

한국보육지원학회지, 제3권 2호, 2007, 한국보육지원학회
 Journal of Korean Child Care and Education
 Vol. 3, No. 2, 2007, pp.108-122
 Korean Association of Child Care and Education

보육시설종사자의 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 요인 연구¹⁾ -지역사회자원과의 연계를 중심으로-

A Study on Factors to affect Performance Satisfaction of
 Comprehensive Child Care Services of Child Care Center Workers

박미정(Park, Mi Jeong)*

본 연구는 포괄적 보육서비스 활성화 방안의 하나로 지역사회자원과의 연계를 중심으로 보육시설종사자들의 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 데 목적을 두고 진행하였다. 연구를 위해 부산 지역에 소재한 보육시설의 시설장 및 보육교사 500명을 대상으로 설문하였으며, 배부된 설문지 중 382부가 회수되어 무응답이 많은 12부를 제외한 370부를 분석에 활용하였다. 그 결과 보육시설에서 지역사회자원과의 서비스 연계는 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이러한 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 요인을 세부적으로 분석한 결과로는, 첫째, 개인요인으로 '지역사회자원과의 교류유지 정도'가, 둘째, 조직요인으로는 '연계친밀도', '사업비 충분정도', '연계 적극성'이 유의미한 변수로 나타났으며. 셋째, 환경요인의 경우 '연계기관과의 인접도'와 '지역사회의 연계여건 조성정도' 및 '상대기관의 협조정도'가 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주요어 : 포괄적 보육서비스, 지역사회자원과의 연계, 서비스 만족도, 영향 요인

1) 본 연구는 2007년 2월 부산대학교 박사학위청구논문의 일부와 추가로 분석한 결과를 토대로 한 것임.

* 제1저자(교신저자) : 부산정보대학 사회복지과 조교수, mjpark@bit.ac.kr

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대사회가 산업사회로 변화함에 따라 여성의 경제활동 증가, 가족구조의 변화, 출산율 저하, 결손가정의 증가 현상이 맞물려 다양한 측면에서 보육서비스에 대한 사회적 관심과 국가의 책임이 강조되고 있다. 그러나 초창기 보육서비스는 주로 어려움에 처한 가정의 아동을 중심으로 잔여적이고 구빈적인 차원에서 시작된 보호중심의 서비스였으며, 사회의 변화와 다양화된 욕구에 따라 점차적으로 아동과 부모의 복지권을 보장하고 사회 발전을 도모하는 제도적이고 보편적인 사회복지서비스로 발전하게 되었다(서영숙·김경혜, 1996: 22).

우리나라 보육서비스 역시 초기에는 빈민 아동을 위한 구제사업으로 시작되어 ‘탁아’라는 명칭으로 단순한 보호의 기능을 담당하였고, 1991년 영유아보육법을 제정·공포함으로써 탁아의 개념에 교육 기능을 포함하는 ‘보육’이라는 용어를 사용하게 되었다. 즉, 동법의 보육의 개념 규정을 통해 보육시설이 아동을 단지 보호하는 시설이 아니라 아동과 가족의 복지를 증진하는 사회복지서비스 기관으로 인정되었다. 또한 영유아보육법이 제정된 이후 우리나라의 보육사업은 양적 성장을 거듭하여 1990년 1,919개였던 보육시설이 2006년 6월 말 기준 28,761개로 15배 정도 증가하였고, 이용하는 보육아동의 수도 1,006,842명(여성가족부, 2006)으로 증가하여 우리나라 최고의 이용시설로 자리잡게 되었다.

이러한 보육사업의 획기적인 양적 성장과 더불어 보육관련 제도의 비체계성(변용찬·임유경, 1998), 유아교육기관인 유치원과의 차별화된 프로그램의 부재(김기환, 2001), 낮은 보육교사의 질(이혜숙, 2001) 등의 문제로 보육시설이 영유아에게 질적으로 보장된 서비스를 제공하는지에 대한 의문이 끊임없이 제기되었다. 따라서 정부는 2004년 1월29일 영유아보육법을 전면 개정하여 보육의 질적인 향상을 도모하려는 시도를 하였고, 2005년 1월30일 영유아보육법시행령을 개정함으로써 보육시설 설치의 인가제 도입, 보육시설 설치 및 운영기준 강화, 보육교사가 돌볼 수 있는 아동수 축소, 보육교사의 자격요건 강화, 보육시설의 평가인증제 등을 도입하여 부모들이 안심하고 아이들을 맡길 수 있도록 보육시설의 질을 개선하기 위한 제도적 기반을 마련하였다(여성가족부, 2006).

