



일반논문

중고령자 돌봄서비스의 품질 및 만족도에 기관경쟁과 이용자선택이 미치는 영향* : 세종시를 중심으로

- 박수지
강릉원주대학교 사회복지학과 부교수 / 주저자
 <https://orcid.org/0000-0002-0322-3598>
- 박형준
세종시사회서비스원 연구위원 / 교신저자
 <https://orcid.org/0000-0001-6080-1721>

투고일: 2021.02.02. / 심사완료일: 2021.03.08. / 게재확정일: 2021.03.17.

요약

본 연구는 세종시 중고령자 돌봄 시장에서 기관경쟁과 이용자선택이 이용자 중심의 서비스 품질 및 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석에 사용한 자료는 세종시 사회서비스원이 2020년 수행한 세종시 사회복지시설 전수 조사의 기관 자료와 이용자 자료를 결합한 것이다. 분석 방법으로는 이용자 수준과 기관 수준 각각의 오차항을 가정하는 다중모형분석(multilevel analysis)을 수행하였다. 분석 결과 이용자 수준에서 정보충분성과 인력선택성이 서비스 품질에 정적인 영향을 미치고 있었다. 기관 수준에서는 공정경쟁성이 서비스 품질에 정적인 영향을 미치고 있었다. 그리고 기관 수준의 공정경쟁성이 갖는 영향력은 이용자 수준의 인력선택성이 갖는 영향력과 서로 상호작용하여 상승하는 것으로 나타났다. 반면, 기관 수준의 서비스 경쟁성과 인력경쟁성은 서비스 품질과 만족도에 유의미한 영향력을 나타내지 않았다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 결론에서는 지역사회 정보 통합, 인력 선택의 지원, 읍·면 지역의 서비스 확충과 적극적인 정보제공, 공정경쟁 지원의 필요성 등을 제언하였다.

주제어 중고령자, 돌봄 서비스, 기관경쟁, 이용자선택, 품질, 만족도

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임. (NRF-2017S1A5A8021749)

I. 서론

가족구성원의 일상생활을 돌보는 일은 전통적으로 가족의 책임이었다. 후기 산업사회에서 핵가족화와 여성의 노동시장 진출이 증가하면서 가족의 돌봄 책임은 상당부분 사회화되었다. 이 과정에서 복지국가는 사회구성원의 돌봄 욕구에 부응하는 돌봄 서비스를 제도화하였다. 현재 정부의 돌봄 서비스는 공공기관, 민간 비영리기관, 개인 영리기관 등에 의해 제공되고 있다. 서비스 제공기관이 이렇듯 다양해진 이유는 공공이 담당했던 서비스 전달체계가 민간영역으로 확대된 결과일 것이다. 이와 관련하여 리드비터(Leadbeater, 2004)는 정부의 서비스 제공 방식이 전통적인 공공관리 방식에서 신공공관리 방식(new public management)으로 변화했다고 보았다.

신공공관리는 1990년대부터 시작하여 확대된 정부의 서비스 관리 방식으로 공공부문의 서비스 공급에 시장의 경영원리를 도입하여 서비스를 보다 효율적으로 제공하려는 목적을 갖는다(조성한, 2006; 문명재, 2008; 허철행, 2009). 여기서 시장원리란 정부의 서비스를 다수의 기관이 제공하도록 하여 경쟁구도를 형성하고 시민이 시장의 고객처럼 서비스 기관을 스스로 선택하는 것을 의미한다. 이는 흡사 시장에서 본점이 다수의 지점을 구축하고 경쟁하도록 하여 지점의 효율성을 극대화하고 본점의 이득을 최대화하는 경영원리와 비슷하다. 정책결정자는 민간 기관이 이용자의 선택을 받기 위해 서로 경쟁하여 보다 질 높은 서비스를 효율적으로 제공할 것이라고 보았다.

그러나 시장원리가 정부의 돌봄 서비스에서도 동일하게 작동할 것인지에 대해서는 회의적인 의견이 존재한다(양난주, 2009; 이기주·석재은, 2019; 김인, 2011). 정부의 돌봄 서비스를 이용하는 자 중에는 신체적·사회적·경제적으로 취약한 자가 많다. 그렇다면보니 이들이 일반 시장의 소비자와 같이 자신이 원하는 서비스를 다수의 민간 기관에서 찾아낼 수 있을지, 그리고 서비스를 이용하는 과정에서 고객과 같이 적극적으로 행동할 수 있을지가 명확하지 않다. 이러한 현실은 정부의 돌봄 서비스 제공에서 시장원리가 제대로 작동할 수 있을지에 관한 실증 연구가 다각도로 진행되어야 할 필요성을 보여준다.

그리고 이러한 돌봄 시장 연구는 서비스 대상, 내용뿐만 아니라 지역사회 여건을 고려해야 할 필요가 있다. 중대한 질병을 치료해야 할 경우에는 최선의 서비스를 찾아 먼 거리

이동을 마다하지 않지만 돌봄 서비스의 경우에는 이용자가 자신의 생활권을 중심으로 서비스를 주로 이용한다. 돌봄 서비스 이용자에게는 자신이 거주하는 지역에서 서비스를 가능한 한 편리하게 매일 이용할 수 있는지의 여부가 중요하다(김민영 외, 2011). 즉 서비스 제공 기관은 일정 지역 안에서 유사 집단의 이용자를 대상으로 경쟁하고, 이용자의 선택 또한 지역 생활권을 중심으로 실현된다. 이를 고려하여 본 연구는 세종시 지역을 중심으로 중고령자 돌봄 서비스에서 시장원리의 영향력을 분석하고자 한다.

한편 본 연구는 중고령자 돌봄 서비스로 장애인활동지원, 노인장기요양서비스, 주야간 보호를 통합하여 분석하고자 한다. 이는 서비스 공급자의 입장 혹은 제도 중심의 접근이 아니라 이용자 중심의 시각에서 돌봄 욕구가 있는 중고령자가 실제로 선택할 수 있는 일상생활 지원서비스를 통합하여 본다는 의미가 있다. 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 65세 이상의 노인이 시설에 입소하지 않은 경우 요양등급에 따라 노인장기요양서비스 혹은 주야간보호서비스를 받을 수 있다. 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 등록 장애인은 65세 미만일 경우 활동인정등급에 따라 장애인활동지원서비스를 이용하지만, 65세 이상인 경우에는 노인장기요양서비스를 이용하였다. 그리고 올해 2021년부터 정부는 장애인활동지원 서비스를 이용하는 등록 장애인이 65세 이상이 된 경우 노인에게 제공되는 장기요양서비스에 장애인활동지원서비스 추가하여 이용할 수 있게 하였다. 즉 이들 돌봄 서비스는 제도 혹은 제공기관에 따라 다르게 운영되고 있지만 이용자의 입장에서는 일상생활에 어려움이 있을 때 타인의 도움을 받을 수 있는 서비스 중 하나로 선택되고 있다. 서비스 인력 또한 돌봄 시장에서 이 세 가지 서비스를 중복하여 제공하고 있기도 하고(안수란 외, 2019), OECD 회원국의 상당수는 장애인과 노인이라는 대상자 구분 없이 서비스를 통합하여 일상생활을 지원하고 있기도 하다(OECD, 2011).

