

# 발달재활서비스 이용자 부모의 선택과 참여행동이 서비스 질과 만족도에 미치는 영향에 대한 다층 분석\*

박수지, 박형준†

강릉원주대학교, 세종시사회서비스원

본 연구는 세종시 발달재활서비스 바우처 시장에서 이용자 부모의 선택과 참여행동이 서비스 질과 만족도에 미치는 영향에 대해 실증 분석하는 것을 목적으로 한다. 분석 자료로는 세종시 사회서비스원에서 2020년 조사한 발달재활서비스 제공 기관 전수 자료와 기관의 이용자 자료를 활용하였다. 분석방법으로는 이용자 차원의 요인과 기관 차원의 요인을 모두 고려하기 위해 다층모형(multilevel model)을 수행하였다. 분석 결과 발달재활서비스 이용자 부모의 서비스 기관 선택과 인력 선택이 서비스 질과 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 대신 서비스 이용자 부모가 기관의 서비스 제공 과정에 직접 참여하는 행동 즉 이용계획 공동수립과 공식 창구를 통한 불만접수 행동이 서비스 질과 만족도에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 기관 차원의 요인으로는 영리기관 여부, 지원금 비율이 서비스 질과 만족도에 유의미한 영향을 갖고 있었다. 이러한 결과를 근거로 하여 결론에서는 발달재활서비스 바우처 시장에서 서비스의 질과 만족도는 시장원리를 배경으로 하는 이용자 선택보다 참여행동을 통해 높아질 수 있다고 보았다. 그리고 서비스 이용계획의 공동수립, 불만 접수를 위한 창구의 설치, 이용자 참여 지원 정책의 필요성, 영리기관 지원의 필요성 등을 논의하였다.

**주요어:** 발달재활서비스, 전자바우처, 선택성, 참여행동, 서비스 질, 만족도

\* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2017S1A5A802110).

† 교신저자(Corresponding Author) : 박형준, 세종시사회서비스원 연구위원, 세종특별자치시 한누리대로2107 2층, E-mail : sheeppig@sjwf.or.kr

박수지, 강릉원주대학교 사회복지학과 부교수(제1저자)

■ 최초투고일 : 2021년 2월 28일 ■ 심사마감일 : 2021년 4월 7일 ■ 게재확정일 : 2021년 4월 13일

## 1. 서론

발달재활서비스는 신체적, 정신적 장애를 가진 아동에게 치료와 기능적 회복을 목적으로 제공하는 서비스이다. 『장애아동복지지원법』 제8조 1항에서는 발달서비스의 내용을 구체적으로 “언어·청능, 미술·음악, 행동·놀이·심리, 감각·운동” 등을 통하여 장애아동의 재활 및 발달에 도움을 주는 서비스라고 정의하고 있다. 발달재활서비스 대상자는 만 18세 미만의 등록 장애인으로 뇌병변, 지적, 자폐성, 청각, 언어, 시각 6개 유형의 장애인으로 제한하고 있다. 단 6세 미만의 아동은 등록 장애인이 아니더라도 의사의 진단서로 지원을 받을 수 있다.

장애 아동을 위한 재활치료 사업은 2008년 지역사회서비스 투자사업의 장애아동재활치료사업으로 시작하여 이듬해인 2009년 2월 전국 사업으로 확대되었다. 그리고 2012년 8월 『장애아동복지지원법』에 의해 지금의 발달재활서비스로 명칭이 바뀌었다.

발달재활서비스는 2009년 전국사업으로 확대되면서 전자바우처 서비스로 제도화되었다. 정부는 이용자에게 전자바우처를 지원하여 기존의 서비스 기관 지원방식이 이용자 선택을 제한했던 한계를 극복하고자 하였다. 그리고 이용자가 전자바우처를 자신이 선택한 기관에 사용하도록 하여 민간기관의 자발적인 참여를 유도하고 부족한 기관 인프라를 확충하고자 하였다. 실제로 전자바우처 제도를 통해 사업 초기 부족했던 서비스 제공 기관은 민간 비영리뿐만 아니라 민간 영리, 협동조합 등으로 다양해졌고 기관의 수 또한 2009년 636개에서 2019년 2,195개로 증가하였다(전자바우처 사업현황 및 성과, [www.socialservice.or.kr](http://www.socialservice.or.kr):444).

이러한 정부의 전자바우처를 활용한 서비스 제공은 1990년 이후 확대된 신 공공관리(new public

management)를 배경으로 한다. 신 공공관리는 공공부문의 전통적인 서비스 제공방식에 시장원리를 도입하여 질 높은 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다(문명재, 2008; 허철행, 2009). 여기서 시장원리란 정부가 제공하던서비스를 다수의 민간기관이 서로 경쟁하여 제공하도록 하고 이를 이용자가 선택하도록 하는 것을 의미한다. 이는 흡사 일반시장에서 본점이 다수의 지점을 구축하고 경쟁하도록 하여 최대의 이득을 얻는 경영원리와 비슷하다.

그러나 이러한 시장원리의 도입이 사회경제적 취약계층을 대상으로 하는 사회복지 분야에서 제대로 작동할 수 있을지에 대해서는 다양한 의견이 존재할 수 있다. 장애아동을 대상으로 하는 발달재활서비스의 경우에도 전자바우처를 활용한 서비스 제공에 대한 회의적인 의견이 존재한다(강민희 외, 2011; 김정희 외, 2013; 강정배, 조정민, 2014). 이는 무엇보다도 서비스 대상이 장애유형, 소득수준으로 제한되어 있어 시장 활성화가 쉽지 않다는 점, 그리고 기관 인프라가 확충되었다고 하더라도 이용자 선택권을 보장할 만큼 충분한 서비스가 존재하는가에 대한 우려 때문일 것이다. 이와 관련하여 발달재활서비스 바우처 시장에서 이용자 선택이 정책가가 의도한 바와 같이 서비스의 질과 만족도를 높이고 있는지 실증 연구할 필요가 있다.

한편 신 공공관리 접근이 사회경제적으로 취약한 자에게 갖는 문제를 감안하여 이용자가 서비스 제공과정 전반에 참여할 수 있도록 지원하는 영국의 개인예산제(personal budget)에 주목할 필요가 있다. Leadbeater(2004)는 이를 기관이 제공하는 서비스를 이용자가 단순히 전달장에서 선택하는 것이 아니라, 정부가 개별 이용자를 지원하여 서비스 생산에 참여하도록 하는 공동생산(co-production)이라고 보고 있다. 그리고 정부가 공동생산 과정으로 서비스를 제공하여 이용자

의 선택권이 실질적으로 확대되었다고 보았다.

이는 이용자가 서비스 제공과정에 직, 간접적으로 참여하는 행동이 이용자가 원하는 서비스를 선택하도록 하는 정책 기제가 될 수 있음을 보여준다. 또한 발달재활서비스 바우처 시장의 한계를 고려할 때 시장원리를 배경으로 하는 이용자 선택보다 참여의 공식적인 지원이 서비스 질과 만족도를 높이는 주요한 정책수단이 될 수 있음을 보여준다. 이용자 참여의 지원은 장애인 당사자의 자기결정권 이념에도 더욱 부합하는 정책수단일 것이다. 이용자의 서비스 참여가 갖는 서비스 품질에 갖는 긍정적 효과에 대한 연구는 일반 시장의 산업서비스에서도 현재 활발하게 진행되고 있다(Zeithaml, 1981; 서문식, 안진우, 2008; 이유재, 박현아, 2020).

