

# 보육서비스 접근성이 이용자 만족도에 미치는 영향 연구 - 맞벌이 여부에 따른 차이 비교

김유리<sup>1</sup>, 조자영<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>부경대학교 행정학과 박사, <sup>2</sup>동국대학교 미래융합대학 사회복지상담학과 강의초빙교수

## Study on the Effect of Accessibility of Child Care Services on User Satisfaction

-Comparison between Dual-earner and Single-earner Families

Yu-Ri Kim<sup>1</sup>, Ja-Young Cho<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Ph. D, Division of Public Administration, Pukyong National University

<sup>2</sup>Lecturer, Division of Social Welfare and Counselling, Dongguk University

**요약** 본 연구는 보육기관을 이용하는 영유아의 부모를 대상으로 보육서비스의 접근성의 하위영역을 구분하고, 접근성의 어떤 하위영역이 만족도에 영향을 미치는지 검증하는 데 목적이 있다. 특히 맞벌이 여부에 따라 소득 및 돌봄의 차이를 보인다는 점에서, 맞벌이 집단과 외벌이 집단을 구분하여 각 집단별로 접근성이 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 서울 및 경기 지역의 20-40대 기혼자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 최종적으로 영유아 부모인 267명의 자료를 분석에 활용하였다. 분석결과, 외벌이 집단은 이용시간 편의성과 지불가능성이, 맞벌이 집단은 정보접근 용이성과 상호수용성이 만족도에 영향을 미쳤다. 즉, 외벌이 집단은 보육기관의 이용시간이 편리할수록, 서비스 비용 부담이 적을수록, 맞벌이 집단은 보육기관에 대한 정보를 획득하는 것이 용이할수록, 보육기관의 종교적인 특성이 약할수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로, 보육서비스 운영 시간에 대한 보다 탄력적 운영과 그에 따른 비용 부담의 차별화가 필요함을 제언하였다. 보육기관에 대한 정보의 투명성을 높이는 정책적 방법을 고안할 필요가 있음을 제시하였다.

**주제어** : 보육서비스, 사회서비스, 접근성, 만족도, 맞벌이 가구

**Abstract** The purpose of this study is to examine whether the effect of service satisfaction regarding the accessibility of child care services varies between dual-earner and single-earner families. In particular, we conducted the analysis by dividing the service accessibility into sub-areas. The study sample consisted of 267 parents living in Seoul and Gyeonggi region. As a result of the analysis, accommodation in use time and affordability influenced satisfaction in the single-earner families, and information acquisition and acceptability in the dual-earner families. For single-earner families, the more convenient the use time of the childcare institution and the less the service cost burden, the higher the satisfaction. The dual-earner families had higher satisfaction levels if it was easier to obtain information about the childcare centers and weaker the religious characteristics of the childcare centers. Based on the research results, it is necessary to differentiate the burden of cost and provide more flexible operation of childcare service operating hours. In addition, it is necessary to devise a policy method to increase the transparency of information to childcare institutions.

**Key Words** : Child care service, Social service, Accessibility, Satisfaction, Dual-earner families

\*Corresponding Author : Ja-Young Cho(cho2019@dongguk.edu)

Received April 23, 2020

Accepted July 20, 2020

Revised June 12, 2020

Published July 28, 2020

## 1. 서론

2004년 영유아보육법 개정 이후, 보육은 개별 가족의 문제라기보다 공적 책임의 대상이 되어 왔다. 보육서비스가 과거 저소득 아동 중심 서비스에서 벗어나 보편적 서비스로 확대된 것이다. 2018년 기준 어린이집을 이용하는 영유아 수는 141만 5천여 명에 달하며, 전국의 어린이집 수는 3만 9천여 개에 이른다[1]. 서비스를 지원하는 방식에 있어 우리나라는 민간 보육기관에 재정을 지원해 서비스를 공급하는 시장화 방식으로 발전하여 왔다. 그럼에도 불구하고, 보육서비스는 엄연히 사회서비스의 영역에 포함된다고 할 수 있다. 보육서비스가 저출산 문제의 해결이나 여성의 경제활동으로 인한 돌봄 공백 해소와 같은 사회적 목적을 띄고 있기 때문이다.