보육서비스는 처음부터 아동의 직접적 욕구 충족보다는 부모의 욕구와 사회적 필요성에 의해 시작되었다고 볼 수 있으며, 부모들의 다양한 욕구를 충족시키고 가정의 복지증진을 도모하기 위해서는 부모·자녀와의 관계, 아동 및 가족문제의 상담과 아동 및 가정문제를 지역사회의 자원과 연결시키는 서비스 제공이 필요하게 되었다(김현용 외, 2001: 37). 이에 따라 아동의 가족과 지역사회와 같은 제반 환경들에게까지 개입해야한다는 차원에서 보다 적극적인 보육의 의미로써 ‘포괄적 보육서비스(comprehensive child care service)’라는 개념이 등장하게 되었다.

이미 많은 국내의 학자들은 보육서비스를 아동복지서비스로서뿐만 아니라 가족과 지역사회의 복지센터로서의 포괄적인 역할을 수행할 것을 주장하였다(Karmerman & Kahn, 1976;

Kadushin & Martin, 1992; Kagan, 1994; Roditti, 1995; 김진이, 2000; 이혜숙, 2001; 김기환, 2002). 이러한 포괄적 보육서비스는 아동과 가족, 지역사회에 대한 서비스를 제공하여야 하므로, 지역사회의 다양한 자원과 연계가 필요하다. 그 이유는 첫째, 아동의 성장과 발달을 저해하는 문제를 해결하고 아동보육에 대한 가족, 지역사회의 욕구를 충족시키기 위해 아동보육 책임을 지역사회가 공유해야 하기 때문이며, 둘째, 지역사회의 아동보육 및 보육시설에 대한 욕구를 반영하여 지역사회에 대해 봉사함으로써 지역사회의 통합에 기여할 수 있기 때문이다(김영모, 1998: 198-199). 따라서 한정된 자원을 가진 보육시설에서 포괄적 보육서비스 수행에 따른 지역사회 자원을 효과적으로 활용하기 위한 서비스 연계체계가 마련되어야 한다.

선행연구들에 의하면 지역사회 기관 간의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들은 개인의 전문적인 능력이나, 비공식적인 인맥과 같은 개인요인과 조직이 가진 자원의 충분성 정도, 기관의 형태, 연계할 기관의 수 등 조직이 처한 환경을 조직 요인으로 분류하여 설명하고 있다. 김인숙·신은주·김혜선(1999)의 연구에서는 개인요인인 친분관계가 조직요인보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 박영란과 황정임의 연구(2000)에서는 연계기관의 존재여부, 실무자의 협조 정도, 기관 발굴 주체 등이 주관적 연계에 영향을 미치는 것으로 드러났다. 한편, 김재엽과 박수경(2001)의 연구에서는 조직형태 변수를 통제한 상태에서 연계에 영향을 미치는 요인들은 연계의 전제조건·배경 차원에서 개인적 특성변인(교육경험), 조직 환경 변인(소속기관의 의지나 노력), 그리고 과정차원의 상호작용 형태(다른 기관과의 연계관련 정보의 공유) 등으로 나타났다.

위의 연구들을 바탕으로 보육시설종사자의 포괄적 보육서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 보육시설종사자의 개인적 요인과 보육시설 내부의 조직요인으로 분류하고, 추가적으로 보육시설을 둘러싸고 있는 지역사회의 환경이 매우 중요한 서비스 연계요인으로 작용할 것으로 판단되어 지역사회의 연계여건 조성정도, 연계 가능한 기관수, 연계기관의 협조정도 등을 환경요인으로 구분하여 연구를 진행하였다.

따라서 본 연구는 포괄적 보육서비스가 보육서비스 대상자의 다양한 욕구충족 및 서비스의 효과성과 효율성을 증진시키는 현실적인 방안이라는 전제하에 보육시설에서 지역사회자원과의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지를 규명함으로써 포괄적 보육서비스를 활성화시키는 방안을 모색하는 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구문제

위와 같은 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구에서 다루고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1> 보육시설 종사자의 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 개인요인은 무엇인가?
- 연구문제 2> 보육시설 종사자의 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 조직요인은 무엇인가?
- 연구문제 3> 보육시설 종사자의 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 환경요인은 무엇인가?