이상의 논의를 종합하여, 본 연구에서는 발달재활서비스 바우처 시장에서 이용자 선택이 서비스 질과 만족도에 긍정적 영향을 갖는지 검증함과 동시에 서비스 제공 과정에 이용자가 참여하는 행동이 미치는 영향력을 분석하고자 한다. 그리고 이용자 차원의 요인뿐만 아니라 기관 차원의 요인이 서비스의 질과 만족도에 미치는 영향을 고려하여 이용자, 기관 2수준의 다층분석을 진행하고자 한다. 이 연구는 발달재활서비스 바우처 시장에서 이용자 선택이 갖는 효과를 실증함과 동시에 새로운 정책 대안으로서 이용자 참여 기제의 가능성을 분석한다는 점에서 의의가 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 이용자 중심의 서비스 질과 만족도

#### (1) 공공부문 서비스 제공방식의 변화

현대 복지국가는 질 높은 서비스를 효율적으로

제공하기 위해 노력하고 있다. Leadbeater(2004)는 정부가 질 높은 서비스를 효율적으로 공급하기 위해 서비스 관리 방식을 전통적인 공공관리(public management) 방식에서 90년대 이후 신 공공관리(new public management), 그리고 2000년대 이후 개별화(personalisation) 방식으로 전환하고 있다고 보고 있다. 전통적으로 정부는 공공부문의 서비스 질을 관리하기 위해 공급 측면 즉 서비스 제공기관과 인력 양성에 개입해 왔다. 정책결정자는 해당분야 전문가 자문을 통해 서비스의 내용, 대상, 급여수준을 결정했으며 질 높은 서비스를 제공하기 위해 주로 인력의 전문성을 높이고자 하였다. 즉 정부는 서비스 인력의 자격 기준을 공식화하여 관리하거나 전문가 집단이 자체적으로 인력을 양성하도록 지원하였다. 그러나 90년대 들어오면서 이러한 정부의 서비스 제공이 비효율적이라는 비판을 받게 된다. 그러자 정부는 이를 극복하기 위해 시장의 경영 원리를 서비스 공급에 적용하는 신 공공관리를 확대하기 시작하였다. 신 공공관리의 핵심은 정부가 다수의 서비스 기관(주로 민간 비영리)과 계약을 맺어 이용자가 서비스를 선택할 수 있도록 유사시장(quasi-market)을 형성하고 경쟁 구도를 구축하는 것이다. 2000년대 이후 정부는 민간 영리(개인사업자 등)에까지 서비스 시장 진입을 개방하여 이용자 선택의 폭을 넓히는 추세이다. 한편 Leadbeater(2004)는 그 이후 확대하고 있는 개별화 접근을 영국의 개인예산(personal budget) 제도를 통해 설명하고 있다. 개인예산제는 서비스 이용자가 기관이 이미 생산한 서비스를 선택하는 것이 아니라 자신에게 맞는 정부의 사업을 스스로 선택하도록 함과 동시에 서비스 인력, 시간 등 또한 결정할 수 있도록 지원하는 제도이다. 이를 통해 정부와 이용자 그리고 기관이 공동으로서 서비스를 생산하여 이용자가 인식하는 서비스 품질과 만족도를 높이고자

하고 있다.

이러한 정부 서비스 제공방식의 변화 즉 전통적인 서비스 관리에서 신 공공관리, 개별화로 이어지는 변화는 이용자의 입장에서 인식하는 서비스 품질과 만족도를 높이고자 하는 이용자 중심주의의 강화로 볼 수 있다.

## (2) 이용자 중심의 서비스 품질과 만족도

공공부문의 서비스 제공방식에 이용자 중심주의가 강조되면서 서비스 평가 방식 또한 변화하고 있다. 즉 공급자 중심의 기관 평가(서비스 제공 실적, 재정집행 과정, 제공인력의 자격)에서 이용자 중심의 품질과 만족도 평가가 중요시되고 있다.

이를 반영하여 발달재활서비스 또한 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제30조와 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙 제19조에 근거하여 3년마다 1회 이상의 서비스 품질 평가를 실시하고 있다.

Parasuraman 외(1998)는 이용자 중심의 품질을 ‘서비스 우수성에 대해 이용자가 인식하는 전반적인 판단이나 태도’로 정의하였다. 그리고 이를 측정하기 위한 도구로 SERVQUAL 모형을 개발하였다. SERVQUAL 모형은 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 공감성(empathy), 확신성(assurance), 유형성(tangibles)의 하위 5개 영역으로 구성되어 있다. 여기서 신뢰성은 서비스 제공인력이 계약과 동일하게 서비스를 제공하여 이용자가 얼마나 신뢰하고 있는가, 응답성은 이용자가 요구하는 것에 얼마나 즉각적으로 도움이 되는가, 공감성은 이용자를 고려하여 서비스를 제공하고 의사소통이 잘 되는가, 확신성은 서비스 제공인력의 능력과 안전성에 대해 얼마나 믿고 있는가, 유형성은 기관의 인테리어 등 외형적인 요소

에 얼마나 만족하는가를 의미한다.

이러한 이용자 중심의 품질은 서비스 과정에서 이용자가 스스로 인식하는 객관적인 내용뿐만 아니라 주관적인 평가, 판단, 태도 또한 포함한다는 측면에서 만족도와 유사해 보인다. 그러나 서비스 만족도는 서비스 과정에 관한 것이라기보다는 서비스를 이용한 후 이용자가 서비스로 인한 결과, 성과물에 대해 평가라는 점에서 차이가 있다. 품질과 만족도는 이용자 중심의 평가라는 점에서 서로 연관되지만 동일한 개념이 아니라는 의견이 다수이다(Rust & Oliver, 1994; 이유재, 박현아, 2020).

앞에서 소개한 SERVQUAL 모형은 공공, 민간 영역을 통틀어 현재 가장 많이 활용되고 있는 품질 측정도구이다(이유재, 라선아, 2006). 사회복지 분야에서도 SERVQUAL 모형을 서비스 특성에 맞게 수정하여 (주로 유형성 영역을 삭제 후 4개 영역 활용) 활용한 연구가 활발히 진행되고 있다(김은정, 정소연, 2009; 맹두열, 심영미, 2011; 조성숙, 허만세, 2012; 이선미, 2013; 박수지, 2014; 하은희, 2016; 유란희, 2017; 육홍숙, 2017).

## 2) 서비스 질과 만족도 영향요인

### (1) 이용자 선택의 영향

전자바우처로 운영되는 보건복지부 서비스에 관한 연구를 살펴보면 이용자의 서비스 선택이 이용자가 인식하는 서비스 질에 미치는 긍정적인 영향이 검증되고 있다(김인, 2010; 김민영 외, 2011; 정은아, 2012; 하은희, 2016). 반면 양난주(2009)의 연구에서는 바우처로 운영되는 노인돌봄서비스 집행과정을 분석하여 서비스 이용자의 선택과 결정이 실제로 작동하는지 못함을 제공 기관이 담합하여 이용자를 배당하고 있는 현실을 통해 보여주

기도 하였다.

전자바우처로 운영되는 노인장기요양서비스의 경우는 민간 영리 기관이 증가하면서 시장에서 기관 경쟁이 과도해지는 현상이 돌봄 시장 연구의 배경이 되고 있다. 즉 기관 경쟁이 이용자 선택을 확대하여 궁극적으로 서비스 품질을 높이고 있는지에 관한 연구가 다수 진행되고 있었다. 그리고 이들 연구는 분석 자료와 연구 방법에 따라 기관 경쟁이 서비스 질에 미치는 영향을 긍정적 혹은 부정적으로 상반되게 보고하고 있다(이기주, 석재은, 2019; 여유경, 2020).

전자바우처로 운영되는 장애인활동지원서비스의 경우는 이용자의 선택이 서비스 질에 미치는 긍정적인 영향이 보고되고 있다(김영기, 최영, 2014). 그리고 장애인서비스에서도 대체로 이용자가 인식하는 품질과 만족도 그리고 재이용의사 간의 관계가 일반시장과 동일하게 작동하는 것으로 보고되고 있었다(이동영, 박경하, 2011; 이혜정, 2014).

발달재활서비스의 경우 이용자 중심의 서비스 품질과 만족도에 대한 연구보다 상대적으로 공급자 중심의 연구가 많았다. 사업 초창기에는 운영 모형에 관한 연구가 주로 이뤄지면서 전자바우처 운영 방식이나 서비스 대상자 범위의 문제점 등 시장 활성화 전제조건이 부족함을 지적하는 연구가 많았다(김수진, 2008; 김기룡, 2009; 오혜경 외, 2009; 강민희 외, 2011). 이후 서비스 제공 기관이 증가하고 제도가 정착되면서 서비스 기관의 선정 기준, 평가 시스템에 관한 연구와 제공인력의 전문성 강화에 주안점을 둔 연구들이 진행되었다(이미정 외, 2010; 전동일, 오현경, 2012; 김정희 외, 2013). 최근에는 서비스 품질 향상 전략으로 인력 처우에 대한 관심 또한 높아지는 추세로 보인다(유영준, 최복천, 2012; 최복천, 2013; 안수란 외, 2019).

