

A Study on the Experience of Community Service Voucher Providers According to Child Development Support

아동발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공인력 경험 연구

Ji-Young Lee¹, Oh-hyun Oh², Mi-Na Lee³

이지영¹, 오오현², 이미나³

¹ The Doctor's Course, Department of Human Service Education, Kwangshin University, South Korea, Jyfree0124@daum.net

² Professor, Dept Christian Counseling, Honam Theological University and Seminary, South Korea, ohy1015@hanmail.net

³ Professor, Welfare Counseling Convergence Department, Kwangshin University, South Korea, lmn4780@naver.com

Corresponding author: Mi-Na Lee

Abstract: This study is a case study on the experience of personnel providing community service vouchers according to child development support. In order to help children with emotional and behavioral problems, it is a local community program that provides voucher support services. This study conducted interviews on voucher service experiences face-to-face and non-face-to-face with the voucher service providers with more than 3 years of experience from March 2022 to May 2022. This study intends to study in more depth the child emotional development support service, which is a community service program currently being implemented. For this reason, a case study was conducted on the experiences of counselors who are currently consulting as a voucher provider. This was conducted while qualitatively investigating the impact of the currently implemented child emotional development support service program on the emotional development of children and the experiences of the staff providing vouchers.

Keywords: Child Development Support, Voucher Service, Voucher Providing Personnel, Community Service, Experience Research

요약: 본 연구는 아동발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공인력 경험에 대한 사례연구이다. 아동의 정서·행동적 문제를 돕기 위해 지역사회에서 진행되는 프로그램으로 바우처지원서비스를 제공하고 있다. 본 연구는 2022년 3월부터 2022년 5월까지 경력 3년 이상된 바우처서비스 제공 인력에게 대면과 비대면으로 바우처서비스 경험에 대한 인터뷰를 진행하였다. 본 연구는 현재 시행되고 있는 지역사회서비스 프로그램인 아동 정서발달 지원서비스에 대해 보다 심도 있게 연구하고자 하였다. 이에 현재 바우처 제공인력으로 상담하는 상담사를 대상으로 경험에 대한 사례연구를 실시하였다. 현재 시행 되어지고 있는 아동발달 지원서비스가 아동의 정서발달에 미치는 영향과 바우처 제공인력의 경험사례를

Received: December 01, 2022; 1st Review Result: January 15, 2023; 2nd Review Result: February 17, 2023
Accepted: March 31, 2023

질적으로 조사하여 진행하였으며 향후 아동발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공과 다양한 프로그램 개발을 모색하고자 한다.

핵심어: 아동발달지원, 바우처서비스, 바우처제공인력, 지역사회서비스, 경험 연구

1. 서론

우리 사회는 급격한 사회 변화와 인구구조의 변화로 인해 가족기능 및 가족구성원의 역할이 다양하게 변화되고 있다. 이로 인해 가정에서의 아동발달지원이 국가 및 사회적지원서비스로 확대되고 있다. 최근 아동 및 청소년기가 되면서 정서적, 발달적인 측면에서 학교·학습 부적응 현상을 보이고 있으며 학교에 부적응 및 학교폭력을 일으키는 정서·행동 문제가 나타나고 있다. 보건복지부는 2007년부터 아동·청소년의 정서·행동적 문제를 해결하기 위한 지역사회서비스 프로그램인 아동정서발달 지원서비스를 제공하고 있으며 아동정서발달 지원서비스는 2019년 전국 가구 기준 중위소득 120%이하인 가정의 만4세에서 13세 아동·청소년을 대상으로 학교 부적응 및 정서·행동에 문제를 겪고 있는 아동을 우선적으로 지원하는 서비스를 말한다. 현재 제공되고 있는 전자바우처 서비스는 장애인 활동 지원사업, 노인 돌봄 종합서비스, 산모 신생아 건강관리 지원사업, 가사 간병 방문 지원사업, 지역사회 서비스 투자사업, 발달 재활 서비스, 발달장애인 부모 상담서비스, 언어발달 지원사업, 청소년 산모 임신 출산 의료비, 임신출산 진료비 지원제도, 기저귀 조제분유 지원사업이 있다[1]. 이 중 지역사회서비스 아동정서발달 지원서비스는 아동·청소년들을 대상으로 음악교육 실기 및 이론과 정서순화프로그램을 제공하여 아동·청소년들의 정서·행동적 문제 해결을 하고자 한다. 이것을 기반으로 지역사회 서비스 음악교육이 아동들의 사회 적응 및 정서·행동에 영향을 주고 있음을 유추해 볼 수 있다. 그러나 현재 국내에서는 지역사회서비스의 음악교육이 아동의 사회 적응 및 정서·행동과의 관계를 직접적으로 고찰하는 선행연구가 많이 부족한 실정이다. 사회서비스는 앞으로도 점차 확대되어 나갈 것이다.