보육서비스는 이용자인 영유아 뿐 아니라 자녀를 맡기는 부모에게도 지대한 영향을 미친다. 인적자원 투자와 관련한 대표적 연구[2]는 각 생애단계별 투자비용이 동일할 경우, 영유아기의 투자 대비 회수비용이 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 영유아에 대한 보육서비스가 그만큼 중요하다는 것을 반증한다. 부모 입장에서 일가정양립 제도에 대한 실질 이용도가 떨어진다는 점에서 보육서비스에 대한 기대와 요구가 더욱 커지고 있다[3]. 종합하면, 보육서비스는 영유아와 부모의 만족도를 충족시키는 것이 매우 어려운 과제 중 하나이다. 일반적으로 서비스 대상이 영유아인 경우 영유아의 서비스 만족은 부모의 만족도로 이어진다. 따라서 보육서비스 만족도는 영유아 자녀의 행동이나 보육기관의 전반적인 시스템 등을 통해 느끼는 부모의 주관적인 평가라고 할 수 있다.

만족도와 관련하여 중요한 요인 중 하나는 서비스의 균등한 기회, 즉 이용자의 형평성이 보장되어야 한다는 점이다[4]. 형평성을 실현할 수 있는 하나의 방안은 접근성을 보장하는 것이다. 서비스 접근성이란 이용자가 적합한 서비스를 이용할 기회를 제공받는 것을 의미한다[5]. 다시 말해, 서비스 이용자의 개인적 및 환경적 특성에 따라 서비스 이용에서 배제되지 않고 균등한 기회를 보장받는다는 것이다[6]. 그럼에도 불구하고 현재까지 보육서비스에 대한 논의는 주로 보육서비스 평가 및 품질[7-9], 보육교사에 관한 연구[10, 11], 국외 보육정책 비교분석에 관한 연구[12, 13] 등에 초점을 맞추어 왔다. 보육서비스의 접근성과 만족도를 연구한 선행연구들[14-16]이 있으나 대부분 접근성의 다양한 하위 영역들을 포함하고 있지 않은 한계를 보인다. 서비스 만족도를 높이기 위해서는 이용자의 만족 또는 불만족 요인이 무엇인지를 정

확히 분석하고, 이를 토대로 한 서비스 관리 방안을 도출해 내는 것이 요구된다. 이에 본 연구는 Penchansky와 Thomas [17]의 개념을 적용하여 접근성의 하위영역을 나누고자 한다. 이들 연구에서는 접근성을 5가지 하위영역으로 구분하였다. 첫째, 이용가능성은 서비스의 욕구가 있는 이용자들이 실제로 이용할 서비스 혹은 공급기관이 존재하는지에 대한 것이다. 둘째, 접근가능성은 물리적 근접성을 의미한다. 셋째, 이용편의성은 서비스를 이용함에 있어 편리한 정도를 말한다. 넷째, 지불가능성은 이용자가 이용하려는 서비스 비용을 지불할 수 있는지에 관한 것이다. 마지막으로 상호수용성은 이용자 집단의 특성과 서비스 종류 등에 따라 여러 형태로 나타날 수 있는 문화적인 요인을 의미한다.

한편, 맞벌이 여부와 같은 가구 특성에 따라 서비스 접근성이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 미흡하다. 영유아를 양육함에 있어 맞벌이 여부에 따라 소득 차이 및 돌봄의 차이가 발생할 수 있음을 고려한다면, 이들 집단을 구분하여 논의할 필요가 있다. 개인이 처한 상황에 따라 필요로 하는 접근성의 영역들이 다르게 나타날 수 있기 때문이다. 선행연구 결과역시 맞벌이 여부에 따라 자녀 돌봄 맥락과 어린이집 이용실태에 있어 차이를 보이는 것으로 나타났다[18, 19].

본 연구는 보육서비스 이용 부모들을 맞벌이 집단과 외벌이 집단을 구분하여 각 집단별로 서비스 접근성과 만족도 수준을 파악할 뿐 아니라, 이들 간의 관계를 경험적으로 분석하고자 한다. 또한 보육서비스 접근성의 하위영역을 구분하여 분석함으로써, 향후 보육서비스의 만족도를 높이기 위한 정책적, 실천적 방안을 제시하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

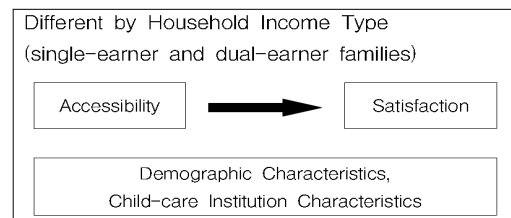


Fig. 1. Research model

## 2.2 연구대상

본 연구의 대상은 서울과 경기도 지역에서 어린이집을 다니고 있는 자녀를 둔 부모이다. 온라인 설문조사를 실시하였으며 서울과 경기 지역의 20-40대 기혼자를 대상으로 하였다. 2018년 10월 15일에서 10월 23일까지 설문조사를 실시하였으며, 분석에 활용된 데이터는 총 267 부이다.