또한 발달재활서비스의 바우처 시장 자체를 분

석하는 연구도 증가하고 있는데, 서정민(2015)의 연구에서는 발달재활서비스의 수요, 공급모형 구축의 가능성을 시계열 모형으로 분석하고 서비스 수요와 기관의 수 변동에 대한 예측이 가능하다는 점을 검증하고 있다. 발달재활서비스 바우처 시장에서 서비스 만족도, 품질, 재이용의사 간의 관계를 분석하는 연구도 진행되고 있다(양구원, 최승권, 2017; 주옥인, 2020). 주옥인(2020)의 연구에서는 장애 아동 부모의 품질과 재이용의사의 관계를 분석하고 발달재활서비스에서 일반 시장의 소비자주의가 작동하고 있다고 보았다. 그러나 바우처 시장에서 의도된 이용자 선택, 서비스 품질, 재이용의사로 연결고리 중 서비스 품질과 재이용의사의 관계만을 분석했다는 점에서 한계가 있다. 본 연구에서는 장애아동 부모의 선택이 서비스 질과 만족도에 미치는 영향을 분석하여 발달재활서비스 시장에서 정부가 의도한 시장원리가 실제로 작동하는지를 검증하고자 한다.

## (2) 이용자 참여행동의 영향

김용득과 김미옥(2007)은 장애인복지서비스에서 이용자 참여의 영역을 개별적 참여, 집단적 참여로 구분하고 참여의 차원을 서비스 이용자로서의 참여, 정부의 서비스 개발로의 참여, 사회복지 연구로의 참여, 직업훈련 또는 자문으로의 참여, 이용자의 범위를 초월한 지역사회 전체로의 참여로 개념화하고 있다. 그리고 이용자 참여가 우리나라 장애인복지서비스 발전에 기여할 수 있는 가능성을 논의하고 있다. 여기서 이용자 선택권이 이용자 참여를 지원할 수 있는 방안으로 다뤄지고 있다. 시장에서 고객의 선택, 즉 소비자주의는 장애인자기결정, 자립, 역량을 강화할 수 있다. 장애인서비스에서 소비자주의는 장애인을 더 이상 전문가의 치료 대상인 수동적인 객체가 아니라

스스로 서비스 이용을 결정을 하는 적극적인 주체로 인식하기 때문이다(김용득, 2005; 최윤영, 이경준, 2010). 이와 관련하여 시장에서 고객이 적극적으로 서비스에 참여하는 행동 또한 서비스 품질과 만족도에 영향을 줄 수 있다는 점에 주목할 필요가 있다. 일반시장의 산업서비스에서는 고객의 참여 행동이 창출하는 가치를 이미 다각도로 검증하고 있다(이유재, 박현아, 2020).

시장의 제품과 달리 서비스 현장에서는 생산과 소비가 동시에 일어나 고객이 서비스 제공과정에 참여하는 행동이 나타날 수밖에 없다. 그리고 이러한 고객 참여 행동은 서비스 질과 만족도에 직, 간접적으로 영향을 줄 수 있다. 이와 관련하여 Yi & Gong(2006)은 고객의 서비스 참여 행동을 고객 참여행동과 고객 시민행동의 두 영역으로 개념화하고 각 영역의 순기능과 역기능을 제시하고 있다. 여기서 고객 참여행동은 서비스 이용과정에서 제공자와의 상호작용하여 서비스 공동생산자로 역할 하는 것을 의미하며, 고객 시민행동은 서비스 이용과정 밖에서 고객 옹호활동, 다른 고객을 돕는 활동 등 사회적 역할을 하는 것을 의미한다.

그리고 이러한 고객 참여행동과 고객 시민행동은 시장 산업서비스의 품질과 만족도 즉 고객 중심의 평가에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(한상린, 2004; 공춘염, 2008; 서문식, 안진우, 2008; 이현진, 2011; 광한병, 2015; 김홍렬, 조광민, 2016; 이유재, 박현아, 2020). 이러한 고객 참여행동의 긍정적인 영향은 발달재활서비스의 내용과 연관 있다고 할 수 있는 의료시설의 치료서비스(공춘염, 2009; 이현진, 2011; 박미정 외, 2018) 그리고 스포츠센터의 재활서비스(주종구 외, 2013; 광한병, 2015; 김홍렬, 조광민, 2016)에서도 동일하게 검증되고 있었다. 이를 고려하여 본 연구에서는 발달재활서비스의 질과 만족도에 이용자 참여행동이 미치는 영향을 분석하고자 한다.

### 3. 연구 방법

#### 1) 자료

연구에 사용한 자료는 세종시사회서비스원이 2020년 수행한 『세종시 사회복지시설 실태조사 및 개선방안 연구』 연구사업에서 수집한 <세종시 사회복지시설 현황 조사>, <세종시 사회복지시설 이용자 현황 조사> 자료이다. 양 조사의 기간은 2020년 5월 28일로부터 7월 26일까지 총 58일이다. <세종시 사회복지시설 현황 조사>는 세종특별자치시에 자리한 사회복지시설 114개소의 담당자를 사전 교육된 조사원이 방문하여 대면 면접으로 진행하였다. 114개소는 어린이집을 제외한 세종시의 사회복지시설 전수이다.

<세종시 사회복지시설 이용자 현황 조사>(이하 이용자 조사)는 동 기간 동안 <세종시 사회복지시설 현황 조사>(이하 기관 조사)의 기관으로부터 소개받은 이용자를 대상으로 대면 면접 방식으로 이루어졌다. 조사 완료 부수는 1,148명이다. 이용자 조사의 표본은 각 시설로부터 10명 내외의 이용자를 임의표집하였다.

본 연구의 분석은 이용자 조사에서 수집한 표본 중 세종시에 발달재활서비스 제공기관으로 등록된 시설을 이용하는 장애아동 표본을 추출하여 이용하였다. 이들 장애아동에 대한 조사는 아동의 부모가 대리 응답하였다. 이 장애아동 표본에 이용 중인 기관의 속성 변수를 결합하여 분석 자료를 구축하였다. 구축된 데이터셋의 이용자 관측치는 모두 144명이며, 기관 관측치는 19개소이다.

#### 2) 분석 방법

분석 자료는 장애아동(그의 부모)이 관측치이자 기관 차원의 변수를 결합한 형태이다. 자료는 이

용자 수준과 기관 수준이라는 서로 다른 수준으로부터 만들어졌기에 이용자가 이용하는 시설이라는 2수준 군집 안에 1수준의 이용자 개체가 내포(nested)되어 있는 구조를 지닌다. 따라서 하나의 오차항을 가정하는 일반적인 OLS 회귀모형을 이용하면 이용자 수준의 오차가 독립적이라는 가정을 위배하게 된다. 서비스의 품질과 만족도는 장애아동 개인의 속성과 행동에 따라 다르기도 하지만 장애아동이 이용 중인 시설과도 관련이 클 것이다. 이에 본 연구는 이용자 수준(1수준)과 시설 수준(2수준)별로 각각의 오차항을 가정하는 다층모형 분석(multilevel analysis)을 수행하였다. 장애아동이 인식하는 서비스 품질과 만족도는 이용하는 시설에 따라 차이가 있다고 가정하는 확률절편모형을 추정하였다. 모형의 분석 결과는 서비스 품질과 서비스 만족도, 서비스 품질의 세부 4개 영역별로 제시하였다.