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구에서는 포괄적 보육서비스의 수행 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 부산지역의 250개 보육시설의 시설장과 보육교사 각 1명을 유의표집하여 500명을 대상으로 설문을 실시하였다. 최종적으로 190개 시설에서 382부의 설문지가 회수되어 무응답이 많은 설문지 12부를 제외한 370부를 분석에 활용하였다.

2. 측정도구

1) 포괄적 보육서비스 수행 만족도 분석을 위한 조사도구

포괄적 보육서비스를 수행함에 있어 지역사회자원 연계 서비스를 지역사회정보서비스, 구직정보서비스, 경제적지원 서비스, 대리가족 서비스, 위기개입 서비스, 가족 구성원 서비스, 지역문화행사참여 서비스로 7항목을 사용하였다.

종속변수인 서비스 만족도를 측정하기 위한 도구는 이인숙(2004)의 가정폭력피해여성을 위한 위기개입서비스 연계망 모형에서 개발 활용된 연계경험에 대한 평가도구(Cronbach's Alpha 0.8513)를 활용하여 ① 연계를 통한 문제해결 향상 정도, ② 연계를 통한 다양한 서비스 제공, ③ 연계를 통해 정보 및 서비스 접근의 용이, ④ 연계를 통해 신속한 서비스 전달, ⑤ 연계를 통해 전문적인 서비스 제공, ⑥ 연계를 통해 지속적인 서비스를 제공하였는지 등 총 6문항을 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 5점 리커트 척도로 응답하도록 하였다. 연계를 통한 서비스 만족도의 신뢰도는 .915로 나타났다.

2) 서비스 연계 영향요인 분석을 위한 조사도구

보육시설에서 포괄적 보육서비스 수행에 영향을 미치는 요인으로서는 여러 가지를 제시할 수 있겠지만 본 연구에서는 보육시설종사자들의 개인적 요인, 보육시설 조직내부의 요인, 보육시설 외부의 환경적 요인으로 설정하였다.

<표1>
서비스 연계 영향요인 측정도구

연계요인	변 수
개인 요인 (8항목)	<ul style="list-style-type: none"> · 직위, 학력, 자격증 · 총 보육경력, 주 평균 근무시간 · 아동보육 관련 참여도 · 지역사회자원과의 연계에 대한 인식
조직 요인 (13항목)	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회자원과 관계 유지를 위한 교류정도 · 운영주체, 종사자 현황, 아동현황 · 저소득층아동 수, 무상보육아동 수 · 연계 기관과의 친밀도 · 사업비 충분 정도, 기록의 보관 정도 · 연계 지지 정도(3문항) · 공식 업무 인정 정도 · 연계 관련 내부규정 마련 정도
환경 요인 (7항목)	<ul style="list-style-type: none"> · 연계 기관과의 인접도, 연계여건 조성 정도 · 연계 가능한 기관의 수 · 연계 기관의 협조 정도 · 인식변화 및 교육지도 환경 · 업무지도 환경, 제도적 환경

3. 자료분석

수집된 자료는 부호화(coding) 및 오류작업을 거쳐 SPSS 12.0을 사용하여 분석하였다. 연구대상자의 사회인구학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 살펴보고, 보육시설의 지역사회자원과의 연계를 통한 포괄적 보육서비스 수행 만족도와 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

Ⅲ. 결과 및 해석

1. 연구대상자의 일반적 배경

1) 연구대상자의 인구사회학적 특성

보육시설 종사자의 인구사회학적 특성은 <표 2>와 같다. 먼저 보육시설에서의 직위를 살펴보면 시설장이 40%, 보육교사가 60%였다. 이들의 학력은 고졸이 3.8%, 전문대 졸업 41.9%, 대학 졸업 34.3%, 대학원 재학이상이 20%로 대학졸업 이상이 54.3%를 차지하고 있

어 학력수준이 높은 것으로 나타났다. 응답자의 총 보육경력은 10년 이상이 32.4%로 가장 높았으며, 평균 보육경력이 5년 이상으로 조사되었는데, 이는 시설장 및 주임교사를 중심으로 조사한 결과라고 보아진다.