## 2.3 측정도구

### 2.3.1 만족도

보육서비스의 만족도는 총 3문항으로 측정하였다. 서비스의 전반적인 만족도, 보육서비스 지속 의사, 타인에 대한 권유로 모두 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 문항들의 총합을 분석에 사용하였으며, 점수가 높을수록 보육서비스 만족도가 높음을 의미한다. Cronbach's  $\alpha$  값은 .885로 신뢰도가 높은 편이다.

### 2.3.2. 접근성

본 연구에서 측정된 접근성은 [17]의 개념을 토대로 구성되었다. 다만, 이용가능성은 서비스 이용 전 혹은 타 제공기관으로의 변경 시에만 유효한 변수이므로 분석에서 제외하였다. 물리적 근접성은 이용자의 거주지에서 어린이집까지의 물리적 거리가 어느 정도 가까운지를 측정하였다. 이용 편의성은 서비스 이용시간의 편리성, 현재 제공기관 이용을 위한 대기기간의 편리성, 정보 접근 용이성으로 구분하여 측정하였다. 지불가능성은 어린이집에 지불하는 본인부담금이 경제상황을 고려하였을 때 얼마나 부담되는지에 대한 질문이다. 마지막으로 상호수용성은 제공기관의 특성에 따른 서비스 이용자의 태도로, 본 연구에서는 어린이집이 특정 종교적인 성향을 가지고 있어 이용자들에게 부담을 주는지에 대한 정도를 측정하였다. 접근성의 하위영역은 모두 5점 척도로 측정하였다 (1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 점수가 높을수록 각 하위영역별 접근성이 높음을 의미한다.

### 2.3.3 통제변수

본 연구는 통제변수로 개인 특성 변수들과 기관 특성 변수들을 투입하였다. 개인 특성 변수로 서비스 이용자의 성별, 연령, 월평균 가구소득, 학력, 자녀연령, 보육서비스 이용 기간을 사용하였다. 성별은 여성을 기준변수(1)로 하여 더미변수로 투입하였다. 연령은 만 연령을 사용

하였으며, 월평균 가구소득과 학력은 서열변수로 투입하였다<sup>1)</sup>. 자녀연령과 서비스 이용기간(이용 개월 수)은 연속변수로 측정하여 분석하였다. 기관 특성으로는 서비스 제공기관의 유형과 규모를 측정하였다. 서비스 제공기관 유형은 국공립, 법인 및 단체, 민간, 가정어린이집, 부모협동 어린이집으로 구분하였으나 회귀 분석 시에는 부모협동 어린이집(1case)은 제외하였다. 기관의 유형은 회귀분석 시 더미변수로 전환하여 사용하였다. 기관의 규모는 20명 이하에서 80명 이상까지 총 5개 범주로 나누어 서열변수로 분석에 투입하였다.

## 2.4 분석방법

맞벌이 여부에 따른 연구대상자의 개인 특성과 보육기관 특성을 분석하기 위해 빈도분석, 기술통계, 교차분석과 일원분산분석을 실시하였다. 보육서비스의 접근성이 만족도에 미치는 영향력 차이를 확인하기 위해 맞벌이 집단과 외벌이 집단별로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석은 SPSS 21 통계 프로그램을 활용하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 외벌이 집단과 맞벌이 집단으로 구분하여 현황과 집단 간 차이를 살펴본 결과는 Table 1과 같다. 응답자 성별과 학력은 두 집단 모두 여성인 경우와 대학교 졸업인 경우가 60% 정도로 유사하였다. 평균 연령은 외벌이 집단이 약 38세로, 맞벌이 집단(35세) 보다 높았다. 월평균 가구소득은 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 맞벌이의 월소득이 좀 더 높았다. 자녀 연령은 외벌이 집단이 통계적으로 유의한 수준에서 약간 더 높았다. 보육서비스 이용 기간은 두 집단 모두 평균 17개월 정도로 나타났다. 기관 유형으로는 두 집단 모두에서 민간어린이집이, 기관 규모에서는 20명 이하 비중이 가장 높았다. 서비스 접근성의 하위영역은 지불가능성을 제외한 모든 영역이 외벌이 집단이 상대적으로 더 높았다. 두 집단 모두 상호수용성 수준이 가장 높았