### 3) 변수의 정의와 측정

#### (1) 종속변수: 서비스품질

본 연구의 서비스 품질은 이용자가 경험한 서비스 품질을 의미한다. 이용자 관점의 서비스 품질이란 서비스의 객관적 결과 뿐만 아니라 이용자가 주관적으로 인식하고 경험한 서비스 과정을 포괄하는 개념이다(박형준, 장안서, 김성철, 남재현, 박수지, 이찬, 2020). 연구에서는 박수지, 정은희, 김가희(2013)에서 제안한 수정 SERVQUAL 척도를 이용하여 서비스 품질을 측정하였다.<sup>1)</sup>

연구에서는 서비스 품질을 SERVQUAL 총합 점수로서 측정하였고, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성의 하위 영역별 회귀모형의 분석 결과 또한

제시하였다. SERVQUAL 척도는 별도의 가중치 적용 없이 각 문항 점수를 합산하여 지수화한다. 장애아동 표본에 대한 SERVQUAL 문항들의 내적 일관성을 검증한 결과 크론바흐 알파지수(cronbach's  $\alpha$ )는 0.784로 나타났다.

#### (2) 종속변수: 서비스 만족도

연구의 또 다른 종속변수인 서비스 만족도는 김용석 외(2007)이 개발한 한국어판 이용자 만족도 척도 CSI-K(Client Satisfaction Inventory-Korea)로써 측정하였다.<sup>2)</sup> CSI-K로 측정된 서비스 만족도는 항목 무응답을 보정하기 위하여 다음과 같은 지수화 산식을 통해 산출한다(김용석 외, 2007).

$$S = \frac{(\sum [Y] - N)(100)}{(N)(6)}$$

여기서  $\sum Y$ 는 응답한 총 문항의 합이며,  $N$ 은 응답한 문항의 수를 의미한다. 장애아동 표본에 대한 문항들의 내적 일관성 지수는 0.892이다.

#### (3) 설명 변인: 이용자 선택성

이용자 선택성은 이용자가 인식하는 서비스의 기관선택성, 인력선택성으로 구분하여 분석에 투입하였다. 기관선택성은 “세종시에 귀하가 원하는 서비스를 제공하는 기관이 고를 수 있을 만큼 더 있습니까?”, 인력선택성은 “제공인력을 선택하거나 바꿀 수 있습니까?”라는 7점 척도 문항을 이용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 이용자의 선택성이 더 높음을 의미한다.

1) 수정SERVQUAL척도의 질문 문항은 박수지 외(2013)와 박형준 외(2020)에서 확인할 수 있다.

2) CSI-K척도의 질문 문항은 김용석 외(2007)와 박형준 외(2020)에서 확인할 수 있다.

#### (4) 설명 변인: 이용자 참여

이용자 참여는 서비스의 공동 계획, 서비스 불만사항 전달의 공식화, 당사자 모임에 대한 인지로 구분하였다. 서비스의 공동 계획은 “어떤 서비스를 받을지 서비스 기관과 공동으로 계획하였다”, 불만 전달의 공식화는 “서비스 기관에 불만이나 불편사항을 얘기할 수 있는 공식적인 창구가 있다”, 당사자 모임 인지는 “서비스를 이용하면서 당사자 모임, 보호자 모임, 기타 단체에 대해 알게 되었다”라는 진술에 대한 동의 수준을 7점 척도 문항으로 측정하였다. 점수가 높을수록 이용자가 인식하는 이용자 참여 행동의 가능성이 더욱 크다는 것을 의미한다.

#### (5) 통제 변인

분석 모형에서는 장애아동의 인구사회적 속성과 장애, 부모의 연령 및 가구 속성, 서비스 이용 관련 속성을 통제하였다. 장애 아동과 부모의 연령은 만 나이를 그대로 사용하였다. 아동의 성은 여아인 경우를 1로 코딩하였다. 장애 유형은 신체적 장애와 지적장애, 발달장애, 정신 장애를 포괄하는 정신적 장애로 대별하였고<sup>3)</sup> 정신적 장애를 1로 코딩하였다(신체적 장애는 0). 장애 정도는 정도가 심하지 않는 장애를 0으로, 정도가 심한 장애를 1로 코딩하였다. 장애아동 가구의 월평균 소득은 가구원 수의 제곱근으로 나누어 균등화하고, 편포를 보정하기 위하여 자연로그를 취하여 사용하였다. 장애아동의 서비스 이용 관련 정보를 통제할 필요가 있었다. 이에 서비스 이용 월평균 본인부담금과 지금 이용하고 있는 서비스를 이용

한 기간을 통제하였다. 이용자의 월평균 부담금은 조사된 금액(단위는 천원), 그리고 서비스 이용 기간은 조사된 기간(단위는 개월)에 로그를 취하여 사용하였다.

기관 수준의 속성으로 기관의 소재 지역, 운영 주체, 기관의 규모 등을 통제하였다. 세종시는 도시 계획으로 새롭게 만들어진 동 지역과 기존 조치원을 및 면 지역이 공존한다. 도농복합적 성격은 서비스에 영향을 줄 수도 있을 것이다. 이에 기관이 동 지역에 위치한 경우 0을, 읍면 지역에 위치한 경우는 1의 값을 부여하여 기관 속성을 통제하였다. 기관의 운영 주체가 개인인 경우는 1의 값을 부여하였다. 기준 집단은 법인 혹은 비법인 민간단체가 운영하는 기관이다. 기관의 규모는 연간 이용자 실인원 수와 연간 총 예산으로 측정하였다. 각각의 값에 로그를 취하여 사용하였다. 마지막으로 기관에 대한 정부지원의 수준이 서비스 질에 영향을 줄 수 있기 때문에 정부지원금이 예산 중 차지하는 비율을 통제하였다. 정부지원금에는 중앙정부와 지방정부의 것이 모두 포함된다.

## 4. 연구 결과

### 1) 기술통계 결과

다음의 <표 1>은 분석에 투입한 변인들의 기술통계 결과이다. 일부 연속변수는 로그 변환한 값을 사용하였으나, 기술통계에서는 변환 전의 값을 제시하였다. 종속변인인 이용자가 인식하는 서비스 품질 총합 점수는 평균 70.1점으로 나타났으며, 만족도 점수는 78.0점이었다. 서비스 품질의

3) 신체적 장애는 지체, 시각, 청각, 언어, 안면, 신장, 심장, 호흡기, 간장애, 장루·요루, 간질, 뇌변을, 정신적 장애는 지적, 발달, 정신 장애를 포괄한다. 응답자의 편리성을 고려하여 조사 응답 항목에서부터 두가지로만 조사하였다.



<표 1> 분석 모형에 투입한 변수의 기술통계 결과

변수		평균/%	표준편차	최소	최대	
이용자 속성 (N=144)	서비스품질 총합	70.1	4.8	53.0	84.0	
	서비스품질 신뢰성	17.6	1.8	11.0	21.0	
	서비스품질 응답성	17.5	1.6	13.0	21.0	
	서비스품질 공감성	17.3	1.7	13.0	21.0	
	서비스품질 혁신성	17.6	1.7	12.0	21.0	
	만족도 총합	78.0	6.3	59.2	93.3	
	장애아동 연령	8.0	2.7	3.0	16.0	
	장애아동 성별	남성	47.2			
		여성	52.8			
	부모 연령	37.3	4.4	28.0	54.0	
	가구원 수	3.6	0.7	2.0	5.0	
	장애 유형	신체적 장애	27.1			
		정신적 장애	72.9			
	장애 정도	정도가 심하지 않은 장애	77.8			
		정도가 심한 장애	22.2			
	균등화가구소득(월, 만원)	207.2	69.7	55.0	415.7	
	서비스 월평균 부담금(월, 천원)	164.6	95.1	0.0	440.0	
	서비스 이용 기간(개월)	11.6	7.0	3.0	42.0	
	기관선택성	5.2	1.1	1.0	7.0	
	인력선택성	5.4	1.0	3.0	7.0	
서비스 계획 참여 정도	5.6	0.7	4.0	7.0		
불만사항 전달공식화 수준	5.6	0.8	4.0	7.0		
당사자, 부모모임 인지 정도	4.5	1.6	1.0	7.0		
기관 속성 (N=19)	기관 소재지	동 지역	89.5			
		읍면 지역	10.5			
	운영 주체	법인, 민간비영리	15.8	0.4	0.0	1.0
		개인	84.2			
	이용자 실인원(연, 명)	474.3	1,873.9	25.0	8,212.0	
	총 예산(연, 만원)	28,392.6	65,736.4	6,500.0	298,192.0	
예산 중 지원금 비율(%)	44.7	27.6	0.0	86.9		

주: 명목변수의 수치는 비율(%)을 나타냄.

