야 하는 요인으로 간주되어 왔다. 지역 격차라는 개념으로 인식되어 왔기 때문에 지역 차이

혹은 지역 특성을 반영한 정책 수립은 현실적으로 불가능하였다(박세경 외, 2015).

지금까지는 사회서비스에서 지역격차의 문제점을 제기할 때 주로 물리적 접근성의 차이를 근거로 제시하였다. 즉, 서비스 제공기관과 이용자의 거주 공간까지의 거리가 지역 규모에 따라 차이가 나타남을 밝히면서 읍면지역의 절대적인 공급기관의 부족 현상을 해소하기 위해 노력해야 한다는 것이다. 지역적인 요인으로 인해 이용자들이 서비스 이용 기회를 박탈당해서는 안되며, 동일한 기회가 보장되어야 한다는 것이다. 물론 서비스 이용자들에게 접근성을 보장해주는 것은 사회서비스의 궁극적 목표인 형평성 달성에 매우 중요한 요소임에는 틀림없다. 하지만 서비스의 수치적인 공급의 평등만을 강조하여 지역 격차를 완화한다는 것은, 각기 다른 지역 내 서비스 이용 주민들의 내재된 욕구에 관심을 가지지 못한 한계를 지니고 있다(Marnoch, 2003).

주로 일상생활 공간 내에서 서비스가 생산 및 소비되는 대인서비스인 경우 계량화된 공급량의 표준화로는 정책 목표를 달성하는데 분명 한계가 있다. 특히 돌봄과 같은 일상생활 지원 서비스는 서비스 이용자를 둘러싸고 있는 환경, 지역적 특성이 고려되어야 한다. 즉, 사회서비스는 지역 격차가 아닌 지역 차이를 반영하여 설계가 이루어져야 한다(Powell & Boyne, 2001).

우리 사회는 2000년대 이후부터 지역화가 논의되기 시작했다. 사회복지 사업을 지방으로 상당부분 이양하는 것을 시작으로 사회서비스 영역에서도 정책 설계 시 지역특성이 반영되어야 한다는 인식이 확산되었다. 이에 지역사회서비스투자사업이 시행된 것이 대표적이다. 2013년부터는 포괄보조금으로 정책이 설계되었으며, 정책의 평가 권한도 각 지역이 가지게 되었다. 이는 단순히 재정 이전만을 의미하는 것이 아닌 사회서비스의 전반적

인 공급체계를 바꿔놓은 것이다(김은정, 2014).

이렇게 사회서비스 영역에서 지방분권화라는 개념이 긍정적일 수 있는 것은 지방자치의 이념과 지역사회복지의 이념이 유사하는 것에 기인할 수 있다. 참여와 자율성의 지방자치 원리는 지역 주민의 욕구와 지역 특성에 맞는 서비스를 개발할 수 있도록 유도하며, 결국 지역 주민의 삶의 질 향상을 도모할 수 있기 때문이다(임진택, 2004).

한편, 현재 보육서비스는 최근 양적으로 크게 확대되었지만 여전히 이용자들은 보육시설이 부족하여 서비스 이용의 불편함을 표현한다. 보육서비스는 서비스를 직접 제공받는 대상이 영유아라는 점에 있어서 접근성이 매우 중요한 요인임에도 불구하고, 보육 기관은 지역 전체 혹은 시, 도의 범위로 총량적으로 파악하여 설치된다. 이러한 결과 지역적으로 균형있는 보육서비스의 공급이 이루어지지 못하고, 지역적 불균형을 초래하였다(서문희, 2002).

사회서비스의 공급 설계는 서비스 기획에서부터 집행에 이르기까지 지역의 특성이 반영되어야 할 것이다. 하지만 기존의 지역 격차에 대한 논의들(김연희, 2013; 주은수, 김진욱, 2015)은 지역 간 서비스 배분의 불평등을 문제 삼고 있다. 즉, 사회서비스가 다소 일률적으로 설계되고 집행되어 온 것이다. 이에 본 연구에서도 지역이라는 환경에 따라 서비스 이용자의 선택권과 접근성은 편차가 있을 것으로 보며, 이는 만족도의 차이로 이어질 것으로 본다.

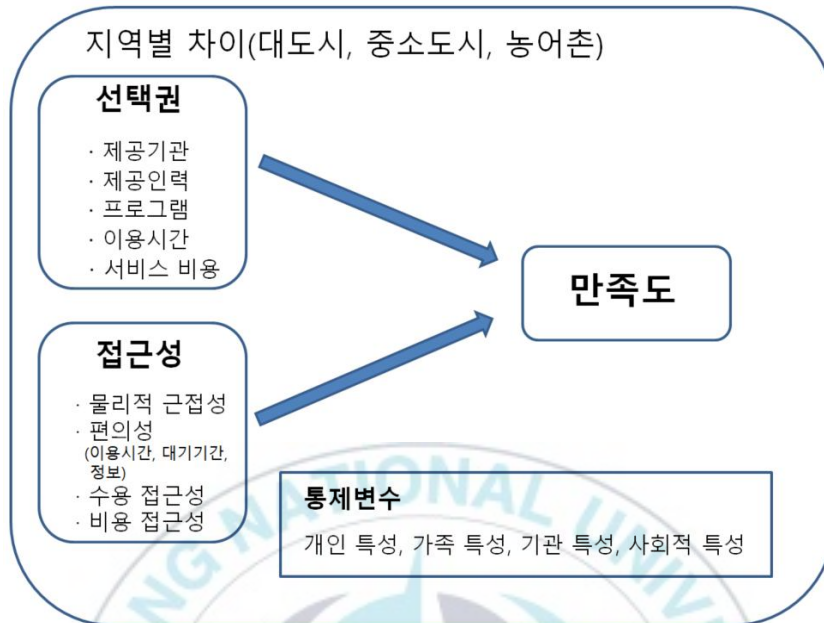
제3장 연구방법

제1절 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형

본 연구에서는 선택권과 접근성이 서로의 영향력이 고려된 상태에서 사회서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지, 이는 지역별로 어떠한 차이가 있는지 밝히고자 한다. 이에 사회서비스 중 보육서비스를 중심으로 분석하였다. 선택권은 서비스 제공기관, 제공인력, 프로그램, 이용시간, 서비스 비용으로 나누어 측정하였다. 접근성의 하위요인으로는 물리적 근접성, 이용가능 접근성, 편의성(이용시간, 대기기간, 정보), 수용 접근성, 비용 접근성으로 분류하여 측정하였다.

만족도는 전반적 만족도, 지속의사, 타인권유의 3문항으로 측정하였으며, 이를 합하여 하나의 개념으로 측정하였다. 지역별 차이를 파악하기 위해서 지역은 크게 지역규모별로 대도시, 중소도시, 농어촌 지역으로 분류하여 분석하였다. 통제변수는 설문응답자 개인 특성, 가족 특성, 기관 특성, 사회적 특성으로 설정하였다. 이상의 내용으로 본 연구의 연구모형은 아래 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

2. 연구가설

본 연구에서 사회서비스의 선택권과 접근성, 이용자 만족도 간의 관계에 대한 연구가설은 아래와 같다.

가설 1. 보육서비스의 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 차이가 있을 것이다.

가설 2. 보육서비스 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 제공기관 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 제공인력 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 프로그램 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 이용시간 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-5. 서비스 비용 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 보육서비스 접근성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 물리적 근접성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 편의성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 수용 접근성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 비용 접근성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 보육서비스의 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 5. 보육서비스 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 5-1. 제공기관 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 5-2. 제공인력 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 5-3. 프로그램 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 5-4. 이용시간 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 5-5. 서비스 비용 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 6. 보육서비스 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 선택권이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 6-1. 물리적 근접성이 만족도에 미치는 영향력은 선택권이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 6-2. 편의성이 만족도에 미치는 영향력은 선택권이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 6-3. 수용 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 선택권이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

가설 6-4. 비용 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 선택권이 고려된 상태에서도 지역별로 차이가 있을 것이다.

제2절 연구대상과 자료수집

1. 연구대상

본 연구의 대상은 보육서비스 중에서 어린이집을 이용하고 있는 자녀를 둔 부모이다. 보육서비스는 대표적인 보편적 사회서비스이며, 소득 기준으로 서비스가 선별되는 것이 아니라 서비스 대상의 욕구 기준으로 제공되고 있다. 또한 아동의 인구는 지역별로 편차가 뚜렷하여 서비스 제공 시, 지역별 특성이 고려되어야 한다. 보육 서비스 중에는 아이돌봄지원서비스와 같이 재가서비스로 이루어지는 경우가 있는데, 이러한 재가서비스는 본 연구에서 쟁점이 되는 서비스 접근성에 큰 제약을 받지 않는다. 따라서 본 연구에서는 보편적 사회서비스로서 서비스 기관에서 서비스를 제공받으며, 서비스 제공시기와 횟수가 비교적 규칙적인 시설 보육서비스 이용 아동의 부모를 연구 대상으로 선정하였다.

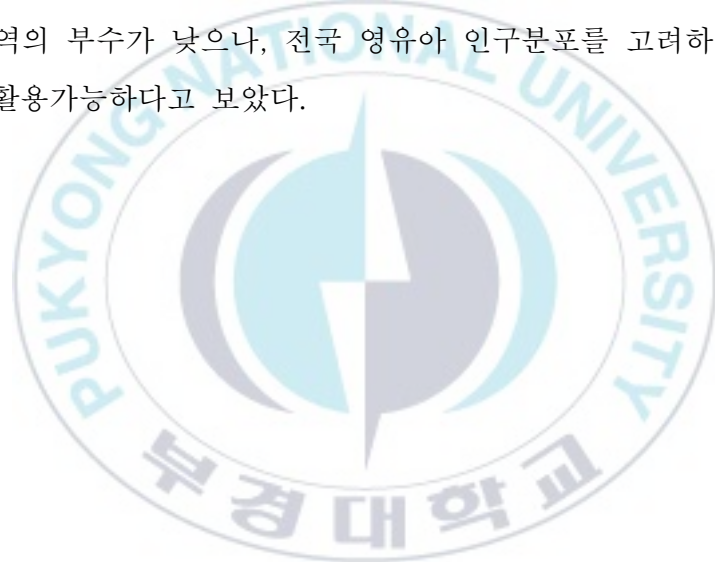
2. 자료수집

본 연구의 자료 수집은 전국의 20대~40대 기혼자 중 자녀가 어린이집에 다니고 있는 온라인 패널들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자녀가 2명 이상으로 각각 다른 어린이집에 다닐 경우 첫째자녀가 다니는 어린이집을 기준으로 응답하도록 하였다. 온라인 설문조사는 2018년 10월 15일부터 10월 23일까지 진행하였으며, 총 693부를 배포하였고, 그 중 613부가 회수되었다. 회수된 설문지 중에서 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 총 567부를 최종 유효표본으로 선정하여 분석에 활용하였다.

본 연구에서 지역별 차이 분석을 위해 지역을 대도시, 중소도시, 농어촌

지역으로 구분하여 분석 하였다. 이를 위해 자료수집 시 온라인 패널들의 거주지역을 질문한 후 특별시와 광역시는 대도시, 도의 시는 중소도시, 도의 군지역은 농어촌으로 구분하였다. 유효표본으로 선정된 567부를 지역별로 분류하여보면 대도시는 244부(43.0%), 중소도시는 248부(43.7%), 농어촌은 75부(13.2%)이다.

농어촌 지역의 부수 비율이 상대적으로 낮는데, 이는 농어촌 지역의 아동인구가 극히 드물기 때문이다. 전국 영유아 인구에서 도의 군 지역인 농어촌의 영유아 비중은 5.6%에 불과하다(통계청, 2018). 이에 본 연구에서 농어촌 지역의 부수가 낮으나, 전국 영유아 인구분포를 고려하였을 때, 분석자료로 활용가능하다고 보았다.



제3절 측정변수

1. 만족도

본 연구에서 만족도는 보육서비스의 전반적인 만족도와 함께 서비스 지속의사, 타인에 대한 권유를 포함한 포괄적인 개념으로 측정하였다. 기존 선행연구들(박재산, 2005; 보건복지부·육아정책연구소, 2015)을 토대로 현재 자녀가 이용 중인 어린이집에 대한 전반적인 만족도와 지속의사, 타인권유 3문항을 측정하였으며, 각 문항은 5점 척도로 구성하였다. 이들의 총합을 어린이집의 만족도로 보았다. 신뢰도 Cronbach's α 값은 .884로 신뢰도가 높은 편이었다.

<표 5> 만족도 측정 문항

하위 요소	문항	신뢰도
전반적	현재 내 아이가 이용 중인 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다.	.884
지속 의사	가능하면 이 어린이집에 계속 자녀를 보내고 싶다.	
타인 권유	누가 어느 어린이집이 좋냐고 물어본다면 나는 이 어린이집을 권유할 것이다.	

2. 선택권

선택권의 하위 요소는 Le Grand(2007)가 제시한 공공서비스 전달방식의 모형 중 선택과 경쟁모형의 5가지 선택 범주를 본 연구에 맞게 수정하여 측정하였다. 선택과 경쟁모형은 제공자(Where), 전문가(Who), 서비스

내용(What), 시간(When), 접근경로 혹은 의사소통 방식(How)의 하위요소를 포함하고 있다. 이를 본 연구에 맞게 구성하면, 제공자는 보육기관인 어린이집, 전문가는 어린이집 제공인력, 서비스 내용은 어린이집의 프로그램, 시간은 어린이집 이용 시간으로 볼 수 있다.

접근경로 혹은 의사소통 방식은 아동의 대면서비스로 이미 어린이집을 이용하고 있는 이용자에 한하기 때문에 본 연구의 항목에 맞지 않아 분석에서는 제외하였다. 이 외에 보육 서비스에서 서비스 비용이 이용자들에게 중요한 선택 항목일 것이다. 보육서비스의 이용료는 현재 정부의 지원으로 이루어지고 있지만 특별활동 같은 경우에는 서비스 이용자가 선택하고 추가비용을 지불하고 있다. 이에 이용자의 서비스 비용에 대한 선택권도 중요하게 고려해야할 요소이며 선행연구(최영, 2010)를 통해서도 서비스 비용과 만족도는 관련이 있는 것으로 나타나, 본 연구의 선택권에 포함하였다.

기존의 선행연구(김슬기, 최영, 2014; 조한라, 여영훈, 2017)에서 선택권의 조작화 혹은 측정변수를 보면 서비스 이용자의 의견이 얼마나 반영되었는지에 대한 척도가 대부분이다. 서비스를 선택할 때 본인이 얼마나 적극적으로 참여하여 의견을 제시하였는지에 대한 질문으로 자기결정권에 가까운 것이다. 이는 지금까지 사회서비스의 선택권에 대한 연구는 주로 이론적 논의가 많았으며, 실증 연구들은 자기결정권에 있어서 논쟁이 되었던 대상인 장애인과 노인이 서비스를 이용함에 있어서 자기 의견이 얼마나 반영되었는지에 대한 연구들이 주를 이루었기 때문이다.

하지만 본 연구에서의 선택권은 기존의 자기결정권에만 초점을 맞추기보다 사회서비스의 시장화에서 서비스 선택권의 의미도 함께 포함하고 있다. 자기결정권과 같이 이용자가 주체적으로 어떤 서비스를 선택했다는 것 뿐만 아니라 여러 가지 선택가능한 대안들 중에서 이용자 본인에게 적합한

것을 선택하였다는 것이다. 이에 본 연구에서 선택권에 대한 질문은 현재 이용 중인 서비스를 다양한 서비스의 대안 중에 본인에게 가장 적절한 것을 선택한 정도에 대한 것이다. 서비스 이용에 관련한 모든 선택지점에서 두 가지 이상의 대안 중에 본인에게 적절한 것을 선택하였는지에 대한 물음이다.

따라서 Le Grand(2007)의 선택범주의 영역들을 본 연구에서는 보육서비스의 선택 요소들을 2개 이상의 대안과 비교하여 서비스 이용자에게 가장 적절한 것을 선택했는지에 대한 물음으로 구성하였다. 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 점수가 높을수록 선택권 실현수준이 높음을 의미한다. 신뢰도 Cronbach's α 값은 .849로 높은 수준이었다.

〈표 6〉 선택권 측정 문항

하위 요소	문항	신뢰도
제공자	현재 이용하는 어린이집은 2개 이상 기관과 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.	.849
전문가	내 아이를 담당하고 있는 교사는 현재 다니고 있는 어린이집 안에서 2명 이상의 교사들 중 내 아이에게 가장 적합한 사람을 선택한 것이다.	
내용	현재 이용하는 프로그램은 다니고 있는 어린이집 안에서 2개 이상의 프로그램들을 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.	
시간	현재 이용하는 이용시간은 다니고 있는 어린이집 안에서 2개 이상의 이용시간들을 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.	
비용	현재 이용하는 어린이집의 본인부담금 비용은 다니고 있는 어린이집 안에서 2개 이상의 비용들을 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.	

3. 접근성

본 연구에서의 접근성은 Penchansky와 Thomas(1981)의 접근성 개념을 토대로 변수를 측정하였다. Penchansky와 Thomas(1981)는 서비스에 대한 접근을 서비스 수요와 공급 체계 간의 적합성의 정도라고 보고 있으며, 이에 따라 적합성의 하위 차원을 구성하였다. 접근성의 차원을 크게 5가지 차원인 물리적 근접성, 이용가능 접근성, 편의성, 수용 접근성, 비용 접근성으로 구분하였다.

물리적 근접성은 서비스 제공기관의 위치인 물리적 거리의 접근성을 의미한다. 서비스 이용자의 거주공간에서 서비스 제공기관인 어린이집까지의 물리적 거리가 어느 정도인지에 대한 것이다. 편의성은 서비스의 이용시간의 접근성, 입소 대기기간의 접근성, 정보 접근성에 대한 내용이다. 수용 접근성은 공급기관의 특성에 따른 이용자의 태도에 관한 것으로 보육 서비스 제공 기관이 특정 종교적인 성향의 유무로 인한 이용자의 부담감에 대한 것이다. 마지막으로 비용 접근성은 서비스 이용료에 대한 부담 정도이며 본 연구에서는 아동이 다니고 있는 어린이집의 정부지원금을 제외한 본인지불금액의 부담 정도를 말한다.

이용가능 접근성은 서비스 제공기관의 충분성을 의미하는 것으로 서비스 이용자 입장에서 보면 거주 지역 내에 자녀가 이용할 수 있는 서비스 제공 기관(어린이집)의 개소가 충분히 존재하는지에 대한 것이다. 본 연구에서 접근성은 현재 이용 중인 보육 기관에 대한 접근성을 다각도로 측정하고 만족도에 미치는 영향력을 파악하는 것이다. 따라서 서비스 이용 전이나 현재 이용기관에서 서비스를 중단하고 타 기관으로 변경할 경우에 고려될 수 있는 이용가능 접근성은 본 연구 측정 개념과 맞지 않아 제외하였다.

접근성의 4가지 차원(물리적 근접성, 편의성, 수용 접근성, 비용 접근성)

에 대한 질문은 모두 각 개념의 주관적 측정으로 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 구성되어 있다. 주관적 측정은 점수가 높을수록 접근성이 높은 것이다.

접근성의 수준은 개인의 상황에 따라 다르게 느껴질 수 있다. 따라서 단순한 수치적인 접근성의 수준과 만족도의 관계를 보는 것은 단편적인 결과만을 보여줄 것이다. 따라서 접근성의 하위요인들의 수준을 서비스 이용자가 평가한 주관적 문항을 측정하여 이를 분석 결과에 활용하는 것이 바람직하다고 보았다(Jatulis, et al., 1997). 따라서 본 연구에서는 접근성을 주관적 평가로 측정하여 활용하였으며, 척도의 신뢰도는 Cronbach' s α 값 .739로 보통 수준이다.

<표 7> 접근성 측정 문항

하위요소	문항	신뢰도
물리적 근접성*	현재 아이가 이용 중인 어린이집은 집에서 멀다고 느낀다 - (아이를 직장어린이집에 보낼 경우) 직장 어린이집은 직장에서 멀다고 느낀다	.739
편의성*	어린이집에 입소하기 위해 기다린 기간(대기기간)은 길었다	
	어린이집의 이용시간은 나에게 편리하다	
	어린이집에 대한 정보를 쉽게 찾을 수 있었다	
수용 접근성*	어린이집이 특정 종교에 치우쳐져 있어서 아이를 보내는 것이 부담 된다	
비용 접근성*	어린이집에 드는 (정부지원금을 제외한) 추가 본인부담금 이 나에게 부담이 된다	

* 역코딩 문항

4. 지역

본 연구에서는 지역특성에 따라 대도시, 중소도시, 농어촌 지역으로 나누었다. 대도시는 특별시와 광역시, 중소도시는 도의 시, 농어촌은 도의 군 지역을 말한다. 설문 시 응답자의 거주지역으로 총 16개³⁾의 범주를 제시하였다. 이 중 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 세종은 대도시로 분류하였으며, 그 외 각 도의 시는 중소도시, 군은 농어촌으로 분류하였다.

5. 일반적 특성

본 연구에서 통제변수로 사용될 변수는 조사대상자의 일반적 특성이다. 응답자의 일반적 특성으로는 개인 특성, 가족 특성, 기관 특성, 사회적 특성으로 나눌 수 있다. 개인 특성으로는 성별, 연령, 월소득, 최종학력을 포함하였다. 성별은 남성, 여성으로 조사하였으며 통제변수로 활용 시 남성을 '0', 여성을 '1'로 변환하여 더미변수로 하였다. 연령은 출생연도를 기입하도록 하였으며, 월소득은 가구의 월소득에 관한 질문으로 100만원 미만부터 1000만원 이상까지 100만원 단위로 총 11문항의 응답범주로 구성하였다. 회귀분석 시에는 더미화하지 않고 연속변수로 간주하여 활용하였으며, 기술분석에서는 300만원 이하, 300만원 이상-400만원 미만, 400만원 이상-500만원 미만, 500만원 이상-600만원 미만, 600만원 이상으로 범주화하여 제시하였다.

최종학력은 초등학교 졸업에서부터 대학원 이상까지 6문항으로 구성하였으며 월소득과 마찬가지로 회귀분석에서는 더미화하지 않고 연속변수로

3) 서울특별시, 부산광역시, 대구광역시, 인천광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시, 세종특별자치시, 경기도, 경남, 경북, 충남, 충북, 전남, 전북, 강원

활용하였으며 기술분석에서는 고등학교 졸업 이하, 전문대학교 졸업, 대학교 졸업, 대학원 이상으로 범주화하였다.

가족 특성으로는 맞벌이 여부, 자녀 수, 첫째자녀연령, 서비스 이용기간을 포함하였다. 맞벌이 여부는 응답자의 직업과 배우자의 직업유무 변수를 따로 측정 후 맞벌이 여부 변수로 변환하였다. 분석 시에는 외별이 '0', 맞벌이 '1'로 변환하여 더미변수로 사용하였다. 자녀 수와 첫째자녀연령, 서비스 이용기간은 모두 응답자가 기입하도록 하여 연속변수로 활용하였다.

기관의 특성으로는 보육기관의 유형으로 국공립 어린이집, 법인 및 단체 어린이집, 민간 어린이집, 가정 어린이집, 직장 어린이집, 부모협동 어린이집으로 문항을 구성하였으며, 직장 어린이집이 17명으로 낮게 나타나 분석 시 법인 및 단체 어린이집으로 포함하였으며, 부모협동 어린이집의 경우 1명으로 나타나 집단 간 평균분석(One-Way ANOVA) 시 제외하였다. 회귀분석 시 국공립 어린이집을 준거변수로 두고 각각 더미변수화 하였다.

기관의 규모는 기관에 등원하는 총 아동 수로 파악하였다. 20명 이하에서 80명 이상으로 총 5범주로 구분하였으며 더미화하지 않고 연속변수로 간주하여 활용하였다. 보육기관의 유형과 기관의 규모 변수 모두 전국보육실태조사(보건복지부, 육아정책연구소, 2015)를 참고로 구성되었다.

마지막으로 사회적 특성은 House(1981)의 사회적 자원의 척도를 활용하였다. 도구적, 정서적, 정보적, 평가적 지원으로 구분된 것을 본 연구에 맞게 도구적, 정서적, 정보적 자원을 적절히 수정하여 총 5문항으로 구성하였다. 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 5점 척도이며 신뢰도는 .847로 높게 나타났다.

<표 8> 조사대상자의 일반적 특성 내용

구분	변수명
개인 특성	성별
	연령
	월소득
	최종학력
가족 특성	맞벌이 여부
	자녀 수
	첫째자녀연령
	서비스 이용 기간
기관 특성	기관 유형
	기관 규모
사회적 특성	사회적지지

제4절 분석방법

본 연구는 사회서비스 중에서 보육서비스를 중심으로 서비스 만족도에 선택권과 접근성이 어떠한 영향을 미치는지 지역에 따라 선택권과 접근성의 영향력은 어떠한 차이를 보이는지 파악하고자 한다. 이를 위해 20대-40대 미혼자 중 자녀가 어린이집에 다니고 있는 자를 대상으로 온라인 설문을 실시하였고, 연구 자료 분석을 위해 SPSS 21.0 프로그램을 사용하였다.

구체적인 분석절차는 다음과 같다. 첫째, 응답자의 일반적 특성과 주요 변수들을 파악하기 위해 빈도, 백분율, 표준편차 등의 기술통계(Descriptive statistics)를 실시하였다. 둘째, 조사대상자의 일반적 특성 및 주요변수들과 만족도 간의 상관관계를 살펴보기 위해 독립표본 T검정, 일원분산분석(One-Way ANOVA), Pearson 상관분석을 실시하였다. 셋째, 조사대상자의 일반적 특성과 주요변수들의 지역별 평균차이를 파악하기 위해 교차분석(X^2), 일원분산분석을 실시하였다. 넷째, 보육서비스의 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이를 알아보기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였고 지역별 보육서비스의 만족도에 영향을 미치는 선택권과 접근성의 영향력 차이를 알아보기 집단별 위계적 회귀분석을 실시하였다.