국내에서는 지역사회서비스 지원은 아동의 사회 적응 및 정서·행동과의 관계를 직접적으로 고찰하는 선행연구가 많이 부족한 실정이다[2]. 사회서비스는 앞으로도 점차 확대되어 나갈 것이다. 따라서 본 연구는 이러한 사회적 분위기 속에서 현재 시행되고 있는 지역사회서비스 프로그램인 아동 정서 발달 지원서비스에 대해 보다 심도 있게 연구하고자 한다. 현재 시행 되어지고 있는 아동정서발달 지원서비스 프로그램이 초등학생의 정서에 미치는 영향에 대해서 검증하고 이 연구의 결과를 바탕으로 지역사회서비스 바우처 프로그램의 질적인 향상을 모색하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 아동발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공인력 경험에 대한 사례연구이다. 본 연구목적에 따른 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 아동발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 상담 경험은 어떠한가? 둘째, 아동발달지원 바우처 제공자의 전문성, 회복탄력성, 행복감의 경험은 어떠한가?

2. 이론적 배경

2.1 아동발달지원

아동발달 지원은 아동발달 전반의 정서와 행동을 지칭한다. 일반적으로 정서란 우리가 느끼는 모든 감정의 지속적인 상태를 의미한다. 여기에는 감정과 사고로 복합된 주관적 경험이 포함되고 생리적 변화를 일으키기도 하며 외현적으로 표현되는 태도나 안면운동까지 포함된다. 또한, 환경의 변화나 외부로부터의 물리적인 자극에 대한 심리적인 체험으로 쾌적감, 고립감, 불쾌감등에 대한 복합적인 감정이라고 할 수 있으며 개인의 느낌(Feeling), 감정(Affect), 기분(Mood)등을 일컫는다. 아동은 인지, 신체의 발달과 함께 정서 발달을 경험하게 되고, 아동의 정서발달 과정을 통해서 자아개념과 자아존중감을 형성함으로써 도덕성과 사회성 발달의 기초가 된다. 또한 아동의 정서발달과 더불어 기쁨, 호기심, 애정, 질투, 분노, 공포, 죄책감, 수치감, 자랑스러움 등 여러 가지 다양한 정서를 경험하게 되는데 이러한 정서는 아동의 행동을 통해 표현되고 아동의 성향에 따라 다르게 표출된다. 아동은 여러 정서를 경험하고, 상황에 맞게 자신의 정서를 다루거나 표현하는 것을 익히며 정서적으로 성장하게 되는데 이 정서를 적절하게 다루지 못할 때 부적절한 행동적 문제를 보이게 된다. 많은 사람들은 아동이 보이는 이러한 문제 행동을 정서적인 문제와 행동적인 문제로 구분하지만 아동이 겪는 문제행동은 아동과 가정, 학교, 이웃 등으로 구성되어진 독특한 아동 환경 사이의 상호작용에 장애가 있기 때문에 발생하는 것으로서 심리적, 사회적 원인으로 형성되어진 복합적인 문제라고 볼 수 있다.

아동문제는 심리 내적으로 일어나는 현상으로서 우울, 불안, 외로움, 두려움, 위축등과 같은 문제를 말하고, 행동문제는 행동이나 감정이 여과 없이 표출되는 문제로 과잉 행동, 공격성, 비행과 같은 문제들을 말한다. 이러한 정서문제와 행동문제들은 각각 개별적으로 일어나는 것이 아니라 여러 문제 행동이 동시에 나타나기도 하고, 한 행동이 다른 행동을 유발하거나 영향을 끼치기도 한다.