본 연구는 세종시를 중심으로 중고령자 돌봄 서비스의 품질과 만족도에 시장원리 즉 기관경쟁과 이용자선택이 갖는 영향력을 분석하고자 한다. 이 연구는 세종시를 중심으로 한 지역연구라는 점과 이용자 시각에서 중고령자가 선택할 수 있는 돌봄 서비스를 통합하여 분석했다는 점에서 의의가 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 돌봄 서비스 기관 간의 경쟁과 이용자 선택에 관한 연구

정부가 돌봄 서비스 제공 기관 다수를 인프라로 하여 일반시장과 유사한 시장을 형성하였을 때 일반 시장에서 작동했던 경쟁과 선택의 원리가 동일하게 작동할 수 있을지에 대해서는 다양한 의견이 존재한다. 우선 기관 경쟁과 이용자 선택이 돌봄 시장에서 제대로 작동하지 않는다고 실증한 연구들이 있다. 양난주(2009)의 연구에서는 전자바우처로 운영되는 노인돌봄서비스의 집행과정을 통해 서비스 이용자의 선택과 결정이 현장에서 실제로 작동하는지를 분석하였다. 그리고 정책결정자의 기대와 다르게 이용자들의 선택이 현장에서 거의 나타나지 않으며 오히려 서비스 기관이 담합하여 이용자를 배당하고 있는 현실을 보여주었다. 김인(2011)의 연구에서는 정부가 민간 위탁하여 운영하는 지역종합사회복지관의 전체 사회복지서비스를 대상으로 경쟁성(수탁법인 공모 시의 경쟁 정도), 유인제도(인센티브 지급여부), 성과평가(기관의 이용자 파악, 만족도)가 품질에 미치는 영향을 분석하였다. 그리고 경쟁성, 유인제도, 성과평가로 측정된 시장화가 이용자가 인식한 서비스 품질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 보였다. 노인돌봄서비스는 전자바우처로 제공되었지만 저소득층만을 대상으로 하는 특성상 이용자선택과 기관경쟁이 실질적으로 작동하기 어려운 환경이었다고 할 수 있다. 지역종합사회복지관의 경우 또한 정부 지원금으로 운영되는 비영리조직 특성 상 시장의 경쟁 논리가 제대로 작동하기 어려운 구조를 갖고 있다고 할 수 있다.

서비스 시장화의 요건을 상당히 갖추고 있는 노인장기요양서비스의 경우에도 시장화 영향에 대한 의견은 다양하게 나타나고 있다. 이기주와 석재은(2019)의 연구는 장기요양 서비스 공급기관 간 경쟁과 이용자의 선택권 보장이 서비스 품질에 미치는 영향을 분석하였다. 국민건강보험공단의 지역별 요양기관 평가결과 원자료와 급여청구 원자료를 활용하여 급여비 지출 비중으로 경쟁지수를 산출하고 서비스 질과의 관계를 분석하고 서비스 경쟁수준은 방문요양기관의 서비스 품질에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것을 실증하였다. 대신 기관의 규모가 크고 개인기관이 아니라 법인기관일 경우 서비스 품질이 유의미하게 높아짐을 보여주었다. 어유경(2020)의 연구에서도 장기요양서비스 시장화의 영향을

분석하였다. 건강보험심사평가원과 국민건강보험공단의 정기평가 등급을 지역별 평균값으로 산출하여 서비스 질로 산출하고 시장집중도를 독립변수로 하여 요양서비스의 품질에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 지역별 경쟁수준은 요양병원, 요양시설서비스, 재가서비스 모두의 서비스 품질에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 유란희(2017)의 연구는 노인장기요양서비스 시장화에 대한 연구가 이용자가 아닌 기관만을 대상으로 하고 있어 시장화의 부정적인 영향만이 부각되었다고 비판하였다. 그리고 서비스 시장화가 이용자 중심의 제도 선택과 만족도에 미치는 영향을 분석하고 시장화가 이용자에게 일정부분 긍정적인 영향을 미치고 있다고 보았다.

위의 연구들에서 도출된 다양한 결과는 시장화 영향에 대한 연구가 서비스 대상과 내용 그리고 지역에 따라 다각도로 진행될 필요가 있음을 보여준다. 또한 대부분의 연구가 지역별 서비스 시장을 전제하기는 했지만 실제 분석 모형에는 여러 지역을 투입하고 있어 개별 시장의 영향력이 서로 상쇄하는 현상을 완벽히 통제하지는 못했다. 이는 개별 지역에 대한 연구가 필요함을 보여준다. 그리고 기관과 이용자 수준의 자료를 단순 결합하고 있어 각각의 수준이 갖는 독립적인 오차항을 고려하지 못했다는 한계가 있다. 이를 고려하여 본 연구는 세종시 지역으로 한정하여 시장화의 영향을 분석하고, 기관 차원의 요인과 이용자 차원의 요인을 2수준으로 통합하여 분석하고자 한다.

한편 시장화가 서비스 품질에 미치는 영향을 검증하기 위해 상당수의 연구는 기관의 경쟁성을 객관적인 수치만으로, 대표적으로 시장점유율로 분석하고 있다. 이와 관련하여 김인(2010)은 돌봄 시장의 경쟁성을 객관적인 지표로만 측정하는 것에 한계가 있다고 보았다. 서비스 제공 기관들이 담합하여 대상자를 배정하고 있을 경우 시장점유율, 기관의 수 등의 객관적인 지표는 무의미해질 수 있다. 이럴 경우 기관 운영자가 인식하는 주관적인 경쟁성이 시장을 더 잘 반영할 수 있기 때문이다. 육홍숙(2017)의 연구에서도 시장의 경쟁과 규제가 서비스 질에 미치는 영향을 분석하기 위해 객관적인 경쟁성과 주관적인 경쟁성을 모두 고려하고 있다. 주관적 경쟁성으로는 구체적으로 운영자가 인식한 기관 간 수급자 확보 경쟁수준, 서비스 경쟁수준, 제공자 확보 경쟁수준을 분석하였다. 아울러 시장화의 또 다른 측면인 이용자 선택의 정도는 이용자가 서비스 기관에 대한 정보를 충분히 갖고 스스로 원하는 기관을 결정하는 수준이라고 할 수 있다. 이 과정에서 이용자 선택의 범

위는 기관에 대한 선택뿐만 아니라 서비스의 내용이나 인력에 대한 선택까지 포함한다고 할 수 있다(김인, 2010; 김민영 외, 2011; 정은아, 2012; 하은희, 2016). 이를 고려하여 본 연구에서는 기관의 주관적인 경쟁성으로 기관경쟁, 서비스경쟁, 공정경쟁의 수준을 분석함과 동시에 이용자 선택성으로 기관 선택, 서비스 선택, 인력 선택의 수준을 분석하고자 한다.

2. 이용자 중심의 서비스 품질과 만족도

파리슈라만 외(Parasuraman et al., 1998)는 이용자가 서비스 과정에서 인식하는 품질을 ‘서비스 우수성에 대해 이용자가 인식하는 전반적인 판단이나 태도로 규정하고 이를 측정하는 척도로 SERVQUAL 모형을 개발하였다. SERVQUAL 모형은 서비스 이용자를 심층 인터뷰하여 얻어낸 결과물로, 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 공감성(empathy), 확실성(assurance), 유형성(tangibles)의 5개 차원으로 구성되어 있다(Parasuraman et al., 1998). 이는 현재 다양한 서비스 영역에서 가장 많이 활용하고 있는 품질 척도이다(이유재 · 라선아, 2006). 우리나라에서도 SERVQUAL모형을 돌봄 서비스의 특성에 맞게 유형성을 제외한 4개 차원으로 수정하여 활용하는 경우가 다수 있다(김은정 · 정소연, 2009; 김인, 2011; 조성숙 · 허만세, 2012; 하은희, 2016).

이용자가 인식하는 품질에는 서비스 과정에 대한 객관적인 내용뿐만 아니라 주관적 판단과 태도 또한 포함된다. 이러한 품질의 주관적인 측면은 이용자가 서비스를 평가하는 만족도와 유사해 보인다. 그러나 만족도는 서비스 결과물과 이로 인해 나타난 최종 성과에 초점을 맞춘다는 측면에서 서비스 제공 과정 중심의 품질과 차이가 있다. 현재 학자들 사이에서 품질과 만족도는 서로 관련이 있지만 동일한 개념이 아니라는 의견이 다수이다(Rust & Oliver, 1994; 이유재 · 라선아, 2006).