제4장 분석결과

제1절 연구대상 및 주요변수의 특성

1. 연구대상의 일반적 특성

일반적 특성을 개인 특성, 가족 특성, 기관 특성, 사회적 특성으로 나눈 후 살펴본 조사대상자의 특성은 아래 <표 9>와 같다. 먼저 개인 특성에서 성별의 분포를 보면, 남성이 39%, 여성이 61%으로 여성 응답자의 비중이 1.5배 높았으며 응답자의 평균 연령은 35.4세로 나타났다. 가구월소득 수준은 300만원 이하가 24.3%으로 가장 높은 비중을 보였고, 다음으로 300만원 이상에서 400만원 미만인 23.5%, 400만원 이상에서 500만원 미만이 20.5% 순으로 나타났다.

현재 통계청에서 조사된 평균가구월소득은 440만원 선으로 조사응답자의 절반 가까이가 평균가구월소득 이하에 분포하고 있었다. 이는 생애주기상 조사응답자들은 영유아 자녀 양육기에 해당되며 평균 연령대가 30대 중반으로 직장 내에서도 근무연수가 상대적으로 낮은 집단에 속하기 때문인 것으로 유추할 수 있다. 학력은 대학교졸업이 59.4%로 가장 많았으며 다음으로 전문대학교 졸업(21.3%) 순이었다. 전문대학 이상 졸업한 비중이 대략 80% 수준으로 높게 나타나고 있다.

가족 특성을 보면 맞벌이 가구의 비중은 51.9%로 외벌이(48.1%) 비중보다 다소 높았다. 현재 17세 이하 자녀를 둔 가구의 맞벌이 비중은 44.6%로(연합뉴스, 2018. 6. 21.) 본 조사대상자의 맞벌이 비중이 다소 더 높게 나타났다. 어린이집을 다니는 첫째자녀 평균 연령은 대략 4세로

나타났으며, 자녀의 평균 어린이집 이용기간은 18.3개월인 것으로 나타났다.

서비스 제공 기관의 특성으로 보육기관의 유형을 보면 민간 어린이집이 49.7%로 절반 가까이 차지하고 있었으며 가정 어린이집(21.3%), 국공립 어린이집(17.5%) 순이었다. 2015년 4,300개의 표본을 토대로 조사한 전국보육실태조사에 의하면 가정 어린이집 36.3%, 민간 어린이집 29.1%, 법인 및 단체 16.0%, 국공립 12.1% 순으로 나타나 본 연구의 기관 유형별 비중과 다소 차이는 있으나 순위는 유사하였다. 응답자 자녀가 다니는 어린이집의 규모는 총 아동 수가 20명 이하인 기관이 30.5%로 가장 높았으며, 다음으로 21명 이상에서 39명이하(24.7%), 40명 이상에서 59명 이하(18.7%) 순으로 나타났다.

조사응답자의 사회적 특성인 사회적 지지는 응답자가 아동을 양육함에 있어서 외부로부터 얼마나 많은 경제적, 정서적 등의 지원을 받고 있는지에 대한 정도이며 사회적지지 평균은 15.7점으로 최소 5점에서 최대 25점 중 중간 정도의 수준을 보이고 있다. 마지막으로 연구대상자의 지역별 분포를 보면, 대도시 43.0%, 중소도시 43.7%, 농어촌 13.2%이다.

<표 9> 연구대상자의 일반적 특성

(N=567)

변수			빈도/평균	비율(%)/ 표준편차
개인특성	성별	남성	221	39.0
		여성	346	61.0
	연령		35.41	3.51
	소득	300만원 이하	138	24.3
		300만원 이상-400만원 미만	133	23.5
		400만원 이상-500만원 미만	116	20.5
		500만원 이상-600만원 미만	78	13.8
		600만원 이상	102	18.0
	학력	고등학교 졸업 이하	61	10.8
		전문대학교졸업	121	21.3
		대학교졸업	337	59.4
		대학원 이상	48	8.5
가족특성	맞벌이여부	외벌이	272	48.1
		맞벌이	294	51.9
	자녀수		1.63	0.68
	첫째자녀연령		3.95	1.33
	보육기관 이용기간		18.31	13.85
기관특성	보육기관 유형	국공립 어린이집	99	17.5
		법인 및 단체	64	11.3
		민간 어린이집	282	49.7
		가정 어린이집	121	21.3
		부모협동 어린이집	1	0.2
	보육기관 규모	20명 이하	173	30.5
		21이상-39명 이하	140	24.7
		40명이상-59명 이하	106	18.7
		60명이상-79명 이하	53	9.3
		80명 이상	95	16.8
사회적 특성	사회적지지(5-25)		15.65	4.56
지역	대도시		244	43.0
	중소도시		248	43.7
	농어촌		75	13.2

2. 선택권과 접근성, 만족도 특성

보육서비스에 대한 선택권과 접근성의 실현 수준을 보면 아래 <표 10>과 같다. 선택권을 보면, 서비스 제공기관 선택권 실현 수준은 3.55이며 제공인력 선택권 수준은 2.69, 프로그램 선택권은 2.88, 이용시간 선택권은 3.11, 서비스 비용 선택권은 2.89로 나타나 최대 5점 중에서 가장 선택권 실현 정도가 높은 것은 제공기관 선택이었으며 다음으로 이용시간 선택이었다. 선택권의 실현 수준이 가장 낮은 것은 제공인력의 선택권인 것으로 나타났다.

실제 보육 서비스 이용자들은 보육 선택권(바우처)으로 직접 보육 서비스 제공 기관을 선택하는 것은 가능하지만 기관 내 제공인력까지 자유롭게 선택하는 것은 어려운 현실이다. 보육 서비스 제공기관의 규모가 작은 경우 연령대별로 전담반이 1개씩 개설되는데 이는 제공인력을 선택할 수 있는 여지가 없다는 것이다. 보육 기관의 규모가 커서 연령대별로 전담반이 2개 이상 개설되어 있다고 할지라도 부모의 선택권이 제대로 발현되기는 쉽지 않다.

각 전담반의 수용 인원에 따라 자동 배치되기도 하며, 선택권을 실현할 수 있다고 할지라도 제공인력에 대한 정보가 투명하지 않기 때문에 형식적인 선택권 실현에 지나지 않는다. 최근 학부모들의 선택권 강화를 강조하며 보육 기관의 정보가 의무적으로 공개되고 있지만 정보의 범위가 기관 운영에 관한 것으로 한정적이며, 제공인력에 대한 정보는 부족한 실정이다(보건복지부, 2013). 각 하위영역 선택권의 총합은 15.12점인 것으로 나타나 최대 25점 중 중간 정도의 수준을 보이고 있다.

접근성의 수준을 보면, 먼저 물리적 거리의 접근성인 근접성이 3.70, 편의성 중 이용시간 접근성이 3.69, 대기기간 접근성이 3.26, 정보 접근성

이 3.34, 기관의 종교적인 중립성을 나타내는 수용 접근성이 3.96, 서비스 비용 접근성이 2.89로 나타났다.

접근성 하위 영역 중 가장 높은 접근성을 보이는 영역은 수용 접근성으로 응답자들은 자녀들이 다니고 있는 보육 서비스 기관의 종교적인 특성으로 인한 부담감 정도가 낮았다. 수용 접근성 다음으로 물리적 근접성 또한 높게 나타났으며, 서비스 이용시간 접근성도 높은 수준이었다.

현재 여성의 경제활동 비중이 꾸준히 높아지면서 맞벌이 가구가 증가하고 있다. 이에 가정 내 아동 돌봄의 공백이 발생하고 이를 해결하기 위해 자녀를 보육기관으로 보낸다. 부모의 출퇴근 시간을 고려하였을 때, 서비스 이용시간의 접근성은 매우 중요한 요소(보건복지부·육아정책연구소, 2015)인데, 본 연구의 응답자들은 서비스 이용시간이 본인들에게 편리하다고 느끼고 있는 편이었다.

반면, 비용 접근성은 가장 낮은 수치로 이용자들은 보육 서비스의 추가 비용에 대해 어느 정도 부담을 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 접근성 각 하위영역의 총합은 최대 30점 중 평균 22.3 수준으로 나타났다. 응답자들의 만족도는 최대 15점 중 평균이 11.6 정도로 보육서비스에 대해 전반적으로 높은 만족도를 보이고 있었다.

<표 10> 선택권, 접근성, 만족도 수준

(N=567)

변수		평균 (표준편차)	최소값/ 최대값
선택권	기관	3.55(1.06)	1/5
	제공인력	2.69(1.19)	
	프로그램	2.88(1.20)	
	이용시간	3.11(1.19)	
	서비스 비용	2.89(1.78)	
	총합	15.12(4.59)	5/25
접근성	물리적 근접성	3.70(1.20)	1/5
	편의성	이용시간 3.69(1.00)	
		대기기간 3.26(1.27)	
		정보 3.34(.99)	
	수용 접근성	3.96(1.20)	15/30
	비용 접근성	2.89(1.14)	
	총합	22.33(3.59)	
만족도		11.55(2.29)	3/15

제2절 연구대상의 일반적 특성 및 주요변수와 만족도

본 연구대상자의 일반적 특성과 선택권 및 접근성, 만족도 간의 평균차이분석과 상관분석의 결과는 아래와 같다.

1. 조사대상자의 일반적 특성과 만족도

<표 11>과 <표 12>는 조사대상자의 일반적 특성과 만족도 간의 평균 차이분석 및 상관관계 분석 결과를 보여주고 있다. 평균차이분석에서는 학력에 따라 만족도가 유의미한 차이를 보였다. 고등학교 졸업 이하 응답자의 만족도(12.18)가 가장 높았으며, 다음으로 대학원 이상(11.96), 전문대학교 졸업(11.49) 순이었다. 학력이 가장 낮은 집단의 만족도 수준과 학력이 가장 높은 집단의 만족도 수준이 높은 것으로 나타났다.

그 외에 개인 특성에서 성별, 소득, 가족 특성에서 맞벌이 여부, 기관 특성에서 보육기관 유형과 규모, 지역별 만족도의 평균 차이는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

<표 11> 일반적 특성과 만족도 평균차이 분석

(N=567)

변수			빈도수	평균	표준 편차	t/F
개인 특성	성별	남성	221	11.32	2.16	-1.867
		여성	346	11.69	2.36	
	소득	300만원 이하	138	11.47	2.36	1.109
		300만원 이상-400만원 미만	133	11.61	2.19	
		400만원 이상-500만원 미만	116	11.60	2.47	
		500만원 이상-600만원 미만	78	11.91	2.30	
		600만원 이상	102	11.22	2.05	
		고등학교 졸업 이하	61	12.18	2.46	2.662*
	학력	전문대학교졸업	121	11.49	2.44	
		대학교졸업	337	11.39	2.19	
		대학원 이상	48	11.96	2.12	
가족 특성	맞벌이 여부	외벌이	272	11.70	2.19	1.603
		맞벌이	294	11.39	2.35	
기관 특성	보육기관 유형	국공립 어린이집	99	11.90	1.96	1.924
		법인 및 단체	64	11.79	2.08	
		민간 어린이집	282	11.33	2.30	
		가정 어린이집	121	11.57	2.53	
	보육기관 규모	20명 이하	173	11.54	2.38	1.569
		21이상-39명 이하	140	11.29	2.23	
		40명이상-59명 이하	106	11.46	2.29	
		60명이상-79명 이하	53	11.52	2.28	
		80명 이상	95	12.03	2.15	
	지역	대도시	244	11.42	2.30	0.851
		중소도시	248	11.69	2.29	
		농어촌	75	11.55	2.19	

*p< .05

일반적 특성과 만족도 간의 상관관계를 보면 가족 특성에서는 첫째자녀 연령($r=.13$, $p<.01$), 자녀의 보육기관 이용기간($r=.14$, $p<.01$), 사회적 특성에서 사회적지지($r=.17$, $p<.001$)가 만족도와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 보육 기관에 다니고 있는 첫째자녀의 연령이 높을수록, 보육 기관의 이용기간이 높을수록 만족도가 높았다. 또한, 자녀 양육 시 타인으로부터 정서적, 경제적 등의 도움을 많이 받을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

상관계수의 크기를 보면 사회적지지의 상관계수가 다른 변수들의 상관계수보다 높은 것으로 나타났다. 영유아를 둔 부모가 자녀양육 시 가족 혹은 지인 등으로부터 정서적, 도구적, 정보적 지지를 받는 것은 보육 기관의 이용 만족도와 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다.

<표 12> 일반적 특성과 만족도 상관분석

	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	.12**	1				
3	.21***	.41***	1			
4	.14**	.32***	.78***	1		
5	-.04	-.03	-.05	-.11**	1	
6	-.02	.07	.13**	.14**	.17***	1

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

1. 연령, 2. 자녀수, 3. 첫째자녀연령, 4. 보육기관 이용기간, 5. 사회적지지, 6. 만족도

2. 선택권 및 접근성과 만족도 간의 상관관계

아래 <표 13>은 선택권과 접근성 각 하위영역의 실현수준과 만족도 간의 상관관계를 보여주고 있다. 선택권의 각 하위영역 모두 만족도와 관련이 있는 것으로 나타났다. 제공기관 선택($r=.40$, $p<.001$), 제공인력 선택($r=.15$, $p<.001$), 프로그램 선택($r=.15$, $p<.001$), 이용시간 선택($r=.30$, $p<.001$), 서비스 비용 선택($r=.23$, $p<.001$) 실현 수준이 만족도와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 상관계수의 크기를 보면 제공기관 선택이 가장 높았고 다음으로 이용시간 선택권, 서비스 비용 선택권 순이었다.

접근성 정도와 만족도 간의 상관관계 결과 접근성의 각 하위영역 모두 만족도와 상관이 있는 것으로 나타났다. 보육 기관이 거주공간과 가까울수록($r=.18$, $p<.001$), 보육기관 이용시간이 편리할수록($r=.33$, $p<.001$), 입소 대기기간이 짧을수록($r=.21$, $p<.001$), 보육기관에 대한 정보 수집이 용이할수록($r=.33$, $p<.001$), 보육기관이 종교적으로 중립성을 유지할수록($r=.23$, $p<.001$), 서비스 비용이 낮을수록($r=.21$, $p<.001$) 만족도가 높은 것으로 나타났다. 접근성 각 영역의 상관계수 크기를 보면 이용시간 접근성과 정보 접근성이 가장 컸으며, 다음으로 수용 접근성이 순이었다.

<표 13> 선택권 및 접근성과 만족도 간의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1											
2	.29 ***	1										
3	.32 ***	.69 ***	1									
4	.37 ***	.56 ***	.66 ***	1								
5	.36 ***	.58 ***	.69 ***	.72 ***	1							
6	.02	-.06	-.03	.07	.00	1						
8	.18 ***	.13 **	.18 ***	.27 ***	.18 ***	.13 **	1					
9	.11 **	.05	.13	.13 **	.04	.33 ***	.20 ***	1				
10	.19 ***	.21 ***	.25 ***	.28 ***	.21 ***	.09 *	.56 ***	.19 ***	1			
11	.02	-.12 **	-.09 *	-.05	-.11 *	.32 ***	.16 ***	.20 ***	.15 ***	1		
12	.04	.00	-.05	.06	.02	.08	.11 *	.24 ***	.10 *	.18 ***	1	
13	.40 ***	.15 ***	.15 ***	.30 ***	.23 ***	.18 ***	.33 ***	.21 ***	.33 ***	.23 ***	.21 ***	1

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

1.제공기관선택, 2.제공인력선택, 3.프로그램선택, 4.이용시간선택, 5.서비스비용선택, 6.물리적 근접성, 7.이용시간 접근성, 8.대기기간 접근성, 9.정보 접근성, 10.수용 접근성, 11. 비용 접근성, 12.만족도

3. 소결

연구대상의 일반적 특성, 선택권 및 접근성과 만족도 간의 관계를 종합하며 보면 다음과 같다. 첫째, 일반적 특성과 만족도 간의 관계를 보면, 최종학력이 고등학교 졸업 이하의 이용자들은 자녀의 보육 서비스에 대한 만족도가 높았으며 대학교 졸업자의 보육 서비스 만족도는 가장 낮았다. 보육 기관을 이용하고 있는 자녀의 연령이 높을수록 서비스 이용기간이 길수록 부모의 만족도는 높아졌으며, 배우자 이외의 가족이나 친구, 이웃 등으로부터 자녀 양육에 필요한 도움을 많이 받을수록 서비스 이용 만족도가 높아졌다.

둘째, 선택권과 접근성 각 하위영역과 만족도 간의 상관관계 결과, 선택권과 접근성의 각 하위영역 모두 만족도와 관련이 있는 것으로 나타났다. 상관계수의 크기를 보면 선택권 중에서는 제공기관 선택권이, 접근성 중에서는 이용시간 접근성이 가장 큰 것으로 나타났다.

현재 자녀가 이용 중인 보육 기관에 관련한 여러 선택사항들을 본인 혹은 자녀에게 가장 적절하다고 판단하여 선택할 수 있는 권리를 실현하는 것은 만족도와 관련이 있다는 것이다. 또한, 자녀가 이용하는 보육 기관의 물리적 거리나 이용시간, 비용 등 여러 접근성의 측면들이 본인에게 부담이 되지 않는다고 인식하는 것 역시 만족도와 상관이 있다는 것이다.

본 연구에서는 보육서비스를 포함한 사회서비스는 서비스 이용에 있어 이용자의 권리로서의 선택권과 형평성 실현을 위한 접근성 모두 서비스 이용 만족도와 밀접한 관련이 있음을 전제로 하였다. 분석 결과, 서비스 이용 만족도에 선택권과 접근성 모두 높은 상관관계가 있음이 밝혀졌다.

제3절 연구대상의 일반적 특성 및 주요변수의 지역별 평균 차이 분석

1. 일반적 특성의 지역별 평균차이 분석

본 연구에서는 보육서비스의 선택권과 접근성의 지역별 차이 분석에 중점을 두고 있다. 이에 조사응답자의 일반적 특성 및 주요변수를 지역별로 비교분석하였다. 아래 <표 14>는 응답자의 일반적 특성의 지역별 평균차이를 보여주고 있다.

개인 특성에서는 소득($\chi^2=30.070$, $p<.001$)과 학력($\chi^2=13.719$, $p<.05$), 가족 특성에서는 자녀 수($F=5.740$, $p<.01$), 첫째자녀연령($F=6.259$, $p<.01$), 보육기관 이용기간($F=8.673$, $p<.001$), 기관 특성에서는 보육기관의 유형($\chi^2=26.366$, $p<.01$)이 지역별로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

대도시에서는 가구월소득이 300만원 이상에서 400만원 미만의 비중이 23.4%로 가장 많았으며 다음으로 400만원 이상에서 500만원 미만이 22.1%로 많았다. 300만원 이상에서 500만원 미만의 비중이 절반가까이를 차지하고 있었다. 중소도시에서는 300만원 미만이 24.2%로 가장 많았고 다음으로 300만원 이상에서 400만원 미만이 23.8%로 많았다. 중소도시에서는 400만원 미만의 비중이 절반 가까이를 차지하고 있었다.

농어촌 지역에서는 300만원 이하가 46.7%로 월등히 높았으며 300만원 이하와 300만원 이상에서 400만원 미만의 집단이 70% 정도를 차지하고 있었다. 지역별로 보았을 때 농어촌이 대도시와 중소도시에 비해 가구월소득이 현저히 낮은 것으로 나타났다. 이러한 지역별 소득 격차는 아래 학력

과 관련하여 유추해볼 수 있다.

학력도 지역별로 차이가 두드러졌는데 대도시는 고등학교 졸업 이하의 비중이 7.8%로 10% 미만인데 반해, 중소도시는 12.5%, 농어촌은 14.7% 수준으로 대도시보다 월등히 높은 수치이다. 전문대학교졸업 이하의 비중 역시 대도시는 24% 수준이지만 중소도시는 37%, 농어촌은 43% 수준으로 높은 비중을 차지하고 있다. 대학교 졸업의 비중도 대도시(66.0%)와 농어촌(52.0%)의 비중 차이가 큰 것을 알 수 있다. 전반적으로 대도시에서 중소도시, 농어촌으로 갈수록 학력이 낮아졌다. 학력과 소득은 상관관계가 매우 높은 것으로 보고되고 있다(우광호 외, 2010; 이선애, 2009). 타도시에 비해 학력이 높은 지역인 대도시에서 소득도 높게 나타났고, 중소도시와 농어촌 지역으로 갈수록 학력과 소득이 함께 낮아짐을 알 수 있다.

다음으로 지역별 가족 특성을 비교해보면 대도시(1.58명)보다 농어촌(1.88명)지역의 평균 자녀수가 다소 높았다. 보육기관을 다니고 있는 첫째 자녀의 연령은 대도시(3.8세)보다 중소도시(4세)와 농어촌(4.3세)이 통계적으로 유의미하게 높게 나타났다. 지역별 응답자들의 평균 연령은 비슷하지만 첫째자녀연령은 대도시에 비해 중소도시와 농어촌 지역에서 높게 나타났다.

이는 대도시보다 중소도시, 농어촌 지역의 평균 초혼 연령대가 다소 낮아, 자녀를 일찍 출산한 것으로 유추해볼 수 있다. 2017년 기준 특별시와 광역시 중심의 대도시의 평균 초혼연령은 남성 32.9세, 여성 30.4세이며, 대도시 이외의 중소, 농어촌 지역은 남성 32.8세, 여성 29.9세로 근소한 차이가 있다(통계청, 2018)

보육기관 이용기간도 대도시(15.7개월)보다 중소도시(19.9개월), 농어촌(21.9개월)이 더 높은 것으로 나타났다. 대도시에 비해 중소도시와 농어

촌에서 보육 서비스 이용 자녀의 평균 연령이 더 높기 때문에 이들의 서비스 이용기간도 중소도시와 농어촌 지역으로 갈수록 높은 것으로 파악할 수 있다.

기관 특성으로는 보육기관의 유형이 지역별로 차이가 있었다. 대도시에서 국공립 보육기관의 비중은 21.7%로 나타났으며 농어촌은 25.3%로 지역 중 가장 높았다. 중소도시는 10.9%로 대도시와 농어촌의 절반 수준에도 미치지 못하는 것으로 나타나, 지역별 국공립 보육기관의 비중에 상당한 격차가 있음을 파악하였다.

법인 및 단체 유형은 대도시에서는 9%인데 반해 중소도시는 11.7%로 보다 높았으며, 농어촌은 17.3%로 지역 중 가장 높았다. 대도시에서 법인 및 단체 보육기관은 농어촌의 절반 수준에 불과하였다. 민간 어린이집의 지역별 비중은 대도시 48.0%, 중소도시 51.2%, 농어촌 50.7%로 타 유형에 비해 고르게 분포되어 있었다.

가정 어린이집의 비중은 지역별 편차가 큰 것으로 나타났다. 중소도시의 가정 어린이집 비중은 26%로 지역 중 가장 높았으며 농어촌은 6.7%에 불과해 중소도시와 비교하였을 때 1/4 수준에 그치고 있다. 대도시와 중소도시와 같이 비교적 인구가 밀집된 지역은 가정 어린이집의 비중이 매우 높았으며, 농어촌과 같이 인구밀집이 느슨한 지역은 가정 어린이집 보다는 일정정도 규모가 있는 국공립 어린이집의 비중이 높음을 알 수 있다. 본 연구 자료에서 부모협동 어린이집의 경우 중소도시에서 1개소 운영되고 있는 것으로 나타났다.

<표 14> 지역별 일반적 특성 차이

변수			대도시(a) (n=244)		중소도시(b) (n=248)		농어촌(c) (n=75)		X ² /F
			빈도/ 평균	비율 (%)/ 표준 편차	빈도/ 평균	비율 (%)/ 표준 편차	빈도/ 평균	비율 (%)/ 표준 편차	
개 인 특 성	성 별	남성	101	41.4	96	38.7	24	32.0	2.141
		여성	143	58.6	12	61.3	51	68.0	
	연령		35.52	3.38	35.16	3.41	35.88	4.17	1.417
	소 득	300만원 이하	43	17.6	60	24.2	35	46.7	30.070 ***
		300만원 이상-400 만원 미만	57	23.4	59	23.8	17	22.7	
		400만원 이상-500 만원 미만	54	22.1	50	20.2	12	16.0	
		500만원 이상-600 만원 미만	40	16.4	34	13.7	4	5.3	
		600만원 이상	50	20.5	45	18.1	7	9.3	
	학 력	고등학교 졸업 이하	19	7.8	31	12.5	11	14.7	13.719 *
		전문대학교 졸업	40	16.4	60	24.2	21	28.0	
		대학교졸업	161	66.0	137	55.2	39	52.0	
		대학원 이상	24	9.8	20	8.1	4	5.3	
가 족 특 성	맞 벌 이 여 부	외벌이	106	43.4	124	50.0	42	56.0	4.432
		맞벌이	138	56.6	123	49.6	33	44.0	
	자녀수		1.58	.67	1.60	.63	1.88	.85	5.740 ** a<c

	첫째자녀연령		3.75	1.11	4.04	1.44	4.32	1.48	6.259 ** a<b, a<c
	보육기관 이용기간(개월)		15.66	11.6 2	19.85	15.0 6	21.85	14.9 6	8.673 *** a<b, a<c
기관특성	보육기관유형	국공립 어린이집	53	21.7	27	10.9	19	25.3	26.366 **
		법인 및 단체	22	9.0	29	11.7	13	17.3	
		민간 어린이집	117	48.0	127	51.2	38	50.7	
		가정 어린이집	52	21.3	64	25.8	5	6.7	
		부모협동	—	—	1	0.4	—	—	
	보육기관규모	20명 이하	77	31.6	83	33.5	13	17.3	12.096
		21이상- 39명 이하	55	22.5	64	25.8	21	28.0	
		40명이상- 59명 이하	53	21.7	36	14.5	17	22.7	
		60명이상- 79명 이하	23	9.4	21	8.5	9	12.0	
		80명 이상	36	14.8	44	17.7	15	20.0	
사회적특성	사회적지지 (5-25)		15.86	4.36	15.37	4.85	15.96	4.24	.895

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

2. 선택권과 접근성, 만족도 지역별 평균차이 분석

1) 선택권의 지역별 평균차이

아래 <표 15>는 선택권 실현 수준의 지역별 평균차이를 보여주고 있다. 지역별로 선택권 각 하위영역(제공기관, 제공인력, 프로그램, 이용시간, 서비스 비용)의 실현 수준 차이는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 선택권의 실현 수준의 평균 총합도 지역별로 근소한 차이는 있었으나 통계적으로 유의미하지는 않았다.