하위 영역인 신뢰성, 응답성, 공감성, 혁신성의 점수는 각각 17.6점, 17.5점, 17.3점, 17.6점으로 나타났다.

장애아동의 연령은 3세부터 16세까지 분포하고 있으며 평균 연령은 8세이다. 부모의 연령은 평균 37.3세이다. 장애아동 중 여아는 52.8%였다. 장애 유형은 정신적 장애가 72.9%, 신체적 장애가

27.1%로, 발달재활서비스 대상 기준으로 해석하면 지적, 자폐성 장애아동이 72.9%, 그 밖의 뇌병변, 청각, 언어, 시각 장애아동이 27.1%인 것으로 볼 수 있다. 상대적으로 중증인 장애아동은 22.2%로 나타난다.

가구 규모를 보정한 월평균 가구 소득은 평균 207.2만원이었다. 발달재활서비스를 이용하기 위

해 지출하는 서비스 본인부담금은 월평균 약 16.4만원이었고, 서비스 이용 기간은 평균 11.6개월이었다.

기관 속성 변수의 기술통계치는 144명의 이용자 표본 중의 평균(혹은 비율)이 아니라 19개의 시설 표본에서 산출한 것이다. 이용자 표본에 결합된 기관 속성을 그대로 분석하면 시설에 속한 이용자 수가 가중치 역할을 하기에 결과를 왜곡할 수 있다. 기관의 이용자 실인원은 평균 474.3명이었다. 발달재활서비스 제공 기관을 대상으로 한 것으로, 다양한 서비스를 제공하는 복지관 등은 다른 서비스 이용 인원이 포함된 숫자이다. 이용자 실인원 편차가 상당히 큰데, 이는 2019년에 개소하여 2019년 이용자가 거의 없는 시설도 존재하기 때문이다. 읍·면 지역에 소재한 기관의 비율은 10.5%로, 대부분의 시설이 동 지역에 소재하고 있었다. 마지막으로 세종시의 발달재활서비스 제공 기관 중 84.2%가 개인사업자가 운영하고 있었다.

## 2) 이용자의 선택 가능성과 참여가 서비스 품질과 서비스 만족도에 미치는 영향

본 분석에 앞서, 설명변수를 투입하지 않고 각 수준별 오차항으로만 구성되는 무조건부 모형을 검증하여 집단 내 상관(intraclass correlation coefficient: 이하 ICC)을 파악하였다. 다층모형 분석에서 ICC는 종속변수의 총 분산 중 2수준의 분산의 비율을 의미한다. 서비스 품질에 대한 무조건부모형 분석 결과, ICC는 0.404이었다. 이는 이용자가 이용하는 기관의 속성이 이용자가 인식하는 서비스 품질의 40.4%를 설명한다는 것을 의미한다. 서비스 만족도에 대한 무조건부모형 분석의 ICC는 0.371로 나타나, 서비스 만족도의 총 분산 중 37.1%가 기관 속성에 의해 설명되는 것

으로 파악되었다. 발달재활서비스를 이용자가 인식하는 서비스 품질과 만족도는 개인이 지닌 속성만큼이나 기관 차원의 속성이 영향을 미치고 있으며, 다층모형 분석을 수행하는 것이 적절하다고 볼 수 있다.

발달재활서비스 품질과 서비스 만족도의 영향 요인 분석 결과는 다음 쪽에 제시되어 있다. <표 2>의 결과는 기관의 소재 지역, 운영 주체, 이용자 실인원, 총 예산, 예산 중 지원금 비율을 포함한 2수준의 확률절편모형(Random-Intercept model)이다. 서비스 품질에 대한 추정 결과를 보면, 이용자의 선택성 개념을 측정한 기관 선택성과 제공 인력에 대한 선택 가능성은 서비스 품질에 통계적으로 유의한 영향력을 지니지 못한 것으로 나타났다. 반면, 제공 받은 서비스에 대해 기관과 공동으로 계획하는 경우( $B=0.776, p<0.1$ ), 그리고 불만사항에 대한 소통이 공식화되어 있는 경우( $B=1.488, p<0.01$ )는 서비스 품질이 높게 나타났다. 이는 이용자의 선택성 자체는 서비스 품질에 영향을 지니지 못하고, 그보다는 이용자 참여를 서비스 제공의 일환으로써 기관 자체적으로 보장하는 것이 더욱 긍정적인 효과를 보이는 것으로 해석할 수 있다. 반면, 이용자 참여의 기관 외부적인 차원인 당사자 모임 등 여타의 단체에 대해 인지하는 수준이 높을수록 서비스 품질을 낮게 평가하였다( $B=-0.639, p<0.01$ ). 이는 서비스 공급자 외 다른 주체로부터 정보를 공유할 기회가 생길수록 이용 중인 서비스를 전적으로 수용하기 보다는 평가자적 입장을 지닐 수 있음을 의미할 것이다.

통제 변인으로 투입한 이용자 변수 중에서는 서비스 이용기간이 길수록( $B=1.345, p<0.05$ ), 가구원 수가 많을수록( $B=1.007, p<0.05$ ) 서비스 품질을 높게 인식하였고, 지적, 자폐, 정신 장애를 포괄하는 정신적 장애를 지니거나( $B=2.091, p<0.05$ ),

<표 2> 서비스 품질과 서비스 만족도에 대한 영향 요인 분석 결과

구분		서비스 품질		서비스 만족도	
		B	SE	B	SE
이용자 속성	아동 연령	0.028	0.121	0.295*	0.161
	아동 성	0.654	0.570	0.559	0.784
	부모 연령	0.073	0.081	-0.069	0.104
	가구원 수	1.007**	0.442	1.642***	0.585
	정신적 장애(ref.신체적 장애)	2.091**	0.943	3.061***	1.144
	중증장애(ref.경증장애)	1.698**	0.744	2.881***	1.006
	로그균등화가구소득	-0.113	0.855	1.513	1.154
	로그월평균부담금	-0.489	0.442	-0.345	0.589
	로그서비스이용기간	1.345**	0.595	2.827***	0.767
	기관 선택성	0.478	0.347	-0.425	0.442
	인력 선택성	0.207	0.368	0.621	0.472
	서비스 공동 계획 정도	0.776*	0.410	1.506***	0.548
	불만전달의 공식화 수준	1.488***	0.395	2.056***	0.537
	당사자모임 인지 정도	-0.639***	0.230	-0.832***	0.300
기관 속성	읍면소재(ref.동지역)	-1.020	2.344	-0.498	2.194
	개인운영(ref.법인, 비영리)	-4.155*	2.300	-5.985***	1.978
	로그 이용자 수	0.975	1.420	-0.191	1.215
	로그 총예산	-3.733*	2.160	-1.745	1.875
	총예산 중 지원금	0.050**	0.025	0.041*	0.021
Constant		81.524***	17.956	60.040***	17.403
Level-2 variance		4.02		0.6	
Level-1 variance		9.73		18.9	
Observations		144			
Number of groups		19			
Log likelihood		-381.1***		-418.0***	

주: \*\*\*  $p < 0.01$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*  $p < 0.1$

정도가 심한 장애를 가진 경우( $B=1.689$ ,  $p < 0.05$ ) 서비스 품질을 높게 인식하였다.

기관 수준에서는 운영주체가 법인, 민간 단체일 때 보다 개인인 경우 서비스 품질이 낮았다( $B=-4.155$ ,  $p < 0.01$ ). 총 예산 중 지원금 비율이 높은 경우에는 서비스 품질이 양호해지는 것으로 나타났다( $B=0.05$ ,  $p < 0.05$ ). 이는 사회서비스 시장화에 따른 개인 운영주체의 확대와 공급 부문에 대한 공공의 투자 필요성에 많은 점을 시사한다. 마지막으로 기관의 총 예산이 클수록 서비스 품질이 낮았다

( $B=-3.733$ ,  $p < 0.1$ ). 공급 기관의 대형화가 반드시 품질의 제고를 의미하지 않음으로 해석된다.