보육시설 종사자가 소지하고 있는 자격증에 대한 조사 결과, 조사대상 총370명이 598개의 자격증을 소지하고 있다고 응답하였는데, 이는 다중응답의 결과로 1인당 평균 1.6개의 자격증을 소지하였음을 알 수 있다. 가장 많이 소지한 자격증은 보육교사1급 자격증이었으며, 사회복지사 자격증을 소지하고 있는 종사자는 67명으로 선행연구의 결과보다 많은 것으로 분석되었다. 이는 시설장들이 보육시설의 사회복지법인화를 위한 필요성 때문에 사회복지사 자격증을 취득하려는 노력을 하고 있고, 전문대학에서 사회복지 및 아동복지를 전공한 교사들의 비율이 증가하고 있음을 유추할 수 있다. 보육시설 종사자의 일주일 평균 근무시간에 관한 문항에서는, 최소 35시간, 최대 84시간으로 평균 근무시간은 53.78시간이며, 표준편차는 8.26으로 나타났다.

<표 2>
연구대상자의 인구사회학적 특성

항목		빈도	%	합계(%)	
직위	시설장	148	40.0	370	
	보육교사	222	60.0	(100.0)	
학력	고졸	14	3.8	370 (100.0)	
	전문대 졸업	155	41.9		
	대학 졸업	127	34.3		
	대학원 재학이상	74	20.0		
총 보육경력	1년~2년 미만	31	8.4	370 (100.0)	
	2년 이상~5년 미만	99	26.8		
	5년 이상~8년 미만	83	22.4		
	8년 이상~10년 미만	37	10.0		
	10년 이상	120	32.4		
소지 자격증 (다중응답)	보육교사1급	시설장	95	32.5	292
		보육교사	197	67.5	(48.8)
	보육교사2급	시설장	18	50.0	36
		보육교사	18	50.0	(6.0)
	유치원정교사 1급	시설장	27	51.9	52
		보육교사	25	48.1	(8.7)
	유치원정교사 2급	시설장	57	37.7	151
		보육교사	94	62.3	(25.3)
	사회복지사 1급	시설장	23	85.1	27
		보육교사	4	14.9	(4.5)
	사회복지사 2·3급	시설장	19	47.5	40
		보육교사	21	52.5	(6.7)
주 평균 근무시간	최소값	35		363 (100.0)	
	최대값	84			
	평균	53.78			
	표준편차	8.26			

2) 연구대상 시설의 일반적 특성

연구대상자를 통해 알아 본 시설의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 먼저, 시설의 종류를 국공립, 사회복지법인(비영리법인·단체 포함), 민간보육시설로 분류하였을 때, 국공립 보육시설은 27.3%, 사회복지법인 보육시설은 27.6%, 민간 보육시설은 45.1%의 분포를 보인다.

보육시설의 아동현원 중 저소득층아동 수(만5세 아동 제외)와 만5세 무상보육아동 수에 대한 조사결과로 저소득층아동 수(만5세 아동 제외)는 한 시설 당 30명 이상이 보육시설을 이용한다는 응답이 전체의 37.8%로 가장 높았으며, 만5세 무상보육아동 수는 시설 당 10명 이상-20명 미만의 아동이 보육시설을 이용한다는 응답이 전체의 41.4%로 가장 높게 나타났다. 종사자 현황부분을 살펴보면, 보육교사는 최소 3명에서 최대 16명까지 근무하고 있으나, 포괄적 보육서비스를 전문적으로 수행하는 사회복지사는 전체 조사대상 시설중 1개 시설에서 1명만 근무하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3>
연구대상 시설의 일반적 특성

항목		빈도	%	합계(%)		
운영주체	국공립	101	27.3	370 (100.0)		
	사회복지법인	102	27.6			
	민간	167	45.1			
저소득층 아동 수 (만5세 아동 제외)	10명 미만	49	13.2	370 (100.0)		
	10명 이상-20명 미만	103	27.8			
	20명 이상-30명 미만	78	21.1			
	30명 이상	140	37.8			
만5세 무상보육 아동 수	10명 미만	148	40.0	370 (100.0)		
	10명 이상-20명 미만	153	41.4			
	20명 이상-30명 미만	39	10.5			
	30명 이상	30	8.1			
종사자 현황	항목	최소값	최대값	평균	표준편차	370 (100.0)
	원장	1	1	0.99	0.05	
	보육교사	3	16	5.92	2.25	
	사회복지사	0	1	0.03	0.18	
	조리사	1	3	1.11	0.50	
	기타	0	4	0.74	0.95	
총 아동현원	만2세미만	0	31	3.75	3.46	370 (100.0)
	만2세	0	37	11.10	5.64	
	만3세-만4세	3	171	37.87	22.18	
	만5세	0	75	22.03	10.71	
	초등학생	0	62	3.47	7.78	