<표 15> 선택권 지역별 평균차이

변수		대도시 (n=244)		중소도시 (n=248)		농어촌 (n=75)		F
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	
실 현 수 준	제공기관	3.46	1.07	3.63	1.07	3.57	.99	1.694
	제공인력	2.76	1.20	2.66	1.17	2.57	1.19	.884
	프로그램	2.93	1.18	2.85	1.25	2.79	1.13	.473
	이용시간	3.05	1.18	3.18	1.18	3.07	1.23	.821
	서비스 비용	2.92	1.18	2.88	1.20	2.84	1.09	.168
	총합	15.11	4.77	15.20	4.50	14.84	4.38	.178

2) 접근성 및 만족도의 지역별 평균차이

접근성 각 하위영역의 지역별 평균차이와 만족도 수준의 지역별 차이를 보면 아래 <표 16>과 같다.

접근성에서는 물리적 접근성인 근접성($F=3.426$, $p<.05$), 대기기간의 접근성($F=22.212$, $p<.001$), 비용 접근성($F=8.636$, $p<.001$)이 통계적

으로 유의한 차이가 있었으며 실현수준의 총합($F=10.347$, $p<.001$) 차이가 유의미하였다.

물리적 근접성을 가장 높게 평가하고 있는 지역은 중소도시(3.85)이며 대도시(3.57) 지역은 근접성을 가장 낮게 보고 있었다. 대도시 지역의 학부모들은 타지역의 학부모들에 비해 자녀가 이용하고 있는 어린이집의 물리적 거리가 멀다고 느끼고 있었다. 이는 전국을 대상으로 실시한 보육실태조사(보건복지부·육아정책연구소, 2015)와도 유사한 결과인데, 중소도시와 농어촌 지역에 비해 대도시 지역의 학부모들이 거주 지역 내 보육기관이 부족하다고 느끼거나 혹은 자녀를 보낼만한 곳이 없다고 응답한 비중이 높은 것으로 나타났다.

어린이집 입소 시 대기기간의 편의성이 가장 떨어지는 지역 역시 대도시(2.92)였으며, 가장 높은 지역은 농어촌(3.93)이었다. 2014년 보육기관 입소대기시스템이 도입된 이후 현재까지 각 보육기관의 대기현상은 지속되고 있다. 2017년 기준 보육기관의 평균 대기자 수는 국공립 보육기관 75명, 민간 15명, 가정어린이집 5명 정도로 집계되고 있다.

지역별로 보면 대도시로 분류되어 있는 세종시의 국공립 보육기관 평균 대기 아동수가 250여명으로 가장 많았으며, 중소, 농어촌 지역의 전북 지역이 가장 낮은 것으로 밝혀졌다(육아정책연구소, 2017). 타 지역에 비해 영유아가 밀집되어있는 대도시 지역은 상대적으로 대기자 수가 늘어남에 따라 대기기간이 길어질 수밖에 없으며, 이에 대기기간 접근성이 낮아질 수밖에 없는 것이다.

서비스 비용 접근성의 경우에도 대도시(2.80)가 가장 낮았으며 농어촌(3.39)이 가장 높았다. 대도시와 중소도시보다 농어촌의 비용 접근성이 훨씬 높은 것으로 나타났다. 대도시 지역의 서비스 이용자들은 정부지원금을 제외한 서비스 추가비용에 대한 부담이 타 지역에 비해 높고, 농어촌은 낮

다는 것이다. 2015년 기준 보육 서비스 지불 비용은 지역에 따라 편차가 있었는데 대도시의 경우 월 평균 24만원, 중소도시 16만원, 농어촌 13만원 순으로 나타나 대도시의 학부모들이 농어촌의 학부모들에 비해 월평균 11만원정도 더 지불하는 것으로 보고되었다(보건복지부·육아정책연구소, 2015).

실제 지역별 영유아 비용 지원 정책에 대한 만족 비율을 보면 대도시 지역의 비용 지원에 대한 만족도 수준은 70% 이하에 그치고 있었으며, 중소도시, 농어촌 지역으로 갈수록 만족도가 70% 이상으로 높아졌다(보건복지부·육아정책연구소, 2015). 이에 대도시의 서비스 추가비용부담금을 완화하는 방안이 필요할 것이다.

접근성의 실현수준 총합을 보면 대도시(19.99)가 가장 낮았으며 대도시 보다는 중소도시(21.22), 농어촌(22.33)이 유의하게 더 높게 나타나, 세 지역 중 농어촌의 접근성이 가장 높음을 알 수 있다. 이는 주로 물리적 거리를 측정하여 지역별로 접근성을 분석한 연구들(감정기 외, 2007; 김가희, 2017; 박세경, 이주연, 2016)과 다소 상반된 결과이다. 선행연구에서는 농어촌 지역으로 갈수록 물리적 접근성이 현저히 떨어지는 것을 지적하면서 농어촌 지역의 접근성 확보를 강조하고 있다. 반면 본 연구에서는 오히려 대도시에서 물리적 접근성인 근접성이 가장 떨어졌다.

이는 본 연구에서 접근성의 측정이 주관적인 평가로 측정되었다는 것에 기인한다. 실제 물리적 거리는 대도시에 비해 농어촌이 훨씬 떨어질 수 있지만 주민들이 느끼는 체감 거리는 가까울 수도 있는 것이다. 역으로 대도시에서는 인구 및 여러 인프라 시설들이 밀집된 지역이다. 보육 기관까지 실제 물리적 거리가 가깝다고 할지라도 대도시 지역 주민은 평균 주5일 자녀를 보내야하는 보육 기관까지의 거리가 멀다고 판단할 수 있다. 한편 만족도의 지역별 평균 차이는 중소도시(11.69)에서 가장 높았고 대도시

(11.42)에서 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다.

<표 16> 지역별 접근성 및 만족도 평균 차이분석

변수		대도시(a) (n=244)		중소도시(b) (n=248)		농어촌(c) (n=75)		F
		평균	표준편 차	평균	표준 편차	평균	표준편 차	
물리적 근접성		3.57	1.27	3.85	1.17	3.68	1.02	3.426* a<b
편 의 성	이용 시간	3.59	.99	3.75	1.03	3.84	.85	2.590
	대기 기간	2.92	1.24	3.39	1.23	3.93	1.14	22.212 *** a<b<c
	정보	3.26	1.03	3.41	.99	3.36	.86	1.410
수용접근성		3.86	1.25	4.00	1.19	4.13	1.06	1.813
비용 접근성		2.80	1.10	2.81	1.17	3.39	1.04	8.636 *** a<c, b<c
총합		19.99	3.91	21.22	3.90	22.33	3.59	12.650*** a<b a<c
만족도		11.42	2.30	11.69	2.29	11.48	2.23	.851

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

3. 소결

일반적 특성의 지역별 평균차이, 선택권 및 접근성, 만족도의 지역별 평균차이 분석결과를 종합하여 정리하면 다음과 같다. 첫째, 소득, 학력, 자녀 수, 첫째자녀 연령, 서비스 이용기간, 보육기관 유형이 지역별로 유의미한 차이가 있음을 확인하였다. 대도시에서 중소도시, 농어촌 지역으로 갈수록 소득과 학력 수준이 낮아지는 경향을 보였으며, 자녀 수는 근소하게 많았다. 보육 서비스를 이용하고 있는 자녀의 연령과 서비스 이용기간은 대도시보다 중소도시, 농어촌 지역에서 높았다.

둘째, 선택권과 접근성, 만족도의 지역별 평균차이 분석결과, 선택권의 실현 수준과 만족도의 평균은 지역별로 차이가 없었으나 접근성 수준은 지역별로 차이가 있었다. 대도시보다 중소도시의 학부모들이 자녀가 다니고 있는 보육기관의 물리적 거리가 가깝다고 평가하고 있었으며 대도시에서 중소, 농어촌 지역으로 갈수록 보육 기관의 입소 대기기간이 짧았다고 평가하고 있었다. 대도시 지역의 학부모들은 서비스 비용에 대한 부담감이 타 지역에 비해 높았다.

선택권의 실현 인식 수준은 지역별로 큰 차이가 나타나지 않았지만 접근성에 대한 평가는 지역별 편차가 큰 것으로 확인되었다. 보육통계(2015-2017)나 보육실태조사(2015)에서는 대도시에서 중소도시, 농어촌 지역으로 갈수록 보육기관이 설치되지 않은 동 혹은 읍면지역이 많아 농어촌의 물리적 접근성이 낮음을 보여주고 있으며, 특별활동을 포함한 서비스의 월평균 비용은 대도시가 보다 높은 것으로 보고되고 있다.

하지만 본 연구에서는 대도시 지역의 이용자들이 타 지역에 비해 보육 서비스 접근성이 낮다고 인식하고 있었다. 이는 접근성의 측정차이에 따른 결과이다. 객관적 수치로 측정한 기존의 연구와 달리 본 연구에서는 접근

성의 하위 차원들에 대한 이용자의 평가를 측정하였다. 따라서 대도시 이용자들은 상대적으로 인구가 밀집되어있고 교통이 복잡한 지역에 거주하기 때문에, 매일 아침 자녀가 가야하는 보육기관까지의 거리가 부담이 될 수 있다.

본 연구는 사회서비스의 선택권과 접근성이 서비스 이용 만족도에 미치는 영향력을 파악하고 이러한 영향력이 지역별로 어떻게 차이가 있는지 분석하고자 하였다. 이에 본 장에서는 선택권과 접근성의 지역별 평균 차이를 분석하였다. 분석결과 선택권 실현 수준의 지역별 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나 접근성의 수준은 지역별로 뚜렷한 차이가 있음을 발견하였다.



제4절 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향 분석

본 연구의 연구모형에 따라 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 어떠한지, 선택권과 접근성의 영향력 차이가 지역별로 어떻게 달리 나타나는지를 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 지역 전체, 대도시, 중소도시, 농어촌 회귀모형 모두 공차한계가 .10 이상이고 VIF 값이 10 이하로 다중공선성에는 문제가 없었다.

1. 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향

1) 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향

선택권과 접근성이 보육 서비스 이용 만족도에 미치는 영향력 차이를 알아보기 위해 선택권과 접근성을 각각 따로 투입한 결과는 아래 <표 17>과 같다. 모델 1은 응답자의 일반적인 특성만을 투입한 것이며, 모델 2는 일반적 특성과 함께 선택권을 투입한 모델이다. 모델 3은 일반적 특성과 접근성을 투입한 것이며 모델 4는 일반적 특성과 선택권 및 접근성을 모두 투입하여 각각의 영향력이 서로 고려된 상태에서 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력을 분석한 것이다.

일반적 특성만 투입한 모델 1의 설명력은 8.9%에 불과하지만 선택권을 투입한 모델 2의 설명력은 15.3%로 높아졌다. 일반적 특성에서 접근성만을 투입한 모델 3의 설명력은 21.2%로 모델 1에 비해 월등히 높아졌다. 모델 1에서 선택권이 투입되었을 때는 6.4% 정도 설명력이 증가하였지만 접근성이 투입된 후에는 설명력이 12.3% 정도로 크게 증가하였다. 이는 접근성이 선택권보다 보육 서비스 만족도에 주는 영향력이 크다는 것이다.

일반적 특성과 선택권 및 접근성이 모두 투입된 모델 4의 설명력은 26.1%로 모델 중 가장 높은 설명력을 보였다. 선택권이 투입된 모델 2와 선택권과 접근성이 모두 투입된 모델 4의 설명력 차이는 10.8%이며, 접근성이 투입된 모델 3과 선택권 및 접근성이 함께 투입된 모델 4의 설명력 차이는 4.9%이다.

일반적 특성에서 접근성이 투입된 경우나 선택권이 고려된 상태에서 접근성이 투입된 경우 모두 선택권이 투입된 경우보다 설명력이 큰 폭으로 증가하고 있는 것으로 보아, 선택권보다 접근성이 만족도에 보다 큰 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다.

모델 4에서 만족도에 영향을 미치는 요인은 어린이집 유형($\beta = -.115$), 사회적지지($\beta = .088$), 선택권($\beta = .230$), 접근성($\beta = .353$)으로 나타났다. 국공립 어린이집보다 민간 어린이집의 서비스 이용 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 자녀를 양육하는 동안 가족 및 지인 등의 외부 도움이 많을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 선택권의 실현 수준이 높을수록, 접근성이 높을수록 서비스 만족도가 높아졌다.

각 요인들의 영향력 크기를 보면 접근성이 가장 높았으며 다음으로 선택권, 어린이집 유형 순으로 나타났다. 어린이집 각 유형과 만족도의 평균차이 분석(<표 11>참조)은 통계적으로 유의하지 않았으나 회귀분석 결과 선택권과 접근성이 고려된 상태에서도 보육기관의 유형은 만족도에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 이는 국공립 어린이집이 민간 어린이집에 비해 품질만족도나 서비스 이용의 전반적 만족도가 높다는 것을 밝힌 선행연구(이정미, 2010; 박재민, 2002; 박현주, 2013)와 유사한 결과이다.

<표 17> 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	9.943***	1.214		7.588***	1.228		6.150***	1.202		4.298***	1.206	
[개인 특성]												
성별(남성)	.349	.204	.075	.444*	.198	.095	.220	.191	.047	.311	.186	.066
연령	-.004	.029	-.006	.012	.028	.019	-.022	.027	-.034	-.007	.026	-.011
소득	.008	.056	.007	-.011	.054	-.009	.043	.052	.036	.025	.051	.020
학력	-.070	.128	-.024	-.007	.124	-.003	.039	.120	.013	.088	.117	.030
[가족 특성]												
맞벌이 여부 (외벌이)	-.449*	.208	-.098	-.396*	.201	-.087	-.304	.194	-.067	-.265	.188	-.058
자녀 수	.016	.153	.005	-.002	.147	-.001	-.013	.142	-.004	-.028	.138	-.008
첫째자녀연령	.007	.125	.004	-.009	.121	-.005	.104	.117	.061	.084	.113	.049
서비스 이용기간	.027*	.011	.165	.023*	.011	.139	.007	.011	.040	.004	.010	.024
[기관 특성]												
보육기관 유형 (국공립)												
법인 및 단체	-.232	.356	-.032	-.167	.344	-.023	-.217	.332	-.030	-.161	.322	-.022
민간	-.594*	.259	-.130	-.474	.251	-.104	-.634**	.241	-.139	-.526*	.234	-.115
가정	.023	.327	.004	.114	.316	.020	-.245	.306	-.044	-.150	.297	-.027
보육기관 규모	.057	.079	.035	.041	.077	.026	.073	.074	.046	.058	.072	.037

[사회적특성]												
사회적 지지	.106***	.021	.212	.084***	.021	.167	.061**	.020	.123	.044*	.020	.088
[선택권]				.130***	.020	.262				.115***	.019	.230
[접근성]							.218***	.024	.375	.205***	.023	.353
R ²		.089			.153			.212			.261	
Adj. R ²		.068			.131			.192			.240	
F		4.157***			7.088***			10.588***			12.927***	

() 준거집단

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

아래 <표 18>은 선택권과 접근성 각각의 하위영역들이 만족도에 미치는 영향력을 다각도로 분석한 결과이다. 모델 1은 본 연구의 통제변수인 연구 대상자의 일반적 특성만 분석에 포함시켰을 때의 결과를 보여주고 있다. 개인 특성으로 성별, 연령, 소득, 학력을 포함하였으며 가족 특성으로는 맞벌이 여부, 자녀 수, 보육기관을 이용하고 있는 자녀연령, 서비스 이용기간을 포함하였다. 기관 특성으로는 보육기관의 유형과 규모를 사회적 특성으로는 사회적지지를 포함하였다. 모델 2는 선택권을 투입한 모형이며 선택권의 각 하위영역(제공기관, 제공인력, 프로그램, 이용시간, 서비스 비용)을 모두 포함하고 있으며 접근성을 고려하지 않은 상태에서 선택권의 영향력 정도를 파악하였다.

모델 3은 일반적 특성이 통제된 상태에서 접근성을 투입한 모형이며 접근성의 하위영역(물리적 근접성, 이용시간 접근성, 대기기간 접근성, 정보 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성)을 포함하고 있으며 선택권이 배제된 상태에서 접근성의 영향력을 파악하였다. 모델 4는 일반적 특성과 함께 선택권과 접근성이 모두 투입된 모형이며 선택권과 접근성이 서로 각각의 영향력을 고려한 상태에서 만족도에 미치는 영향력을 보여주고 있다.

분석 결과 모델 1($F=4.157$, $p<.001$)과 모델 2($F=9.941$, $p<.001$), 모델 3($F=8.488$, $p<.001$), 모델 4($F=11.475$, $p<.001$) 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 먼저, 각 모델의 설명력 차이를 보면 모델 1의 설명력은 8.9%에 불과하였으나 선택권이 투입된 모델 2에서는 24.6%, 접근성이 투입된 모델 3에서는 22.8%, 선택권과 접근성이 모두 투입된 모델 4에서는 33.7%로 나타났다.

각 모델별 설명력 차이에서 주목할 것은 선택권과 접근성의 총합을 투입한 모형(<표 17>참조)과 비교하여 보았을 때 각 하위영역들을 분석한 모형(<표 18>)에서는 만족도에 영향을 미치는 선택권과 접근성의 설명력 크

기가 차이가 있다는 것이다. 선택권과 접근성의 총합을 분석한 <표 17>을 보면, 접근성이 만족도에 보다 큰 설명력을 보이고 있었지만 각 하위영역을 포함하여 분석한 결과 선택권이 보다 설명력이 높았다. <표 18>에서 일반적 특성만 투입한 모델 1과 선택권이 투입된 모델 2의 설명력 차이는 15.7%이지만 모델 1과 접근성이 투입된 모델 3의 설명력 차이는 13.9%로 선택권의 설명력보다 다소 낮은 것으로 나타났다. 하위영역이 투입되었을 경우, 선택권이 만족도에 보다 높은 영향력을 미치고 있었다.

각 모델별로 만족도에 미치는 세부 요인들을 보면 다음과 같다. 먼저 모델 1에서는 맞벌이 여부, 보육기관 서비스 이용기간, 보육기관 유형, 사회적지지가 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외벌이 가구보다 맞벌이 가구의 보육 만족도가 더 낮았으며, 자녀의 보육 서비스 이용기간이 증가할수록 만족도가 높아졌다. 국공립 어린이집보다 민간 어린이집의 만족도가 낮은 것으로 나타나 어린이집의 유형도 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 사회적지지가 높아질수록 만족도도 높아지는 것으로 나타났다. 각 변수들의 영향력 차이를 비교해보면, 사회적지지($\beta = .212$)가 만족도에 가장 큰 영향력을 보였으며 다음으로 서비스 이용기간($\beta = .165$), 어린이집 유형($\beta = -.130$) 순으로 나타났다.

일반적인 특성을 통제한 후 선택권의 영향력을 확인하기 위해 분석한 모델 2에서도 여전히 맞벌이 여부, 서비스 이용기간, 사회적지지는 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 모델 1에서 유의미하게 나타난 어린이집 유형 변수는 선택권이 투입된 모델 2에서는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다.

맞벌이보다는 외벌이($\beta = -.103$)에서, 서비스 이용기간($\beta = .153$)이 높을수록, 사회적지지($\beta = .176$)가 높을수록 만족도가 높았다. 일반적 특성의 영향력만 파악할 수 있었던 모델 1과 비교하였을 때, 사회적지지, 서비

스 이용기간의 영향력은 선택권이 투입된 모델 2에서는 다소 감소하였지만 여전히 만족도에 영향을 미치는 주요 변수임을 확인할 수 있었다. 맞벌이 여부의 영향력은 모델 1에서 보다 오히려 선택권이 투입된 모델 2에서 증가한 것으로 나타나, 선택권이 고려된 상태에서도 맞벌이 여부는 보육기관 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인할 수 있다. 이에 반해, 기관 특성인 어린이집의 유형은 모델 2에서는 만족도에 영향을 미치지 못했다.

응답자들의 일반적인 특성을 고려한 상태에서 선택권의 하위 요인들이 만족도에 미치는 영향을 보면, 제공기관($\beta = .325$)의 선택, 프로그램($\beta = -.137$) 선택, 이용시간($\beta = .226$) 선택권 실현이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 제공기관의 선택 실현수준이 높을수록, 서비스 이용시간의 선택실현이 높을수록 만족도가 증가하는 반면, 프로그램 선택 실현수준은 높을수록 만족도가 감소하는 것으로 나타났다. 선택권 각 하위영역이 만족도에 영향을 주는 영향력 크기 정도를 보면, 제공기관 선택권이 가장 큰 영향력을 발휘하였고 다음으로 이용시간 선택권, 프로그램 선택권 순으로 나타났다.

일반적인 특성과 선택권 하위영역 모두 고려한 상태에서 만족도에 영향을 주는 요인들의 영향력을 비교해보면, 서비스 제공기관의 선택권이 가장 큰 영향력을 가지고 있었으며 다음으로 이용시간의 선택권, 일반적 특성의 사회적지지 순이었다. 보육 기관의 프로그램 선택권의 영향력은 일반적 특성인 사회적지지, 서비스 이용기간의 영향력보다도 낮았으며 서비스 내용인 프로그램의 선택권은 실현수준이 높을수록 만족도가 오히려 낮아지는 결과를 보여 추후 연구가 필요할 것으로 보인다.

일반적 특성과 접근성을 투입한 모델 3을 보면, 일반적 특성에서 어린이집 유형($\beta = -.117$), 사회적지지($\beta = .114$)가 유의미하였으며, 접근성에서

는 이용시간 접근성($\beta=.149$), 정보 접근성($\beta=.166$), 수용 접근성($\beta=.122$), 비용 접근성($\beta=.106$)이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

선택권이 투입된 모델 2에서는 보육기관 유형이 유의미하지 않았으나 접근성이 투입되었을 경우에는 보육기관 유형이 만족도에 영향을 주고 있었다. 사회적 지지는 선택권과 접근성의 영향력과 무관하게 만족도에 영향을 미치고 있었다. 일반적 특성을 고려한 상태에서 만족도에 영향을 주는 접근성의 하위영역들을 보면 서비스 이용 시간이 이용자에게 편리할수록, 보육 기관과 관련된 정보 수집이 용이할수록, 보육 기관이 종교적으로 중립을 유지할수록, 서비스 비용 부담이 낮을수록 만족도는 높아졌다. 접근성 하위 영역 중 정보 접근성이 가장 큰 영향력을 보이고 있었으며 다음으로 이용시간 접근성, 수용 접근성 순이었다.

일반적 특성과 선택권 및 접근성이 모두 투입되어 서로의 영향력이 고려된 결과를 보여주는 모델 4의 설명력은 33.9%로 가장 높은 설명력을 보이고 있다. 모델 4에서 만족도에 영향을 주는 요인을 보면, 일반적 특성에서는 맞벌이 여부($\beta=-.083$), 사회적지지($\beta=.108$)만이 유의미한 것으로 나타났다. 맞벌이 여부와 사회적지지는 선택권과 접근성을 모두 고려한 상태에서도 여전히 만족도에 영향을 주는 요인으로 나타나 개인을 둘러싸고 있는 환경적 특성이라고 할 수 있는 맞벌이 여부와 사회적관계망은 보육 서비스 만족도에 영향을 주는 중요한 요인임을 알 수 있다.

한편, 선택권과 접근성이 고려된 경우에는 보육 기관의 유형이 만족도에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 특히 보육 기관의 만족도는 기관의 유형에 따라 차이가 있음을 선행연구들(문성호, 이현진, 2015; 보건복지부·육아정책연구소, 2015)에서는 꾸준히 밝혀왔다. 하지만 선택권과 접근성이 투입된 본 연구에서는 보육 기관의 유형이 국공립인지 혹은 민간인지에

대한 것은 만족도에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났고 선택권과 접근성이 더 중요한 요인으로 확인되었다.

만족도에 영향을 미치는 선택권과 접근성의 각 하위영역들을 보면 선택권에서는 제공기관($\beta=.291$), 프로그램($\beta=-.128$), 이용시간($\beta=.147$) 선택권으로 나타났다. 제공기관의 선택권 실현수준이 높을수록, 이용시간의 선택권 실현수준이 높을수록 만족도가 높아졌으며, 프로그램 선택권 실현수준이 높을수록 만족도는 낮아졌다. 이는 모델 2와 동일하였으며 제공기관, 프로그램, 이용시간의 선택권이 만족도에 미치는 영향력은 선택권만 투입되었던 모델 2에 비해 모델 4에서 다소 낮게 나타났다.

일반적 특성과 선택권을 고려한 상태에서 접근성이 만족도에 영향을 주는 요인들은 이용시간 접근성($\beta=.107$), 정보 접근성($\beta=.128$), 수용 접근성($\beta=.138$), 비용 접근성($\beta=.101$)인 것으로 나타났다. 보육 기관의 이용시간이 편리할수록 보육 기관을 알아보기 위한 정보수집이 편리할수록 보육 기관이 종교적으로 중립성을 유지할수록 서비스 비용 부담이 낮을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

수용 접근성, 정보 접근성이 만족도에 큰 영향력을 행사한다는 것은 주목할 필요가 있다. 지금까지는 접근성 영역 중 물리적 거리인 근접성, 서비스 비용 적정성 정도에만 초점을 맞춰서 연구가 진행되어 왔었으며, 정보 접근성은 주로 웹에 취약한 계층인 노인, 장애인 혹은 다문화가정에 한정되어 논의되었다(김제선, 문용필, 2012; 배경재, 곽승진, 2006; 이용재, 배화숙, 2008).