김용석 외(2007)는 다수의 연구가 이용자가 서비스에 만족하는지를 묻는 한 개의 문항을 분석하고 있는 점에 주목하고 그 한계를 극복하고자 다수의 문항으로 구성된 CSI-K를 개발하였다. CSI-K는 외국의 만족도 측정 도구인 CSI(Client Satisfaction Inventory)를 수정하여 개발한 한국어판 척도이다. CSI-K는 만족도를 서비스 공급자에 대한 만족도와 서비스 효과에 대한 만족도 2개 차원의 20개 문항으로 구성되어 있다.

본 연구에서는 수정 SERVQUAL 모형으로 측정된 품질과 CSI-K로 측정된 만족도를 종속변수로 하여 기관경쟁과 이용자선택의 영향을 분석하고자 한다.

III. 연구 방법

1. 자료

연구에서 사용한 자료는 세종시사회서비스원의 2020년 연구사업인 『세종시 사회복지시설 실태조사 및 개선방안 연구』에서 수행한 〈세종시 사회복지시설 현황 조사〉와 〈세종시 사회복지시설 이용자 현황 조사〉자료이다. 세종시 사회복지시설 및 이용자 현황 조사는 세종특별자치시 소재 사회복지시설 114개소와 이들 기관의 서비스 이용자 총 1,148명을 대면면접 방식으로 조사하였다. 본 연구의 분석에서는 50세 이상 중고령자로 이용 서비스의 대분류가 성인 돌봄에 속하는 주야간보호, 장애인활동지원, 노인장기요양서비스 기관의 이용자로 한정하였다. 그리고 선정된 이용자 조사 자료의 하위 표본에 이용하고 있는 기관 조사 자료의 기관 속성 변수를 결합하여 분석 자료를 구축하였다. 구축한 데이터의 이용자 관측치는 14개 기관의 총 142명이다.

2. 분석 방법

분석 자료의 관측치는 이용자 개인이지만, 기관 속성 변수를 결합한 형태이다. 즉 자료는 이용자가 이용하는 시설이라는 2수준 군집 안에 1수준의 이용자 개체가 내포(nested)되어 있는 구조를 지닌다. 따라서 하나의 오차항을 가정하는 일반적인 회귀모형을 이용하면 이용자 수준의 오차가 독립적이라는 가정을 위배하게 된다. 같은 시설을 이용하는 이용자가 공유하는 속성이 존재하기 때문이다. 이를 고려하여 본 연구에서는 이용자 수준(1수준)과 시설 수준(2수준)별로 각각의 오차항을 가정하는 다층모형 분석(multilevel analysis)을 수행하였다.

아울러 종속변수인 품질과 만족도가 이용 시설에 따라 차이가 있다고 가정하는 확률적 편모형을 추정하였으며, 품질은 종속 변인에 대한 이용자 수준 변수의 영향력이 시설 속

성에 따라 달라짐을 가정하여 확률계수 모형도 함께 추정하였다.

3. 변수의 정의 및 측정

1) 종속변수 : 서비스 품질

본 연구의 서비스 품질은 박수지 외(2013)가 제안한 수정 SERVQUAL 척도—파라슈라만 외(Parasuraman et. al, 1998)가 개발한 SERVQUAL 척도를 바탕으로 하였음—로 측정되었다.¹⁾ 수정된 SERVQUAL 척도는 전술한 바와 같이 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성의 4개 영역으로 구분되며, 수정된 SERVQUAL 척도의 총합과 함께 종속변수로 설정하여 분석모형에 투입하였다. 척도에 활용한 문항들의 내적 일관성을 검증한 결과 크론바흐 알파 지수(cronbach's α)는 0.806이었다.

2) 종속변수 : 서비스 만족도

연구의 또 다른 종속변수인 서비스 만족도는 김용석 외(2007)가 개발한 한국어판 이용자 만족도 척도 CSI-K(Client Satisfaction Inventory-Korea)로 측정하였다. CSI-K는 '서비스 공급자에 대한 만족도'와 '서비스 효과에 대한 만족도' 2개 차원 총 20개 문항으로 구성되어 있다.²⁾ CSI-K로 측정한 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. 서비스 만족도 역시 총 서비스 만족도, 하위 영역인 공급자에 대한 만족도, 서비스 효과 만족도 각각을 설명하는 회귀모형을 구축하였다. 문항들의 내적 일관성 지수는 0.878이었다.

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

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

3) 설명 변인 : 이용자 선택성

이용자 선택성은 이용자가 인식하는 서비스의 정보충분성, 기관선택성, 인력선택성으로 구분하여 분석에 투입하였다. 정보충분성은 “현재 이용 중인 서비스에 대해(이용조건, 서비스 내용, 제공기관) 사전에 충분히 알고 계셨나요?”, 기관선택성은 “현재 이용하시는 서비스를 처음 이용할 때 서비스 제공기관 여러 개 중에 선택하셨습니까?”, 인력선택성은 “제공인력을 선택하거나 바꿀 수 있습니까?”라는 7점 척도 문항을 이용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 이용자의 선택성이 더 높음을 의미한다.

4) 설명 변인 : 기관 경쟁성

기관이 인식하는 경쟁성은 서비스경쟁, 인력경쟁, 공정경쟁으로 구분되어 있다. 서비스 경쟁은 “서비스 기관들은 서로 경쟁하고 있다”, 인력경쟁은 “서비스 제공 기관들 간 인력 수준에 차이가 있다”, 공정경쟁은 “서비스 기관들은 공정한 경쟁 즉 서비스 자체에 대한 경쟁을 하고 있다”라는 7점 척도 문항을 이용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 기관이 인식하는 경쟁성이 더욱 높음을 의미한다.

5) 통제 변인

분석 모형에서는 개인 수준의 인구사회학적 속성과 소득 수준, 이용 서비스 종류, 서비스 욕구 등을 통제하였다. 이용자는 50~64세 중고령자, 65~74세의 전기 노인, 75세 이상의 후기 노인으로 연령 집단을 구분하였다. 혼인상태는 배우자가 있는 경우를 1로 코딩하였다(무배우는 0). 이용자의 월평균 가구소득은 가구원 수의 제곱근으로 나누어 균등화하고, 편포를 보정하기 위하여 로그를 취하여 사용하였다. 교육 수준은 무학, 초등학교, 중학교, 고등학교, 전문대학 이상을 1에서부터 5의 값을 주어 연속변수로 사용하였다. 각각의 교육 단계는 재학 중인 경우도 포함한다. 서비스 욕구는 성인 돌봄 서비스의 필요도를 묻는 5점 척도 문항으로 측정하였다. 1에서 5의 값을 가지며, 점수가 높을수록 더 많은 성인 돌봄 서비스 욕구를 지닌다. 이용자의 서비스품질은 이용자가 이용하는 서비스의 성격에 따라 편차가 발생할 수 있다. 이에 이용 서비스 종류와 이용자의 서비스 이용 시 월평균 부담금을 통제하였다. 이용 서비스 종류는 주야간보호, 장애인활동지원, 노인장기요양의

세 가지 유형이며, 명목 변수로 사용하였다. 이용자의 월평균 부담금은 조사된 금액(단위는 천원)을 연속변수로 사용하였다.

기관 수준의 속성으로 기관의 규모, 기관의 소재지, 기관의 영리성을 통제하였다. 기관의 규모는 기관의 실 인원수에 로그를 취하였다. 기관의 소재지는 도농복합적 성격을 지닌 세종시에 주요한 변인으로 작용할 수 있다. 기관의 소재지가 이른바 신도심, 동 지역에 위치한 경우는 0의 값을, 읍면 지역에 위치한 경우는 1의 값을 부여하였다. 기관의 영리성은 기관의 운영주체가 개인운영 혹은 회사법인인 경우에는 영리기관으로 1의 값을 부여하였다(그 외 사회복지법인, 재단법인, 학교법인, 사단법인, 종교법인, 의료법인, 국가 및 지자체 등은 0).