1) 월평균 가구소득은 100만원 미만부터 1000만원 이상까지 총 11개 응답범주(100만원 단위)로 구성되어 있으며, 회귀분석 시에는 연속변수로, Table 1에서는 5개 범주로 간추려 기술하였다. 학력은 초등학교 졸업부터 대학원 이상 졸업까지 총 6개 응답범주로 구성되어 있으며, 회귀분석 시 연속변수로, Table 1에서는 4개 범주로 제시하였다.

Table 1. Characteristics of respondents by household income type

(N=267)

		single-earner(n=110)	dual-earner(n=157)	F/ $\chi^2$	
Personal characteristics	Gender	male	43(39.1)	63(40.1)	.029
		female	67(60.9)	94(59.9)	
	age		37.75(3.21)	35.00(3.20)	3.528
	Household monthly income	3 million won or less	33(30.0)	14(8.9)	53.538***
		3-4 million won or less	36(32.7)	17(10.8)	
		4-5 million won or less	19(17.3)	39(24.8)	
		5-6 million won or less	9(8.2)	35(22.3)	
		More than 6 million won	13(11.8)	52(33.1)	
	Education	High school graduate or younger	14(12.7)	11(7.0)	3.841
		Graduated from junior college	23(20.9)	31(19.7)	
University graduation		65(59.1)	96(61.1)		
Graduate graduation or higher		8(7.3)	19(12.1)		
Child age		4.06(1.20)	3.62(1.33)	7.340**	
Service use period		16.84(12.46)	17.46(14.59)	.132	
Characteristics of childcare institutions	Type	National public	15(13.6)	34(21.7)	8.937
		Corporation	5(4.5)	17(10.8)	
		Private	59(53.6)	62(39.5)	
		Home daycare	31(28.2)	43(27.4)	
		Parent cooperative day care center	0(0.0)	1(0.6)	
	Institution size	20 or less	38(34.5)	58(36.9)	3.441
		21 or more and 39 or less	33(30.0)	37(23.6)	
		40 or more and 59 or less	12(10.9)	28(17.8)	
		60 or more and 79 or less	10(9.1)	13(8.3)	
		80 or more	17(15.5)	21(13.4)	
Accessibility	Physical proximity		3.80(1.16)	3.50(1.25)	4.031*
	Accommodation	Service Hours	3.61(1.08)	3.57(.98)	.079
		Service waiting period	3.15(1.24)	2.71(1.23)	8.152**
		Information acquisition	3.25(.99)	3.23(1.07)	.016
	Acceptability		3.88(1.25)	3.81(1.23)	.226
	Affordability		2.69(1.06)	2.81(1.11)	.756
Satisfaction		11.54(2.41)	11.23(2.36)	1.080	

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

며, 맞벌이 여부에 따른 물리적 접근성, 대기기간 편의성의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 만족도는 외벌이 가구 11.54점, 맞벌이 가구 11.23점으로 외벌이 가구의 어린이집 만족도가 미미하게 높았으나 이는 통계적으로 유의한 차이는 아니었다.

### 3.2 보육서비스 접근성이 만족도에 미치는 영향

Table 2는 외벌이 집단의 분석결과로, 개인특성과 기관특성만 투입한 모델 1에서는 유의미한 변수가 없었다. 접근성을 투입한 모델 2를 보면, 모델 설명력은 18.5%로 나타났다. 분석결과, 외벌이 집단에서는 서비스 이용시간 편의성과 지불가능성이 만족도에 통계적으로 유의한 수준에서 영향을 미쳤다. 즉, 자녀가 이용하는 보육기관의 서비스 이용시간이 편리할수록, 정부지원금을 제외한 본인부담금의 비용 부담이 낮을수록 만족도는 높아지는 것으로 나타났다.