하지만 본 연구에서는 수용 접근성과 정보 접근성이 만족도에 영향을 주는 주요 접근성 요인으로 밝혀졌다. 자녀가 다니는 보육 기관이 종교적으로 편향되지 않고 중립성을 지켜 이용자들의 심리적 거부감을 낮추는 것이 만족도에 중요한 요인이었으며, 서비스 제공 기관에 대한 정보 수집이 용

이한 것 또한 만족도에 큰 영향력을 가지고 있었다.

한편, 일반적 특성과 함께 모든 형태의 접근성을 고려한 상태에서도 여전히 제공기관 선택권은 만족도에 가장 큰 영향력을 미치고 있었다. 서비스 이용자들에게 서비스 제공기관을 직접 선택할 수 있는 권리를 주고 이를 실현하게 하는 것이, 보육서비스에 대한 접근성을 고려하더라도, 서비스 만족도에 유의미한 영향을 미친다는 것을 보여준다.

지금까지 사회서비스 이용만족도에 관한 선행연구들에서는 선택권 혹은 접근성 중 하나만을 강조해왔지만, 이러한 연구결과를 보면 선택권과 접근성은 각각 서비스 이용만족도에 독자적으로 유의미한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.



<표 18> 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	9.943***	1.214		6.825***	1.169		5.939***	1.199		3.966**	1.158	
[개인 특성]												
성별(남성)	.349	.204	.075	.233	.190	.050	.242	.192	.052	.135	.182	.029
연령	-.004	.029	-.006	.007	.027	.011	-.013	.027	-.016	-.006	.025	-.009
소득	.008	.056	.007	.012	.052	.010	.037	.053	.030	.036	.049	.029
학력	-.070	.128	-.024	-.033	.118	-.011	-.014	.121	-.005	.002	.113	.001
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-.449*	.208	-.098	-.472*	.191	-.103	-.342	.194	-.075	-.380*	.181	-.083
자녀 수	.016	.153	.005	.033	.140	.010	-.040	.143	-.012	.015	.133	.004
첫째자녀연령	.007	.125	.004	-.047	.115	-.027	.103	.117	.060	.048	.110	.028
서비스 이용기간	.027*	.011	.165	.025*	.010	.153	.007	.011	.045	.009	.010	.057
[기관 특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	-.232	.356	-.032	-.302	.326	-.042	-.143	.331	-.020	-.181	.309	-.025
민간	-.594*	.259	-.130	-.354	.238	-.078	-.535*	.247	-.117	-.302	.232	-.066
가정	.023	.327	.004	.104	.300	.019	-.146	.311	-.026	-.017	.291	-.003
보육기관 규모	.057	.079	.035	.010	.073	.006	.045	.074	.028	.004	.070	.002
[사회적특성]												
사회적 지지	.106***	.021	.212	.088***	.020	.176	.057**	.020	.114	.054**	.019	.108

[선택권]									
제공기관		.700***	.089	.325				.629***	.085 .291
제공인력		-.075	.102	-.039				-.030	.097 -.016
프로그램		-.261*	.117	-.137				-.244*	.112 -.128
이용시간		.436***	.113	.226				.284*	.109 .147
서비스 비용		.073	.116	.038				.125	.110 .064
[접근성]									
물리적 근접성					.123	.080	.064	.108	.075 .057
이용시간 접근성					.339**	.106	.149	.243*	.100 .107
대기기간 접근성					.087	.079	.048	.017	.074 .009
정보 접근성					.381***	.108	.166	.294**	.102 .128
수용 접근성					.231**	.079	.122	.261***	.074 .138
비용 접근성					.213*	.083	.106	.204**	.078 .101
R2	.089		.246			.228			.337
Adj. R2	.068		.222			.201			.308
F	4.157***		9.941***			8.488***			11.475***

() 준거집단

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

2) 소결

선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이와 만족도에 영향을 주는 하위 요인들을 분석한 결과를 종합해보면 다음과 같다. 첫째, 접근성의 총합은 선택권의 총합보다 만족도에 보다 강한 영향력을 행사하고 있었지만, 선택권과 접근성의 각 하위영역에서는 선택권의 하위영역들이 접근성의 하위영역들보다 큰 영향력을 보이고 있었다.

둘째, 제공기관 선택권, 프로그램 선택권, 이용시간 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 주는 요인임을 확인하였다. 자녀에게 적합한 보육기관을 선택하였다고 인식하였을수록 자녀와 본인의 상황에 맞는 서비스 이용시간을 적절히 선택하였다고 인식하였을수록 만족도는 높아졌다. 반면, 보육기관의 특별활동을 포함한 프로그램을 적절히 선택하였다고 느낄수록 이용 만족도는 낮아졌다.

셋째, 이용시간 접근성, 정보 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 주고 있었다. 자녀의 보육기관 이용시간이 자녀나 본인에게 편리하다고 느낄수록 보육 기관과 관련한 정보를 쉽게 접하였을수록 이용 만족도는 높아졌다. 자녀가 다니는 보육기관이 종교적인 성향을 띄지 않을수록 서비스 추가본인부담금이 부모에게 부담스럽지 않을수록 만족도는 높아졌다.

보육 서비스를 이용함에 있어서 서비스에 대한 접근이 용이한 것이 서비스를 선택하는 것보다 만족도에 보다 결정적인 영향을 주지만 선택권과 접근성을 여러 하위측면으로 나누어 보면, 각각의 차원들이 만족도에 주는 영향력은 차이가 있음을 의미한다. 지역 전체 분석 결과를 통해 선택권과 접근성이 만족도에 주는 영향력 차이가 있음을 발견하였고, 선택권과 접근성 각각의 하위영역들이 서로 고려된 상태에서도 만족도에 독립적으로 영

향을 주고 있음을 발견하였다.

2. 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향의 지역별 차이

다음은 지역별로 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이를 분석한 결과이다.

1) 대도시

(1) 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향

대도시의 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력의 차이는 아래 <표 19>와 같다. 먼저 일반적 특성만 투입된 모델 1의 설명력은 13.1%이지만 선택권이 투입된 모델 2의 설명력은 22.5%로 모델 1에 비해 9.4% 정도 증가하였다. 접근성이 투입된 모델 3의 설명력은 30.1%로 모델 1에 비해 17%로 월등히 증가한 것을 알 수 있다. 대도시에서는 선택권보다 접근성이 만족도에 보다 큰 영향력을 가지고 있었다. 선택권과 접근성이 모두 투입된 모델 4의 설명력은 38.1%로 상당히 높았다.

모델 4에서 만족도에 영향을 주는 요인은 보육기관의 유형($\beta = -.213$), 선택권($\beta = .301$)과 접근성($\beta = .422$)인 것으로 나타났다. 앞서 지역을 구분하지 않은 분석(<표 17>)에서는 사회적 지지도 만족도에 영향을 주는 주요 요인인 것으로 나타났으나 대도시 지역에서는 유의하지 않았다.

국공립 어린이집보다 민간 어린이집의 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 서비스 이용자의 선택권 실현 수준이 높을수록 접근성을 높게 평가할수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 19> 대도시 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	10.407***	1.979		7.852***	1.934		5.738**	1.885		3.557	1.822	
[개인 특성]												
성별(남성)	.264	.311	.057	.421	.296	.090	.307	.280	.066	.451	.265	.097
연령	-.016	.046	-.023	.012	.044	.017	-.031	.042	-.045	-.005	.039	-.007
소득	-.069	.089	-.057	-.088	.084	-.072	-.006	.081	-.004	-.026	.076	-.021
학력	-.148	.219	-.047	-.148	.207	-.047	-.043	.197	-.013	-.046	.186	-.015
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-.249	.326	-.054	-.164	.309	-.035	-.134	.293	-.029	-.059	.277	-.013
자녀 수	-.033	.240	-.009	-.100	.228	-.029	-.030	.216	-.009	-.093	.204	-.027
첫째자녀연령	.119	.204	.058	.083	.193	.040	.243	.184	.118	.205	.174	.100
서비스 이용기간	.026	.018	.132	.029	.017	.146	.003	.017	.014	.006	.016	.031
[기관 특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	-.539	.574	-.067	-.700	.544	-.087	-.258	.517	-.032	-.418	.488	-.052
민간	-1.047**	.376	-.228	-.980**	.356	-.213	-1.040**	.338	-.226	-.979**	.319	-.213
가정	-.021	.474	-.004	.108	.449	.019	-.314	.428	-.056	-.183	.404	-.033
보육기관 규모	.081	.125	.050	.067	.118	.041	.043	.112	.026	.032	.106	.019

[사회적특성]												
사회적 지지	.137***	.034	.259	.096**	.033	.183	.082**	.031	.156	.047	.030	.089
[선택권]												
[접근성]				.157***	.030	.325	.259***	.035	.440	.145***	.027	.301
R ²		.131			.225			.301			.381	
Adj. R ²		.082			.177			.258			.341	
F		2.659**			4.743***			7.045***			9.374***	

() 준거집단

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

아래 <표 20>은 대도시 지역에서 선택권과 접근성의 각 하위영역을 투입하여 분석한 결과이다. 개인의 일반적 특성만 투입한 모델 1($F=2.659$, $p<.01$), 선택권을 투입한 모델 2($F=4.123$, $p<.001$), 접근성을 투입한 모델 3($F=5.309$, $p<.001$), 선택권과 접근성을 모두 투입한 모델 4($F=6.336$, $p<.001$) 모두 통계적으로 유의미한 결과를 보였다.

각 모델들의 설명력을 보면 모델 1의 설명력은 13.1%였으나 모델 2에서는 설명력이 24.8%로 모델 1에 비해 11.7%, 대략 2배 가까이 증가한 것을 알 수 있다. 모델 3의 설명력은 모델 1에 비해 17.9%, 2배 이상 증가한 31.0%를 기록하고 있다. 선택권과 접근성의 각 하위영역을 투입하여 설명력을 비교한 결과 대도시에서는 접근성의 하위영역들이 선택권보다 큰 영향력을 행사하고 있었다. 이는 지역을 구분하지 않고 선택권과 접근성의 하위 영역을 투입한 분석결과(<표 18>)와는 대조적이었다.

각 모델들을 보면 다음과 같다. 일반적 특성이 만족도에 영향을 주는 요인을 분석한 모델 1을 보면 보육기관 유형, 사회적지지가 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났는데 국공립 어린이집보다 민간 어린이집에서의 만족도가 낮은 것으로 나타났으며 사회적지지가 높을수록 만족도는 높은 것으로 나타났다. 보육기관 유형과 사회적지지의 영향력을 비교하면 사회적지지($\beta=.259$)가 어린이집 유형($\beta=-.228$)보다 다소 높은 것으로 나타났다.

대도시의 모델 1을 지역 전체를 분석한 모형인 <표 18>과 비교하여 보면, 기관의 유형과 사회적지지가 만족도에 영향을 미치는 요인임은 동일하지만 맞벌이 여부에서 차이가 있다. 지역 전체를 대상으로 일반적 특성이 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 <표 18>의 모델 1에서는 맞벌이 여부와 서비스 이용기간이 유의미한 요인으로 나타났었지만 대도시에서는 맞벌이 여부와 서비스 이용기간은 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 대도시에서는 외벌이 가구와 맞벌이 가구에서의 만족도 차이는

없는 것으로 해석할 수 있다. 또한 대도시 지역에서는 자녀가 보육 기관을 오랫동안 이용한다고 하여 만족도가 높아지는 것은 아니었다.

사회적 지지수준은 대도시에서도 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나, 영유아 자녀 양육에서 사회적 지지의 역할은 여전히 중요하다는 것을 알 수 있다. 또 국공립 어린이집보다 민간 어린이집 이용시 서비스 만족도가 떨어지는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 국공립 어린이집에 대한 부모들의 선호가 뚜렷한 이유를 부분적으로 뒷받침해 준다.

응답자의 일반적 특성을 고려한 상태에서 선택권을 투입한 모델 2에서 만족도에 영향을 미치는 일반적 특성 요인으로서는 어린이집 유형($\beta = -.169$), 사회적지지($\beta = .176$)가 만족도에 영향을 주는 것으로 나타나, 선택권이 고려된 상태에서도 서비스 제공기관의 유형과 사회적 지지정도는 중요한 요인임을 알 수 있다. 하지만 이러한 일반요인들의 상대적인 영향력은 선택권 구현여부 변수가 포함되면 대폭 낮아진다는 것도 확인할 수 있다.

선택권에서는 제공기관($\beta = .234$) 선택권만이 보육서비스 이용만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 대도시에서 보육 서비스를 이용하는 영유아 부모들은 본인들에게 적합한 보육서비스 제공기관을 스스로 선택하였을 때 이용 만족도가 높아진다는 것을 알 수 있다. 앞의 <표 18>의 모델 2에서는 제공기관 선택권뿐만 아니라 프로그램 및 이용시간 선택권도 만족도에 영향을 미쳤다. 하지만 대도시에서는 프로그램이나 이용시간의 선택권은 서비스 만족도에 영향을 미치지 않았고 제공 기관의 선택권만이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

접근성을 투입한 모델 3에서도 만족도에 영향을 미치는 일반적 특성으로는 어린이집 유형($\beta = -.219$)과 사회적지지($\beta = .175$)인 것으로 나타났다

다. 선택권이 투입되었던 모델 2와 비교하여 보면, 모델 3에서는 어린이집 유형의 영향력이 보다 커졌으며, 사회적지지의 영향력은 비슷한 것으로 나타났다. 선택권이 주어졌을 때보다 접근성이 보장되었을 때 보육기관 유형이 만족도에 주는 영향력은 낮아졌다.

접근성이 만족도에 주는 하위요인들은 물리적 근접성($\beta=.169$), 이용시간 접근성($\beta=.201$), 수용 접근성($\beta=.162$), 비용 접근성($\beta=.127$)인 것으로 나타났다. 대도시에서는 자녀가 다니고 있는 보육 기관이 주거공간과 물리적으로 가까울수록, 서비스 이용시간이 학부모에게 편리할수록, 보육 기관이 종교적으로 중립을 유지할수록, 서비스 추가비용이 낮을수록, 만족도가 높은 것으로 나타났다. 하위영역 간의 영향력을 보면 이용시간 접근성이 가장 큰 영향을 미치고 있었으며 다음으로 물리적 근접성, 수용 접근성 순이었다.

일반적 특성과 선택권 및 접근성이 모두 투입된 모델 4에서는 보육서비스 이용만족도에 대한 설명력이 41%로 매우 높았다. 일반적 특성, 선택권, 접근성이 각각 서로 고려된 상태에서 서비스 이용만족도에 영향을 주는 요인들을 보면 일반적 특성에서는 어린이집 유형($\beta=-.173$)만이 영향을 미치고 있었다. 모델 1에서 3까지 유의미하였던 사회적 지지수준이 선택권과 접근성이 모두 고려된 상태에서는 독립적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

전체 지역을 대상으로 한 분석에서는 영유아를 양육하고 있는 부모들의 사회적 지지수준이 선택권과 접근성 모두를 고려한 상태에서도 이용만족도에 유의미한 영향을 미쳤으나(<표 18>의 모델 4 참조), 대도시에서는 사회적 지지수준이 최종 모델에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 대도시에서는 부모들에게 보육 기관의 접근성을 보장해 준다면 사회적 관계망의 경제적, 정서적 지원 수준은 독립적으로 서비스

만족도에 영향을 주지 못한다고 할 수 있다.

모델 4에서 선택권의 영향력을 보면 모델 2와 동일하게 제공기관 선택권 구현($\beta=.187$)만 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그것의 영향력은 다소 감소하였다. 보육서비스에 대한 접근성의 다양한 차원들이 모두 고려된 상태에서도 보육서비스 제공기관을 직접 선택한 경우에는 보육서비스에 대한 만족도가 유의미하게 증가한다는 것을 알 수 있다.

대도시에서 선택권이 고려된 상태에서 보육서비스에 대한 접근성이 서비스 만족도에 미치는 영향을 보면 접근성의 여러 하위영역들이 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 물리적 근접성($\beta=.171$), 이용시간 접근성($\beta=.173$), 수용 접근성($\beta=.208$), 비용 접근성($\beta=.139$)이 만족도에 영향력을 가지고 있었다. 물리적으로 서비스 제공기관이 가깝다고 생각할수록, 서비스 이용시간에 대한 접근성이 높다고 여길수록, 제공기관의 종교 지향성이 낮을수록, 서비스 비용에 대한 부담이 낮을수록 보육서비스 이용만족도가 높아짐을 알 수 있다.

전체 지역을 대상으로 한 분석(<표 18>참조)과 비교하여 보면 대도시 지역에서는 정보 접근성은 이용만족도에 영향을 미치지 않는 반면 물리적 근접성은 이용만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 타 지역에 비해 사회서비스 이용기관을 비롯한 모든 생활 이용시설의 인프라가 잘 구축되어 있는 대도시 지역에서 보육서비스에 대한 물리적 접근성이 오히려 서비스 이용만족도에 영향을 주는 것으로 나타난 결과에 대해서는 관심을 가질 필요가 있다.

물리적 거리가 멀지 않은 곳에 보육기관이 있다고 하더라도 그곳까지의 이동이 상대적으로 부담된다면 물리적 근접성 정도가 이용만족도에 유의미한 영향을 미칠 수 있다. 타 지역에 비해 정부지원금을 제외한 서비스 본인부담금이 가장 높았던 곳이 대도시지역인 만큼, 비용접근성은 보육서

스 이용만족도에 유의미한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

접근성의 하위차원들이 보육서비스 이용만족도에 미치는 영향력의 크기를 비교해보면 수용 접근성이 가장 큰 영향력을 미치고 있었고 다음으로 이용시간 접근성, 물리적 근접성, 비용 접근성 순이었다. 대도시에서 수용 접근성은 선택권을 고려했을 경우에도 만족도에 가장 큰 영향력을 보이고 있다. 이에 대도시 지역 부모들의 경우 종교적인 편향성이 있는 보육기관을 이용하는 것에 대한 불만족 수준이 높음을 알 수 있다. 그동안 간과되어 왔던 혹은 거의 논의되지 않았던 보육기관의 수용 접근성에 대해 보다 깊은 논의가 필요할 것으로 보인다.

각 모델들의 설명력 차이와 선택권과 접근성의 하위 영역들의 영향력 차이를 통해, 대도시에서는 선택권보다는 접근성의 하위 영역들이 보육서비스 이용만족도에 더 큰 영향을 준다는 것을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 대도시 지역에서도 보육서비스 제공기관에 대한 선택권의 구현정도는 보육서비스 이용만족도에 매우 강한 영향을 미치고 있는 것도 사실이다.

<표 20> 대도시 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	10.407***	1.979		7.336***	1.946		5.701**	1.903		3.001	1.845	
[개인 특성]												
성별(남성)	.264	.311	.057	.377	.298	.081	.257	.284	.055	.336	.270	.072
연령	-.016	.046	-.023	.009	.044	.013	-.036	.043	-.053	-.021	.040	-.030
소득	-.069	.089	-.057	-.080	.084	-.065	.001	.083	.000	-.018	.078	-.015
학력	-.148	.219	-.047	-.125	.207	-.039	-.068	.201	-.021	-.017	.189	-.005
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-.249	.326	-.054	-.173	.308	-.037	-.128	.296	-.028	-.035	.279	-.008
자녀 수	-.033	.240	-.009	-.072	.227	-.021	-.001	.221	.000	.000	.207	.000
첫째자녀연령	.119	.204	.058	.022	.197	.011	.209	.190	.102	.139	.181	.067
서비스 이용기간	.026	.018	.132	.034	.018	.172	.006	.017	.030	.012	.016	.062
[기관특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	-.539	.574	-.067	-.615	.543	-.077	-.281	.529	-.035	-.307	.497	-.038
민간	-1.047**	.376	-.228	-.775*	.365	-.169	-1.008**	.349	-.219	-.794*	.339	-.173
가정	-.021	.474	-.004	.237	.449	.042	-.270	.437	-.048	-.022	.414	-.004
보육기관 규모	.081	.125	.050	.057	.118	.035	.033	.117	.020	.020	.110	.012
[사회적특성]												
사회적 지지	.137***	.034	.259	.093**	.033	.176	.092**	.033	.175	.060	.031	.114

[선택권]										
제공기관		.505**	.152	.234				.402**	.139	.187
제공인력		.102	.168	.054				.202	.157	.106
프로그램		.052	.195	.027				.063	.180	.032
이용시간		.334	.205	.171				.045	.190	.023
서비스 비용		-.096	.199	-.050				.154	.184	.079
[접근성]										
물리적 근접성					.307*	.118	.169	.310**	.112	.171
이용시간 접근성					.465**	.159	.201	.400*	.153	.173
대기기간 접근성					.122	.117	.066	.062	.112	.034
정보 접근성					.119	.162	.053	.035	.155	.015
수용 접근성					.298*	.117	.162	.382**	.114	.208
비용 접근성					.265*	.130	.127	.290*	.123	.139
R2	.131		.248			.310			.410	
Adj. R2	.082		.188			.252			.345	
F	2.659**		4.123***			5.309***			6.336***	

() 준거집단

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

(2) 소결

대도시에서 서비스 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이, 만족도에 영향을 주는 요인을 분석한 결과를 간단히 정리하면 다음과 같다. 첫째, 선택권과 접근성의 총합이 만족도에 주는 영향력 차이에 있어서는 접근성의 영향력이 선택권보다 크게 작용하고 있었다. 이는 전체 지역의 분석 결과와 동일하였다. 하지만 선택권과 접근성의 각 하위영역에서의 영향력 차이도 접근성이 보다 큰 것으로 나타났는데 이는 전체 지역의 결과와는 상반되었다. 대도시에서는 접근성이 서비스 만족도에 강력한 영향력을 미치는 요인이라 할 수 있다.

둘째, 선택권 중에서는 제공기관 선택권만이 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 주고 있었다. 대도시 이용자들은 자녀를 보육 기관에 보낼 때, 접근성을 고려하더라도 적절한 보육 기관을 직접 선택하였다고 인식할수록 만족도가 높아졌다. 반면, 접근성이 고려된다면 이용시간이나 프로그램을 선택하였다는 것은 만족도에 영향을 주지 않는 것이다.

셋째, 접근성에서는 물리적 근접성, 이용시간 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성이 선택권이 고려되어도 만족도에 영향을 주는 요인으로 나타나 대도시에서는 선택권보다 접근성의 하위영역들이 보다 만족도에 큰 영향을 주고 있었다. 대도시에서 부모들은 보육기관에 자녀를 보낼 때, 선택권을 적절히 실현한 정도와 무관하게, 보육 기관이 집이나 직장과 가까이 있을수록 만족도가 높았다. 또한, 보육기관 이용시간이 편리하다고 인식할수록, 보육기관이 특정 종교적 성향을 드러내지 않을수록, 서비스 추가지불비용이 부담되지 않을수록 만족도가 높아졌다.

선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력이 지역별로 차이가 있음을 밝혀내고자 지역 유형별로 분석을 실시하였고 그 결과 대도시에서는 접근

성의 영역들이 만족도에 강한 영향력을 행사하고 있었다. 이는 앞서 지역별 평균차이에서 보았듯이 대도시가 타 지역에 비해 접근성이 낮았다. 이러한 대도시 지역의 이용자들은 접근성이 보장될수록 만족도가 높아졌는데 이를 통해 대도시 지역의 서비스 이용자들은 접근성이 낮은 것에 불편함을 느끼고 있음을 알 수 있다.

2) 중소도시

(1) 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향

중소도시에서 보육서비스의 만족도에 영향을 미치는 선택권과 접근성의 각 영향력 차이는 아래 <표 21>과 같다. 일반적 특성이 투입된 모델 1은 설명력이 7.1%에 불과하였으며, 통계적으로 유의하지 않았다. 일반적 특성을 고려한 상태에서 선택권이 투입된 모델 2의 설명력은 12.6%로 나타났으며, 접근성이 투입된 모델 3은 17.7%로 나타났다. 모델 1과 비교하였을 때, 모델 2의 설명력은 5.5% 증가한 반면, 접근성이 투입된 모델 3은 10.6% 증가했음을 알 수 있다.

선택권과 접근성 각각의 총합이 만족도에 미치는 영향력은 접근성이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 지역 전체와 대도시 지역을 분석한 결과와 동일한 것이다. 지역 전체, 대도시, 중소도시 모두 접근성 총합의 영향력이 선택권 총합보다 만족도에 더 큰 영향력을 행사하고 있다.

중소도시에서 일반적 특성과 선택권 및 접근성 총합이 서로 고려된 상태에서 만족도에 미치는 영향력을 보여주는 모델 4의 설명력은 21.5%로 나타났다. 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 선택권($\beta = .209$)과 접근성($\beta = .321$)인 것으로 나타났으며 응답자의 일반적 특성은 만족도에 영향을

주지 않는 것으로 나타났다. 이는 지역 전체(<표 17>)와 대도시(<표 19>)의 결과와는 다소 차이가 있다. 지역 전체와 대도시에서는 선택권과 접근성의 총합이 고려된 상태에서도 맞벌이 여부, 보육기관 유형, 사회적 지지 등과 같은 일반적 특성이 만족도에 영향을 주고 있었으나, 중소도시에서는 이러한 일반적 특성은 전혀 만족도에 영향을 주지 못했다.

중소도시에서는 선택권과 접근성 총합만이 만족도에 영향을 주는 요소로 선택권 실현수준이 높을수록, 접근성 수준이 높을수록 보육 서비스 이용 만족도가 높은 것으로 나타났다. 특히 접근성의 영향력이 선택권의 영향력보다 더 큰 것으로 나타났다.