IV. 연구 결과

1. 기술통계 결과

분석에 투입한 설명 변인과 종속변인의 기술통계 결과는 다음과 같다. 이용자가 인식하는 서비스품질 총합 점수는 평균 68.4점으로 나타났으며, 만족도 점수는 75.9점이었다. 서비스품질의 하위 영역인 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성의 점수는 각각 17.2점, 17점, 16.8점, 17.3점으로 나타났다. 만족도의 하위 영역인 공급자에 대한 만족도는 평균 76.8점으로 총합에 비해 다소 높았고, 서비스 효과에 대한 만족도는 만족도 총합보다 낮은 74.6점이었다.

이용자의 연령대는 75세 이상의 후기 고령자가 77.5%로 다수를 차지하였다. 분석 대상의 38.7%만이 배우자가 있었다. 가구원수로 균등화한 월평균 소득은 평균 약 120만원이었다. 교육 수준은 분석에서는 연속형으로 투입하였으나, 기술 분석에서는 명목형으로 검토하였다. 초등학교 재학 이상의 학력이 46.5%로 다수를 차지하였다. 이용하는 서비스의 종류는 주야간보호 서비스가 44.4%로 가장 많았고, 노인장기요양이 30.3%, 장애인활동지원이 25.4%의 순이었다. 서비스 본인부담금은 월평균 약 11.6만원으로 나타났다.

기관 속성은 이용자 표본을 분석한 것이 아니라, 이용자 표본이 이용하는 시설 표본을

분석한 것이다. 이용자 표본에 결합된 기관 속성을 그대로 분석하면 시설에 속한 이용자가 가중치 역할을 하기 때문이다. 기관의 이용자 연 실인원은 평균 671.7명이었다. 분석 대상은 성인 돌봄인 일상생활지원서비스이지만, 다양한 서비스를 제공하는 복지관의 경우는 모든 이용 인원이 포함된 숫자이다. 이용자 실 인원 편차는 상당히 큰데, 이는 2019년에 개소하여 2019년 이용자가 거의 없는 시설도 존재하기 때문이다. 세종시의 조치원읍과 면 단위 지역에 소재한 기관의 비율은 50%로 나타난다. 마지막으로 영리시설은 28.6%의 비율을 차지하였다.

〈Table 1〉 Summary Statistics of Sample

Variable		Mean/%	SD	Min.	Max.	
User-level (N=142)	SERVQUAL_total	68.4	5.7	46.0	80.0	
	SERVQUAL_reliability	17.2	1.9	12.0	21.0	
	SERVQUAL_responsiveness	17.0	1.9	11.0	21.0	
	SERVQUAL_empathy	16.8	1.9	11.0	21.0	
	SERVQUAL_assurance	17.3	1.7	12.0	21.0	
	Satisfaction_total	75.9	7.6	51.7	96.7	
	Satisfaction_supplier	76.8	8.1	52.8	100.0	
	Satisfaction_outcome	74.6	8.5	50.0	93.8	
	Age group	50~64	7.8			
		65~74	14.8			
		75 and above	77.5			
	Marital status (1=married)		38.7			
	Equivalent household income (monthly, 10,000 KRW)		120.3	77.8	40.0	365.0
	Education(numerical scale)		2.3	1.0	1.0	5.0
	Education	Uneducated	21.8			
		Less than elementary school graduation	46.5			
		Less than junior high school graduation	19.0			
Less than high school graduation		9.9				
College or higher		2.8				

Variable		Mean/%	SD	Min.	Max.
Type of service	Day and night Care	44.4			
	Personal assistance service	25.4			
	Long term care	30.3			
Need for care services		4.6	0.7	1.0	5.0
Copayment for services (monthly, 1,000 KRW)		116.2	103.5	0.0	320.0
Information sufficiency		4.9	0.9	3.0	7.0
Agency selectivity		5.1	1.1	3.0	7.0
Workforce selectivity		4.9	1.0	2.0	7.0
Agency-level (N=14)	Service competition	4.8	1.5	2.0	7.0
	Workforce competition	4.5	1.3	2.0	7.0
	Fair competition	4.4	0.6	3.0	5.0
	Number of user (annual)	671.7	1951.6	5.0	7410.0
	Region (1=rural area)	50.0			
	Type of agency (1=profit)	28.6			

2. 기관 경쟁과 이용자 선택이 서비스 품질에 미치는 영향

본 분석에 앞서, 설명변수를 투입하지 않고 각 수준별 오차항으로만 구성되는 무조건부 모형을 분석하여 집단 내 상관(intraclass correlation coefficient: 이하 ICC)을 파악하였다. 다층모형 분석에서 ICC는 종속변수의 총 분산 중 2수준의 분산의 비율을 의미한다. 돌봄 서비스 품질에 대한 무조건부모형 분석 결과, ICC는 0.201이었다. 이는 이용자가 이용하는 기관의 속성이 이용자가 인식하는 돌봄 서비스 품질의 20.1%를 설명한다는 것을 의미한다.

성인돌봄 서비스품질의 영향 요인 분석 결과는 다음과 같다. 서비스품질의 총합 모형과 서비스품질의 하위 4개 영역별 모형을 제시하였다. <Table 2>의 결과는 기관 수준의 경쟁성 인식과 이용자 실 인원, 소재 지역, 영리시설 여부를 포함한 2수준의 확률절편모형(random intercept model)이다. 서비스품질 총합점수에 대한 추정 결과를 보면, 이용자 수준의 정보충분성은 서비스품질에 정적 영향을 지니고 있는 것으로 나타났다($b=1.160$). 서비스 제공 인력을 자신이 선택할 수 있는 가능성이 높다면 이용자가 인식하는 서비스품질 점수도 높았다($b=1.061$). 기관 선택성은 서비스품질에 유의한 영향을 갖지 않는 것으

로 나타났다.

기관 수준에서 인식하는 공정한 경쟁성이 높으면 이용자의 서비스품질 점수가 높았다($b=4.451$). 반면, 읍면 지역에 소재하는 시설을 이용하는 이용자의 서비스품질 점수는 동 지역 소재 시설 이용자에 비해 낮았다($b=-5.008$). 이는 세종시의 동/읍면 간 복지 인프라의 격차가 서비스품질에 영향을 주고 있는 결과여서, 지역의 복지 격차에 대한 고려가 필요함을 말해준다. 이러한 경향은 서비스품질의 하위 4개 영역에서도 공히 발견되었다.

서비스품질의 하위 4개 영역에서는 이용자가 이용하는 서비스 종류에 따른 서비스품질의 차이가 발견되었다. 주야간보호 서비스를 기준으로 장애인활동지원을 이용하는 경우 서비스품질의 신뢰성과 공감성 영역에서 점수가 높음이 통계적으로 검증되었다(신뢰성 $b=1.067$, 공감성 $b=1.138$). 노인장기요양을 이용하는 경우는 주야간보호 대비 높은 서비스품질 인식을 보이고 있었다. 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성 모두에서 공통의 경향을 보였다. 이용자가 서비스에 대한 정보를 충분히 알고 있는 정보충분성은 서비스품질의 응답성 영역($b=0.449$)과 확신성 영역($b=0.332$)에서도 정적 영향을 지니고 있었다. 인력선택성은 공감성 영역의 서비스품질에 총합 점수와 동일하게 정적인 영향력을 보였다($b=0.408$). 기관 선택성은 서비스품질의 하위 영역에서도 통계적으로 유의한 영향을 갖지 못한 것으로 나타난다.

기관 수준의 경쟁성에서도 총합 점수와 유사한 경향이 관찰되었다. 공정한 경쟁성이 모든 하위 영역에서 정적인 영향을 지니고 있었다. 또한 읍면 지역에 소재한 시설을 이용하는 경우 서비스품질의 신뢰성을 제외한 응답성, 공감성, 확신성의 영역에서 이용자가 인식하는 서비스품질이 떨어지는 것으로 나타난다.