이러한 아동의 정서행동 문제의 원인에 대하여 학자들은 다음과 같은 의견을 제시하고 있다. 카우프만은 아동의 정서행동 문제의 원인을 생물학적요인, 가정 요인, 학교 요인, 문화 요인으로 분류하여 설명하였다. 먼저 선천적인 사고나 뇌손상, 장애, 신체적 질병 등과 같은 생물학적 요인에 의해 정서 행동 문제가 발생할 수 있다고 하였다. 또한 가족의 형태나 부모의 양육방식, 가족 간의 관계, 부모의 이혼과 같은 가정 요인, 학업 성적이나 지능, 친구 관계 등과 같은 학교 요인으로 인해 정서행동 문제가 발생한다고 하였다. 뿐만 아니라 또래 집단이나 대중매체 등으로 인한 문화 요인의 영향도 크다고 하였다. 가장 중요한 부분은 가정의 분위기나 가족관계, 부모의 자녀 양육태도와 부모의 교육 수준 등에 의해 아동의 정서 행동 문제가 발생할 수 있다고 하였다. 이처럼 아동의 정서행동 문제의 원인에 대한 다양한 학자들의 연구를 분석해 본 결과 공통적으로 부모의 역할 및 가정환경이 아동의정서 행동 문제에 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

2.2 사회서비스의 개념

사회서비스의 법률적 정의를 살펴보면 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회 참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다. 국내에서 사회서비스는 일자리 창출이라는 주요한 목적 하에 사회서비스관련 정책

수립을 통한 그에 맞는 사회서비스 개념을 정립하였다. 이에 따라 각각의 정책적 필요에 따라 사회적 서비스의 개념은 각기 다른 개념으로 쓰이고 있다. 먼저 사회서비스 관련 용어를 처음으로 사용한 것은 2006년부터 기존에 쓰이던 사회복지관련 정책 이외에 전자바우처 제도를 통한 돌봄 서비스를 지원하는 관련 정책을 사회서비스 정책으로 통합하면서 사회서비스라고 하였다[1]. 이와 같이 기존에 연구를 통한 사회서비스 관련 기초연구 및 이론화가 되지 않고 정책적 필요에 의하여 용어의 의미가 사용되어 혼란이 야기되었다. 사회서비스는 모든 국민들 수혜자로 인식하는 공공부조, 긴급구호, 4대 보험과 같은 최소의 사회적 안정망이 아닌 정부나 민간단체 등 수요 계층에 따라 계획 및 진행되는 서비스 부문이라 할 수 있다. 보건복지부 사회서비스 전자바우처에서는 사회서비스라는 의미는 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스를 말하며 정부에서 정책적으로 추진하고 있는 공공행정(일반행정, 환경, 안전), 사회복지(보육, 아동, 장애인, 노인 보호), 보건의료(간병, 간호), 교육(방과 후 활동, 특수 교육), 문화(도서관, 박물관, 미술관 등 문화시설 운영)를 포괄하는 개념으로 설명하고 있다.

2.3 바우처 제도의 이해

바우처제도에 대한 최초의 논의는 1955년 미국의 경제학자 밀턴 프리드만(Friedman, M.)이 발표한 논문 「자본주의와 자유」에서 처음 이루어졌다. 그는 미국의 공립학교의 질이 저하되고 효율적이지 못한 이유가 공립학교가 교육을 무료로 독점적으로 제공하고 있기 때문이라고 지적하면서 교육의 질을 높이기 위해서는 정부의 감사나 관리강화보다 시장 메카니즘을 이용할 것을 제안하였다. 특히 프리드만은 공립학교에서의 교육에서 바우처 제도를 주장하였는데, 이 바우처 제도의 주 목적은 세금을 교육으로 환원하는 데 있는 것으로 결코 저소득층을 위한 교육비 환원은 아니라는 사실을 강조하였다. 프리드만은 이를 공급하기 위하여 공립학교 교육비와 동일한 액면의 바우처를 정부에서 학부모들에게 지급하고 학부모들은 이 바우처를 질 높은 자녀교육에 충당하기 위하여 그런 교육을 제공하는 학교에 자녀를 전학시키게 되면서 전학 전의 학교에 대한 불만을 표명할 수 있다는 원리였다.