<표 21> 중소도시 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	10.072***	1.912		7.562***	1.971		6.151**	1.942		4.340*	1.975	
[개인 특성]												
성별(남성)	.401	.321	.086	.410	.312	.088	.182	.305	.039	.207	.299	.044
연령	-.014	.047	-.020	.000	.046	-.001	-.019	.044	-.028	-.008	.044	-.011
소득	.018	.088	.015	.017	.086	.014	.001	.083	.001	.001	.081	.001
학력	-.008	.193	-.003	.041	.188	.015	.106	.183	.038	.139	.180	.050
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-.341	.333	-.075	-.282	.324	-.062	-.125	.316	-.027	-.092	.310	-.020
자녀 수	.160	.271	.044	.210	.264	.058	.117	.256	.032	.162	.251	.045
첫째자녀연령	.106	.214	.067	.074	.208	.047	.195	.202	.123	.162	.198	.102
서비스 이용기간	.011	.018	.074	.004	.018	.025	-.006	.017	-.038	-.011	.017	-.071
[기관 특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	.022	.610	.003	.286	.597	.040	-.009	.576	-.001	.215	.568	.030
민간	-.397	.479	-.087	-.097	.472	-.021	-.587	.454	-.129	-.320	.451	-.070
가정	-.190	.559	-.037	.061	.547	.012	-.554	.531	-.106	-.316	.525	-.061
보육기관 규모	.055	.130	.036	.060	.127	.038	.081	.123	.052	.082	.120	.053

[사회적특성]												
사회적 지지	.075*	.031	.160	.062*	.031	.131	.044	.030	.094	.035	.030	.075
[선택권]												
[접근성]												
R ²		.071			.126			.177			.215	
Adj. R ²		.019			.074			.127			.164	
F		1.370			2.396**			3.552***			4.217***	

() 준거집단

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

아래 <표 22>는 중소도시에서 선택권과 접근성의 각 하위영역들이 보육 서비스 만족도에 미치는 영향력을 보여주고 있다. 연구대상자의 일반적 특성만 투입한 모델 1($F=1.370$)은 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다으며, 일반적 특성을 통제된 상태에서 선택권을 투입한 모델 2($F=5.530$, $p<.001$), 접근성을 투입한 모델 3($F=3.550$, $p<.001$), 일반적 특성과 선택권, 접근성을 모두 고려한 모델 4($F=5.852$, $p<.001$)는 유의미한 것으로 나타났다.

선택권과 접근성 하위 영역의 영향력 차이 비교를 위해 각 모델들의 설명력을 보면, 일반적 특성이 통제된 상태에서 선택권이 투입된 모델 2의 설명력은 30.4%이며 접근성이 투입된 모델 3의 설명력은 22.9%로 선택권이 투입된 모델 2의 설명력보다 7% 가량 낮은 수치이다. 중소도시에서는 선택권 하위영역의 영향력이 접근성 하위영역보다 크다는 것을 알 수 있다.

이는 대도시(<표 20>)와는 대조적이다. 대도시에서는 만족도에 영향을 미치는 요인으로 선택권의 하위영역보다 접근성의 하위영역들이 보다 큰 영향력을 행사하고 있었다. 하지만 중소도시에서는 선택권의 하위영역들이 접근성보다 더 크게 만족도에 영향을 미치고 있었다.

보다 구체적으로 만족도에 미치는 요인들을 보면, 일반적 특성과 선택권이 투입된 모델 2에서는 일반적 특성에서 사회적지지, 선택권에서는 제공기관, 프로그램, 이용시간, 서비스 비용이 만족도에 영향을 미치고 있었다.

지역전체를 분석한 결과(<표 18> 참조)와 대도시지역을 분석한 결과(<표 20> 참조)와 비교하면 중소도시에서는 부모의 개인적, 가족적 특성이 보육서비스 만족도에 미치는 상대적 영향력이 거의 없다는 점이 특징이다. 사회적지지($\beta=.178$)만이 만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타났다.

선택권의 하위요소들 중 제공기관선택($\beta = .360$), 프로그램선택($\beta = -.246$), 서비스 이용시간선택($\beta = .278$), 서비스 비용선택($\beta = .170$)이 보육서비스 이용만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대도시 지역 분석에서 나타난 결과와는 상이하다. 대도시에서는 제공기관 선택권만이 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 중소도시에서는 선택권의 여러 영역들이 만족도에 영향을 주고 있었다.

제공기관 선택권 구현정도가 높을수록, 서비스 이용시간 선택권 구현수준이 높을수록 이용만족도가 높아진 반면 프로그램 선택권 구현수준이 높을수록 이용만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 선택권 내 하위영역 간의 영향력 크기를 보면, 제공기관 선택이 만족도에 주는 영향력이 가장 컸으며, 다음으로 서비스 이용시간 선택, 프로그램 선택 순이었다. 제공 기관에 대한 선택권은 대도시뿐만 아니라 중소도시에서도 매우 강한 영향력을 보이고 있다. 서비스 이용 시간의 선택권과 프로그램의 선택권은 대도시에서는 유의미하지 않았지만 중소도시에서는 보육서비스 이용 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일반적 특성과 접근성을 투입한 모델 3을 보면 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 정보 접근성 유일하였다. 일반적 특성은 만족도에 전혀 영향을 주지 않는 것으로 나타나, 전체 지역과 대도시와는 다소 다른 결과이다. 전체 지역과 대도시에서 일반적 특성과 접근성이 투입된 경우, 사회적 지지와 보육 기관의 유형이 만족도에 영향을 주고 있었는데 반해, 중소도시에서는 이들의 영향력은 나타나지 않았다.

접근성의 하위영역에서 정보 접근성만이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타나, 중소도시에서는 보육 기관에 관련된 정보 수집이 용이할수록 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 이 역시 전체 지역과 대도시의 결과와는 상반되는 것이다. 전체 지역(<표 18>)과 대도시(<표 20>)에서는 일반적

특성과 접근성이 투입되었을 경우 이용시간 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성 등의 여러 하위 요인들이 만족도에 영향을 주고 있었으나 중소도시에서는 정보 접근성만이 유일하게 영향력이 있는 것으로 나타났다.

일반적 특성과 선택권 및 접근성을 모두 투입한 모델 4의 설명력은 38.7%로 높게 나타났다. 모델 4에서 만족도에 영향을 주는 요인들을 살펴보면, 우선 일반적 특성에서 사회적 지지수준($\beta = .128$)은 보육서비스 선택권과 접근성을 모두 고려한 상태에서 이용만족도에 영향을 주고 있었다. 대도시에서는 선택권과 접근성을 투입하면 사회적 지지수준의 독립적인 영향력이 사라졌지만 중소도시에서는 유의미한 영향을 주는 주요 변수임이 확인되었다.

선택권 중에서는 제공기관($\beta = .319$) 선택, 프로그램($\beta = -.222$) 선택, 이용시간($\beta = .227$) 선택이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 제공기관의 선택 실현수준이 높을수록, 서비스 이용시간 선택 실현 수준이 높을수록 만족도가 높았으며, 프로그램 이용 선택 실현 수준이 높을수록 만족도는 낮았다. 모델 2에서는 서비스 비용 선택권이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났으나 접근성이 투입된 후 모델 3에서는 서비스 비용 선택권의 영향력은 사라졌다.

이러한 결과 역시 대도시와는 상반된 결과이다. 대도시에서는 만족도에 영향을 주는 선택권의 하위 영역은 제공기관 선택권뿐이었으나 중소도시에서는 제공기관 선택권의 영향력이 가장 크게 나타남과 함께 프로그램 및 이용시간의 선택권 순으로, 만족도에 미치는 영향력 크기가 상대적으로 큰 요인들은 모두 선택권에 집중되어 있었다.

접근성에서는 정보 접근성($\beta = .216$)만 유의한 것으로 나타나 제공기관에 대한 정보를 찾고 수집하는 것이 쉬울수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이 역시 대도시와는 대조적이었다. 대도시에서는 선택권과 접근성이

모두 고려된 상태에서도 접근성의 하위영역들이 만족도에 크게 영향을 주
어, 수용 접근성, 이용시간 접근성, 물리적 근접성, 비용 접근성 모두 보육
서비스 이용만족도에 영향을 미쳤다.

선택권과 접근성 각 하위요인들의 영향력 크기를 비교해보면 제공기관
선택권이 가장 큰 영향력을 보이고 있었으며 다음으로 이용시간 선택권,
프로그램 선택권 순이었다. 정보 접근성의 영향력은 선택권의 하위영역들
보다 낮은 것으로 나타났다. 각 모델들의 설명력 차이와 모델 4에서 선택
권과 접근성이 서로 고려된 상태에서의 각 하위요인 영향력 차이를 보았을
때, 중소도시에서는 접근성보다 선택권이 만족도에 보다 큰 영향력을 가지
고 있었다.



<표 22> 중소도시 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	10.072***	1.912		5.923**	1.792		5.793**	1.913		3.841*	1.799	
[개인 특성]												
성별(남성)	.401	.321	.086	.048	.288	.010	.351	.303	.075	.027	.281	.006
연령	-.014	.047	-.020	.010	.041	.014	-.004	.044	-.006	.013	.040	.020
소득	.018	.088	.015	.057	.078	.048	-.011	.082	-.009	.038	.075	.032
학력	-.008	.193	-.003	-.056	.171	-.020	.054	.184	.019	-.051	.170	-.018
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-.341	.333	-.075	-.375	.293	-.082	-.111	.312	-.024	-.247	.284	-.054
자녀 수	.160	.271	.044	.191	.240	.052	.128	.256	.035	.132	.234	.036
첫째자녀연령	.106	.214	.067	.100	.188	.063	.179	.201	.113	.157	.182	.099
서비스 이용기간	.011	.018	.074	.004	.016	.027	-.004	.017	-.029	-.005	.015	-.032
[기관 특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	.022	.610	.003	.056	.539	.008	.171	.566	.024	.133	.515	.019
민간	-.397	.479	-.087	-.158	.428	-.035	-.345	.456	-.076	-.190	.417	-.042
가정	-.190	.559	-.037	-.113	.496	-.022	-.225	.533	-.043	.211	.487	-.041
보육기관 규모	.055	.130	.036	.006	.115	.004	.043	.122	.028	-.004	.111	-.002
[사회적특성]												
사회적 지지	.075*	.031	.160	.084**	.028	.178	.039	.030	.082	.060*	.027	.128

[선택권]										
제공기관		.770***	.130	.360			.682***	.126	.319	
제공인력		-.229	.161	-.117			-.249	.154	-.127	
프로그램		-.451**	.170	-.246			-.408*	.165	-.222	
이용시간		.540***	.153	.278			.442**	.148	.227	
서비스 비용		.324*	.159	.170			.269	.152	.141	
[접근성]										
물리적 근접성					.025	.131	.013	-.007	.119	-.004
이용시간 접근성					.178	.177	.080	.180	.162	.081
대기기간 접근성					.033	.128	.018	-.033	.117	-.018
정보 접근성					.705***	.177	.305	.499**	.163	.216
수용 접근성					.112	.126	.058	.152	.114	.079
비용 접근성					.216	.127	.110	.115	.115	.058
R2	.071		.304		.229			.387		
Adj. R2	.019		.249		.165			.321		
F	1.370		5.530***		3.550***			5.852***		

() 준거집단

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

(2) 소결

중소도시의 보육 서비스 만족도에 영향을 미치는 선택권과 접근성의 영향력 차이, 선택권과 접근성의 각 하위영역이 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과를 간단히 요약하면 다음과 같다. 첫째, 접근성의 총합이 만족도에 주는 영향력이 선택권의 총합보다 큰 것으로 나타났다. 하지만 각 하위영역에서의 영향력은 선택권이 접근성보다 큰 것으로 나타났다.

둘째, 제공기관 선택권, 이용시간 선택권, 프로그램 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 주는 요인으로 나타났으며, 이들의 영향력은 접근성보다 큰 것으로 확인되었다. 중소도시에서 서비스 이용자들은 자녀가 다니는 보육 기관의 접근성이 높거나 낮음과 상관없이, 적절한 기관을 선택하였다고 인식하였을수록, 자녀의 보육 서비스 이용시간을 직접 선택하였다고 인식하였을수록 서비스 이용 만족도는 높아졌다. 반면, 서비스 프로그램은 적절한 것을 선택하였다고 느낄수록 오히려 만족도는 낮아졌다.

셋째, 접근성 중에서는 정보 접근성만이 유일하게 만족도에 영향을 주고 있었다. 현재 자녀가 다니고 있는 보육 기관의 정보를 찾는 것이 쉬웠다고 인식할수록 서비스 이용 만족도는 높아졌음을 의미한다. 앞서 대도시와는 달리 중소도시에서는 선택권의 하위영역들이 접근성보다 만족도에 더 강한 영향력을 보이고 있었다. 선택권과 접근성이 만족도에 주는 영향력은 지역별로 차이가 있음을 발견한 것이다. 중소도시 지역 이용자들은 대도시에 비해 접근성에 대한 평가 수준이 높았다. 따라서 대도시의 이용자들보다 서비스 접근성에 크게 불편함을 느끼지 않고 있는 것이다. 이에 접근성보다는 선택권의 영역들이 보다 만족도에 큰 영향을 주고 있음을 확인할 수 있다.

3) 농어촌

(1) 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향

농어촌 지역에서 선택권과 접근성의 총합이 만족도에 미치는 영향력 차이를 분석한 결과는 아래 <표 23>과 같다. 농어촌 지역은 지역 전체, 대도시, 중소도시와 매우 다른 결과를 보이고 있다. 일반적 특성만 투입한 모델 1($F=1.305$), 일반적 특성과 선택권을 투입한 모델 2($F=1.372$), 일반적 특성과 접근성을 투입한 모델 3($F=1.819$), 일반적 특성과 선택권 및 접근성을 투입한 모델 4($F=1.708$) 모두 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다.

이는 앞에서 논의하였던 타 지역과는 대조적인 결과이다. 지역 전체(<표 17>), 대도시(<표 19>), 중소도시(<표 21>) 모두 선택권과 접근성의 총합이 투입된 모델은 통계적으로 유의하였으며 모두 접근성의 총합이 선택권의 총합보다 만족도에 보다 큰 영향력을 주고 있었다. 하지만 농어촌 지역에서는 모델 3과 모델 4를 보았을 때 접근성의 영향력이 나타났으나 이러한 영향력이 통계적으로 유의하지는 않았다. 농어촌 지역에서는 선택권과 접근성의 총합이 만족도에 영향을 미치지 않았으며 이들의 상대적인 영향력 크기도 유의하지 않는 것으로 나타났다.

<표 23> 농어촌 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	4.322	3.446		3.143	3.520		.612	3.582		.379	3.619	
[개인 특성]												
성별(남성)	.516	.645	.109	.601	.643	.127	.414	.617	.087	.462	.625	.097
연령	.116	.074	.218	.114	.073	.213	.090	.071	.169	.091	.071	.171
소득	.150	.183	.110	.132	.182	.097	.188	.176	.138	.176	.178	.130
학력	.016	.346	.006	.183	.363	.067	.038	.330	.014	.113	.352	.041
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-1.444*	.580	-.324	-1.406*	.577	-.316	-1.424*	.554	-.320	-1.408*	.558	-.316
자녀 수	-.001	.350	-.001	-.041	.349	-.016	.007	.335	.003	-.012	.338	-.004
첫째자녀연령	-.169	.296	-.113	-.185	.294	-.123	.002	.290	.001	-.020	.294	-.013
서비스 이용기간	.043	.029	.291	.041	.029	.273	.015	.030	.103	.016	.030	.111
[기관 특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	.362	.818	.062	.434	.813	.074	.041	.791	.007	.101	.800	.017
민간	.158	.681	.036	.098	.677	.022	.391	.656	.088	.344	.664	.078
가정	1.326	1.459	.150	.994	1.467	.112	1.498	1.395	.169	1.331	1.427	.150
보육기관 규모	-.076	.200	-.047	-.126	.202	-.078	-.004	.193	-.002	-.033	.199	-.021

[사회적특성]												
사회적 지지	.148*	.068	.282	.120	.070	.230	.104	.067	.197	.095	.069	.180
[선택권]												
[접근성]												
R ²		.218			.242			.298			.303	
Adj. R ²		.051			.066			.134			.125	
F		1.305			1.372			1.819			1.708	

() 준거집단

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

농어촌 지역의 선택권과 접근성 각 하위영역이 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과는 아래 <표 24>와 같다. 일반적 특성만 투입된 모델 1($F=1.305$)은 통계적으로 유의하지 않았으며, 일반적 특성과 선택권 하위 영역이 투입된 모델 2($F=2.499$, $p<.01$)는 유의하였다. 반면 일반적 특성과 접근성이 투입된 모델 3($F=1.548$)은 통계적으로 유의하지 않았고 일반적 특성과 선택권 및 접근성이 모두 투입된 모델 4($F=1.899$, $p<.05$)는 통계적으로 유의하였다.

설명력을 보면 선택권의 하위영역이 투입된 모델 2의 설명력은 44.5%로 매우 높았으며 접근성이 투입된 모델 3의 설명력은 34.8%로 선택권의 설명력보다 낮을 뿐만 아니라 통계적으로 유의한 모델이 아니었다. 선택권과 접근성이 모두 투입되어 서로의 영향력이 고려된 모델 4의 설명력은 47.7%인 것으로 나타났다. 접근성과 선택권의 하위영역 간의 영향력 차이를 보았을 때, 선택권이 유의미한 영향력을 행사하고 있었다.

선택권을 투입한 모델 2를 보면, 일반적 특성에서 맞벌이 여부($\beta = -.500$)가 만족도에 영향을 주는 것으로 나타나 외벌이 가구보다 맞벌이 가구에서 서비스 만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 지역별로 보았을 때 대도시와 중소도시에서는 맞벌이 여부가 서비스 만족도에 전혀 영향을 주지 않는 것으로 나타났으나 농어촌 지역에서는 맞벌이 여부가 만족도에 매우 강한 영향력을 행사하는 것으로 나타났다.

선택권에서는 제공기관($\beta = .486$) 선택, 이용시간($\beta = .397$) 선택이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났으며 이는 선택권 실현 수준이 높을수록, 이용시간 선택권 실현수준이 높을수록 만족도가 높아짐을 의미한다. 제공 기관의 선택권은 지역 불문하고 만족도에 영향을 주는 요인으로 나타나고 있다.

개인의 일반적 특성과 선택권 및 접근성을 모두 투입하여 서로의 영향력

을 고려한 모델 4를 보면 일반적 특성에서 맞벌이 여부($\beta = -.486$)가 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 선택권에서는 제공기관($\beta = .390$) 선택권만 유의한 것으로 나타났다. 맞벌이 여부와 제공기관 선택권의 영향력 크기를 비교해보면 맞벌이 여부가 더 큰 것을 알 수 있다. 농어촌 지역에서는 제공기관 선택권보다 일반적 특성인 맞벌이 여부가 만족도에 더 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

이는 타 지역과 매우 다른 결과이다. 대도시에서는 접근성의 하위영역들이, 중소도시에서는 선택권의 하위 영역들이 만족도에 가장 큰 영향력을 주는 요인들이었다면, 농어촌은 일반적 특성이 만족도에 가장 결정적 영향을 주고 있었다.

선택권과 접근성 및 개인의 일반적 특성들을 고려하더라도 농어촌 지역에서 맞벌이 가구는 외벌이 가구보다 만족도가 낮다는 것이다. 이는 농어촌 지역에서 맞벌이 가구가 자유롭게 보육 서비스를 이용할 수 있는 시스템이 부족하다는 것을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

한편, 농어촌지역에서 접근성은 만족도에 전혀 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 지금까지의 연구(감정기 외, 2007; 김가희, 2017)는 타 지역에 비해 상대적으로 인구밀집이 느슨하고 생활편의시설들이 부족한 농어촌 지역에 접근성 문제를 지적하며 접근성을 강화해야한다고 주장해왔다. 하지만 본 연구에서는 이와 상반된 결과로 농어촌 지역에서 오히려 접근성은 서비스 만족도에 전혀 영향을 주지 않았다.

<표 24> 농어촌 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향

변수	모델1			모델2			모델3			모델4		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	4.322	3.446		3.184	3.135		.601	3.686		1.405	3.589	
[개인 특성]												
성별(남성)	.516	.645	.109	-.124	.606	-.026	.415	.634	.088	-.109	.647	-.023
연령	.116	.074	.218	.081	.067	.151	.105	.074	.197	.091	.073	.171
소득	.150	.183	.110	.131	.165	.097	.254	.194	.187	.189	.188	.139
학력	.016	.346	.006	.300	.323	.109	.018	.346	.007	.206	.347	.075
[가족 특성]												
맞벌이 여부(외벌이)	-1.444*	.580	-.324	-2.227***	.571	-.500	-1.321*	.598	-.297	-2.165**	.666	-.486
자녀 수	-.001	.350	-.001	.268	.318	.103	.022	.344	.008	.267	.336	.102
첫째자녀연령	-.169	.296	-.113	-.187	.261	-.124	-.068	.305	-.045	-.135	.289	-.090
서비스 이용기간	.043	.029	.291	.037	.026	.250	.013	.031	.089	.022	.029	.150
[기관 특성]												
보육기관 유형(국공립)												
법인 및 단체	.362	.818	.062	-.205	.738	-.035	.401	.834	.069	-.097	.814	-.017
민간	.158	.681	.036	-.016	.601	-.004	.423	.699	.096	.222	.689	.050
가정	1.326	1.459	.150	.363	1.335	.041	.851	1.483	.096	.368	1.438	.041
보육기관 규모	-.076	.200	-.047	-.134	.186	-.083	-.028	.195	-.017	-.078	.201	-.048
[사회적 특성]												
사회적 지지	.148*	.068	.282	.071	.063	.136	.095	.068	.181	.061	.066	.117

[선택권]										
제공기관		1.093***	.266	.486			.877**	.303	.390	
제공인력		-.512	.271	-.273			-.456	.306	-.243	
프로그램		-.160	.359	-.081			-.024	.433	-.012	
이용시간		.716*	.350	.397			.655	.372	.363	
서비스 비용		-.348	.439	-.171			-.613	.522	-.300	
[접근성]										
물리적 근접성					-.223	.293	-.102	-.122	.286	-.056
이용시간 접근성					.650*	.310	.276	.385	.339	.164
대기기간 접근성					.206	.292	.106	.173	.302	.089
정보 접근성					.238	.353	.093	.238	.352	.093
수용 접근성					.249	.271	.118	.036	.301	.017
비용 접근성					.047	.293	.022	.009	.293	.004
R2	.218		.445		.348			.477		
Adj. R2	.051		.267		.123			.226		
F	1.305		2.499**		1.548			1.899*		

() 준거집단

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

(2) 소결

농어촌 지역의 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이, 만족도에 영향을 주는 요인을 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 농어촌에서는 타 지역과 달리 선택권과 접근성의 총합은 만족도에 유의미한 영향력을 주지 못하였다.

둘째, 선택권과 접근성의 각 하위영역이 만족도에 주는 요인으로서는 선택권 중 제공기관 선택권이 유일하였다. 접근성의 하위영역 모두 만족도에 영향을 미치지 않았다. 농어촌 지역의 서비스 이용자들은 보육기관까지의 물리적 거리, 서비스 이용시간, 서비스 비용 등으로 느끼는 부담정도에 따라 만족도가 차이나는 것이 아니라, 본인들이 적절한 보육기관을 선택했다고 인식하는 수준에 따라 만족도가 달라졌다.

셋째, 농어촌 지역에서는 맞벌이 여부가 선택권과 접근성보다 만족도에 더 큰 영향력을 주고 있었다. 이는 타 지역과 가장 차별적인 특징인데, 타 지역에서는 선택권 혹은 접근성이 만족도에 가장 강한 영향력을 주고 있었다면, 농어촌 지역에서는 개인을 둘러싸고 있는 환경적 요소가 만족도에 가장 큰 영향을 주고 있었다. 농어촌 지역에 서비스 이용자들은 접근성이 높고 낮음과 선택권의 실현 수준과 무관하게 맞벌이 가구라는 특성 때문에 외벌이 가구보다 만족도가 낮았다.

한편, 세 지역 모두 제공기관 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 서비스 이용 만족도에 직접적으로 영향을 주는 요인임을 확인하였다. 지역과 관계없이, 접근성의 여러 요인들이 고려되었다고 할지라도, 서비스 이용자들은 자녀에게 맞는 보육기관을 선택하였다고 느낄수록 서비스 이용 만족도는 높아졌다. 제공기관에 대한 선택권 실현은 지역을 포함하여 개인을 둘러싸고 있는 환경과 상관없이 만족도에 영향을 주는 요인임을 확인하였다.

지역별 분석을 통해, 선택권과 접근성 모두 만족도에 영향을 주는 핵심 요인임을 확인하였고 만족도에 미치는 영향력 차이를 발견하였으며 이들의 영향력은 지역별로 차이가 있다는 점, 나아가 각 지역별로 만족도에 영향을 주는 선택권과 접근성의 하위 영역이 다르다는 점을 확인하였다. 이러한 결과를 통해 본 연구는 지역 유형을 고려한 사회서비스 정책 방향을 제시할 수 있을 것이다. 보다 구체적인 연구결과와 논의는 아래 제5장에서 제시하고자 한다.

3. 연구가설 확인

분석결과를 토대로 연구가설을 확인해보면 아래와 같다. 먼저, 보육서비스의 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 차이가 있을 것이라는 가설 1과 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력은 지역별로 차이가 있을 것이라는 가설 4는 부분적으로 채택되었다.

선택권과 접근성의 총합이 만족도에 미치는 영향력 차이와 이들의 지역별 차이는 크게 두드러지지 않았다. 선택권과 접근성의 총합에서는 접근성의 영향력이 선택권보다 큰 것으로 나타났으며 이는 지역 전체, 대도시, 중소도시 모두 동일하였다. 하지만 농어촌 지역에서는 선택권과 접근성 총합 모두 만족도에 미치는 영향력이 통계적으로 나타나지 않았다.

선택권과 접근성의 각 하위영역이 만족도에 미치는 영향력 차이는 두드러지게 나타났다. 먼저 지역 전체에서는 선택권의 하위영역 영향력이 접근성의 하위영역 영향력 보다 큰 것으로 나타났으며 대도시에서는 접근성의 하위영역이 보다 큰 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

중소도시에서는 접근성의 하위영역보다는 선택권의 하위영역이 만족도에 보다 큰 영향력을 행사하고 있었으며 농어촌 지역은 접근성의 하위영역은

영향력이 통계적으로 유의하지 않았으며 선택권의 영향력만 나타났다. 하지만 농어촌 지역에서는 타지역에 비해 선택권 및 접근성의 총합과 하위영역들은 만족도에 미치는 영향력이 낮았고 개인의 일반적 특성(맞벌이 여부)이 가장 큰 영향력을 지니고 있었다.