마지막으로 이용자의 연령대가 50세~64세인 중고령자에 비해 노인의 경우 서비스품질 인식이 높았다. 다만, 서비스품질 응답성 영역에서는 이러한 경향이 발견되지 않았고, 후기 고령자에서는 반대의 결과가 나타났기에 해석에 유의할 필요가 있다.

(Table 2) Influencing Factors on SERVQUAL: Random Intercept Model

	SERVQUAL total	SERVQUAL reliability	SERVQUAL responsiveness	SERVQUAL empathy	SERVQUAL assurance
Age group (ref. 50–64)					
65–74	4.030** (1,946)	2.101*** (0,751)	-1,106 (0,714)	1,964*** (0,707)	0,626 (0,645)
75 and above	5,537*** (2,083)	2,600*** (0,782)	-1,372* (0,744)	1,914*** (0,737)	1,050 (0,673)
Married	-0,273 (0,787)	0,072 (0,309)	0,221 (0,294)	-0,166 (0,291)	-0,027 (0,266)
Equivalent household income	0,237 (0,919)	0,443 (0,348)	-0,217 (0,331)	0,578* (0,328)	0,085 (0,299)
Education	-0,064 (0,450)	0,191 (0,179)	-0,556*** (0,170)	0,102 (0,169)	-0,040 (0,154)
Type of service (ref. Day and night care)					
User -level					
Personal assistance service	1,835 (2,566)	1,067* (0,596)	0,450 (0,567)	1,138** (0,562)	0,400 (0,512)
Long term care	3,613 (2,632)	1,729*** (0,518)	1,477*** (0,493)	0,848* (0,488)	1,029** (0,445)
Need for care services	-0,209 (0,652)	0,084 (0,256)	-0,275 (0,243)	-0,345 (0,241)	0,340 (0,220)
Copayment	-0,003 (0,006)	-0,003 (0,002)	0,002 (0,002)	-0,003 (0,002)	0,001 (0,002)
Information sufficiency	1,160** (0,528)	0,252 (0,209)	0,449** (0,198)	-0,035 (0,197)	0,332* (0,179)
Agency selectivity	0,413 (0,454)	0,095 (0,178)	0,072 (0,169)	-0,047 (0,168)	0,007 (0,153)
Workforce selectivity	1,061** (0,475)	0,209 (0,184)	0,025 (0,175)	0,408** (0,174)	0,110 (0,159)
Service competition	0,086 (0,755)	-0,215 (0,140)	0,030 (0,133)	-0,179 (0,132)	-0,117 (0,120)
Workforce competition	0,080 (0,970)	-0,003 (0,194)	0,016 (0,184)	0,226 (0,183)	-0,039 (0,167)
Fair competition	4,451** (1,854)	0,969** (0,398)	1,508*** (0,379)	1,562*** (0,375)	1,250*** (0,343)
Agency -level					
Number of user	-0,498 (0,770)	-0,234 (0,153)	-0,204 (0,146)	-0,458*** (0,144)	0,040 (0,132)
Rural area	-5,008** (2,381)	-0,832 (0,528)	-1,336*** (0,502)	-1,296*** (0,498)	-1,179*** (0,454)
Profit	2,335 (2,513)	0,479 (0,511)	0,640 (0,486)	0,217 (0,482)	0,173 (0,440)
Level-1 variance	6,17	2,96	5,08	1,81	8,14
Level-2 variance	16,33	2,64	2,39	2,34	1,95
Observations	142	142	142	142	142
Number of groups	14	14	14	14	14
Log likelihood	-410,1***	-270,3***	-263,2***	-261,9***	-248,9***

Notes: Standard errors in parentheses, *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

다음의 <Table 3>은 서비스 품질에 대한 확률계수모형(random coefficient model)을 추정한 결과이다. 다음의 결과에서는 서비스품질 총합점수에 대한 확률절편모형에서 통계적으로 유의했던 정보충분성과 인력선택성의 계수의 영향력이 기관 수준의 경쟁성과 소재 지역에 의해 달라지는지를 상호작용항을 통해 파악하였다.

우선 두 번째 모형에서 이용자의 정보충분성과 기관의 읍면지역 소재여부의 상호작용항은 통계적으로 유의하였고, 양의 계수를 지닌 것으로 나타났다. 이는 이용자가 시설과 제공 서비스에 대한 정보를 충분히 지닐 때 서비스품질이 높아지는 정도(기울기)가 읍면 지역 소재 시설 이용자에게서 더 강하다는 것을 의미한다. 바꾸어 표현하면 이용자의 정보충분성이 확보되면 시설의 읍면 지역 소재의 부적 영향력이 감소한다는 것으로 볼 수 있다. 반면 정보충분성과 기관 수준의 공정경쟁성의 상호작용은 유의하지 않았다.

이용자의 인력선택성과 읍면 지역 간 상호작용도 정적 영향을 가지고 있었다. 읍면 지역 시설의 이용자에게서 인력선택성이 주어진다면 읍면 지역이 서비스품질에 미치는 부적 영향력이 다소간 완화될 수 있음을 의미한다. 다섯 번째 모델의 결과에 의하면, 이용자의 인력선택성의 영향력은 기관 수준의 공정경쟁 인식에 의해 영향을 받고 있었다. 즉, 서비스품질의 제고는 서비스 제공 기관이 공정한 경쟁을 하게 되면 이용자의 인력선택성의 정적 영향력을 더욱 강화된다는 것을 의미한다.

<Table 3> Influencing Factors on Total SERVQUAL: Random Coefficient Model

		SERVQUAL	Information	Workforce	Information	Workforce
		_total	sufficiency	selectivity	sufficiency	selectivity
			X	X	X	X
			Rural	Rural	Fair competition	Fair competition
	Age group (ref. 50-64)					
	65-74	4,030** (1,946)	3,892** (1,920)	4,201** (1,910)	4,444** (1,920)	4,073** (1,924)
	75 and above	5,537*** (2,083)	5,617*** (2,054)	5,610*** (2,048)	6,390*** (2,057)	5,292*** (2,051)
User -level	Married	-0,273 (0,787)	-0,365 (0,777)	-0,625 (0,787)	-0,442 (0,775)	-0,319 (0,782)
	Equivalent household income	0,237 (0,919)	0,293 (0,907)	0,288 (0,904)	0,172 (0,901)	0,405 (0,907)
	Education	-0,064 (0,450)	-0,078 (0,444)	-0,037 (0,441)	0,009 (0,442)	-0,130 (0,447)