2. 서비스 연계를 통한 포괄적 보육서비스 만족도

<표 4>는 지역사회자원과의 서비스 연계를 통한 포괄적 보육서비스 수행 만족도의 회귀 분석 결과이다. 연계를 통한 서비스 만족도는 포괄적 보육서비스 수행 만족도 전체에 16.9%의 영향을 미친다고 할 수 있다. 이 결과는 분산분석 모델 검정을 보면 알 수 있듯이 유의미($p<.001$)한 결과이다. 지역사회자원과의 서비스 연계를 통한 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수는 '지역사회 정보제공 서비스'와 '경제적 지원 서비스', '가족구성원에 대한 서비스 제공'이었다. 이는 부모님들에게 아동양육이나 가족생활에 유익한 지역사회정보와 교육을 제공하는 것과 경제적 형편이 어려운 가정에게 경제적 지원관련 정보나 사회복지기관 등에 의뢰서비스를 제공하는 것, 보육아동의 가족구성원들을 위해 별도의 서비스 제공·연결하는 서비스 제공하는 것은 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

<표 4>
지역사회자원과의 서비스 연계를 통한 포괄적 보육서비스 만족도

	비표준화 계수		표준화 계수	t	R ²
	B	표준오차	β		
(상수)	1.816	.211		8.626***	.169 (F=10.529***)
지역사회 정보제공 서비스	.196	.073	.155	2.707**	
구직정보 서비스	.088	.061	.083	1.434	
경제적지원 서비스	.117	.058	.113	2.034*	
대리가족 서비스	-.044	.052	-.046	-.850	
위기개입 서비스	.016	.076	.015	.207	
가족구성원 서비스	.177	.081	.161	2.198*	
지역문화행사 참여	.062	.059	.061	1.054	

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

<표 5>에 의하면 포괄적 보육서비스 평균은 연계를 통한 보육서비스 만족도 전체에 13.5%의 영향을 미치며, 이는 유의미한 것($p<.001$)으로 나타났다. 즉, 포괄적 보육서비스 평균은 연계를 통한 보육서비스 만족도 전체를 설명할 수 있는 것으로 나타났다.

<표 5>
보육서비스 만족도와 포괄적보육서비스 평균 회귀분석

	비표준화 계수		표준화 계수	t	R ²
	B	표준오차	β		
(상수)	2.006	.187		10.709***	.135 (F=57.410***)
포괄적 보육서비스 평균	.571	.075	.367	7.577***	

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

3. 연계 영향요인이 서비스 만족도에 미치는 영향력

1) 개인요인 변수의 영향력

포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 개인요인을 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 개인요인들은 보육서비스 만족도에 20.3%의 영향을 미친다고 할 수 있으며, 이는 분산분석 모델 검정을 보면 알 수 있듯이 유의미($p<.001$)하다. 개인요인 변수 중 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수는, ‘지역사회자원과의 연계유지를 위한 교류정도’임을 알 수 있다.

<표 6>
개인요인 변수의 영향력

	비표준화 계수		표준화 계수	t	R ²
	B	표준오차	β		
(상수)	2.106	.484		4.347***	.203 (F=11.276***)
직위	.077	.087	.052	.889	
주평균 근무시간	.001	.004	.010	.203	
학력	-.028	.050	-.032	-.568	
소유자격증	-.139	.081	-.087	-1.716	
총 보육경력	-.023	.030	-.043	-.755	
참여모임	.092	.058	.092	1.598	
연계인식	.077	.052	.075	1.470	
연계유지 교류정도	.334	.042	.401	7.872***	