다음으로 보육서비스 선택권은 접근성이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 부분적으로 채택되었다. 가설 2-2와 2-5인 제공인력 선택권과 서비스 비용 선택권은 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 하지만 가설 2-1, 2-3, 2-4의 제공기관 선택권, 프로그램 선택권, 이용시간 선택권은 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 보육서비스에서 접근성이 고려된 상태에서도 서비스 이용자가 제공기관의 선택권 실현 수준이 높을수록, 서비스 이용시간 선택 실현 수준이 높을수록 만족도가 높았으며 프로그램 선택 실현 수준이 높을수록 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

보육서비스 접근성은 선택권이 고려된 상태에서도 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3 역시 부분적으로 채택되었다. 가설 3-1의 물리적 근접성은 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 가설 3-2, 3-3, 3-4인 편의성, 수용 접근성, 비용 접근성은 각각 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 채택되었다. 편의성(서비스 이용시간, 정보)의 수준이 높을수록 만족도가 높게 나타났으며 서비스 제공 기관이 종교적으로 중립성을 유지할수록, 서비스 비용의 부담이 낮을수록 만족도가 높아졌다.

선택권과 접근성 하위영역이 서로 고려된 상태에서 지역별 영향력 차이를 제시한 가설 5와 6을 보면 모두 가설이 부분 채택되었음을 확인할 수 있다. 먼저 가설 5에서 보면, 5-2와 5-5 가설인 제공인력 선택권과 서비스 비용 선택권은 지역 모두 만족도에 영향을 주지 않는 것으로 나타나 가

설이 기각되었다. 하지만 5-1, 5-3, 5-4인 제공기관 선택권, 프로그램 선택권, 이용시간 선택권은 지역별로 만족도에 주는 영향 차이가 다르게 나타나 가설이 채택되었다. 세 지역 모두 제공기관 선택권이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 대도시보다는 중소도시와 농어촌에 좀 더 두드러지게 영향을 미치고 있었다. 프로그램 선택권과 서비스 이용시간 선택권은 대도시와 농어촌에서는 만족도에 영향을 주지 못했지만 중소도시에서 영향을 주는 요인으로 나타났다.

선택권이 고려된 상태에서 접근성이 보육 서비스 이용 만족도에 미치는 영향력의 지역별 차이를 제시한 가설 6 역시 부분 채택되었음을 확인하였다. 6-1, 6-2, 6-3, 6-4의 가설은 모두 채택되었는데 물리적 근접성과 편의성(이용시간 접근성), 수용 접근성, 비용 접근성은 대도시의 서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정보 접근성은 중소도시 지역의 서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제5장 결론 및 제언

제1절 주요 연구결과

본 연구는 사회서비스에서 선택권과 접근성이 이용자 만족도에 미치는 영향력을 파악하고 특히 지역별로 이들의 영향력이 어떻게 달리 나타나는지를 밝히는데 그 목적이 있다. 이를 달성하기 위해 사회서비스 중 지역별로 선택권과 접근성 이슈가 강조될 수밖에 없는 보육서비스를 분석사례로 삼았으며, 전국의 20-40대 남녀 중 자녀를 어린이집에 보내고 있는 자에게 온라인 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료에서 불성실한 설문을 제외한 567부를 분석에 활용하였다. SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 기술통계, 평균차이, 상관관계 분석을 실시하였고, 연구모형의 검증을 위해 지역집단별 위계적 회귀분석을 실시하였다.

개인의 일반적 특성과 만족도의 평균차이, 선택권 및 접근성과 만족도 간의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 일반적 특성에서 학력, 서비스 이용기간, 사회적지지가 만족도와 연관이 있었다. 최종학력이 고등학교 졸업 이하일 경우 만족도가 가장 높았고 대학교 졸업일 경우 만족도가 가장 낮음이 확인되었다.

또한, 자녀가 현재 다니고 있는 보육기관을 오래 이용하였을수록 부모의 만족도가 높았고 자녀를 양육할 때 심리정서적이나 경제적 등의 외부 지원이 원활할수록 보육기관 이용 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 인구학적 특성과 만족도 간의 결과는 선행연구들(김지경, 2004; 박장하, 2007; Yesil-Dagli, 2001)의 결과와 일치하였다.

둘째, 선택권과 접근성의 각 하위영역 모두 만족도와 관련이 있었다. 선

택권에서 각 하위영역(제공기관, 제공인력, 프로그램, 이용시간, 서비스 비용)은 모두 만족도와 관련이 있었으며, 이는 서비스 선택권의 요구도는 만족도와 관련이 있다는 선행연구(황혜경, 정미미, 2008)와 유사하다고 본다.

접근성에서도 각 하위영역(물리적 근접성, 편의성, 수용 접근성, 비용 접근성) 모두 만족도와 상관이 있었다. 이는 아동 및 노인을 대상으로 분석한 선행연구(권경미, 2012; 정우철, 2016; Gordon & Chase-Landsdale, 2001)의 내용과 유사한 맥락으로 서비스 기관까지 물리적 거리가 가까울수록, 이용시간이 편리할수록, 서비스 기관이 특정 종교의 성향을 띄지 않을수록, 서비스 비용에 대한 부담감이 낮을수록 만족도가 높아짐을 의미한다.

다음으로 연구대상자의 일반적 특성의 지역별 차이, 선택권과 접근성, 만족도의 지역별 평균차이를 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 일반적 특성(소득, 학력, 자녀 수, 첫째자녀연령, 서비스 이용기간, 보육기관 유형)은 지역별로 차이가 있는 것으로 확인되었다. 대도시에서 중소도시, 농어촌 지역으로 갈수록 학력과 소득이 낮아졌다. 자녀 수는 대도시보다 농어촌이 근소하게 많은 것으로 나타났으며 보육 기관에 다니고 있는 자녀의 연령은 대도시보다 중소도시, 농어촌에서 다소 높았다. 자녀가 보육기관 서비스를 이용하고 있는 기간도 대도시보다 중소도시, 농어촌 지역이 높았는데 이는 대도시보다 중소도시, 농어촌 지역의 자녀 연령이 높기 때문에 이용기간 역시 높은 것으로 예상할 수 있다.

보육 기관의 유형은 지역별로 뚜렷한 비중 차이가 있었다. 민간 기관은 세 지역 모두 50% 안팎으로 비중이 지역별로 비슷하였지만 중소도시에서는 국공립 기관의 비중이 타 지역의 절반 수준에 불과하였다. 하지만 중소

도시에서는 가정 어린이집의 비중이 농어촌의 비중보다 3배 가까이 높게 나타나고 있었다. 2015년 전국보육실태조사와 비교하여 보면, 대도시와 농어촌의 국공립 비중은 15% 안팎인데 반해 중소도시는 9%로 현저히 낮았으며 가정 어린이집의 비중은 중소도시가 타 지역에 비해 월등히 높았다.

둘째, 선택권과 접근성, 만족도의 지역별 평균 차이를 분석한 결과, 선택권과 만족도의 평균은 지역별 차이가 나타나지 않았으나 접근성의 하위영역은 지역별 차이가 있었다. 물리적 근접성, 편의성(대기기간 접근성), 비용 접근성과 접근성의 전체 수준이 지역별로 달리 나타남을 확인하였다.

대도시의 서비스 이용자들은 중소도시 혹은 농어촌의 이용자들보다 집 혹은 직장에서 자녀의 보육 기관까지 거리가 멀다고 인식하고 있었으며 보육 기관 입소 시 대기기간도 오래 걸려 불편함을 느끼고 있었음을 예상할 수 있다. 농어촌 지역의 이용자들은 서비스 본인부담금에 대해 부담감이 크지 않은 반면, 대도시 지역의 이용자들은 서비스 비용에 대한 부담감이 큰 것으로 나타났다. 이에 대도시 서비스 이용자들의 접근성을 보다 확보해주는 것이 필요하다고 본다.

선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이를 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 선택권과 접근성을 하위요인으로 구분하지 않고 선택권과 접근성 각각의 총합이 만족도에 미치는 영향력을 살펴본 결과 접근성이 선택권보다 만족도에 보다 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 지역 전체, 대도시, 중소도시에서도 동일한 결과임을 확인하였다. 한편, 농어촌 지역에서는 선택권과 접근성의 총합은 만족도에 영향력이 없는 것으로 나타났다.

둘째, 선택권과 접근성을 각 하위영역별로 나눈 후 만족도에 미치는 영

향력 차이를 분석한 결과 지역별로 달리 나타남을 확인하였다. 지역을 구분하지 않은 채 분석한 결과 선택권의 하위영역들의 영향력이 접근성 보다 크게 나타났으며 대도시 지역에서는 접근성의 하위영역들이 선택권의 하위영역들보다 만족도에 미치는 영향력이 보다 큰 것으로 나타났다.

중소도시에서는 대도시와는 대조적으로 선택권의 하위영역들이 만족도에 보다 큰 영향력을 미치고 있었다. 농어촌 지역에서는 다소 다른 결과가 나타났다는데 접근성의 하위영역들이 만족도에 미치는 영향력은 유의미하지 않았으며 선택권의 영향력만이 유의하게 나타났다. 선택권의 하위영역에서 영향력이 나타났지만 이보다 일반적 특성의 영향력이 선택권보다 더 강하게 나타났다.

보육서비스 이용자들은 서비스 이용 시 여러 대안 중 본인에게 적절한 서비스를 선택할 수 있는 선택권 실현 이전에 서비스 진입 단계에서부터 서비스 이용의 전 과정에 직접적인 영향을 줄 수 있는 접근성이 이용 만족도에 보다 결정적인 역할을 하고 있었다.

하지만 구체적으로 선택권과 접근성을 여러 영역으로 나누어 고려해보았을 때, 지역별로 서비스 이용자의 만족도에 주는 영향력은 달리 나타났다. 대도시의 이용자들은 적절한 서비스를 선택하는 것보다, 자녀가 이용하는 보육 서비스의 접근성이 보장되는 것이 만족도에 보다 큰 영향을 주고 있었다. 반면 중소도시에서 서비스 이용자들은 서비스를 선택할 수 있는 것이 만족도에 보다 큰 영향을 주었다.

다음으로 선택권과 접근성을 각 하위영역별로 나눈 후 각각의 영향력을 모두 고려한 상태에서 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 요인을 분석한 결과 이들이 만족도에 미치는 영향력은 차이가 있음을 확인하였다.

첫째, 지역 전체에서 일반적 특성과 선택권, 접근성의 각 하위영역들은 만족도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 일반적 특성에서는 맞벌이 여부와 사회적 지지가 만족도에 영향을 주고 있었으며 선택권에서는 제공기관, 프로그램, 이용시간 선택권이, 접근성에서는 편의성(이용시간, 정보)과 수용 접근성, 비용 접근성의 수준이 만족도에 영향을 미치고 있었다.

선택권과 접근성이 고려된 상태에서도 맞벌이 여부와 사회적 지지는 만족도에 영향력이 있었다. 외벌이 가구에 비해 맞벌이 가구의 보육 서비스 만족도가 떨어진다는 것은 현재 보육정책이 맞벌이가구의 욕구를 충족하기에 부족한 점이 크다는 것을 암시한다.

맞벌이 가구의 자녀양육 어려움은 지속적으로 문제가 되고 있다. 보육기관의 이용 시간이 맞벌이 가구의 출퇴근 시간을 탄력적으로 수용해주지 못하여 맞벌이 가구에서 보육 서비스 이용시간대에 대한 만족도가 낮다는 점, 보육 기관에서 맞벌이 가구를 꺼려하여 역선택의 문제가 있는 점, 외벌이에 비해 맞벌이 가구에서 보육 서비스 중단 경험이 많다는 점 등을 보았을 때 외벌이 가구보다 맞벌이 가구의 보육 서비스 만족도가 떨어질 수 있다(부산여성가족개발원, 2015). 맞벌이 가구가 배제되지 않고 서비스를 자유롭게 이용할 수 있도록 보육정책 전반이 재구조화될 필요가 있다.

둘째, 선택권에서는 제공기관의 선택권, 이용시간 선택권, 프로그램 선택권이 만족도에 영향을 주고 있었다. 선택권이 서비스 만족도에 영향을 준다는 본 연구의 결과는 선행연구(김은정, 정은아, 2012; 조한라, 여영훈, 2017; Bradford & Shaviro, 2000)들과 일치한다.

서비스 이용자들이 본인과 자녀에게 적절한 보육기관과 이용시간을 선택하였다고 인지할수록 만족도는 높아졌지만 프로그램을 선택하였다고 인지했을 경우에는 오히려 만족도가 낮아졌다. 프로그램의 선택권 실현수준이 높을수록 만족도가 낮아지는 결과는 직관적으로 해석이 어려우며 프로그램

선택권과 만족도의 관계를 밝히고 있는 선행연구들도 다소 상반된 결과를 보여주고 있다.

하은희와 조성한(2016)의 연구에서는 보육서비스 기관 선택의 자율성, 서비스 프로그램 선택의 자율성 등의 서비스 선택성이 높을수록 서비스에 대한 만족도가 증가함을 밝히고 있는 반면, 김인(2010a)의 연구에서는 산모신생아도우미서비스의 프로그램 선택성은 이용 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 보육 프로그램에 대한 부모들의 기대는 매우 높으나, 실제 제공받고 있는 프로그램은 한정적이며, 이러한 프로그램에 대한 만족도는 매우 낮게 나타날 수 있다는 점(이주연, 이사라, 2006)을 고려하였을 때, 프로그램의 선택권은 다소 허구적일 수 있을 것이다. 본 연구의 결과로 보육 프로그램 선택권과 만족도 간의 관계를 논의하는 것은 한계가 있다고 본다. 어떠한 관련 요인들이 이러한 관계에 작용하는지 추후 연구가 필요할 것이다.

셋째, 서비스 접근성에서는 이용시간 접근성, 정보 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 서비스 이용자가 자녀의 보육 서비스 이용시간이 편리하다고 느낄수록, 보육 기관에 대한 정보를 검색하는 것이 용이할수록, 보육기관의 종교적인 성향이 없다고 느낄수록, 서비스 비용이 부담되지 않는다고 느낄수록 이용 만족도는 높아졌다. 이는 장애인을 대상으로 사회복지시설의 접근성과 이용 간의 관계를 밝히고 있는 김문근(2005)의 연구 결과와 유사하다. 장애인의 경우 정보 접근성이 서비스 이용에 영향을 미치고 있었다.

수용 접근성이 만족도에 영향을 준다는 것은 새로운 발견이 될 수 있다. 접근성에 대해 분석한 기존의 연구들은 수용 접근성에 대한 개념을 거의 포함하지 않고 있다. 하지만 본 연구에서는 서비스를 직접 이용하는 대상이 어린 아동인 만큼 기관의 종교적 특성이 강하게 나타나는 정도가 서비

스 접근성에 있어서 중요하다고 보았다.

부모가 자녀를 보육 기관에 보내고자 할 때 기관이 특정 종교적인 성향을 띄고 있어 이용하기에 부담이 된다면 서비스의 접근성이 떨어지는 것이다. 본 연구에서는 수용 접근성이 만족도에 미치는 매우 중요한 변수인 것으로 나타났으며, 향후 수용성에 대한 논의들이 지속적으로 진행되어야 할 것으로 본다.

다음으로 선택권과 접근성의 하위영역이 만족도에 미치는 영향력을 지역별로 파악하기 위해, 지역별 집단 분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 첫째, 대도시 지역은 일반적 특성에서 보육 기관의 유형, 선택권에서 제공기관 선택권, 접근성에서 물리적 근접성, 이용시간 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대도시에서는 접근성의 영역들이 만족도에 영향을 미치는 핵심 요인이었다.

대도시에서는 맞벌이 여부나 사회적 관계망이 보육 서비스의 만족도에 영향을 주지 않았으며 기관의 유형만이 유의미하였다. 대도시에서는 맞벌이라고 하여 만족도가 특별히 낮아지지 않는다는 것이다. 이는 대도시에서 맞벌이 비중이 가장 높으며(통계청, 2018) 부모 모두 경제활동을 하면서 자녀를 보육기관에 보낼 수 있는 여건들이 일정정도 조성되어 있음을 의미한다. 또한 대도시에서는 부부 이외의 친척이나 이웃 등의 타인이 자녀 양육에 지원을 해주는 것이 보육 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

대도시에서는 개인의 일반적 특성 중 보육기관 유형이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났는데 국공립 어린이집에 비해 민간 어린이집의 만족도가 낮은 것으로 확인되었다. 최근 민간 어린이집의 여러 문제점들이 지적되면서 국공립 어린이집의 확대 방안을 논의하고 있는 시점에서 본 연구결

과도 유사한 맥락으로 해석된다.

대도시에서 선택권은 제공기관의 선택권만 만족도에 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 보육 기관의 제공인력이나 프로그램, 이용시간 등의 기타 다른 선택권은 만족도에 영향을 주지 않았으며 제공 기관 선택만이 만족도에 영향을 주고 있었는데 이는 접근성이 고려된 상태에서도 여전히 제공기관 선택권은 만족도에 영향을 주는 것을 의미한다.

만족도에 영향을 미치는 접근성의 하위영역들을 보면 물리적 근접성, 이용시간 접근성, 수용 접근성, 비용 접근성이다. 대도시 이용자들은 보육기관까지 물리적 거리가 가까울수록, 보육 기관의 이용시간이 편리할수록, 보육 기관이 종교적으로 중립성을 유지할수록, 정부지원금을 제외한 서비스 비용 부담이 낮을수록 만족도가 높아졌다.

타 지역과 비교하여 교통이 복잡하고 인구 과밀지역인 대도시 지역 이용자들은 가까운 곳에 보육기관이 있는 것이 이용 만족도에 무척 중요하다는 것을 의미한다. 또한 타지역에 비해 맞벌이 가구가 많은 것을 고려하여 볼 때 보육 기관의 이용시간이 편리한 것 역시 만족도에 영향을 줄 수밖에 없을 것이다.

접근성 중 특히 수용 접근성의 영향력은 다른 요인들에 비해 월등히 강하게 나타났는데 이는 근래에 대두되고 있는 보육기관의 종교적 중립성 강화와 일맥상통한다고 본다. 최근 서울을 비롯한 대도시에서 어린이집 내 종교활동 강요를 철저히 금지하고 있다. 보육교사에게 종교 활동 강요, 서비스 이용 영유아에게 식사 시 기도 강요 등으로 언론보도 및 민원이 지속적으로 제기되고 있다(서울특별시, 2017). 앞으로 대도시에서는 법인, 민간 등의 보육 기관이 종교적으로 중립을 유지하는 것이 이용자 만족도 향상에 중요할 것이다.

한편, 대도시 지역에서는 정부지원금을 제외한 서비스 지불비용에 대한

부담이 낮을수록 만족도가 높은 것으로 나타났는데 2015년 기준 전국보육 실태를 참고하면, 대도시, 중소도시, 농어촌으로 나누어 보았을 때 대도시에서는 타지역에 비해 아동 1명당 참여하는 특별활동 프로그램의 개수는 적은 반면 서비스 추가 본인부담금 비용은 가장 높은 것으로 나타나 서비스 비용이 다소 조정될 필요가 있다.

둘째, 중소도시에서 보육 서비스 만족도에 영향을 주는 요인은 사회적지지, 제공기관 선택권, 프로그램 선택권, 이용시간 선택권, 정보 접근성으로 확인되었다. 대도시와 달리 만족도에 영향을 미치는 요인들이 선택권에 집중되어 있었다. 사회적 관계망이 만족도에 영향을 준다는 것은 비공식적인 지원이 있어야 보육 서비스를 이용할 수 있는 상황일 것임을 의미한다. 예를 들어 대도시에서는 하원도우미와 같은 인적 자원이나 키즈카페, 문화센터 등의 영유아를 위한 이용시설이 잘 갖추어져있지만 중소도시에서는 상대적으로 부족하기 때문에 비공식 자원을 활용할 수밖에 없을 것이다(보건복지부·육아정책연구소, 2015).

중소도시에서는 서비스 이용자가 적절한 보육 기관을 선택하였다고 느낄수록, 본인과 자녀에게 편리한 이용시간을 선택하였다고 느낄수록 서비스 이용 만족도가 높아졌다. 또한 현재 자녀가 다니고 있는 보육 기관의 정보를 쉽게 찾을 수 있었다고 지각하였을 때 만족도가 높아졌다.

중소도시에서 정보 접근성이 만족도에 영향을 주는 것은 어린이집 유형의 비중과 연관하여 생각해볼 수 있다. 중소도시는 국공립 어린이집의 비중이 대도시와 중소도시에 비해 월등히 낮으며 소규모 가정어린이집의 비중이 가장 높다. 가정 어린이집과 같이 소규모의 기관이나 민간 기관은 홈페이지를 제대로 갖추고 있지 않은 곳이 많으며 카페 혹은 블로그 형태로 기관의 정보가 제공되고 있다.

이러한 경우 정보에 대한 신뢰성이 떨어질 수도 있고, 정보에 접근하는 것이 어려울 수 있다. 민간 기관보다는 법인이나 국공립의 서비스 제공기관이 정보 접근성의 준수율이 높은 것(김제선, 문용필, 2012)을 고려해 보았을 때 중소도시에서 민간 및 가정 어린이집의 정보 접근성을 높인다면 서비스 만족도를 높일 수 있을 것이다.

셋째, 농어촌에서는 맞벌이 여부와 제공기관 선택권만이 보육 서비스 만족도에 영향을 주는 요인으로 확인되었다. 만족도에 미치는 영향력 크기를 비교하여 보면 맞벌이 여부의 영향력이 제공기관 선택권 보다 더 큰 것으로 나타났다. 선택권과 접근성을 모두 고려하여도 외벌이 가구와 비교해서 맞벌이 가구는 특성이 보육서비스에 대한 만족도를 감소시키는 결정적 요인인 것이다.

일반적으로 맞벌이 가구가 외벌이 가구보다 보육서비스 이용만족도가 낮은 것은 근로시간과 서비스 이용 시간의 불일치에 기인할 수 있다. 맞벌이 가구에서 여성이 전일제로 근무하거나 초과근로시간이 많을수록 보육시설을 선택하기 보다는 가족 내 친인척 돌봄을 선택하는 경향이 있다(안재진, 김은지, 2010). 이것은 현행 보육 서비스 시간이 노동시간 요구에 부합하지 못함을 의미한다. 따라서 맞벌이 가구는 보육 기관을 선택할 때 서비스 이용시간이 보다 탄력적으로 운영하는 기관을 선택하려는 경향이 높다. 서비스 이용시간이 유동적인 기관을 찾지 못하는 경우 가족 내 보육이나 기타 사적인 영역에서 돌봄의 공백을 채워야만하기 때문이다(박선옥, 2011; Bromer & Henly, 2009).

이를 통해 보았을 때 농어촌 지역에서 특히 맞벌이 여부가 서비스 만족도에 강력한 요인으로 나타난 것은 타 지역에 비해 근로환경이 열악하거나 맞벌이 가구에 적합한 보육환경이 갖추어져 있지 못하기 때문일 수 있다.

타지역에 비해 농어촌 지역에서 맞벌이 부부의 비중이 적기 때문에 이들을 위한 지원체계가 잘 구축되지 못했으며 또 이로 인해 맞벌이 부부가 보육서비스를 원활하게 이용하기 힘들어지는 악순환이 이루어지고 있다고도 할 수 있다. 농어촌 지역의 보육서비스 제공기관은 맞벌이 부부의 자녀가 많지 않기 때문에 이들을 위한 서비스 이용 시간 등의 편의가 떨어지거나 프로그램을 운영하지 않을 수 있다.

한편 농어촌 지역은 대도시나 중소도시 지역에 비해 보육서비스에 대한 접근성 수준이 높았다. 이렇게 접근성이 일정정도 보장되어 있는 지역에서 접근성은 보육서비스 이용 만족도에 결정적으로 영향을 주지 못했고 제공기관에 대한 선택권 구현정도만이 서비스 이용만족도에 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

보육서비스에 대한 선택권 구현의 다양한 차원들과 접근성의 하위요소들이 상호간 영향력이 고려된 상태에서도 보육서비스 제공기관의 선택권은 지역과 무관하게 서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 주요 요인인 것을 확인하였다. 보육서비스를 이용하는 부모들은 서비스에 대한 접근성도 중요하지만 보육 기관을 선택할 수 있는 것은 이들의 보육만족도 제고를 위해 필요한 것임을 의미한다.

지금까지 보육정책을 포함해서 사회서비스 정책영역에서는 서비스 이용자에게 재정(바우처)을 지원하여 그들이 직접 선택할 수 있도록 하는 방식을 우선하였던 것이 사실이다. 이에 사회서비스 이용에 불평등을 완화하고 사회서비스의 궁극적인 목적인 형평성을 달성하여 접근성이 보장되어야 한다는 주장이 꾸준히 제기되어 왔다. 사회서비스에 대한 접근성 확보를 위해 공공성을 강화하고 공공기관을 확대해야 한다는 것이다(김이배, 안재성, 2014; 김가희, 2017; 이용재, 배화숙, 2008).

이러한 입장에서는 사실상 사회서비스 시장의 한계(서비스 대상의 취약성, 정보비대칭, 제한적 공급기관)를 고려할 때, 이용자에게 주어진 선택권은 형식적인 것에 지나지 않으며 실질적인 구현 수준은 낮다고 본다. 결과적으로 선택권의 확보를 전제로 사회서비스 공급정책을 설계하는 것은 공급기관의 과도한 경쟁을 유발할 수 있으며 이는 결국 기관 운영의 편법과 역선택으로 이어져 정책의도와는 정반대로 품질 저하가 이루어진다고 보았다(권현정, 2014; 신창환, 2016; 양성욱, 노연희, 2014; Dehoong 1990).