	SERVQUAL _total	Information sufficiency × Rural	Workforce selectivity × Rural	Information sufficiency × Fair competition	Workforce selectivity × Fair competition	
Type of service (ref. Day and night care)						
Personal assistance service	1,835 (2,566)	2,423 (2,596)	2,317 (2,739)	1,250 (3,164)	2,760 (2,283)	
Long term care	3,613 (2,632)	3,680 (2,650)	4,115 (2,835)	4,017 (3,098)	4,265* (2,283)	
Need for care services	-0,209 (0,652)	-0,280 (0,644)	-0,368 (0,644)	-0,063 (0,640)	0,056 (0,656)	
Copayment	-0,003 (0,006)	-0,004 (0,006)	-0,003 (0,006)	-0,004 (0,006)	-0,005 (0,006)	
Information sufficiency	1,160** (0,528)	0,054 (0,774)	1,176** (0,517)	-1,698 (3,945)	1,104** (0,523)	
Agency selectivity	0,413 (0,454)	0,258 (0,455)	0,395 (0,446)	0,415 (0,444)	0,349 (0,450)	
Workforce selectivity	1,061** (0,475)	1,169** (0,471)	0,232 (0,636)	1,063** (0,473)	-7,078** (3,385)	
Service competition	0,086 (0,755)	0,024 (0,762)	0,214 (0,811)	0,491 (0,898)	-0,093 (0,651)	
Workforce competition	0,080 (0,970)	-0,030 (0,979)	-0,111 (1,047)	0,288 (1,254)	-0,045 (0,840)	
Fair competition	4,451** (1,854)	4,429** (1,864)	4,443** (1,975)	2,599 (4,308)	-4,164 (3,969)	
Agency -level	Number of user	-0,498 (0,770)	-0,621 (0,778)	-0,563 (0,824)	-0,807 (0,884)	-0,422 (0,671)
Rural area	-5,008** (2,381)	-13,871*** (5,153)	-12,717*** (4,614)	-5,969** (2,830)	-4,372** (2,097)	
Profit	2,335 (2,513)	1,399 (2,577)	1,568 (2,723)	2,481 (2,981)	2,780 (2,190)	
Information sufficiency × Rural		1,819* (0,938)				
Workforce selectivity × Rural			1,648** (0,833)			
Information sufficiency × Fair competition				0,641 (0,886)		
Workforce selectivity × Fair competition					1,809** (0,749)	
Observations	142	142	142	142	142	
Level-1 variance	6,17	6,35	7,29	3,29	4,09	
Level-2 variance	16,33	15,84	15,60	15,40	16,14	
Number of groups	14	14	14	14	14	
Log likelihood	-410,1***	-408,2***	-408,2***	-409,5***	-407,3***	

Notes: Standard errors in parentheses, *** $p < 0,01$, ** $p < 0,05$, * $p < 0,1$

3. 기관 경쟁과 이용자 선택이 서비스 만족도에 미치는 영향

서비스 만족도 본 분석에 앞서 무조건부모형을 검증한 결과 ICC값은 0.200으로 나타났다. 즉 이용자가 인식하는 서비스 만족도의 20%는 기관 속성에 의해 설명된다고 볼 수 있었다. 다음 <Table 4>는 돌봄 서비스 만족도에 대한 다층회귀모형 분석 결과이다. 돌봄 서비스 만족도에 대한 2수준의 확률절편모형을 추정하였다. 결과의 제시는 서비스 만족도 모형, 서비스 공급자에 대한 만족도 그리고 서비스 결과에 대한 만족도 모형의 순이다.

서비스품질 모형과는 달리, 기관 선택성이 서비스 만족도를 예측하고 있었다. 이용자의 기관 선택성이 높을수록 전체 서비스 만족도($b=1.423$), 공급자 만족도($b=1.120$), 결과 만족도($b=2.345$)가 높은 것으로 나타났다. 정보충분성은 결과 만족도에서만 유의한 정적 영향력을 보이고 있었고($b=1.734$), 인력선택성은 서비스 만족도에서는 유의한 영향력을 지니고 있지 않았다. 다만 계수의 방향성 자체는 서비스품질의 그것과 다르지 않았다.

기관 수준에서는 서비스 제공 기관이 인식하는 공정한 경쟁이 서비스 만족도에서도 정적인 영향력을 지니고 있는 것으로 나타났다. 전체 서비스 만족도와 공급자 만족도, 결과 만족도 모두에서 동일한 결과였다. 또한 읍면 지역에 소재한 시설 이용자의 만족도는 동 지역의 그것 보다 낮은 것으로 나타났다. 전체 서비스 만족도도 낮았고($b=-5.605$) 공급자에 대한 만족도 또한 낮았다($b=-7.484$). 기관 규모의 지표로 설정한 변수인 이용자 수는 전체 서비스 만족도에서 부적 영향력을 지니고 있었다. 앞선 서비스품질의 공감성 부문과 서비스 만족도 총합 모형의 결과를 감안하면 기관의 규모가 큰 것이 이용자 중심의 서비스 품질과 만족도에 긍정적 영향을 지닌다고 보기는 어렵다고 판단된다.

<Table 4> Influencing Factors on Satisfaction: Random Intercept Model

		Satisfaction _total	Satisfaction _supplier	Satisfaction _outcome
Age group (ref. 50-64)				
	65-74	3,262 (2,870)	1,516 (2,889)	5,619* (3,244)
User-level	75 and above	2,941 (2,991)	1,344 (3,082)	6,700** (3,381)
	Married	0,684 (1,182)	0,326 (1,173)	0,556 (1,336)

	Satisfaction _total	Satisfaction _supplier	Satisfaction _outcome	
Equivalent household income	1,412 (1,332)	-0,313 (1,362)	2,786* (1,505)	
Education	-0,382 (0,684)	0,280 (0,672)	-0,889 (0,773)	
Type of service (ref. Day and night care)				
Personal assistance service	3,010 (2,278)	0,443 (3,390)	5,053** (2,575)	
Long term care	5,971*** (1,980)	6,092* (3,410)	3,368 (2,239)	
Need for care services	0,336 (0,978)	0,750 (0,972)	-0,610 (1,105)	
Copayment	-0,010 (0,009)	-0,007 (0,009)	-0,010 (0,010)	
Information sufficiency	1,165 (0,797)	1,014 (0,787)	1,734* (0,901)	
Agency selectivity	1,423** (0,680)	1,120* (0,676)	2,345*** (0,768)	
Workforce selectivity	0,456 (0,705)	0,851 (0,707)	0,551 (0,797)	
Agency- level	Service competition	-0,964* (0,534)	-0,671 (0,974)	-0,605 (0,604)
	Workforce competition	0,740 (0,741)	0,483 (1,254)	0,847 (0,838)
	Fair competition	5,467*** (1,523)	4,633* (2,433)	4,849*** (1,722)
	Number of user	-1,152** (0,585)	-1,345 (1,001)	-0,349 (0,661)
	Rural area	-5,605*** (2,020)	-7,484** (3,123)	-2,913 (2,283)
	Profit	2,042 (1,955)	3,232 (3,259)	1,977 (2,210)
	Level-1 variance	1,07	9,15	4,45
Level-2 variance	38,53	36,47	49,24	
Observations	142	142	142	
Number of groups	14	14	14	
Log likelihood	-460,7***	-465,1**	-478,2***	

Notes: Standard errors in parentheses, *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$

V. 결론 및 함의

본 연구는 중고령자 돌봄 서비스의 품질과 만족도에 기관경쟁과 이용자선택이 미치는 영향을 분석하였다. 세종시라는 지역적 범위 안에서 시설 전수 조사의 기관 자료와 이용자 자료를 결합하여 다층회귀모형으로 분석하였다.

주요한 분석 결과는 다음과 같다. 우선 이용자 수준의 정보충분성과 인력선택성이 서비스 품질에 정적인 영향을 미치고 있었다. 기관 선택성 또한 서비스 만족도 총점과 공급자 만족도, 결과 만족도에서 일관되게 정적인 영향력을 보이고 있었다. 기관 수준에서는 기관 운영자가 공정한 경쟁을 하고 있다고 인식할수록 이용자가 인식하는 서비스 품질 및 만족도가 높아지는 것으로 나타났다 그리고 기관의 공정경쟁성은 이용자 수준의 정보충분성과 인력선택성이 품질 및 만족도에 갖는 정적인 영향력을 더욱 크게 하는 것으로 나타났다. 한편 기관경쟁성과 인력경쟁성은 품질 및 만족도에 유의미한 영향을 보이지 않았다.