Table 3은 맞벌이 가구의 회귀분석 결과로, 개인특성과 기관특성을 투입한 모델 1의 모델 설명력은 13.5%로 나타났다. 기관의 유형만이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났는데, 국공립에 비해서 민간어린이집의 만족도가 낮았다. 접근성 변수를 투입한 모델 2의 모델 설명력은 27.3%로 나타났다. 분석결과, 정보 접근 용이성과 상호 수용성, 기관의 유형이 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 서비스 이용 시 기관에 대한 정보에 접근하는 것이 용이할수록, 기관이 종교적으로 중립을 유지할수록 만족도가 높아졌다. 또한 통제변수로, 국공립어린이집에 비해 민간어린이집의 만족도가 낮았다.

따라서 맞벌이 집단과 외벌이 집단에서 서비스 만족도에 영향을 미치는 접근성의 하위영역들이 다르게 나타남을 확인할 수 있다.

Table 2. The effect of accessibility of single-earner families on satisfaction

variable	Model 1			Model 2		
	B	se	$\beta$	B	se	$\beta$
Constant	14.417***	2.852		9.119**	2.915	
[Personal characteristics]						
Gender(male)	.856	.520	.174	.967	.490	.197
Age	-.155	.087	-.207	-.091	.084	-.121
Household monthly income	.230	.157	.159	.099	.149	.069
Education	-.117	.299	-.041	-.240	.296	-.085
Child age	.591	.361	.295	.387	.344	.193
Service use period	-.018	.031	-.094	-.032	.029	-.164
[Characteristics of childcare institutions]						
Type(National public)						
Corporation	-.442	1.242	-.038	-.459	1.156	-.040
Private	-.364	.706	-.076	-.865	.668	-.180
Home daycare	.467	.843	.088	-.710	.827	-.133
Institution size	-.148	.200	-.088	-.232	.190	-.139
[Accessibility]						
Physical proximity				.085	.220	.041
Accommodation	Service Hours			.777**	.258	.350
	Service waiting period			.282	.211	.145
	Information acquisition			.131	.290	.054
Acceptability				.093	.186	.048
Affordability				.427*	.213	.189
R <sup>2</sup>		.119			.304	
Adj. R <sup>2</sup>		.030			.185	
F		1.337			2.542**	

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

Table 3. The effect of accessibility of dual-earner families on satisfaction

variable	Model 1			Model 2		
	B	se	$\beta$	B	se	$\beta$
Constant	7.427**	2.563		3.395	2.493	
[Personal characteristics]						
Gender(male)	.122	.385	.026	.388	.362	.081
Age	.069	.058	.094	.076	.055	.103
Household monthly income	.063	.102	.052	-.001	.096	-.001
Education	.046	.266	.015	.150	.258	.047
Child age	.186	.237	.105	.167	.224	.094
Service use period	.033	.021	.203	.022	.020	.135
[Characteristics of childcare institutions]						
Type(National public)						
Corporation	-.714	.669	-.094	-.453	.632	-.060
Private	-1.386**	.465	-.289	-1.345**	.448	-.280
Home daycare	-1.061	.557	-.201	-.971	.534	-.184
Institution size	.163	.160	.097	.096	.151	.057
[Accessibility]						
Physical proximity				-.248	.157	-.132
Accommodation	Service Hours			.375	.199	.156
	Service waiting period			.130	.151	.068
	Information acquisition			.557**	.186	.254
Acceptability				.325*	.159	.169
Affordability				-.001	.164	-.001
R <sup>2</sup>		.191			.347	
Adj. R <sup>2</sup>		.135			.273	
F		3.445***			4.655***	

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

#### 4. 결론

본 연구는 보육기관 이용 부모들을 맞벌이 집단과 외벌이 집단을 구분하고, 집단별로 보육서비스의 접근성의 하위영역이 만족도에 영향을 미치는지 검증하였다.