바우처 제도의 현금 지급제도와 현물 지급제도와 차이점은 특정한 재화나 서비스에 대한 구매권을 부여한다는 점에서 차이가 나타나고, 다수의 공급자 중에서 수혜자가 원하는 공급자를 선택할 수 있는 권리를 가진다는 점이 구별되고 있다. 이 중 사회서비스관련 바우처 제도는 저소득층 아동, 장애인, 산모 등 사회적 약자에게 일정한 권리인 즉 바우처 이용권을 발급함으로써 사회적 보호를 필요로 하는 계층에게 혜택을 주고 있다. 기존 사회복지서비스는 공급자 지원방식으로 이루어져서 수요자의 선택권이 제한되어 시장창출의 한계점이 있음에 따라 수요자 중심의 직접 지원방식으로 바우처 제도를 도입하게 되었으며, 그 결과 공급기관의 허위·부당청구 등 도덕적 해이를 최소화 하였다. 자금흐름의 투명성, 업무 효율성 확보, 정보 직접관리를 통한 사회서비스 발전기반 마련을 위해 금융기관 시스템을 활용한 「전자식 바우처」 추진이 필요하게 되었다. 정부는 바우처 제도를 통해 서비스 공급자간에 경쟁을 유도함으로써 기존의 서비스와 비교하여 보다 향상된 서비스를 제공하도록 하며 소비자들이 각자의 선택권을 바탕으로 공급자 선택을 통하여 분배의 효율성을 가질 수 있도록 유도하고 있다. 이러한 바우처 제도의 가장 큰 필요성은 정부와 민간간의 각각의 적합한 역할의 분담이

가능해졌다는 점이다.

2.4 서비스 개념과 목적

아동정서발달서비스는 사회서비스 전자바우처의 주요 사업 중 하나로, 지역사회서비스 투자사업에 속하는 서비스이다. 지역사회 서비스 투자사업이란 지역의 특성, 수요에 맞는 사회서비스를 만들어 대상자에 바우처(이용권)를 주고 이를 이용하도록 하는 서비스를 의미한다. 지역사회 서비스 투자사업은 지역별·가구별로 다양한 특성을 가지는 사업을 제공하며 지역민들의 수요에 부합하는 차별적 서비스를 지자체가 주도적으로 발굴하고 집행하여 지역 주민들이 체감하고 만족할 수 있는 사회서비스를 제공하여 이를 기반으로 최종적으로는 사회서비스 산업화를 도모하는 것을 목적으로 한다. 서비스 대상은 전국 가구평균소득 100%이하 가구를 원칙으로 하며 사업별로 상이하다.

2.5 바우처 서비스 대상

아동정서발달서비스의 서비스 대상 아동은 지역별로 작은 차이는 있으나 전반적으로 전국 가구 월 평균 소득이 100% 이하인 가정의 만 8세~13세 아동이 대상이 된다. 서비스 대상자 중 우선 선발이 가능한 아동은 정서불안, 학습부진, 문제행동, 왕따, 은둔형 외톨이, 문화결핍 아동 등의 학교 부적응 및 정서·행동 문제를 겪고 있는 아동이다. 이 학교 부적응 및 정서·행동 문제를 겪는 아동의 기준은 검사를 통해 결과가 문제가 있다고 판단되는 아동이나, 기관장 또는 교사의 추천에 의해 중재 서비스가 필요하다고 판단되는 아동들이다. 서비스 이용자들을 위하여 주민센터에서는 검사도구를 희망자에게 제공하게 되는데, 서비스 신청자는 검사에서 지시하는 검사방법에 따라 검사를 받은 후 결과지를 제출하면 심사를 통해 선정되는데, 이 때 소득 및 연령기준과 기타기준이 모두 충족해야 서비스 신청이 가능하다.