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

2) 조직요인 변수의 영향력

조직요인 변수들이 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 미치는 영향력을 분석한 결과는 <표 7>과 같으며, 이들 변수들의 설명력은 35.7%였다. 이는 분산분석 모델 검정을 보면 알 수 있듯이 유의미($p<.001$)한 결과이다. 조직요인 변수 중 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 변수로는 ‘연계기관과의 친밀도’, ‘사업비의 충분 정도’, ‘연계지지 정도③(보육시설의 연계 적극성)’임을 알 수 있다. 즉, 연계기관과의 친밀도가 높을수록, 시설의 사업비가 충분할수록, 보육시설이 연계에 적극적일수록 보육서비스의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 7>
조직요인 변수의 영향력

	비표준화 계수		표준화 계수	t	R ²
	B	표준오차	β		
(상수)	1.082	.280		3.862***	
운영주체	-.095	.069	-.065	-1.372	
총 종사자 현황	-.016	.018	-.070	-.886	
총 아동현황	.000	.002	.017	.208	
저소득층아동 수	-.008	.035	-.011	-.221	
무상보육아동 수	.009	.042	.011	.215	
연계기관과의 친밀도	.321	.051	.307	6.253***	.357
사업비의 충분 정도	.152	.037	.186	4.113***	(F=15.205***)
기록 보관 정도	.025	.043	.027	.579	
연계지지정도 ¹⁾ ①	-.088	.039	-.111	-2.266*	
연계지지정도 ②	.078	.054	.086	1.440	
연계지지정도 ③	.177	.048	.227	3.669***	
공식 업무 인정	.037	.053	.045	.702	
내부규정 마련 정도	.099	.042	.114	2.379*	

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

1) 연계지지정도 ; ① 정보 수집 정도, ② 자원 활용 정도, ③ 연계 적극성 정도.

3) 환경요인 변수의 영향력

<표 8>은 환경요인들이 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 미치는 영향력을 분석한 결과이다. 이들 변수들의 설명력은 18.9%이며, 분산분석 모델 검정을 보면 알 수 있듯이 이는 유의미($p < .001$)한 결과이다. 환경요인 변수 중 보육서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 변수로는 ‘연계기관들과의 인접도’, ‘지역사회 내에 연계를 가능하게 할 수 있는 환경의 조성 정도’, ‘연계 시 상대기관의 협조 정도’ 등을 알 수 있다. 즉, 연계기관과의 거리가 가까울수록, 지역사회 내에 연계를 가능하게 할 수 있는 환경 조성이 잘 되어 있을수록, 상대기관의 협조정도가 높을수록 보육서비스 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

<표 8>
환경요인 변수의 영향력

	비표준화 계수		표준화 계수	t	R ²
	B	표준오차	β		
(상수)	2.467	.784		3.146**	
연계기관과의 인접도	.123	.043	.141	2.857**	
연계를 위한 환경조성 정도	.187	.054	.221	3.472**	
연계 기관수	.026	.053	.031	.497	.189
상대기관의 협조 정도	.174	.057	.175	3.068**	(F=12.066***)
인식변화 및 교육지도 환경	-.191	.256	-.211	-.746	
업무 환경	-.292	.255	-.293	-1.148	
제도적 환경	-.216	.259	-.231	-.836	

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

IV. 논의 및 결론

본 연구는 보육시설에서 지역사회자원과의 서비스 연계를 통한 포괄적 보육서비스 수행 만족도에 영향을 미치는 요인들을 알아보려고 하였다. 이를 위해 부산지역 보육시설의 시설장과 보육교사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구문제 중심으로 연구결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 개인요인에 대한 분석결과, '연계유지를 위한 교류정도'가 유의미한 변수로 작용하였다. 선행연구의 결과(황미혜, 2002, 김종윤, 2006)에서도 참여하는 모임의 수가 많고 지역사회기관들과의 교류가 많을수록 서비스 연계의 비율이 높았다. 그러므로 보육시설종사자들이 정부주체의 교육과 세미나, 자조모임, 보육시설연합회 활동 등을 통한 교류를 증대할 수 있는 다양한 방법이 강구되어야 할 것이다.