그러나 사회서비스에서 이용자 선택권의 문제는 단순히 시장화의 기제로만 해석되어서는 안 되는 측면도 존재한다. 선택을 할 수 있도록 하는 것은 자율성, 자기재량을 위한 최소한의 권한이며 이것은 서비스 시장에서 구매력을 갖는 소비자들뿐만 아니라 사회적 서비스를 이용하는 이용자들에게도 부여되어야 하는 권한인 것이다. 자율과 자기재량은 궁극적으로 민주주의의 기본적 가치인 ‘자치’로 이어지는 가치이며 이것이 갖는 의미는 그 자체로서 인정되어야 하는 측면이 있다. 나아가 보편적으로 사회서비스가 이용될 수 있는 상황에서는 이용자들에게 선택권을 주는 방식 이외에 이들의 욕구에 더 잘 부합할 수 있는 정책기제는 발견하기 어려울 수 있다.

물론 사회서비스에서 형평성의 문제는 지리적, 계층적 측면 모두에서 중요하며, 이 점에서 서비스에 대한 접근성은 적극적으로 확보되어야만 하는 사회서비스의 특성이다. 본 연구의 결과를 보면 보육서비스에 대한 선택권의 구현가능성이 고려된 상황에서도 보육서비스에 대한 접근성은 보육만족도에 직접 영향을 미쳤다. 사회서비스 설계 시 선택권과 접근성은 동시에 고려되어야 할 중요한 측면임을 실증적으로 보여준다. 보육서비스를 포함한 사회서비스 정책에서 선택권과 접근성의 세부 영역들은 면밀히 검토되어야 하며 이에 기반한 정책 대안 제시가 모색되어야 할 것이다.

제2절 연구의 함의 및 제언

1. 이론적 함의

첫째, 사회서비스에서 간과되어왔던 접근성의 논의를 선택권과 함께 실증연구로 분석하고 확인하였다. 지금까지 다루어졌던 사회서비스의 논의들은 선택권에 초점이 맞추어져왔던 것이 사실이다. 과거 일부 저소득 계층에 한정되어 왔던 전통 사회복지서비스에서는 서비스 이용 계층 특성 상 접근성이 강조된 반면, 보편적 서비스의 확대로 대두된 사회서비스에서는 이용자 선택권이 이슈가 되어 접근성을 소홀히 하여 왔던 것이 사실이다. 그러나 사회서비스 역시 형평성 달성이라는 사회적 목적을 가지고 있기에, 서비스 이용자들에게 접근성은 반드시 보장되어야 할 핵심 요소이다.

2000년대 이후부터 사회서비스의 보편적 확대가 이루어지면서 시장경제 속에서 사회서비스가 활발히 성장하였다. 사회서비스의 선택권은 이용자에게 선택권을 주어 서비스 이용자의 권리 실현과 공급기관의 경쟁으로 인한 품질향상을 기대하였지만 서비스 이용자의 권리실현보다는 공급기관 간의 경쟁 수단에 초점을 맞춘 논의들이 쏟아졌다.

사회서비스의 선택권에 대한 논의는 일부 노인, 장애를 대상으로 하는 이용자 역량강화에 대한 연구(김슬기, 최영, 2014; 김용득, 강희설, 2007; 이채식, 2012)를 제외하고는 대부분 시장경제 속에서 경쟁 유도에 대한 전제로서 연구되어 온 것이다. 한편 접근성은 과거 사회복지서비스에서 강조되었던 형평성 달성의 수단이며 공공화의 한 축으로 논의되어왔다. 사회서비스 역시 사회적 성격을 가진 서비스를 제공하는 것이며 서비스 배분에 있어 불평등이 존재하여서는 안 되는 것이다.

보편화 되어가는 사회서비스 이용에 있어서 선택권은 단순히 경쟁의 수

단으로서가 아닌 이용자의 권리 실현 측면에서 중요시 다루어져야한다. 여기에 이용자들이 서비스를 원활히 이용할 수 있도록 접근가능성을 높여주는 것 또한 핵심적으로 고려되어야할 것이다. 이에 본 연구에서는 접근성을 서비스 이용만족도에 핵심요소로 보고 실증연구를 통해 접근성의 영향력을 밝히고 나아가 선택권과 접근성의 다양한 하위영역을 다각도로 분석하였다는데 의의가 있다.

둘째, 선행적으로만 논의되어왔던 선택권과 접근성에 대한 지역 정책설계를 경험적 연구를 통해 제시하였다. 지역별 특성에 맞게 사회서비스가 설계되어야 한다는 이론적 논의들이 꾸준히 제기되고 있는데 이들 논의의 공통점은 사회서비스의 확대 및 정착 방안에서 인구 밀집도가 높고 서비스 제공기관의 유입이 많은 대도시에는 선택권의 확대를, 상대적으로 인구밀집이 느슨하고 서비스 제공기관의 유입이 적은 중소 및 농어촌 지역으로 갈수록 접근성의 보장을 강조하고 있다는 것이다.

김은정(2014)의 연구에서는 주요 국가들의 사회서비스 공급의 특성을 비교분석하며 한국의 사회서비스 공급 정책 설계를 제시하고 있다. 지방분권 성격이 강한 스웨덴은 경쟁과 선택이 원활이 일어날 수 있는 일부 대도시 지역에는 민간부문의 공급이 적절하지만 인구가 적은 농어촌 지역으로 갈수록 지자체가 직접 서비스를 공급함으로써 - 이 경우 선택권은 거의 실현되지 못한다 - 접근성을 보장하고 있다. 이에 국내에서도 이와 유사한 방식으로 농어촌 지역은 공급기관이 부족하고 선택권 실현이 어렵다는 점을 전제하여 정부의 직접 제공을 제안하고 있다.

서비스 인력, 지출액 등의 현황 자료를 분석하여 노인과 장애인 돌봄 서비스의 지역별 격차와 형평성 문제를 논의한 주은수와 김진옥(2015)의 연구에서는 농어촌 지역에서 서비스 지수와 인프라가 열악하다는 것을 강조하며 형평성 문제의 해결을 지자체가 아닌 다시 중앙정부의 몫임을 강조하

고 있다. 이러한 선행연구들은 이론적으로 혹은 정책 입안자 중심에서 꾸준히 제기되어 왔었던 부분인데 본 연구는 실증연구를 통해 이와 상반된 결과를 도출하였다. 본 연구에서는 지역과 무관하게 선택권은 중요한 요소였으며, 대도시에서도 접근성의 보장은 필수적이라는 것이다.

2. 정책적 함의

첫째, 사회서비스 설계 시 선택권뿐만 아니라 접근성의 보장이 보다 강화되어야 할 것이다. 본 연구에서 하위영역을 구분하지 않은 선택권과 접근성의 총합이 만족도에 주는 영향력 차이 분석 결과 접근성이 만족도에 보다 큰 영향력을 가지고 있었다. 이는 지역 전체, 대도시, 중소도시에서 동일하게 나타난 결과이다.

개인이 특정 욕구를 충족하고자 서비스를 이용하려고 할 때 서비스 진입 시점부터 종결에 이르기까지 장애가 발생하지 않고 원활히 서비스를 이용할 수 있도록 서비스의 접근성을 높여주는 것은 서비스를 선택할 수 있는 권리를 보장해주는 것보다 서비스 이용 만족도에 보다 큰 영향력을 행사하고 있다는 것이다. 이에 접근성은 지역과 무관하게 강화되어야 할 요소이며, 이는 국공립 기관의 확충으로 보완할 수 있을 것이라 본다.

둘째, 본 연구결과를 통해 지역별 정책적인 함의를 제시하면 대도시 지역에서는 접근성을 보다 보장해주어야 한다. 민간영역이 확대되어 많은 공공기관들이 유입되었지만 오히려 대도시에서 물리적 접근성은 낮았다. 이는 대도시에 서비스 제공기관들이 수량적으로 적다는 것을 의미하기보다 제공기관의 분포가 고르지 않는데 기인한다. 민간 기관의 확대는 이용자의 접근성을 고려하여 설치 및 운영된다기보다 제공기관의 편의에 의해 즉 민간 기관들의 수익을 창출하기에 유리한 곳에 생겨난다고 할 수 있다(김가

회, 2017).

이에 대도시에서도 국공립 확대를 통한 접근성 보장은 예외 없이 적용되어야 할 것이다. 또한 물리적 근접성뿐만 아니라 증가하는 맞벌이 부부를 위한 이용시간 접근성과 타 지역에 비해 서비스 비용이 상대적으로 높은 점을 고려하여 비용 접근성 등도 함께 보장되어야 할 것이다. 이는 보육서비스에만 국한된 것이 아니라 노인, 장애인 등을 대상으로 한 모든 서비스에서도 동일하게 적용될 수 있을 것이다.

중소도시와 농어촌 지역은 선택권의 실현을 보다 고려해야 할 필요가 있다. 대도시지역보다는 접근성이 높다고 체감하고 있는 중소도시와 농어촌 지역에서는 선택권의 실현을 보다 높일 수 있는 방안을 마련해야 한다. 중소도시의 경우 국공립의 비중이 가장 낮고 소규모 가정 어린이집이 많았다. 이에 접근성 중에서 유일하게 정보 접근성이 만족도에 영향을 미치고 있었는데 소규모 가정어린이집과 민간 가정어린이집의 정보가 보다 투명하게 제공될 수 있도록 해야 할 것이다. 나아가 일정정도 규모가 있는 국공립 어린이집을 확대한다면 정보의 투명성을 높여 정보접근성을 높여주고 올바른 선택권 실현을 보장할 수 있을 것이다.

선행연구(김인, 2010b; Bilheimer, 2000)를 보면 보건 및 의료서비스, 노인 및 아동대상 서비스에서 정보접근성은 서비스 질에 영향을 주는 요인으로 나타났으며, 특히 아동 서비스의 경우 정보 접근성의 영향력이 타 서비스에 비해 높았다. 이에 중소도시에서 서비스 만족도를 향상시키는 대안으로는 서비스 기관과 서비스 내용에 대한 정보가 의무적으로 공개될 수 있도록 하여 이용자들의 정보 접근성을 높여주는 방법이 있다.

농어촌 지역에서는 선택권과 접근성의 확보도 중요한 요소이겠지만, 무엇보다 시급한 것은 맞벌이 가구의 보육서비스 지원체계의 구축이다. 타 지역과는 대조적으로 일반적 특성에서 맞벌이 여부가 서비스 만족도에 가

장 큰 영향력을 보인 만큼 맞벌이 가정에서도 보육 서비스를 불편함 없이 이용할 수 있도록 제도마련이 필요하다.

접근성이 가장 높았던 농어촌지역에서는 제공기관의 선택권만 만족도에 영향을 주는 주요 요인이었는데 제공기관의 선택권은 농어촌뿐만 아니라 모든 지역에서 중요시되는 요인이었다. 접근성의 실현수준이 낮은 대도시 지역에서조차도 제공기관의 선택권은 만족도에 영향을 주고 있었다.

서비스 이용자들은 그들의 인구사회학적 특성, 지역적 특성과 상관없이, 접근성의 보장 정도와 상관없이, 본인들의 욕구 충족을 위해 필요한 서비스 기관을 알맞게 선택하였다고 인식할수록 서비스 이용 만족도는 높아진다는 것이다. 이에 지역불문하고 서비스의 선택권은 유지되어야 하며 이는 국공립의 강화로 공공성이 확대된다고 할지라도 서비스 이용자들의 권리 실현으로 지켜주어야 할 것이다.

공급기관의 경쟁 유도를 위한 선택이 아닌 이용자의 주체적 참여로서의 선택권은 특히 일상생활에서의 신체적, 직접적 지원을 포함하는 돌봄 서비스에서 더욱 강조되어야 할 것이다. 보육 서비스와 같은 돌봄 서비스는 서비스 이용자뿐만 아니라 보호자도 서비스 생산에 핵심 참여자가 될 수 있는데, 이들에게 주어지는 선택의 권리와 실현은 민간 공급기관들의 경쟁 기폭제가 아닌 지역 내 사회서비스의 지속적인 역량강화가 될 것이다(김은정, 2015).

지금까지 본 연구는 사회서비스에서 선택권과 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이와 이들의 영향력 차이가 지역별로 어떻게 달리 나타나는지를 면밀히 분석하였다. 한편 본 연구에서는 사회서비스 선택권과 접근성에 관한 실증 연구를 위해 분석 사례로 보육서비스만을 한정하였다. 따라서 보육 서비스에 대한 결과를 토대로 전체 사회서비스를 일반화하여 논의하는

것에 한계가 있다고 본다. 대상별로 혹은 서비스 유형별로 보다 폭넓은 연구들이 추가적으로 논의될 필요가 있다. 또한, 대도시, 중소도시, 농어촌 지역 간의 차이뿐만 아니라 지역 내에서도 인구사회학적 특성이 차이가 있을 것인데 이들의 특성을 모두 고려하지 못하였다. 추후에는 각 지역의 인구사회학적 특성을 파악할 수 있는 2차 자료와 함께 비교 분석한다면 보다 풍부한 논의가 이루어질 수 있을 것이다.



참 고 문 헌

- 감정기, 김은자, 남정자 (2007), “경남지역 재가 장애아동의 재활의료서비스 접근성에 관한 다중사례 연구”, 「경남대학교 인문논총」, 21, 73-106.
- 강혜규 (2008), “사회서비스 확대정책과 지역사회 사회복지서비스 공급체계”, 「상황과 복지」, 25, 67-98.
- 구인회 (2010), “사회복지 지방분권 : 원칙과 발전방안”, 경기연구원 CEO Report, 1-23.
- 권경미 (2012), “어머니의 어린이집 선택 고려 요인과 만족도와의 관계”, 「한국유아교육보육행정연구」, 16(3), 29-51.
- 권현정 (2014), “서비스 질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석”, 「사회복지정책」, 41(1), 289-313.
- 김가희 (2017), “공간회귀분석을 이용한 지역사회서비스 투자사업 공간 접근성 영향요인 분석”, 「사회복지정책」, 44(2), 145-178.
- 김기현, 강희경 (1997), “양육스트레스 척도의 개발”, 「대한가정학회지」, 35(5), 141-150.
- 김문근 (2005), 정신장애인의 사회복지시설 접근성과 이용에 관한 연구. 석사학위논문. 서울대학교.
- 김민영, 백승주, 금현섭 (2011), “기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로”, 「지방정부연구」, 15(4), 153-176.
- 김보영 (2017), “지역사회서비스 10년의 제도화와 보편화, 그리고 문재인 정부의 과제”, 「복지동향」, 9월호 기획주제.
- 김연명, 김송이 (2009), “보육바우처의 도입과 한국 보육정책의 딜레

- 마” , 「한국영유아보육학」 , 59, 1-27.
- 김영순 (2007), “사회투자국가가 우리의 대안인가?” , 「경제와 사회」 , 6, 84-113.
- 김영중, 박유미 (2012), 「복지사회의 개발: 지역 및 공동체 접근」 , 학지사.
- 김영중, (2012), “한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향” , 「보건사회연구」 , 32(2), 41-76.
- 김용득, 강희설 (2007), “이용자 선택 강화를 위한 장애인 거주서비스 체계 개편 방안” , 「한국장애인복지학회」 , 6, 55-83.
- 김용득, 김은정, 조남경 (2013), 「사회서비스 재정지원방식과 공급주체의 성격 및 품질관리기제에 대한 국가 간 비교 연구 - 성인 재가돌봄서비스를 중심으로」 , OECD대한민국정책센터 · 성공회대학교 사회복지연구소
- 김용득 (2008), “사회서비스 정책의 동향과 대안 - 시장 기제와 반-시장 기제의 통합” , 「사회복지연구」 , 36, 5-28.
- 김은정 (2008), “사회서비스 재정지원방식의 변화와 정책적 쟁점” , 「한국사회복지행정학회 학술대회 자료집」 , 119-147.
- 김은정 (2013), “사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제” , 「한국사회와 행정연구」 , 24(1), 111-136.
- 김은정 (2014), “주요 국가의 사회서비스 공급주체 성격변화와 정책적 쟁점” , 「한국사회와 행정연구」 , 25(1), 169-195.
- 김은정, 정은아 (2012), “지역사회서비스투자사업 이용자의 서비스 효과성 인식과 관련요인 - 대구시 문제행동아동 조기개입서비스를 중심으로” , 「사회서비스연구」 , 3(1), 67-94.
- 김은정 (2009), “사회서비스 이용자 재정지원방식과 정책적 쟁점” , 경

- 성대학교 사회과학연구소, 「사회과학연구」, 25(1), 119-144.
- 김은정 (2014), “사회서비스 재정의 지방화에 따른 지역의 대응방안”, 「지방정부연구」, 18(1), 219-241.
- 김은정 (2015), “사회적 돌봄체계 구축에서 공동체적 접근에 관한 연구”, 「사회복지연구」, 46(2), 153-176.
- 김이배, 안재성 (2014), “GIS를 활용한 경북 사회복지 이용시설의 접근성 비교 연구”, 「비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집」, 930-953.
- 김인 (2009), “사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 : 산모신생아도우미서비스를 중심으로”, 「지방정부연구」, 13(4), 127-152.
- 김인 (2010a), “사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향”, 「한국행정논집」, 22(2), 397-426.
- 김인 (2010b), “사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 - 산모신생아도우미서비스를 중심으로”, 「지방정부연구」, 13(4), 127-151.
- 김인 (2012), “아동인지능력향상서비스 바우처제도 운영상의 특성이 서비스 질과 수급자 서비스 만족도에 미치는 영향”, 「한국거버넌스학회보」, 19(3), 267-300.
- 김제선, 문용필 (2012), “노인복지시설의 웹 접근성 실증분석 - 경기도를 중심으로”, 「노인복지연구」, 55, 223-248.
- 김중해 (2008), “보육바우처 도입의 문제점”, 「비판사회정책」, 26, 47-75.
- 김지영 (2004), “영유아의 교육 및 보육기관 이용과 기관유형선택에 영

- 향을 미치는 사회인구학적 요인”, 「대한가정학회지」, 42(8), 65-77.
- 남기민 (2015), 「사회복지정책론」. 학지사.
- 남찬섭, 유태균, (2011), 「사회복지정책론 - 분석 틀과 선택의 차원」. 나눔의 집. Neil Gilbert, Paul Terrell 역.
- 남찬섭 (2012), “개정 사회보장기본법의 사회서비스의 의미와 개념적 긴장”, 「한국사회복지학」, 64(3), 79-100.
- 노기성, 김진, 김용득, 이영범, 이재원 (2011), 「사회서비스 정책의 현황과 과제: 사회복지서비스를 중심으로」, 한국개발연구원.
- 도유록 (2012), “서비스 접근성이 결혼이주여성의 다문화가족지원센터 서비스 이용 만족에 미치는 영향”. 석사학위논문. 서울대학교.
- 마세인, 김홍순 (2011), “GIS 네트워크 분석을 활용한 노인복지시설의 접근성 연구”, 「국토연구」, 70, 61-75.
- 문성호, 이현진 (2015), “국공립과 공공형어린이집의 부모의 보육서비스 만족도 비교”, 「열린부모교육연구」, 7(1), 35-51.
- 박선욱 (2011), “보육서비스 유형 선택과 비용의 결정요인”, 「한국생활과학회지」, 20(4), 831-847.
- 박선주 (2006), “지역특성에 따른 사회복지서비스 공급유형 분석”, 「한국공공관리학보」, 20(1), 118-135.
- 박세경, 김정현, 이주연, 오다은, 이정은, 김은정, 양난주 (2015), 「2015년 사회서비스 수요공급실태조사」, 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 박세경, 이주연 (2016), “2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사에 나타난 서비스 수요의 지역 특성별 편차에 관한 소고”, 「보건복지포럼」, 12, 69-83.

- 박세경 (2014), “사회서비스 수요공급의 지역간 격차와 접근성 이슈에 관한 탐색적 접근”, 「보건복지포럼」, 2014. 10. 65-82.
- 박장하 (2007), “맞벌이 부모의 보육 만족도에 관한 연구 - 서울시 어린이집 접근을 중심으로”, 석사학위논문. 동국대학교.
- 박재민 (2002), “영아보육시설 서비스에 대한 부모만족도 연구”, 석사학위논문. 건국대학교.
- 박재산 (2005), “보건소 이용자가 인지하는 보건의료서비스 질, 만족도, 재이용의사 및 타인권유 의향 간의 인과관계 분석”, 「보건행정학회지」, 15(3), 60-78.
- 박정연 (2017), “사회서비스 바우처 제도의 법문제”, 「행정법연구」, 12, 263-287.
- 박현주 (2013), “공공형과 비공공형 어린이집 부모의 보육서비스 만족도 비교 연구”, 중앙대학교. 석사학위논문.
- 배경재, 광승진 (2006), “시각 장애인의 정보접근성 향상을 위한 유비쿼터스 도서관 구축에 관한 연구”, 「한국도서관·정보학회지」, 37(2), 273-290.
- 보건복지부, 육아정책연구소 (2015), 「2015년 전국보육실태조사」.
- 보건복지부 (2013), 어린이집 상세정보 공개로 부모 선택권 강화. 보건복지부 보도자료.
- 보건복지부·한국보건사회연구원 (2004), 「2003년 사회복지시설 평가 및 지표개발 - 모자복지시설·노인복지시설·사회복지관·사회복지시설」.
- 보육통계 (2015), 보건복지부.
- 보육통계 (2016), 보건복지부.
- 보육통계 (2017), 보건복지부.

- 부산여성가족개발원 (2015), “맞벌이와 외벌이의 어린이집 이용실태와 필요사항”, 「부산여성가족 Brief」.
- 서문희 (2002), “보육시설 설치의 지역차이 및 형평성 제고방안”, 「보건복지포럼」, 66(0), 1-10.
- 서울특별시 (2017), 보육시설운영지원 결재문서.
- 신창환, 강상경 (2010), “한국의 지역사회서비스 투자사업의 공급구조와 바우처 작동기제에 관한 연구 - ADHD 아동 조기개입서비스를 중심으로”, 「한국사회복지학」, 62(2), 399-420.
- 신창환 (2012), “바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 「한국사회복지학」, 64(4), 137-161.
- 신창환 (2013), “경쟁은 서비스 질을 향상시키는가? 사회서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로”, 「보건사회연구」, 33(4), 312-340.
- 안재진, 김은지 (2010), “미취학아동 가족의 보육·교육서비스 선택에 영향을 미치는 요인”, 「여성연구」, 79(2), 5-36.
- 양난주 (2011), “한국 사회서비스 공급특성 분석 : 보조금과 바우처방식의 검토”, 「사회복지정책」, 38(3), 191-219.
- 양난주 (2015), “사회서비스 바우처 정책 평가”, 「한국사회정책」, 22, 189-223.
- 양성욱 (2016), “사회서비스의 공공성과 공공 가치 실현의 실재 - 사회서비스 바우처 제공기관을 중심으로”, 「한국사회복지행정학」, 18(3), 177-208.
- 양성욱, 노연희 (2012), “사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가? 서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로”, 「사회복지연구」,

43, 31-57.

어유경, 최지민, 김순은 (2015), “지방정부의 노인복지 효율성 평가 연구 - 서비스 접근성(accessibility) 개념을 통한 지표보완”, 「한국지방정부학회 2015년도 춘계학술대회 자료집」, 487-510.

연합뉴스. 2018. 6. 21. 맞벌이 부부 비중 최소 4년만에 감소... “고용악화 여파”

오봉욱 (2012), “장애인의 접근성이 사회복지서비스 이용에 미치는 영향”, 「한국인간복지실천연구」, 8, 131-148.

우광호, 안준기, 황성수 (2010), “교육 및 부의 세대 간 이전 대학생활을 중심으로”, 「교육재정경제연구」, 19(3), 121-150.

유해미 (2009), “양육 지원 정책에서의 선택권 - 스웨덴 사례를 통한 교육”, 「사회와 이론」, 15, 297-329.

육아정책연구소 (2017), “국공립어린이집 확충, 균형 배치와 질 담보 되어야”, 「육아정책 Brief」, 61.

윤영진, 양기용, 이인재, 이재원, 강상경, 김용득, 김은정, 김진, 김혜란, 박혜자, 서재호, 이봉주, 이상균, 장혜경, 정광호 (2011), 「사회서비스 정책론」. 나눔의 집.

이경숙, 엄현경, 신윤오 (2000), “한국형 부모양육스트레스 척도 (Parenting Stress Index) 개발을 위한 예비연구”, 「소아·청소년정신의학」, 11(1), 70-78.

이기영, 임혁 (2008), “서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향”, 「정신보건과 사회사업」, 28, 175-203.

이선애 (2009), “가족자원 및 부모양육태도가 청소년 학업성적에 미치는 영향”, 「한국가족복지학」, 14(1), 5-24.

- 이수경, 오미옥 (2012), “사회서비스 공급체계 공공성의 쟁점과 개선방안 모색”, 「한국자치행정학보」, 26(3), 385-406.
- 이옥 (2010), “한국 보육정책의 성과와 정책변환에 대한 비판적 고찰”, 「아동학회지」, 31(1), 197-217.
- 이용재, 배화숙 (2008), “결혼이민자의 사회서비스 및 정보의 접근성에 관한 연구”, 「한국도서관·정보학회지」, 39(4), 479-504.
- 이유진, 김의준 (2015), “의료시설 접근성과 대중교통 접근성이 농촌 및 도시 지역 거주 노인의 주관적 건강상태에 미치는 영향”, 「한국지역개발학회지」, 27(1), 65-88.
- 이재원 (2011), “사회서비스정책의 전개과정과 정책과제: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로”, 「지방정부연구」, 15(6), 333-359.
- 이재필, 이시경 (2011), “지방정부 공공서비스 품질평가에 관한 연구”, 「사회과학연구」, 27(2), 187-211.
- 이정미 (2010), “보육서비스 질적 성과에 관한 비교 연구”, 상명대학교. 박사학위논문.
- 이주연, 이사라 (2006), “부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한 부모-교사 간의 지각차이”, 「한국생활과학회지」, 15(6), 905-917.
- 이채식 (2012), “활동보조서비스 이용 장애인이 지각한 자기결정권, 활동보조인의 자질 및 역량, 서비스 질이 서비스 효과성에 미치는 영향”, 「재활복지」, 16(1), 87-112.
- 이환범, 이수창, 임중한 (2005), “지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석”, 「한국행정학보」, 39(3), 137-158.