주요 분석 결과에 대한 정책적·실천적 함의를 논의하면 다음과 같다. 첫째, 서비스를 이용할 때 이용자가 기관을 선택하였다는 것이 시설과 인력에 대한 만족도, 서비스 결과에 대한 만족도를 높이고 있었다. 이용자가 충분한 정보를 갖고 자신이 원하는 기관을 선택할 때 서비스를 이용한 후 서비스 성과에 대한 만족도가 높아진 것이다. 이는 지역사회 내 기관이 담합하여 서비스를 임의 배정하거나 공무원이 기관을 정해주던 이전의 관행이 이용자 만족도를 높이는 데 도움이 되지 않았음을 보여주고 있다. 아울러 이용자가 기관을 선택할 수 있도록 지원하는 것이 서비스 만족도를 높이는 중요한 요소임을 보여주고 있다. 지역 돌봄 시장에 다양한 조직이 진입하면서 이용자의 선택을 지원하기 위해 공공이 서비스 기관 정보를 통합하여 제공할 필요성이 높아지고 있다. 전자바우처 서비스의 경우 전산시스템을 통해 기관, 서비스 등에 대한 정보가 공개되고 있지만 이를 통해 이용자가 스스로 찾아보고 자신에게 맞는 기관과 서비스를 선택하기에는 어려운 면이 있다. 이용자의 기관 선택을 실질적으로 지원하기 위해 현재 논의되고 있는 지역사회 통합 돌봄, 커뮤니티 케어 선도 사업이 진전되어 지역 돌봄의 구심점이 명확해지고 지원 인력이 확충되어야 할 것이다.

둘째, 이용자가 충분한 정보를 갖고 서비스 제공 인력을 선택할 수 있을 때 서비스 품질이 높아지는 것으로 나타났다. 인력의 전문성과 숙련도는 서비스 품질에 직접적인 영향을 줄

수밖에 없다. 인력과 이용자가 밀접히 상호작용하는 서비스 제공 과정에서 이용자가 품질을 인식하기 때문이다. 이는 앞서 언급한 지역사회 통합 돌봄의 구심점에서 기관과 서비스에 대한 정보뿐만 아니라 서비스 제공 인력에 관한 정보 또한 관리할 필요가 있음을 보여준다.

셋째, 도농 복합도시인 세종시 내 서비스 품질과 만족도의 지역 간 격차가 이용자의 정보충분성과 인력 선택성에 의해 줄어드는 결과가 나타났다. 읍, 면 지역 이용자가 충분한 정보를 갖고 스스로 인력을 선택하였을 경우 상대적으로 낮은 서비스 품질 및 만족도가 어느 정도 보완되었다는 것이다. 지역 간 서비스 격차를 시장의 경쟁 원리를 통해 근본적으로 해결할 수는 없다. 그러나 이러한 결과는 읍, 면지역의 중고령자에게 지역 내 서비스 인력에 대한 정보를 충분히 제공하고 스스로 선택할 수 있도록 지원하여 지역 간 질적인 서비스 격차를 어느 정도 줄일 수 있음을 보여준다. 보다 근본적인 해결을 위해서는 세종시가 자원이 허락하는 한도에서 읍, 면 지역에 서비스 기관을 설립하거나, 도시 지역 기관의 서비스 사업을 광역화하여 읍, 면 지역 이용자의 서비스를 확충하는 등의 방안을 모색해야 할 것이다.

넷째, 기관이 투명하고 공정한 경쟁을 할수록 서비스 품질이 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 이러한 공정한 경쟁은 이용자선택이 서비스 품질에 갖는 영향력을 더욱 강화하는 것으로 나타났다. 이는 돌봄 시장에서 기관 간 경쟁을 강화하는 것과 다르게 세종시가 공정한 경쟁을 보장하기 위해 적극 개입할 필요가 있음을 보여준다. 즉 불법, 편법 행위를 방지하기 위해 기관과 이용자 양 측의 교육을 정기적으로 진행하는 것뿐만 아니라 지자체의 직접적인 관리 예를 들어 현장 점검 등의 강화를 검토할 필요가 있음을 보여준다. 이를 위해 세종시는 담당 인력을 확충하고 부당한 거래를 관리할 수 있는 실질적인 권한을 부여할 필요가 있다.

본 연구는 세종시 중고령자 돌봄 서비스의 품질 및 만족도에 시장화가 미치는 영향을 분석한 것으로 이상의 연구 결과를 중고령자 돌봄 서비스 전체로 일반화하는 데는 한계가 있다. 또한 주야간보호, 장애인활동지원, 노인장기요양서비스를 통합하여 시장화 영향을 분석하고 있어 사업별 특성을 고려한 정책적, 실천적 함의를 얻기 어려웠다는 한계가 있다. 향후 세종시 중고령자 돌봄 시장에 대한 자료가 축적되어 서비스별 시장화 영향에 대한 후속연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김민영·백승주·금현섭(2011). 기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향. **지방정부연구**, 15(4), 153-176. [Kim, Minyoung, Baek, Seungju, & Kum, Hyunsub (2011). The influence of service-provider's competition and consumer's choice on social service satisfaction: Focusing on community service investment programs services for children. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 15(4), 153-176.]
- 김은정·정소연(2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄바우처서비스를 중심으로. **사회복지정책**, 36(2), 191-217. [Kim, Eunjeong, & Jung, Soyeon (2009). The association between dimensions of social service quality and service user's satisfaction: Focused on domiciliary care services for the elderly. *Social Welfare Policy*, 36(2), 191-217.]
- 김용석·이은영·고경은·민은희(2007). 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(Client Satisfaction Inventory)의 신뢰도와 타당도 평가: 종합사회복지관을 중심으로. **한국사회복지학**, 59(4), 83-109. [Kim, Yong-Seok, Lee, Eun-Young, Ko Kyung-Eun, & Min Eun-Hee (2007). Reliability and validity of the Korean version of the client satisfaction inventory. *Korean Journal of Social Welfare*, 59(4), 83-109.]
- 김인(2011). 지방정부 공공서비스 민간위탁의 경쟁, 유인, 성과평가가 서비스 질에 미치는 영향: 사회복지서비스를 중심으로. **한국행정논집**, 23(2), 605-633. [Kim, In (2011). The influence of market competition, incentive, and performance evaluation of contracting out on service quality in public service delivery of local government: Focusing on social welfare service-. *Korean Public Administration Quarterly*, 23(2), 605-633.]
- (2010). 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향. **한국행정논집**, 22(2), 397-425. [Kim, In (2010). The influence of market competition and consumer choice of voucher program on service quality in social welfare service delivery. *Korean Public Administration Quarterly*, 22(2), 397-425.]
- 문명재(2008). 정책도구연구의 학문적 좌표와 이론적 연계성: 새로운 분야 아니면 새로운 시각?. **정부학연구**, 14(4), 321-346. [Moon, Myung-jae (2008). Locus and theoretical focus in policy tool studies: New area or new perspective?. *Journal of Governmental Studies*, 14(4), 321-346.]
- 박형준·장안서·김성철·남재현·박수지·이찬(2020). **세종시 사회복지시설 실태조사 및 개선방안 연구**. 세종시사회서비스원. [Park, Hyungjohn, Jang, Anseo, Kim, Sungchul, Nam, Jaehyun, Park, Susie, & Lee, Chan (2020). *Current situation of social welfare facility and its policy issues in Sejong city*. Sejong: Sejong Public Agency for Social Service.]
- 박수지(2014). SERVQUAL모형을 바탕으로 한 장애인서비스의 품질과 서비스 기관의 영향에 대한 연구. **보건사회연구**, 34(3), 477-504. [Park, Susie (2014). Service quality for the disabled on the based SERVQUAL and effect of provider characteristics on service quality: Focused on daily support services for severely disabled adults. *Health and Social Welfare Review*, 34(3), 477-504.]
- 박수지·정은희·김가희(2013). **장애인서비스의 품질과 공급특성 연구**. 한국보건사회연구원. [Park, Susie, Jung, Eunhee, & Kim, Gahee (2013). *A study of service quality for the disabled and effect of provider characteristics on service quality*. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affair.]