서비스 만족도 모형에서도 서비스 품질의 결과와 유사한 경향을 보이고 있었다. 다만 서비스 만족도에서는 장애아동의 연령이 높을수록 만족도가 높은 결과를 보이고 있었다( $B=0.295$ ,  $p < 0.1$ ). 이용자 선택성의 이하 변수들은 모두 유의한 영향력을 지니지 못하고 있었으며, 기관 내 서비스에 대한 이용자의 참여도는 서비스 만족도에 정적인 영향력을 보이고 있었다. 기관의 서비스 외

적으로 당사자 모임을 인지하는 경우에는 품질의 그것과 마찬가지로 부적인 영향력을 지니고 있었다(B=-0.832, p<0.01). 기관 수준에서는 운영주체가 개인인 경우(B=-5.985, p<0.01) 만족도가 낮았으며, 예산 중 지원금 비율은 만족도에서도 정적인 영향력을 지니고 있었다(B=0.041, p<0.1).

### 3) 서비스 품질 하위 영역에 대한 분석 결과

다음의 <표 3>은 서비스 품질의 하위 영역에 대한 모형을 분석한 결과이다. 서비스 품질 총합 점수

모형에 비해 통계적 유의성이 발견되는 변수가 영역별로 조금씩 다르기는 하지만, 전반적으로 계수의 방향성과 결과의 큰 흐름은 일치하였다. 이용자의 선택성은 품질의 하위 영역에서도 통계적으로 유의한 영향력을 지니지 못하고 이용자 참여의 영향력이 발견된 것이다. 다만 영역별 모형에서는 서비스 공동 계획의 영향력은 발견되지 않았다.

신뢰성의 영역에서도 불만 전달의 공식화 수준은 품질의 신뢰성을 높이고 있었다(B=0.456, p<0.01). 당사자 모임을 인지할수록 신뢰성 영역의 품질은 낮아지는 결과를 보이는 것(B=-0.235, p<0.05)

<표 3> 서비스 품질 하위 영역에 대한 영향 요인 분석 결과

구분		신뢰성		응답성		공감성		확신성	
		B	SE	B	SE	B	SE	B	SE
이용자 속성	아동 연령	0.056	0.053	-0.044	0.048	-0.011	0.050	0.009	0.053
	아동 성	-0.077	0.251	0.258	0.238	0.260	0.244	-0.030	0.258
	부모 연령	0.009	0.036	0.074**	0.031	0.016	0.032	0.009	0.034
	가구원 수	0.232	0.194	0.208	0.176	0.481***	0.181	0.472**	0.191
	정신적 장애(ref.신체적 장애)	0.367	0.413	0.838**	0.337	0.336	0.345	0.845**	0.365
	중증장애(ref.경증장애)	0.789**	0.327	0.239	0.305	0.163	0.312	0.847**	0.330
	로그균등화가구소득	0.194	0.376	0.300	0.348	-0.042	0.356	-0.339	0.377
	로그월평균부담금	-0.181	0.194	-0.205	0.177	-0.172	0.181	-0.145	0.192
	로그서비스이용기간	0.029	0.261	0.687***	0.229	0.615***	0.234	0.397	0.248
	기관 선택성	0.181	0.152	-0.138	0.132	0.131	0.135	-0.058	0.143
	인력 선택성	0.005	0.161	-0.047	0.141	0.046	0.145	-0.103	0.153
	서비스 공동계획 정도	0.150	0.180	0.231	0.165	0.240	0.169	0.258	0.179
	불만전달의 공식화 수준	0.456***	0.174	0.108	0.162	0.675***	0.166	0.269	0.176
당사자모임 인지 정도	-0.235**	0.101	-0.018	0.090	-0.309***	0.092	-0.166*	0.097	
기관 속성	읍면소재(ref.동지역)	-0.200	1.004	0.431	0.624	-0.872	0.640	0.180	0.677
	개인운영(ref.법인, 비영리)	-1.420	0.982	0.042	0.549	-1.111**	0.562	-0.745	0.595
	로그 이용자 수	-0.027	0.605	-0.072	0.339	0.327	0.347	0.049	0.367
	로그 총예산	-0.608	0.922	0.034	0.525	-1.150**	0.538	-0.407	0.569
	총예산 중 지원금	0.018*	0.010	0.000	0.006	0.019***	0.006	0.005	0.007
Constant	18.641**	7.704	10.406**	4.995	19.582***	5.119	19.111***	5.417	
Level-2 variance	0.7		2.46		4.52		1.11		
Level-1 variance	1.88		1.75		1.84		2.06		
Observations	144								
Number of groups	19								
Log likelihood	-262.2		-244.8		-248.3		-256.5		

주: \*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

도 품질 총합 점수와 동일하였다. 기관 차원에서는 정부의 지원 수준이 높은 기관을 이용하는 이용자의 신뢰성 품질이 높았다( $B=0.018, p<0.1$ ).

응답성 영역의 품질에서는 품질 총합 점수와는 달리 이용자 참여의 영향력이 유의하지 않았다. 그리고 부모의 연령이 높을수록 해당 영역의 품질을 높게 평가하고 있었다( $B=0.074, p<0.05$ ). 또한 서비스 이용 기간의 정적 영향력은 품질 총합 점수 모형과 마찬가지로 유의하였다( $B=0.687, p<0.01$ ).

다른 영역과는 달리 서비스 품질의 공감성 영역에서는 기관 속성의 영향력이 품질 총합에서와 마찬가지로 발견되었다. 개인이 운영하는 시설의 이용자일수록 평균적으로 공감성의 품질을 낮게 평가하고 있었다( $B=-1.111, p<0.05$ ). 또한 총예산이 많은 규모가 큰 기관을 이용하는 경우 공감성 영역의 품질을 낮게 인식하였다( $B=-1.150, p<0.05$ ).

마지막으로 혁신성 영역에서도 품질 총합의 경우와 가구 규모, 장애 유형, 장애 정도의 영향력의 경향이 동일하였다.

## 5. 결론 및 함의

본 연구는 발달재활서비스를 이용하는 장애아동의 부모가 인식하는 서비스의 질과 만족도에 선택과 참여 행동이 미치는 영향을 분석하였다. 그리고 이를 위해 세종시 사회서비스원의 발달재활서비스 제공 기관 전수 자료와 이용자 자료를 결합하여 이용자와 기관 2수준의 다층회귀모형 분석을 수행하였다.

분석 결과 장애아동 부모의 기관 선택과 인력 선택이 서비스 질과 만족도에 갖는 유의미한 영향력이 나타나지 않았다. 이는 발달재활서비스 기관을 선택하거나 인력을 선택하는 것이 장애아동 부

모가 서비스 이용 과정에서 인식하는 품질과 서비스를 이용한 후 갖는 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못함을 보여준다. 이는 결국 바우처 시장에서 이용자 선택성이 서비스 질을 높일 것이라는 가정이 발달재활서비스에서 실질적으로 작동하지 못하는 현실을 보여준다고 할 수 있다.

반면 장애 아동의 부모가 서비스 제공과정에서, 간접적으로 참여하는 행동은 서비스 질과 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 이용자 고충을 접수하는 공식 창구가 기관에 있어 장애아동의 부모가 서비스를 이용하면서 불만을 접수할 수 있을수록 이용자 중심의 서비스 질과 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 이는 서비스 품질의 하위영역 중 신뢰성 즉 서비스 인력이 계약과 동일하게 서비스를 제공하도록 하는 정도와 공감성 즉 이용자가 서비스 인력과 의사소통을 원활하게 하는 정도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 이용자가 서비스 공동 계획에 참여하는 수준이 높을수록 서비스 질과 만족도가 유의미하게 높아지는 것으로 나타났다. 이는 발달재활서비스의 품질과 만족도를 높이기 위해 장애 아동의 부모와 서비스 이용 계획을 공동으로 수립할 필요가 있음을 보여준다. 노인장기요양서비스의 경우는 서비스 표준 이용 계획을 통해 공동계획에 대한 의무가 강제되고 있지만 발달재활서비스의 경우는 이에 대한 의무가 상대적으로 적다. 정부는 발달재활서비스 제공 기관의 평가 지표로 불만접수 창구의 운영, 서비스 공동계획 등의 이용자 참여 항목을 신설하여 기관을 독려하고 이용자 중심의 서비스 품질과 만족도를 높이기 위해 노력해야 할 것이다.