- 임진택 (2004), “지방분권화시대의 지역복지 활성화를 위한 지방정부의 과제”, 「지역복지정책」, 18, 183-203.
- 임현정 (2010), “국공립 보육시설의 접근성 분석을 통한 보육서비스 범위 설정에 관한 연구 - 성남시를 사례로”, 석사학위논문. 한국교원대학교 교육대학원.
- 장영인 (2009), “보육재정 지원방식으로서의 보육바우처의 재조명”, 「한국영유아보육학」, 58, 189-217.
- 장지연 (2013), “사회서비스의 공공성 강화가 필요하다”, 한국노동연구원 월간 「노동리뷰」, 3, 1-2.
- 전보영, 권순만 (2015), “장애인의 보건의료 접근성 저해 요인 : 경제적 부담, 교통 불편, 시간적 제약으로 인한 미충족의료를 중심으로”, 「사회보장연구」, 31(3), 145-171.
- 전용호 (2008), “노인장기요양보험의 정보 제고 방안 : 3차 시범사업의 서비스 접근성을 중심으로”, 「한국노년학」, 28(3), 687-704.
- 전정배, 박미정, 최진아, 임창수, 김은자 (2018), “접근성을 이용한 농촌 지역 유아보유환경의 공간적 특성 분석”, 「농촌계획」, 24(1), 1-10.
- 정광호 (2006), “바우처: 공공서비스 선택권과 경쟁”, 「한국행정학회 학술발표논문집」, 721-744.
- 정우철 (2016), “노인돌봄종합서비스 이용률의 지역 간 차이와 그 요인 - 지방정부에 대한 제언”, 「GRI 연구논총」, 97-128.
- 정진경 (2009), “복지서비스 이용자 만족도에 미치는 요인 연구 ; 관계혜택의 매개효과 검증”, 「사회복지정책」, 36(2), 495-520.
- 정진경, 정세희 (2015), “노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌봄미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향”, 「노인복지

- 연구」, 67, 7-31.
- 조한라, 여영훈 (2017), “장기요양 재가서비스 서비스 품질과 선택권 실현이 이용자 만족도에 미치는 영향”, 「예술인문사회융합멀티미디어논문지」, 7(3), 597-604.
- 주은수, 김진욱 (2015), “성인돌봄현황 상대지수의 개발과 적용: 노인장기요양 및 장애인활동지원서비스의 지역간 격차와 형평성 분석”, 「한국사회복지조사연구」, 44, 335-358.
- 최상철, 홍경준 (2012), “아동돌봄 유형선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 영아기 돌봄유형을 중심으로”, 「사회복지정책」, 39(3), 29-57.
- 최성은 (2014), “영유아 보육서비스의 평가와 개선방안”, 「재정정책논집」, 16(3), 63-95.
- 최영 (2010), “보육서비스 이용 부모의 보육접근성 만족도 및 서비스 욕구 비교 연구 - 서울특별시를 중심으로”, 「한국영유아보육학」, 64, 73-98.
- 최은영, 황성온 (2014), “공사립유치원 학부모의 기관 선택 이유 및 만족도 분석”, 「육아지원연구」, 9(1), 151-175.
- 통계청 (2018), 시도/시/군/구 초혼연령.
- 통계청 (2018), 인구총조사. www.kostat.go.kr/
- 하은희, 조성한 (2016), “보육바우처가 보육서비스 질의 개선과 만족도에 미치는 영향”, 「현대사회와 행정」, 26(2), 63-86.
- 하은희 (2016), “정책도구로서 바우처의 선택과 경쟁이 서비스 질과 만족도에 미치는 영향 : 서울특별시 보육바우처를 중심으로”, 박사학위논문. 중앙대학교.
- 홍현미라 (2008), “사회복지시설의 공간접근성에 관한 실증연구: 거리측

- 정과 시간거리측정에 대한 비교분석”, 「사회복지연구」, 37, 35-62.
- 황수연 (2017), “식품판매 모바일 쇼핑몰의 서비스 품질이 소비자 만족도와 소비자 충성도에 미치는 영향 - 제품관여도의 조절효과를 중심으로”, 박사학위논문. 경기대학교 관광전문대학원.
- 황혜경, 정미미 (2008), “강원도 보육시설에 대한 취업모와 비취업모의 이용실태, 만족도, 보육서비스에 대한 욕구 차이”, 「한국영유아보육학」, 53, 199-218.
- Ascolil, U. & Rancil(eds) (2002), *Dilemmas of The Welfare Mix*. New York: Kluwer Academic / Plenum Publisher.
- Bradford, D. F. & Shaviro, D. N. (1999), *The economics of vouchers*. National bureau of economic research.
- Bromer, J., Henly, J. R. (2009), “The Work-family support roles of child care providers across settings”, *Early Childhood Research Quarterly*, 24, 271-288.
- Cleveland, G., & Krashinsky, M. (2009), “The nonprofit advantage: Producing quality in thick and thin child care markets”, *Journal of policy Analysis and Management*, 28(3), 440-462.
- Dehoog, R. H. (1990), “Competition, Negotiation, or Cooperation: Three Models for Service Contracting”, *Administration and Society*, 22, 317-340.
- Gordon, R. A., & Chase-Landsdale, J. V. (2001), “Availability of child care in the United States: A description and analysis of data sources”, *Demography*, 38, 299-316.

- Gronroos, C. (1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implication" , *European Journal of Marketing*, 18(4), 40.
- House, J. S. (1981), *Work stress and social support*. Addison-Wesley Pub. Co.
- Jatulis, Darius E., Bundek, N. I., & Legorreta, A. P. (1997), "Identifying predictors of satisfaction with access to medical care and quality of care" , *American Journal of Medical Quality*, 12(1), 11-17.
- Kahn, A. J. (1970), "Perspectives on access to social services" , *Social Work*, 15(2), 95-101.
- Kahn, A. J. (1979). *Social service and social policy*, Random House.
- Larsen, D. L., Attkinson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979), "Assessment of Client/Patient Satisfaction: Development of a General Scale" , *Evaluation and Program Planning*, 2(3), 197-207.
- Le Grand, J. (2007), *The other invisible hand: Delivering Public Service Through Choice and Competition*, Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Lewis & Boom. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality" , *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- McMurtry, S. L., & Hudson, W. W. (2000), "The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study" , *Research on Social Work*, 10(5), 633-644.
- Oliver, Richard L. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents

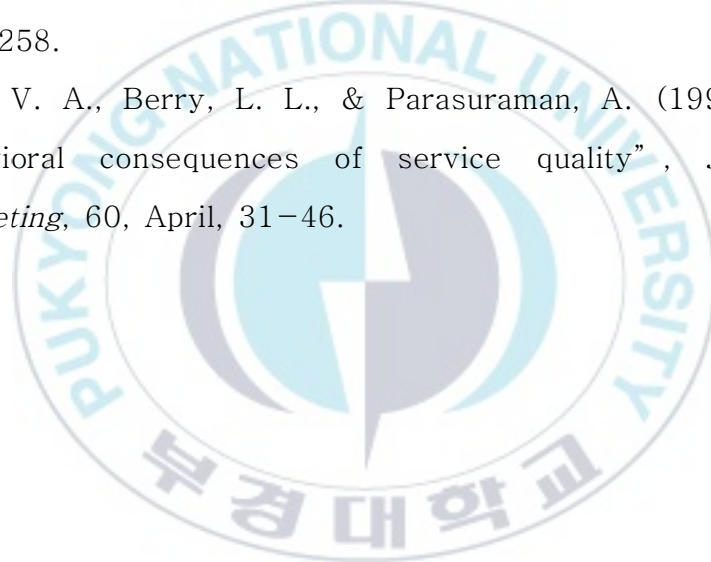
- and Consequences of satisfaction Decisions” , *Journal of Marketing Research*, 17(9), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry L. (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality” , *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Penchansky, R. & Thomas, J. W. (1981), “The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction” , *Medical Care*, 19(2), 127–140.
- Salamon, Lester M. (2002), The New Governance and the Tools of Public Action: An Introduction, in Salamon, Lester M. (ed). *The Tools of Government: A guide to the New Governance*, Oxford: Oxford University Press. 1–79.
- Sandfort, J., Selden, S. C., & Sowa, J. E. (2008), “Do government Tools Influence Organizational Performance? Examining Their Implementation in Early Childhood Education” , *American Review of Public Administration*, 38(4), 412–438.
- Savas, R. H. (2000), *Privatization and public private partnerships*. New York: Chatham House Publishers.
- Bilheimer, L. T. (2000), Subsidizing Health Care for the under Sixty-Five Population. in C. E. Steuerle, V. D. Ooms, G. E. Peterson, and R. D. Reischauer, (eds.). *Vouchers and Provision of Public Services*. Washington, D. C. Brookings Institution Press.
- Yesil-Dagli, U. (2011), “Center-based child care use by hispanic families: reasons and predictors” , *Children and Youth Services Review*, 33, 1298–1308.

Daniels, Ronald J. & Michael J. Trebilcock. (2005), *Rethinking the Welfare State: The Prospect for Government by Voucher*. Routledge.

Marnoch, G. (2003), “Scottish devolution: Identity and impact and the case of community care for the elderly” , *Public Administration*, 81(2), 253–273.

Powell, M., & Boyne, G. (2001), “The spatial strategy of equality and the spatial division of welfare” , *Policy and Politics*, 29(3), 243–258.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996), “The behavioral consequences of service quality” , *Journal of Marketing*, 60, April, 31–46.



부 록

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문 조사에 응하여 주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 보육서비스와 관련된 연구를 위한 자료이며, 귀하께서 응답하신 내용은 저의 연구에 귀중한 자료가 될 것입니다.

귀하께서 성의 있게 기입하여 주신 모든 설문응답은 연구목적 이외의 다른 용도로는 절대 사용되지 않으며, 개인에 대한 사항은 절대 비밀이 보장됨을 약속드립니다.

본 설문지에 대한 응답에는 맞고 틀림이 없습니다. 바쁘시고 다소 번거로우시더라도 성실히 답변해주시면 감사하겠습니다.

다시한번 조사에 참여해주신 여러분께 진심으로 감사드립니다.

부경대학교 행정학과

지도교수 : 김은정

연구자 : 김유리 (jerrykyr@naver.com)

귀하의 자녀가 2명 이상으로 각각 다른 어린이집을 다닐 경우, 첫째 아동이 다니는 어린이집을 기준으로 설문에 응답해주시길 바랍니다. 감사합니다.

SQ1) 어린이집을 이용하고 있는 아이의 성별은 무엇입니까?

① 남성 ② 여성

SQ2) 어린이집을 다니고 있는 아이의 출생연도는 언제입니까? ()년

SQ3) 아이가 처음으로 어린이집을 이용한 것은 대략 **생후** 몇 개월 때부터 입니까? () 개월 때

SQ4) 아이가 어린이집을 이용한 기간은 대략 몇 개월이 되었습니까? () 개월

1. 어린이집을 이용하는 것에 대한 귀하의 주관적인 생각을 묻는 질문입니다. 해당 내용에 체크해주시요.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
현재 아이가 이용 중인 어린이 집은 집에서 멀다고 느낀다 * (아이를 직장어린이집에 보낼 경우) 직장 어린이집은 직장에서 멀다고 느낀다					
집 혹은 직장 가까이에 아이가 갈 수 있는 어린이집은 충분히 있다					
어린이집에 입소하기 위해 기다 린 기간(대기기간)은 길었다					
어린이집의 이용시간은 나에게 편리하다					
어린이집에 대한 정보를 쉽게 찾을 수 있었다					
어린이집에 드는 (정부지원금을 제외한) 추가 본인부담금이 나에 게 부담이 된다					
어린이집이 특정 종교에 치우쳐 져 있어서 아이를 보내는 것이 부담 된다					

2. 아이가 어린이집까지 가는 방법은 무엇입니까?

- ① 어린이집 운행버스 이용 ② 자가용을 이용해서 보호자와 함께 감
③ 대중교통을 이용해서 보호자와 함께 감 ④ 보호자와 걸어서 감
⑤ 기타 _____

3. 어린이집으로 이동하는데 걸리는 시간은 대략 어느 정도입니까?

(위 문항 4번)도보로 다니는 경우 () 분

(위 문항 1,2,3번)차량으로 다니는 경우 () 분

4. 집 혹은 직장 가까이에 아이가 다닐 수 있는 어린이집은 대략 몇 군데 있습니까? () 개소

5. 현재 다니고 있는 어린이집에 입소하기 위해 대기 신청을 했던 경험이 있습니까?

① 없다 문7번으로

② 있다 문6번으로

6. 대기한 경험이 있다면, 어느 정도 기간 동안 대기하였습니까? () 개월

7. 현재 다니고 있는 어린이집에 관한 정보를 찾기 위해서 대략 어느 정도의 시간을 쓰셨습니까?

① 3시간 미만

② 3시간이상 - 6시간 미만

③ 6시간이상 - 9시간 미만

④ 9시간이상 - 12시간 미만

⑤ 12시간 이상

8. 아이는 1주일에 몇 회 어린이집을 이용합니까?

① 1회

② 2회

③ 3회

④ 4회

⑤ 5회 이상

9. 아이가 하루에 어린이집을 이용하는 시간은 대략 몇 시간 정도입니까?
() 시간

10. 매월 정부지원금을 제외하고 어린이집에 납부하는 금액은 얼마입니까?
월평균 ()원

11. 아이가 다니고 있는 어린이집은 특정 종교와 밀접히 관련되어 있습니까?

- ① 특정 종교와는 아무런 관련이 없다
- ② 특정 종교관련 법인이 운영하는 하지만 특정 종교를 강요하지는 않는다
- ③ 특정한 종교지향성을 가지고 있다

12. 아이를 어린이집에 보내려고 할 때, 귀하가 중요하다고 생각하는 것이 무엇인지 해당내용에 체크해 주십시오.

설문내용	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않은 편이다	보통 이다	중요 한 편 이다	매우 중요 하다
집 혹은 직장과의 물리적 거리가 가까운 것					
집 혹은 직장 가까이에 아이를 보낼 만한 어린이집들이 충분히 있는 것					
어린이집 이용시간이 편리한 것					
어린이집 입소 대기기간이 짧은 것					
어린이집에 대한 정보를 쉽게 찾을 수 있는 것					
정부지원금을 제외한 추가 본인부담금이 저렴한 것					
어린이집이 종교적으로 중립성을 유지하는 것					

13. 귀하가 어린이집을 선택할 때의 상황에 대해 묻는 질문입니다. 해당 내용에 체크해주십시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
자녀가 다닐 어린이집 기관을 선택할 수 있다.				
어린이집의 교사를 선택할 수 있다.				
어린이집에서 제공되는 서비스 프로그램을 선택할 수 있다.				
어린이집의 서비스 이용시간을 선택할 수 있다.				
어린이집의 (정부지원금을 제외한) 본인 부담금 비용을 선택할 수 있다.				

14. 귀하가 어린이집을 어떻게 선택하셨는지에 대한 질문입니다. 항목별로 선택을 실제로 했는지의 여부에 대해 체크해주시시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
현재 이용하는 어린이집은 2개 이상 기관과 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.					
내 아이를 담당하고 있는 교사는 현재 다니고 있는 어린이집 안에서 2명 이상의 교사들 중 내 아이에게 가장 적합한 사람을 선택한 것이다.					
현재 이용하는 프로그램은 다니고 있는 어린이집 안에서 2개 이상의 프로그램들을 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.					
현재 이용하는 이용시간은 다니고 있는 어린이집 안에서 2개 이상의 이용시간들을 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.					
현재 이용하는 어린이집의 본인 부담금 비용은 다니고 있는 어린이집 안에서 2개 이상의 비용들을 비교하여 가장 적절한 것을 선택한 것이다.					

15. 귀하가 어린이집을 선택할 때, 아래 항목들을 선택할 수 있는 것이 얼마나 중요하다고 생각하는지에 대한 질문입니다. 해당 내용에 체크해 주십시오.

설문내용	전혀 중요하 지 않 다	중요하 지 않 은 편이다	보통 이다	중요한 편이다	매우 중요하 다
어떤 어린이집을 이용할지 선택할 수 있어야 한다.					
어린이집 교사를 선택할 수 있어야 한다.					
어린이집 프로그램을 선택할 수 있어야 한다.					
어린이집 이용 시간을 선택할 수 있어야 한다.					
어린이집 서비스 비용을 선택할 수 있어야 한다.					

16. 현재 아이가 다니고 있는 어린이집의 만족도에 대한 질문입니다. 해당 내용에 체크해주시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
현재 내 아이가 이용 중인 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다					
가능하면 이 어린이집에 계속 자녀를 보내고 싶다					
누가 어느 어린이집이 좋냐고 물어본다면 나는 이 어린이집을 권유할 것이다					

17. 다음은 현재 아이가 다니고 있는 어린이집 서비스의 품질에 관한 질문입니다. 해당 내용에 체크해 주십시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통	그런 편이다	매우 그렇다
어린이집은 적합한 교재, 교구 등 최신 장비를 갖추고 있다					
어린이집 외관은 보기 좋다					
어린이집 교사의 웃차림과 용모는 단정하다					
어린이집은 아이들이 이용하기에 적합한 공간과 놀이터를 갖추고 있다					
어린이집은 제공하기로 한 보육 서비스는 반드시 제공한다					
어린이집은 아이들에게 문제가 생겼을 때 관심을 보이고 문제를 해결한다					
어린이집은 부모인 우리가 믿고 의지할 수 있다					
어린이집은 약속한 시간에 보육 서비스를 제공한다					
어린이집은 보육에 관한 기록을 정확하게 유지한다					
어린이집은 부모에게 보육일정을 신속하고 정확하게 말해준다					
어린이집은 부모가 요청하면 즉각적으로 서비스를 제공한다					
어린이집 교사들은 항상 자발적으로 아이들을 돕는다					
어린이집 교사들은 바쁠 때에도 부모의 요구에 신속하게 대응한다					
어린이집 교사를 신뢰할 수 있다					
어린이집에 안심하고 자녀를 맡길 수 있다					

어린이집의 교사는 예의가 바르고 공손하다					
어린이집 교사들은 부모의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있다					
어린이집 원장과 교사들은 아이들에게 개별적인 관심을 기울인다					
어린이집은 부모가 편리하게 이용하도록 보육 시간을 맞춘다					
어린이집 교사들은 아이들 한명 한명에게 개별적으로 신경 쓴다					
어린이집은 보육을 위해 진심으로 신경 쓴다					
어린이집은 아이들의 요구를 이해한다					

18. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남성

② 여성

19. 귀하의 거주 지역은 어디입니까?

① 서울특별시

② 부산광역시

③ 대구광역시

④ 인천광역시

⑤ 광주광역시

⑥ 대전광역시

⑦ 울산광역시

⑧ 세종특별자치시

⑨ 경기도 _____시·군

- ⑩ 경남 _____시·군
 ⑪ 경북 _____시·군
 ⑫ 충남 _____시·군
 ⑬ 충북 _____시·군
 ⑭ 전남 _____시·군
 ⑮ 전북 _____시·군
 ⑯ 강원도 _____시·군

※ 1~8번은 대도시, 9번에서 ~ 16번의 시는 중소도시로 군은 농어촌으로 코딩분류

20. 귀하의 출생연도는 언제입니까? ()년

21. 귀하 가구의 월소득은 얼마입니까?

- | | |
|------------------|-------------------|
| ① 100만원 미만 | ② 100이상-200만원 미만 |
| ③ 200이상-300만원 미만 | ④ 300이상-400만원 미만 |
| ⑤ 400이상-500만원 미만 | ⑥ 500이상-600만원 미만 |
| ⑦ 600이상-700만원 미만 | ⑧ 700이상-800만원 미만 |
| ⑨ 800이상-900만원 미만 | ⑩ 900이상-1000만원 미만 |
| ⑪ 1000만원 이상 | |

22. 귀하의 최종 학력은 무엇입니까?

- | | |
|-----------|-----------|
| ① 초등학교 졸업 | ② 중학교 졸업 |
| ③ 고등학교 졸업 | ④ 전문대학 졸업 |
| ⑤ 대학 졸업 | ⑥ 대학원 이상 |

- ① 관리자
- ② 전문가 및 관련 종사자
- ③ 사무종사자
- ④ 서비스 종사자
- ⑤ 판매 종사자
- ⑥ 농림어업 숙련 종사자
- ⑦ 기능원 및 관련 기능 종사자
- ⑧ 장치기계조작 및 조립종사자
- ⑨ 단순노무 종사자
- ⑩ 군인
- ⑪ 전업주부
- ⑫ 학생
- ⑬ 무직
- ⑭ 기타

- 176 -

24. 위의 항목에서(전업주부, 무직을 제외한) 직장에서는 아래의 제도를 실시하고 있습니까? 실시하고 있다면 자유롭게 사용가능합니까?

24-1. 여성의 출산 전후휴가	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
24-2. 남성의 출산 휴가	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
24-3 . 육아휴직	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
24-4. 근무유연제	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
24-5. 육아기 근로 시간 단축	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다

- 여성 출산전후휴가 : 임신 중의 여성근로자에게 출산 전후에 부여하는 휴가
- 남성출산휴가 : 배우자가 출산했을 때 남성 근로자가 사용할 수 있는 휴가
- 육아휴직 : 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있는 남녀 근로자가 자녀의 양육을 목적으로 휴직을 신청하는 제도
- 유연근무제 : 근로자가 개인 여건(자녀 양육)에 따라 근무 시간과 형태를 조절할 수 있는 제도. 주5일, 전일제 근무 대신 재택근무나 시간제, 요일제 등 다양한 형태로 일을 할 수 있는 제도
- 육아기 근로시간 단축 : 근로자가 자녀를 양육하기 위하여 육아휴직을 사용하여 경력 단절을 경험하기보다 근로시간을 단축하여 근로할 수 있도록 하는 제도

25. 귀하의 배우자는 직업이 있습니까?

① 없다(27번으로)

② 있다(26-1번으로)

26. 배우자의 직업이 있다면, 배우자의 직장에서는 아래의 제도를 실시하고 있습니까? 실시하고 있다면 자유롭게 사용가능합니까?

26-1. 여성의 출산 전후휴가	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
26-2. 남성의 출산 휴가	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
26-3 . 육아휴직	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
26-4. 근무유연제	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다
26-5. 육아기 근로 시간 단축	① 실시하고 있지 않다 ② 실시하고 있다 -----→	① 자유롭게 사용하기 힘들다 ② 자유롭게 사용가능하다

- 여성 출산전후휴가 : 임신 중의 여성근로자에게 출산 전후에 부여하는 휴가
- 남성출산휴가 : 배우자가 출산했을 때 남성 근로자가 사용할 수 있는 휴가
- 육아휴직 : 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있는 남녀 근로자가 자녀의 양육을 목적으로 휴직을 신청하는 제도
- 유연근무제 : 근로자가 개인 여건(자녀 양육)에 따라 근무 시간과 형태를 조절할 수 있는 제도. 주5일, 전일제 근무 대신 재택근무나 시간제, 요일제 등 다양한 형태로 일을 할 수 있는 제도
- 육아기 근로시간 단축 : 근로자가 자녀를 양육하기 위하여 육아휴직을 사용하여 경력 단절을 경험하기보다 근로시간을 단축하여 근로할 수 있도록 하는 제도

27. 귀하의 가족형태는 어떻습니까?

- | | |
|-------------|--------------|
| ① 조부모+부부+자녀 | ② 조부모+한부모+자녀 |
| ③ 부부+자녀 | ④ 한부모+자녀 |

⑤ 기타 _____

28. 귀하의 자녀 수는 몇 명입니까? ()명

29. 현재 귀하의 부모님(친정, 시댁 등 양가부모)께서 아이 양육을 도와주고 계십니까?

- ① 전적으로 아이를 돌봐주고 계신다
- ② 정기적으로(예를들어 주 2회, 월 4회 등) 아이를 돌봐주고 계신다
- ③ 필요 시 아이를 돌봐주신다
- ④ 전혀 돌봐주시지 않는다

30. 아래의 문항은 귀하가 아이를 양육할 때 타인으로부터의 도움을 받을 수 있는 정도에 대한 질문입니다. 해당 내용에 체크해주시시오.

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
아이를 기르다가 일을 해야하거나, 어려운 일이 생겨서 자녀를 돌보기 힘들 경우 장기적으로 자녀를 돌봐줄 수 있는 사람이 있다.					
아이를 기르면서 육아에 대한 정보를 공유하거나 육아상담을 할 수 있는 사람이 있다.					
아이가 갑자기 아프거나 자녀에게 어려운 일이 생기면 일시적으로 도움을 받을 사람이 있다.					
아이를 양육하면서 힘들 때, 심리적으로 도움을 받을 수 있는 사람이 있다.					
아이를 양육하면서 필요한 경제적 지원을 받을 수 있는 사람이 있다.					

31. 현재 아이가 다니고 있는 어린이집은 다음 중 어느 유형에 속합니까?

- ① 국공립 어린이집 ② 법인 및 단체 등 어린이집
- ③ 민간어린이집 ④ 가정어린이집
- ⑤ 직장어린이집 ⑥ 부모협동어린이집

32. 아이가 어린이집을 이용하게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 아이의 신체적, 사회적, 인지적 등의 통합적인 발달을 위해
- ② 부모가 경제활동으로 돌보기 어려워서
- ③ 주위에 놀이 상대가 없어서
- ④ 보육료, 교육비가 전액 지원되어서
- ⑤ 부 또는 모가 미취업상태이나 다른 일로 바빠서
- ⑥ 양육 스트레스 및 부담을 덜기 위해
- ⑦ 기타

33. 아이가 다니는 어린이집의 총 아동 수는 대략 몇 명입니까?

- ① 20명 이하
- ② 21~39명
- ③ 40~59명
- ④ 60~79명
- ⑤ 80명 이상

※ 설문에 성실히 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.