둘째, 조직요인에서는 '연계기관과의 친밀도', '사업비 충분정도', '보육시설의 연계 적극성'이 유의미한 변수로 작용하였다. 따라서 연계대상 기관과의 관계형성을 강화하기 위한 다각적인 노력이 있어야 할 것이다. 즉, 시설장은 직원들이 각종 교육이나 모임에 참여토록 유도하여 보육서비스 실천 능력을 향상시키고, 상대기관과 친밀한 관계를 유지하기 위한 모임에 참여하는 것을 지지하여야 한다. 또한 포괄적 보육서비스를 적극적으로 수행하기 위해서는 다양한 자원 활용과 인력 충원을 위한 사업비가 뒷받침되어야 하므로 정부의 제도적 노력이 요구되어진다.

셋째, 환경요인에서는 '연계기관과의 인접도', '지역 내의 연계여건 조성정도', '상대기관의 협조정도'가 유의미한 변수로 작용하였다. 이는 선행연구(김종윤, 2006)의 결과와 유사하며 연계를 위한 기관(시설) 수에 따라 연계를 통한 서비스 제공자의 만족정도에 차이가 있음을 볼 때, 연계를 위한 충분한 시설 인프라를 구축하기 위한 방안이 마련되어야 할 것이다. 한편, 연계를 함에 있어 상대기관의 협조 정도가 높을수록 연계에 대한 만족도가 높았으며

로, 서비스 연계를 정례화하거나 공식적인 협약을 체결하는 방안 등이 검토되어야 한다.

이번 연구결과들을 바탕으로 포괄적 보육서비스가 활성화되기 위해서는 다음과 같은 전제조건이 충족되어야 할 것을 제언한다.

첫째, 포괄적 보육서비스 수행을 위한 정부의 보육정책이 강화되어야 한다. 우리나라의 보육현장에 근무하는 종사자들의 경우, 부족한 임금수준과 업무과다로 포괄적 보육서비스 수행이 어려우므로 포괄적 보육서비스를 확대·강화하고 전문성을 갖추려면 보육시설에 사회복지사를 채용하고, 이와 관련된 정부의 재정적인 지원과 업무 매뉴얼이 개발되어야 할 것이다.

둘째, 보육시설의 지역사회 유관기관과의 업무협조와 관계의 재정립이 필요하다. 우선적으로 행정기관 중심으로 지역사회 유관기관과의 연계망을 구축하고 실무자들간의 정기적인 간담회가 필요하다. 또한 지역의 보육정보센터는 포괄적 보육서비스의 중심점이 되어 아동과 가족, 지역사회를 지원하는 프로그램 제공과 교육기능을 강화하여야 한다.

본 연구는 조사지역이 부산지역으로 한정되고 조사대상 시설의 유형은 다양하나 표집상의 문제로 인하여 연구를 일반화시키는 데 한계점이 있으므로 연구 지역과 표집대상을 확대하여 연구해 볼 필요가 있으며, 둘째, 보육시설종사자를 대상으로 서비스 기관(시설)과의 연계에 초점을 두어 조사를 하였으므로 지역사회 연계대상 기관(시설)과 서비스 대상의 욕구를 반영하지 못하였다는 제한점이 있으므로 추후 연구가 지속되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 김기환. (2001). 저소득 가정의 아동을 위한 포괄적 보육서비스의 이론적 개념과 지역사회 연계프로그램의 활용. 보육시설에서의 포괄적 보육서비스. 삼성복지재단 제9회 학술대회자료집, 15-46.
- 김연진. (1995). 보육프로그램의 질에 영향을 미치는 원장 및 교사 변인에 관한 연구. **한국영유아보육학**, 4, 23-44.
- 김인숙·신은주·김혜선. (1999). 가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모형 개발. **한국가족복지학**, 3, 63-90.
- 김재엽·박수경. (2001). 가정폭력 관련기관들의 서비스 연계실태와 관련요인. **한국사회복지학**, 47, 107-147.
- 김진이. (2000). 포괄적 보육 프로그램 개발을 위한 보육욕구에 관한 연구. 연세대학교 박사학위논문.
- 김중윤. (2006). 노인장기요양서비스기관의 연계 강화방안에 관한 연구. 부산대학교 박사학위논문.
- 박경숙. (1996). 사회복지전문요원과 복지관, 보건소의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인들-중·소도시, 농촌의 사회복지전문요원을 중심으로. **한국사회복지학**, 30, 40-76.
- 박미은. (2002). 정신보건사회복지사들의 서비스 연계 실태 및 연계관련 요인. **한국사회복지학**, 13, 63-91.
- 박영란·황정임. (2000). 여성에 대한 폭력 관련 상담소의 서비스 연계실태 및 연계관련 요인. **한국사회복지학**, 43, 42-75.
- 백선희. (1999). 아동보육 사회서비스 프로그램의 개발과 평가. 중앙대학교 박사학위논문.
- 변용찬·임유경. (1998). **보육시설확충 3개년계획 평가에 관한 연구**. 한국보건사회연구원.
- 서영숙·김경혜. (1996). **보육학개론**. 서울 : 양서원.
- 여성가족부. (2006). 2006년도 보육사업안내.
- 이인숙. (2004). 가정폭력 피해여성을 위한 위기개입서비스 연계망 모형 개발. 부산대학교 박사학위논문.
- 이현주. (1998). 사회복지조직구성원의 조직간 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 이혜숙. (2001). 포괄적 보육서비스의 구성요소에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.
- 임원선. (2004). 포괄적 보육서비스에 따른 저소득 부모의 보육만족도에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문.
- 표갑수. (2005). 한국 보육사업의 현황과 발전방안. **한국영유아보육학**, 40, 139-163.
- _____. (2006). 정부의 중장기 보육계획의 주요쟁점과 개선방안, **한국영유아보육학**, 46, 71-91.
- Aiken, M. & Hague, J. (1984). Organizational Interdependence and intra-Organizational Structure. *American Sociological Review*, 33(6), 912-930.
- Baily, D. & Koney, K. M.(1996). Interorganizational Community-Based Collaboratives. *Social*