2.6 바우처서비스의 개념 및 특성

바우처(voucher)의 사전적 의미는 보증인 또는 증명서나 상품권을 의미한다. 바우처는 학계 별로 또한 학자마다 조금씩 다르게 정의되고 있다. 마케팅 분야에서는 바우처를 특정상품의 판매를 촉진하고 고객의 충성도를 확보하기 위한 기법으로 정의하고 있으며[1], 경제학에서는 바우처는 특정 개인에게 교육이나 의료와 같은 특정 상품을 구매할 수 있도록 한 보조금(garant)이라고 정의하고 있다[2]. 교육학에서 학교 선택제를 언급한 바우처에 관하여 국가가 사회적 재화를 직접 공급하는 것이 아니라 경쟁시장에서 구입 하도록 하기 위해 수요자에게 국가 재정으로 보조금을 지급하는 것이라 정의하였다. 또한 정부가 지불을 보증하는 일종의 전표 또는 재화나 서비스와의 교환권을 바우처라고 하며, 수혜 대상은 주로 일정한 자격을 갖춘 특정계층이며, 소득수준을 중요한 기준으로 보고 있다[1]. 바우처서비스를 대상으로 하는 사업 수행자 중에서 하나를 소비자가 명시적 쿠폰을 가지고 선택하거나 이와 유사한 방식으로 선택하여 대상사업의 수혜를 받는 사업수행방식이라고 하였다[3]. 바우처는 정부가 일정한 자격기준이 되는 개인에게 특정한 재화 및 서비스에 대한 쿠폰이나 카드형태로 구매권을 인정해주는 정책수단 구매권의 정도와 적용대상은 정부정책에 대해 규명된다고 하였다[4]. 바우처서비스는 정부가 특정한 재화 혹은 서비스의 수요자에게 일정액에

상응하는 구매권을 부여하고 공급자에 대해서는 서비스 제공의 대가를 사후 지불해 주는 서비스 전달체계로 정의하였다[5]. 보건복지부(2007)에서는 바우처를 사회복지서비스를 제공하는 공급자에게 재정을 지원하던 방식에서 소비자에 대해 비용을 제공하는 방식으로 전환하여 서비스 구매 촉진 및 서비스 공급자간 경쟁 유도의 목적을 재정지원 방식으로 정의하고 있다.

이러한 선행 연구를 통해 바우처는 정부가 특정한 자격을 갖춘 사람에게 소득기준에 따라 일부 비용을 부담해주는 정부의 정책수단이라고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 바우처란 정부의 정책으로써 경제적으로 어려운 특정한 자격을 갖춘 사람에게 특정한 공공서비스를 이용할 수 있도록 정부가 제공하는 소득지원의 한 형태라고 정의한다. 바우처는 상품을 이용할 수 있는 구매력을 제공하고, 선택권을 기본적으로 보장하지만 정책목적이나 취지에 따라 그 선택권 범위를 조정·통제할 수 있다. 또한 바우처는 수요자와 공급자 모두에게 바우처를 이용할 수 있는 자격기준을 정할 수 있다. 수요자에 대한 자격기준이 정책목적에 따라 제한될 수 있고 공급자에 대한 규제는 재화나 서비스의 품질보장과 관련되어 있다. 그러나 서비스의 경쟁으로 인해 오히려 서비스 질이 하락될 수 있음이 제시되었다[6]. 이러한 바우처 제도가 안정적으로 도입·운영되기 위해서는 공급자 사이의 경쟁개념이 확보되어야 하며 소비자의 선택능력이 요구되며 이를 위해서는 서비스에 대한 정보와 공급자에 대한 사전 지식이 있어야 한다. 또한 바우처 제공범위와 자격기준에 관한 고려가 필요하다. 이는 바우처의 제공범위가 얼마나 넓은지, 자격기준은 누구에게 한정되는지에 따라 바우처의 성과가 달라질 수 있기 때문이다. 따라서 바우처 관련 상품서비스의 품질규제가 필요하고, 바우처 운영비용의 적정성 등을 함께 고려해야 한다. 왜냐하면 공공서비스의 품질은 공급자에 따라 다르며 이러한 적절한 공급자들 간의 경쟁유발이 이루어진다면 정부의 규제는 줄어들 수 있기 때문이다[7].