연구 결과, 보육서비스의 만족도 수준은 맞벌이 여부에 따라 큰 차이를 보이지 않았으나 만족도에 영향을 미치는 접근성의 하위영역들은 집단별로 달랐다. 먼저, 외벌이 집단에서는 자녀의 보육기관 이용시간이 부모에게 편리할수록, 정부지원금을 제외한 지불비용에 대한 부담이 낮을수록 보육기관의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 [19]의 연구에서 외벌이인 경우 필요경비의 인하 요구가 가장 높게 나타난 결과와 일맥상통한다. 맞벌이 집단에서는 보육기관에 대한 정보를 쉽게 접할 수 있을수록, 자녀가 다니는 보육기관이 특정 종교적 성향을 나타내지 않을수록 만족도가 높았다. 특히, 맞벌이 집단은 접근성의 모든 영역들이 투입된 상태에서도 보육기관의 유형이 만족도에 영향을 주고 있었는데 국공립 보육기관에 비해 민간 보육기관에 대한 만족도가 낮음을 확인할 수 있었다. 이는 맞벌이의 경우 질적으로 개선된 어린이집에 욕구가 높은 것으로 나타난 [19] 연구결과와도 맥을 같이 한다.

따라서 연구결과에 따른 결론은 맞벌이 여부에 따라 만족도에 미치는 요인이 다르며, 그에 맞는 정책적·실천적 접근이 요구된다. 연구 결과를 바탕으로 한 제언은 다음과 같다. 첫째, 보육기관 운영시간을 보다 탄력적으로 운영할 필요가 있다. 현재 어린이집 이용시간은 주로 맞벌이 가구에 초점이 맞춰져 있다. 맞벌이 집단을 위해 퇴근시간에 맞게 저녁시간까지 운영되고 있으며 서비스 초기 이용 시 맞벌이 집단에 우선순위가 주어진다. 하지만 본 연구의 결과 외벌이 집단 역시 이용시간의 편리성에 대한 욕구가 있는 것으로 나타났다. 이에 외벌이 집단을 위한 이용시간 탄력성을 확보하고, 서비스 비용 부담도 완화되어야 할 것이다.

둘째, 보육기관에 대한 정보의 투명성을 높이고 보육기관이 특정 종교에 치우쳐져 운영되지 않도록 관리감독이 필요할 것이다. 보육기관에서 특정 종교의 성향을 영유아들에게 강요하는 것은 꾸준히 민원이 제기되고 있다. 예를 들어, 아직 가치관이 제대로 확립되지 않은 영유아들에게 식사 전 기도 강요나 교리교육 등을 강제로 행하는 것은 지속적으로 문제 제기되고 있다[20, 21]. 국공립 기관이나 혹은 법인, 민간기관 등에서 부모들이 인지하지 못한 채 아동들에게 원치 않는 종교 활동을 강조하는 것

은 아동에게 부정적인 영향을 미칠 수 있으며, 부모들의 보육만족도를 상당히 저해할 수 있다[22]. 물론 특정 종교를 가지고 있는 부모가 종교기관에서 운영하는 보육시설을 찾아 자녀들을 보내는 것은 예외적일 것이며, 본 연구에서는 이들만을 대상으로 따로 설문조사를 하지 못한 한계가 있다.

셋째, 맞벌이는 외벌이에 비해 어린 자녀에게 쏟을 수 있는 시간이 제한적이다. 돌봄의 공백을 오롯이 보육기관을 통해 채워야 하는 만큼 믿고 맡길 만한 곳이 필요하다. 이에 보육기관에 대한 정보가 투명하게 공개되고 정보에 대한 접근이 용이해야 한다. 아울러 보육기관의 시설장 혹은 교사들이 종교적인 활동을 강요해서는 안 될 것이다.

본 연구는 조사지역이 서울과 경기 지역 에 한정되었다는 점에서 일반화하기에는 다소 한계가 있다. 후속연구에서는 보다 많은 지역과 대상자를 확보함으로써 보육서비스와 만족도 간의 관계에 대한 다양한 경험적 연구들이 실시될 필요가 있다.