반면 이용자 참여행동 중 시민행동에 해당하는 장애인 당사자 모임이나 부모모임에 대해 잘 알고 있을수록 서비스의 질과 만족도가 유의미하게

낮아졌다. 이러한 결과는 시장의 산업서비스에서 고객의 시민행동 네트워크가 기관의 서비스 품질 개선에 갖는 긍정적인 영향과 비교될 수 있다. 이는 시장의 산업서비스와 달리 사업 내용의 전반을 정부가 규정 및 관리하는 발달재활서비스에서 이용자 시민행동이 서비스 제공기관의 변화를 가져오기 힘든 구조 때문이라고 할 수 있다. 이용자의 시민행동이 기관 차원을 넘어 공공부문과 소통하지 못할 경우 오히려 이용자의 불만으로 축적될 수 있기 때문이다. 정부는 장애인 당사자 모임이나 부모모임과 열린 공청회 등을 정기적으로 개최하여 의견을 수렴하고, 홈페이지 등을 통해 의견을 수시로 개선할 수 있도록 하여 이용자 시민행동에 민감히 반응할 필요가 있다.

한편 기관 차원의 변수가 서비스 질과 만족도 총 분산의 40.4%와 37.1%를 설명하는 것으로 나타났다. 이러한 기관 변수의 영향력은 다층분석의 타당성을 보여줄 뿐만 아니라 타 연구에서 조직 효과의 비중이 적게는 5% 안팎으로 나타나는 것과 비교할 때 그 영향력이 상대적으로 크다고 할 수 있다(홍현미라, 이은정, 2008). 기관의 유의미한 변수로는 우선 영리기관일 경우서비스의 질과 만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이 부적 영향은 서비스 이용 후 이용자의 만족도에서 더욱 크게 나타났다. 이는 개인사업자에 의해 주로 운영되는 영리기관의 서비스 질에 대한 정부의 모니터링과 관리가 더욱 필요함을 보여준다. 또한 기관의 예산 중 지원금의 비중이 커질수록 서비스의 질과 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 이는 중앙정부의 지원이 고정되어 있음을 고려할 때 세종시가 지원하는 종사자 처우개선비 등이 커질수록 서비스 질과 만족도가 높아지는 것으로 볼 수 있다. 이들 두 변수의 영향력을 고려하여

세종시가 영리기관의 서비스 질과 만족도를 높이기 위해 개인사업자에 대한 지원을 확대할 수도 있을 것이다.

그밖에 개인 차원의 변수로는 장애유형이 발달장애일 경우 그리고 장애정도가 심할 경우 서비스 품질에 대한 인식과 만족도가 유의미하게 높았다. 또한 가족구성원의 수가 많을수록 서비스의 질과 만족도가 높았다. 이러한 결과는 양육부담이 상대적으로 큰 상황에서 장애아동의 부모가 인식하는 발달재활서비스의 품질과 만족도가 높아짐을 보여준다고 할 수 있다. 이는 정부가 발달장애인 가족, 장애정도가 심한 아동 부모의 양육부담을 덜어주기 위한 정책에 우선순위를 둘 필요가 있음을 보여준다.

이상의 분석 결과를 통해 본 연구는 발달재활서비스 바우처 시장에서 이용자 선택이 서비스 품질과 만족도 향상에 갖는 한계와 이용자 참여행동, 그 중에서도 서비스 제공과정에 이용자가 직접 참여하는 행동이 갖는 유의미한 영향력을 확인하였다. 이는 현재 발달재활서비스의 여건에서 민간기관 인프라를 확충하여 이용자 선택의 폭을 넓히는 것보다 장애 아동의 부모가 서비스 제공과정에 직접 참여하는 행동을 지원하여 서비스 품질에 대한 인식과 만족도 높이는 것이 더욱 효과적일 수 있음을 보여준다. 이는 중위소득 100% 이하의 장애아동을 지원하고 있는 발달재활서비스 바우처 시장의 특수성이라고도 할 수 있을 것이다.

본 연구는 세종시 자료만을 분석한 결과로 발달재활서비스 바우처 시장 전체로 일반화하기에는 무리가 있을 것이다. 또한 서비스 제공과정에서 고려할 수 있는 이용자 참여의 다양한 측면을 고려하지 못했다는 한계가 있다.

## 참 고 문 헌

- 강민희 · 김지혜 · 박지혜 (2011). 장애아동 재활치료 이용의 접근성 향상에 관한 연구. 서울: 한국장애인개발원.
- 강정배 · 조정민 (2014). 발달재활서비스 제도개선에 관한 연구. <특수교육재활과학연구>, 53(2), 91-116.
- 공춘엽 (2008). 관계 발전에서 서비스 고객의 역할에 관한 연구: 고객참여행동과 고객시민행동을 중심으로. 부산대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 곽한병 (2015). 고객참여행동과 고객시민행동이 휘트니스센터 서비스 품질에 미치는 영향연구. <한국체육과학회지>, 24(2), 865-879.
- 김가희 · 박수지 (2018). 장애인활동지원서비스 이용자가 인식하는서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향과 이용자 중심 성과의 매개효과 분석. <한국사회복지행정학>, 21(2), 1-23.
- 김기룡 (2009). 장애아동 재활치료서비스 바우처 사업의 현황과 향후과제. <월간 복지동향>, 124, 19-22.
- 김민영 · 백승주 · 금현섭 (2011). 기관경쟁과 이용자선택이 사회복지서비스만족도에 미치는 영향. <지방정부연구>, 15(4), 153-176.
- 김수진 (2008). 장애아동 재활치료서비스 사업의 성과 및 운영 모형에 관한 연구. <장애아동재활치료서비스 사업의 현황 및 향후과제 국회정책토론회자료집>, 8-47.
- 김슬기 · 최영 (2014). 장애인활동지원서비스 바우처 이용자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향. <한국지역사회복지학>, 51, 191-221.
- 김용득 (2014). 영국 커뮤니티케어의 이용자 참여 기제와 한국 장애인복지서비스에 대한 함의. <한국사회복지학> 57(3), 363-387.
- 김용득 · 김미옥 (2007). 이용자 참여의 개념구조: 한국장애인복지에 함의. <한국사회복지학>, 59(2), 364.
- 김용석 · 이은영 · 고경은 · 민은희 (2007). 한국어관 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(Client Satisfaction Inventory)의 신뢰도와 타당도 평가: 종합사회복지관을 중심으로. <한국사회복지학>, 59(4), 83-109.
- 김은정 · 정소연 (2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회복지서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄바우처서비스를 중심으로. <사회복지정책>, 36(2), 191-217.
- 김인 (2010). 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이서비스 질에 미치는 영향. <한국행정논집>, 22(2), 397-425.
- 김정희 · 박주영 · 조윤경 · 심창호 · 이의정 (2013). 발달재활서비스 질 관리 방안 연구. 서울: 한국장애인개발원.
- 김홍렬 · 조광민 (2016). 스포츠센터에서의 고객참여와 고객시민행동, 점점만족 및 서비스품질의 구조적 관계. <한국체육학회지>, 56(3), 407-422.
- 맹두열 · 심영미 (2011). 복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향. <보건사회연구>, 31(2)180-205
- 문명재 ((2008). 정책도구연구의 학문적 좌표와 이론적 연계성: 새로운 분야 아니면 새로운 시각? <정부학연구>, 14(4), 321-346.
- 박미정 · 정대율 · 허윤주 (2018). 고객참여가 고객만족, 신뢰, 고객시민행동에 미치는 영향: 의료서비스를 중심으로 <고객만족경영연구>, 20(4), 51-70.
- 박수지 (2014). SERVQUAL모형을 바탕으로 한 장애인서비스의 품질과 서비스 기관의 영향에 대한 연구. <보건사