지역사회서비스 투자사업은 지역별·가구별로 다양한 특성과 수요에 부합하는 차별적인 서비스를 지자체가 주도적으로 발굴·집행함으로써 지역주민이체감하고 만족하는 사회서비스를 제공하기 위한 것이다. 지역사회서비스 투자사업은 시장 형성 가능성이 높은 분야를 발굴, 수요자의 구매력을 보전함으로써 지속 가능한 사회서비스 시장 형성 및 일자리 창출 도모하고, 인적 자본 형성, 건강투자, 고령근로 촉진 등 사회투자적 성격의 사업을 집중 지원, 미래 성장 동력 확보 및 사회경제적 자립 기반 확충을 목적으로 하고 있다(보건복지가족부, 2009a). 지역사회서비스 투자사업은 지역개발형 사업과 지역선택형 사업으로 분류되어 있다. 지역선택형 사업은 2007년부터 2008년까지 보편형 사업이라는 명칭에서 2009년부터 지역선택형 사업으로 명칭으로 변경되었고, 지역개발형 사업은 자체개발형이라는 명칭에서 지역개발형으로 변경되었다. 지역선택형 사업은 서비스 수요가 비교적 고르게 분포되어 있거나 미래에 대한 선제적 투자 등 전국단위에서 공급해야 할 필요성이 높은 분야로 보건복지가족부가 직접 사업을 발굴·제시하고 지자체가 선택하는 사업을 말한다. 이러한 지역선택형은 전국적으로 표준화된 운영모형을 제시함으로써 주민들이 대체적으로 원하는 서비스들을 선택하도록 설계되어 있다. 즉, 표준화된 운영모형을 제시하고 있다는 점에서 서비스 질에 대한 중앙정부의 개입과 책무성이 상대적으로 크다고 볼 수 있다[8]. 지역선택형에는 아동인지능력향상(취학 전 아동대상 독서지도, 부모상담, 도서지급 등), 아동건강 발달(비만아동 대상 맞춤형 운동 처방·지도, 영양관리 등)사업이 있다.

2.7 바우처서비스 제도에 대한 선행연구

바우처제도는 도입과 시행이 다른 나라에 비해 늦은 제도 중의 하나로 선행연구가 그리 많지 않으며 2000년대가 되어서야 본격적으로 진행되었다고 할 수 있다. 바우처 초기 연구는 바우처의 도입가능성을 외국의 바우처 사례 분석 및 도입가능 방안을 연구한 것이 주류를 이루었다. 김송이(2014)은 바우처 사례를 통해 사회복지시설의 서비스 부문의 바우처 도입방안을 모색하였다. 바우처제도의 기본전체로 적정 규모의 시장형성, 바우처제도 도입 시 소비자가 공급자에 대한 정보를 충분히 가지고 있어야 한다고 제시했다. 또한 바우처 총괄 전달기구의 필요성에 대해서 언급하며 바우처 도입가능성과 과제에 대해서 제시하였다.

공립학교 교육의 질에 대한 국민의 관심과 중산층의 세금 감면 기대 등에 의해 시행된 미국의 학교선택제를 주별, 학교급별에 따라 다양한 방식으로 운영되고 있는 것을 분석하고, 미국의 학교선택제 운영 경험이 한국에 주는 시사점을 소외계층에 대한 배려, 올바른 정보제공을 위한 학교 평가 체제 구축, 충분한 사전준비, 교육체제의 개편 등으로 제시하였다[7]. 2002년 3월부터 시행된 한국의 유치원 바우처를 통해 한국의 초·중등학교에서 바우처 도입 검토의 신중성에 대해서 연구하였다[5]. 2006년 이후에는 바우처 도입에 대한 논의가 본격화 되어서 바우처 제도의 도입의 효과성과 발전방향 등 도입에 대한 연구와 바우처 시행의 문제점을 제시하며 바우처 도입을 신중히 해야 한다는 연구가 시작되었고, 2007년 본격적인 바우처 도입 이후 바우처의 도입의 과제에 대한 연구가 주를 이루며 바우처 발전방향에 대한 연구와 바우처 품질, 만족도 및 바우처 제도의 효과성에 대한 연구도 다양해 졌다고 볼 수 있다. 새로운 사회적 위기에 대한 대응하기 위한 사회투자정책 중 하나인 사회서비스에 대한 접근방법과 내용을 정리하고, 공급자 중심의 전통적인 복지서비스 전달방식의 한계점을 극복하기 위해 새로운 사회서비스 전달체계로의 설계·운영하고 있는 사회서비스 전자바우처 제도의 특징과 전달에 대해서 연구하였다[9]. 미국 저소득층, 장애 아동, 소도시 거주 학생을 대상으로 하는 지원정책 중 하나인 바우처 제도의 효과성을 검토해 보고 우리나라의 교육 불평등에 대한 대안을 연구하였다[10]. 선행 연구결과 신뢰성 차원 품질이 서비스 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 공감적 서비스제공, 응답적 서비스 제공, 사회적 차원에서 이용자의 권리를 보호하는 서비스 제공도 서비스 만족도에 유의미한 관련이 있다는 것을 알 수 있다. 이외에도 노인돌보미 바우처서비스 대상자들의 이용태도에 대한 연구에서 노인돌보미에 대한 만족도와 공급기관에 대한 만족도가 높을수록 재이용의도가 높은 것으로 나타났고[4], 노인돌보미 이용자의 서비스 만족도에 대한 연구에서 노인돌보미에 대한 만족도는 대체로 높은 편이며[9], 특히 돌보미의 약속시간에 대한 만족도가 높았고, 이용자의 90%이상이 향후 재이용의사가 있는 것으로 나타났다.