#### REFERENCES

- [1] Ministry of Health & Welfare. (2019). *2018 Child Care Statistics*. Ministry of Health & Welfare.
- [2] F. Cunha, J. J. Heckman, L. Lochner & D. V. Masterov. (2006). Interpreting the Evidence on Life Cycle Skill Formation. *Handbook of the Economics of Education*, 1, 697-812.
- [3] J. H. Na, S. L. Kim, S. Y. Lee, N. R. Shin, Y. H. Kwon & S. H. Song. (2014). *Introduction to Child Care and Education*. Gyeonggi: Yang Seo Won Publisher.
- [4] J. K. Kam, E. J. Kim & J. J. Nam. (2007). A Multiple Case Study on the Rehabilitative Medical Service Accessibility of the Disabled Children at Home in Kyungnam area. *Journal of Humanistic Studies*, 21, 73-106.
- [5] Baker, W. E. & Lutz, R. J. (2000). An Empirical Test of an Updated Relevance-Accessibility Model of Advertising Effectiveness. *Journal of Advertising*, 29(1), 1-14.
- [6] S. K. Park. (2014). Exploratory Approach to the Regional Differences of Social Service and Accessibility. *Health and Welfare Policy Forum*, 10, 65-82.
- [7] B. S. Lee & H. S. Park. (2015). Factors Related to Quality in Child Care Services and Their Effects on User Satisfaction and Intentions of Users to Reuse Such Services. *Korean Journal of Child Studies*, 36(5), 1-18

[8] H. C. Chung. (2017). A Discussion of Issues in Childcare for Enhancing Childcare Service Quality in the Perspective of Children's Rights. *Korea Journal of Child Care and Education*, 107, 139-164.

[9] S. M. Song & T. H. Kim. (2013). A Study on Operation Planning of Childcare Centers to Improve the Quality of Childcare Service. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 41(3), 371-380.

[10] M. S. Kim & J. H. Lee. (2017). Structural Relationship Between Social Support, Job Stress, and Child Care Teachers' Burnout. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(10), 281-294.

[11] Y. I. Sihm. (2018). Influence of Interaction Effects of Emotional Labor and Burnout on the Turnover Intention of Nursery Workers Based on Competing Value Frameworks Model. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(6), 251-259.

[12] K. J. Cha & E. H. Park. (2019). A Study on the History and Types of Early Childhood Education and Care in the United States and the Implications for South Korea. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 24(3), 25-49.

[13] D. I. Kim. (2017). A Study on Governmental Support for Infant Care in Germany-Focusing on the Right to Infant Care-. *Korean Academy of Social Welfare and Law*, 8(2), 29-58.

[14] E. Y. Choi & S. O. Hwang. (2014). Analysis on Parents' Choice and Satisfaction of Public and Private Kindergartens. *The Korean Society for Early Childhood Education & care*, 9(1), 151-175.

[15] Y. Choi. (2010). Parent's Service Needs and Satisfaction for Accessibility to Child Care. *Korea Journal of Child Care and Education*, 64, 73-98.

[16] K. I. Park, E. H. Lee & S. J. Jung. (2009). The Study on the Service Quality of Infant Day-care Center Affects Parents Satisfaction. *Korea Journal of Child Care and Education*, 56, 139-168.

[17] Penchansky, R. & Thomas, J. W. (1981). The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.

[18] S. B. Kwon, H. J. Kim & H. J. So. (2018). Father Involvement in Infant Care in Single-earner and Dual-earner households : Time, Place, and Relational Analysis. *Journal of Korean Home Management Association*, 36(4), 31-40.

[19] O. K. Lee. (2015). Current Situation and Improvement Requirements of Child Care Service for Dual-Earner and Single-Earner Families. *Busan Women and Family Brief*, (23), 1-8.

[20] Kyeonginllo. (2020. 3. 19.). <http://www.kyeongin.com/main/view.php?key=20200316010004218>

[21] SUWON City Hall. (2020). <https://www.suwon.go.kr/intro.jsp>

[22] Yonhapnews. (2015. 2. 1.). <https://www.yna.co.kr/view/AKR20150130065800060?input=1195m>

김 유 리(Yu-Ri Kim)

[정회원]



· 2013년 2월 : 계명대학교 사회복지학 (석사)  
 · 2015년 2월 : 계명대학교 사회복지학 (박사수료)  
 · 2019년 2월 : 부경대학교 행정학(박사)  
 · 관심분야 : 사회복지, 전달체계, 사회복지정책 및 행정

· E-Mail : jerrykyr@naver.com

조 자 영(Ja-Young Cho)

[정회원]



· 2010년 8월 : 연세대학교 사회복지학 (석사)  
 · 2017년 8월 : 연세대학교 사회복지학 (박사)  
 · 2019년 9월 ~ 현재 : 동국대학교 미래융합대학 사회복지상담학과 강의초빙교수

· 관심분야 : 노인복지, 가족복지, 빈곤가족, 전달체계, 공공복지

· E-Mail : cho2019@dongguk.edu