- 안수란 · 김유휘 · 권지성 · 박수지 · 조동훈 · 김용환 · 남재욱 · 하태정(2019). **사회서비스 종사자의 고용 변화 연구**. 한국보건사회연구원. [An, Suran, Kim, Yuhee, Gwon, Jisung, Park, Susie, Jo, Donghun, Kim, Yongwhan, Nam, Jaewook, & Ha, Taejung (2013). *A study of changes in social service workers' employment*. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affair.]
- 양난주(2009). 노인돌봄바우처 정책집행분석: 선택과 경쟁은 실현되는가?. **한국사회복지학**, 61(3), 77-101. [Yang, Nan-Joo (2009). A Policy Implementation analysis on the care voucher for the aged: Focusing on choice and competition. *Korean Journal of Social Welfare*, 61(3), 77-101.]
- 이유경(2020). **경쟁이 사회서비스 질에 미치는 영향, 요양병원 및 노인장기요양서비스의 준시장적 공급을 중심으로**. 서울대 박사학위논문. [Eo, Yugyeong (2020). *The impact of competition on the quality of social services: Focusing on the quasi-market supply of nursing hospitals and long-term care services for older adults*. Ph.D. Dissertation, Seoul National University.]
- 유란희(2017). 사회서비스의 시장화와 서비스의 질: 노인장기요양서비스의 이용자 제도선택과 만족도를 중심으로. **한국사회보장학회 2017 춘계학술대회 자료집**, 43-67. [Ryu, Lanhee (2017). Marketization of social services and quality of service: Focusing on user system selection and satisfaction of long-term care services for the elderly. *2017 Spring Conference of the Korean Social Security Association*, 43-67.]
- 육홍숙(2017). **장기요양서비스 시장과 서비스 질에 관한 연구: 재가서비스를 중심으로**. 이화여대 박사학위논문. [Yuk, Hongsook (2017). *A study on market characteristic and service quality of long-term care service: Centered on home care service*. Ph.D. Ewha Womans University.]
- 이기주 · 석재은(2019). 장기요양기관 간 경쟁이 높을수록 서비스 질이 더 좋은가: 방문요양기관을 중심으로. **보건사회연구**, 39(4), 425-455. [Yi, Gi-Joo, & Seok, Jaeun (2019). Is the quality of service better with higher competition among long-term care institutions?. *Health and Social Welfare Review*, 39(4), 425-455.]
- 이나래(2013). **사회서비스 시장 운영원리 분석 및 특수성**. 한신대 석사학위논문. [Lee, Narae (2013). *Analysis of the operating principle of the social service market and its specificity*. Master's Thesis, Hanshin University.]
- 이유재 · 라선아(2006). **한국기업의 서비스 품질평가제도 변천과정**. 서울대 출판부. [Lee, Yujae, & Ra, Sunah (2006). *Changes in the service quality evaluation system of Korean companies*. Seoul: Seoul National University Press.]
- 이호용(2011). 사회보장의 시장화와 자기결정. **한양법학**, 22(3), 11-36. [Lee, Hoyong (2011). Marketization of social welfare and regard of self determination. *Hanyang Law Review*, 22(3), 11-36.]
- 정은아(2012). 지역사회서비스 이용자 선택이 이용만족도에 미치는 영향: 선택 중요성 인식의 조절효과를 중심으로. **한국사회복지행정학회 2012 추계학술대회 자료집**, 203-206. [Jung, Eunah (2012). Effect of community service user choice on user satisfaction: Focusing on the adjustment effect of recognition of choice importance. *2012 Fall Conference of the Academy of Korean Social Welfare Administration*, 203-206.]
- 조성숙 · 허만제(2012). 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로. **서울도시연구**, 13(1), 127-138. [Cho, Sungsook, & Hoe, Mannse (2012). An analysis of the mediating effect of satisfaction on the relationship between

service quality and reuse intention: Focusing on the children's emotional development support services in Daegu. *Seoul Studies*, 13(1), 127-138.]

조성환(2006). 정부인가 시장인가: 선택인가 조화인가? **한국행정학회 2006 동계학술대회 자료집**, 909-918. [Cho, Sunghan (2006). Government or market: Choice or harmony?. *2006 Winter Conference of the Korean Association for Public Administration*, 909-918.]

하은희(2016). **정책도구로서 바우처의 선택과 경쟁이 서비스 질과 만족도에 미치는 영향 : 서울특별시 보육바우처를 중심으로**. 중앙대 박사학위논문. [Ha, Eunhee (2016). *Effects of the selection and competition of vouchers as policy tools on quality of service and satisfaction: Focusing on childcare vouchers in Seoul Metropolitan Government*, Ph.D. Dissertation, Chung-Ang University.]

허철행(2009). 신공공관리론과 신공공서비스론의 한국적 적절성. **한국지방정부학회 2009 추계학술대회 자료집**, 5-22. [Heo, Chulhaeng (2009). The appropriateness of new public management theory and new public service theory in Korea. *2009 Fall Conference of the Korean Association for Local Government Studies*, 5-22.]

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 R. T. Rust, & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New direction in theory and practice* (pp. 1-19). CA: Sage Publications,

박수지(주저자)

현재 강릉원주대 사회복지학과 부교수로 재직 중이며, 주요 관심 분야는 사회서비스정책, 장애인서비스, 사회적경제, 척도개발 등이다. 주요 논문으로는 “독일 돌봄 인력의 현황과 정책 동향”(국제사회보장리뷰, 2019), “장애인활동지원서비스 이용자가 인식하는 서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향과 이용자 중심 성과의 매개효과 분석”(한국사회복지행정학, 2019), “장애인서비스 품질 측정을 위한 척도 개발 연구”(보건사회연구, 2018) 등이 있다.

E-mail: susiepark@gwnu.ac.kr

박형준(교신저자)

현재 세종시사회서비스원 연구위원으로 재직 중이며, 주요 관심 분야는 장애인복지, 지역사회서비스, 소득보장, 정책평가 등이다. 주요 논문으로는 “장애 발생의 사회경제적 요인과 발생 전후 빈곤 궤적”(고려대 박사학위논문, 2020), “사회복지시설의 운영 효율성 평가와 영향 요인 : 세종특별자치시를 중심으로”(공공사회연구, 2020), “The 2015 welfare reform of the National Basic Livelihood Security System in South Korea: Effects on economic outcomes”(International Journal of Social Welfare, 2020) 등이 있다.

E-mail: sheeppig@sjwf.or.kr

Abstract

The Effects of Institutional Selection and User Choice on
the Quality and Satisfaction of Care Services for
Middle-aged People and Older Adults
: Focusing on the Case of Sejong City

Susie Park

Associate Prof., Dept. of Social Welfare, Gangnung-Wonju University / Lead Auth.

Hyungjohn Park

Researcher, Sejong Public Agency for Social Service / Corr. Auth.

This study analyzed the impact that institutional competition and user choice have on the quality and satisfaction perceived by users regarding daily life support services provided for middle-aged and elderly people in the community. The data used for the analysis are from the 2020 Sejong City Social Welfare Facilities and User Status Survey. The data were characterized by the Sejong Institute of Social Services, which conducted a full survey of social welfare facilities, and then were combined with the user survey data. Considering this, a multi-level analysis of user-level and facility-level data was conducted. The analysis results showed that the user-level information sufficiency and workforce selectivity had a static impact on the service quality. The agency selectivity was consistently static in service satisfaction totals, supplier satisfaction, and outcome satisfaction. The agency-level service competition and workforce competition had no significant impact on either the service quality or satisfaction. Users' satisfaction with the quality of service was high only when the institution recognized fair competition. The agency-level process competitiveness becomes greater through its interactions with the static influence of user-level information sufficiency and workforce selectivity. In the conclusion, we discussed the need for one-stop centers to integrate community information, the need for providing information on care workers, the importance of expanding infrastructure and providing information in towns and villages, and the need for support for fair competition.

Key Words: Social Care Service, Competition For Institutions, User Choice, Quality, Satisfaction