- 회연구>, 34(3), 477-504.
- 박수지 · 박병선 (2016). 장애인활동지원서비스 최소품질 측정도구의 타당성 검증과서비스 제공기관의 영향에 대한 탐색적 연구. <보건사회연구>, 36(4), 374-397.
- 박수지 · 정은희 · 김가희 (2013). 장애인서비스의 품질과 공급특성 연구. 서울: 한국보건사회연구원.
- 박형준 · 장안서 · 김성철 · 남재현 · 박수지 · 이찬 (2020). 세종시 사회복지시설 실태조사 및 개선방안 연구. 세종: 세종시사회서비스원.
- 보건복지부. 사회서비스 전자바우처사업 현황 및 성과. <http://www.socialservice.or.kr:444>. (2020.1.20인출)
- 서문식 · 안진우 (2008). 서비스 산업에서의 고객참여 측정도구 개발. <한국마케팅학회>, 23(4), 105-135.
- 서정민 (2015). 시계열 모형을 활용한 사회서비스 수요공급모형 구축: 발달재활서비스를 중심으로. <한국콘텐츠학회>, 15(6), 399-410.
- 안수란 · 김유휘 · 권지성 · 박수지 · 조동훈 · 김용환 · 남재욱 · 하태정 (2019).사회서비스 종사자의 고용 변화 연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 양구원 · 최승권 (2019). 발달재활서비스로서 특수체육서비스를 이용하는 부모들이 지각하는 서비스 질, 만족도, 재이용 의사에 관한 연구. <한국특수체육학회지>, 25(3), 41-58.
- 양난주 (2009). 노인돌봄바우처 정책집행분석: 선택과 경쟁은 실현되는가?. <한국사회복지학>, 61(3)77-101.
- 유란희 (2017). 사회서비스의 시장화(Marketization)와 서비스의 질(Quality): 노인장기요양서비스의 이용자 제도 선택과 만족도를 중심으로. <한국사회보장학회 춘계학술대회자료집>, 43-67.
- 유영준 · 최복천 (2012). 장애아동 재활치료사의 전문성과 직무만족에 관한 연구. <지체중복건강장애연구>, 55(3) 163-183.
- 육홍숙 (2017). 장기요양서비스 시장과 서비스질에 관한 연구: 재가서비스를 중심으로. 이화여자대학교 사회복지학과 박사학위논문.
- 이동영 · 박경하 (2011). 장애인활동보조서비스에 대한 이용자 만족도 연구. <사회보장연구>, 27(4), 81-109.
- 이미정 · 이경준 · 안효금 (2010). 장애아동 재활치료사업 개선방안 연구서비스 제공기관의 최저운영기준을 중심으로. 서울: 한국장애인개발원.
- 이선미 (2013). 노인요양시설의 서비스 품질이 고객만족도, 재이용의사, 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구동덕여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이유재 · 라선아 (2006). 한국기업의 서비스 품질평가제도 변천과정. 서울: 서울대학교 출판부.
- 이유재 · 박현아 (2020). 고객만족, 서비스품질, 고객참여행동에 대한 종합적 고찰. <소비자학연구>, 31(5) 49-90.
- 이진영 · 이미진 (2011). 서비스 관리자가 인식한 장기요양서비스의 질에 대한 질적 연구서비스의 질 개념, 방해요인 및 질 평가를 중심으로. <노인복지연구>, 53, 27-55.
- 이현진 (2011). 치과서비스 공정성과 고객참여행동이 관계품질과 관계성구에 미치는 영향. 인제대학교 병원경영학과 석사학위논문.
- 이혜정 (2014). 사회서비스의 서비스 품질요인이 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향. <사회과학연구>, 25(4), 209-227.
- 임지선 (2008). 활동보조서비스를 이용하는 지체 뇌병변장애인의 자기결정의 구성요소와 자기결정의 실현. <한국장



- 애인복지학>, 9, 139-174.
- 전동일·오현경 (2012). 장애아동 재활치료 제공기관 평가기준 및 지표개발. 서울: 한국장애인개발원.
- 정은아 (2012). 지역사회서비스 이용자 선택이 이용만족도에 미치는 영향: 선택 중요성 인식의 조절효과를 중심으로. <한국사회복지행정학회 추계학술대회자료집>, 203-206.
- 조성숙·허만세 (2012). 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로. <서울도시연구>, 13(1), 127-138.
- 주옥인 (2020). 장애 아동의 발달재활서비스가 부모의 이용만족도에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회>, 20(2), 382-393.
- 주종구·강동욱·정경희 (2013). 스포츠 서비스 접점에서 자기결정성, 고객참여 및 서비스 품질 간의 관계. <한국사회체육학회지>, 53, 183-194.
- 최복천 (2013). 발달재활서비스 품질관리: 제공기관 및 제공인력 질 관리를 중심으로. <발달재활서비스 전문인력 자격기준 강화 등 발달재활서비스 제도개선을 위한 워크숍 자료집>, 10-19.
- 최윤영·이경준 (2010). 장애인복지론. 서울:학지사.
- 하은희 (2016). 정책도구로서 바우처의 선택과 경쟁이 서비스 질과 만족도에 미치는 영향: 서울특별시 보육바우처 중심으로. 중앙대학교, 행정학과 박사학위논문.
- 한상린·유재원·공태식 (2004). 고객의 참여행동과 시민행동이 서비스 품질지각과 재구매의도에 미치는 영향 -비영리대학교육 서비스를 중심으로. <경영학연구>, 33(2), 473-502.
- 허철행 (2009). 신공공관리론과 신공공서비스론의 한국적 적절성. <한국지방정부학회 추계학술대회자료집>, 5-22.
- 홍현미라·이은정(2008). 사회적 일자리 참여자의 직무만족에 대한 조직효과 분석: 위계적 선형모형(HLM)적용. <사회복지정책>, 35, 457-480.
- Garvin, D. A. (1984). What does "Product Quality" Really Mean?. *MIT Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Leadbeater, C. (2004). *Personalisation through Participation: A New Script for Public Services*. London: Demos.
- OECD (2011). *Help Wanted? Providing and Paying for long term Care*. Paris: OECD.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implication from the Frontier. In Rust, R. T. and Oliver, R. L. (Eds.), *Service Quality: New Direction in Theory and Practice* (pp.1-19). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Yi, Youjae, & Gong, Taeshik (2006). The Antecedents and Consequences of Service Customer Citizenship and Badness Behavior. *Seoul Journal of Business*, 12(2), 145-176.
- Zeithaml, V. A. (1981) How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services. In J. H. Donnelly & W. R. George (Eds.). *Marketing of Services* (pp.186-190). Chicago: AMA.

## A Multi-level Analysis of the Effect of Parents' Choice and Participation Behavior on the Quality of Service and their Satisfaction with Developmental Rehabilitation Services

Susie Park, Hyung-John Park

Gangnung-Wonju University, Sejong Public Agency for Social Service

This study aimed to verify the effect of selection by disabled children's parents on the quality of service and satisfaction with the developmental rehabilitation services, while also demonstrating the impact of the disabled children's participation behavior on service quality and satisfaction. The Sejong Institute of Social Services surveyed Sejong City's developmental rehabilitation service providers and their user data were used for this analysis. A multi-level regression model was developed and analyzed considering two levels of dimension factors of users and institutions. The analysis showed that there was no significant impact on the quality of service and the satisfaction that could be attributed to the selection of institutions and personnel, that is, the choices made by the parents of children with disabilities. On the other hand, the behavior of disabled children and parents directly participating in the service delivery process, such as co-establishing a plan for the use of the services and receiving complaints through a formal window, showed a significant impact on service quality and satisfaction. Based on these results, the study discussed the need for the co-establishment of a plan for the use of the services, the need for formal complaint reception, the need for supporting user participation, and the need for supporting for-profit institutions.

*Keywords: Developmental Rehabilitation Services, Electronic Voucher, User Selectivity, User Participation Behavior, Quality of Service, Satisfaction of Service*