- Work*, 41(6), 602-611.
- Cox, Kathleen. (2005). Examining the Role of Social Network Integral Component of Community-Based, Family-Focused Practice. *Journal of Child & Family Studies*, 14(3), 443-454.
- Kadushin, A. & Martin, J. (1992). *Child Welfare Services*(4th. ed.). New York: Macmillan.
- Kagan, S. (1994). *Integrating and Families Services for Children*. New Heaven and London.
- Kammerman, S. B. & Kahn, A. J. (1976). *Social Services in the United States-Policies and Program*. Temple Univ. Press.
- Melhus, E. & Moss, P. (1991). *Day Care for Young Children: International Perspective*. New York : Routledge.
- Pecora, P. J. & Whittaker, A. N, etc. (2000). *The Child Welfare Challenge - policy, practice, and Research* -. New York : Aldine De Gruyter.
- Robinson, H. B. & Robinson, N. M. (1971). "Longitudinal development of very young children in a Comprehensive Day Care Program: The First two years" *Child Development*, 42(6), 1673-1683.
- Sandra, L. H. & Ellen, E. K. (1994). Comprehensive Service in Child-Care Setting : Prevalence and Correlates. *Pediatrics*, 94(6), 1088.
- Wiewel, W. & Hunter, A. (1985). The Interorganizational Network As a Resource : A Comparative Case Study on Organizational Genesis. *Administrative Science Quarterly*, 30, 482-496.
- William, W. S. & Janet, L. M. (1996). Collaborating for comprehensive services for young children and their families: The local interagency coordinating council. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 13(5), 462-463.
- Woodard, K. L. & Doreian, P. (1994). Utilizing and Understanding community service Provision Networks: A Report of Three Case Studies Having 593 Participants. *Journal of Social Service Research*, 18(3), 1-41.
- Zigler, E. & Gordon, E. (1991). *Day Care: Scientific and Social Policy Issues*, Boston : Auburn House.

ABSTRACT

The objective of this study was to examine factors that affect service linkage and Satisfaction of Comprehensive child care services through Community resources linkage. The subjects were 370 child care center workers providing child care services in Busan. The results showed that: First, in personal factors, maintenance of service interchange for maintenance of relationship with other facilities had significant effect on the satisfaction level, Second, in the case of organizational factors, closeness with linkage facility, sufficient business capital, positiveness for linkage, and preparedness of internal provisions for linkage had significant effect on the satisfaction level. Third, in the case of environmental factors, proximity with linkage agencies, level of environment fostering, and level of cooperation with linkage agencies had significant influence.

Key Words : Comprehensive child care services, Community resources Linkage,
Satisfaction of Service , Factors to affect

2007. 12. 7. 접수 : 2007. 12. 20. 채택