바우처 서비스 선택에 대한 선행연구 대부분의 서비스 선택에 대한 선행연구는 의료서비스 선택, 교육서비스선택과 같이 비교적 선택의 폭이 많은 서비스에 대한 연구가 주를 이루어졌다고 볼 수 있다. 바우처 이용자들이 제공기관을 선택하는 것이 아니라 제공기관에 의해서 선택을 당하는 수순으로 서비스에 진입하고 있었다. 또한 공급적인 측면에서는 경쟁에 초점을 맞추어 제공기관들은 경쟁을 의도적으로 배제하고 제공기관 회의를 통해서 매달 이용자들을 기관별로 할당하고 있었다.

또한 사회서비스 관련 연구에서는 사회서비스 선택권 행사가 이루어지기 위해서는

적절한 규모의 시장이 형성이 필요하다고 보았다[9]. 이를 위해서는 바우처서비스가 효과적으로 작동할 수 있는 시장메커니즘의 충족 여부를 국가가 판단하여 대상자 및 서비스에 따른 공급이 원활히 이루어지도록 해야 하고, 바우처서비스의 주 대상자가 사회적 약자라는 것을 염두하고 그들에 대한 배려가 반드시 이루어져야 한다고 보았다. 또한 바우처 서비스의 부정적 기대효과로 바우처 사용에 따른 차별 및 역선택 등의 문제가 발생할 소지가 있으며, 부정적 효과는 공급자가 부족할 경우에 더욱 발생하는 것으로 나타났다. 바우처가 사회서비스에 도입 및 시행되는데 있어서 사회서비스 내에 바우처의 선택, 시장 요소의 조건을 어느 정도 충족하고 있는지 등을 잘 파악해야 하며 반대로 경제학의 선택과 시장경쟁이 이루어지지 않거나 한계가 있는 분야는 아닌지 등의 여부에 대한 검토가 필요하다고 하였다. 바우처 제도의 도입과 관련하여 소비자의 선택 가능성을 확대하기 위해서는 서비스 공급구조의 설계 특히 서비스 공급기관의 규제를 중요하게 보았다[10]. 또한 소비자의 선택 가능성을 증가시키기 위해서는 다수의 다양한 공급주체가 사업에 지속적으로 참여할 수 있도록 유인하는 차별적인 바우처 제도의 설계가 필요하며 제도의 설계 시 서비스 특성에 대한 고려가 필요하고, 서비스의 표준화 및 이와 관련된 정보의 제공이 요구된다고 하였다. 이 연구는 공급의 변화를 통한 수요자의 선택 가능성 기회 변화가 실제로 수요자의 욕구 충족에 어떠한 변화를 가져왔는지를 다루고 있지 않아서 향후에는 공급기관의 능력, 경쟁과 수요자의 욕구충족간의 인과관계에 대한 후속연구가 진행될 필요가 있다고 하였다.

바우처서비스 대상자의 단가 기준은 소득기준에 따라 바우처 지원액 및 본인부담금을 차등화 한다. 기초생활수급자 및 차상위 계층은 기초생활보장 수급자격 및 차상위 복지급여 수령여부 등에 의해 판단하며, 차상위 계층 초과자는 행복e음을 통해 건강보험료 본인부담금으로 확인한다. 바우처 포인트는 지정한 기관 외 미지정 기관에서 사용 및 현금화가 절대 불가하다. 또한 본인부담금을 국비, 지방비 및 제공기관에서 지원할 수 없다. 본인부담금은 서비스 대상자가 제공기관에 직접 납부해야 한다. 지정된 기관에서는 본인부담금 미납자에 대하여 본인부담금 납부 일까지 서비스를 중단하고, 본인부담금 수납 후 서비스를 제공할 권리가 있다. 서비스 단가는 월 8회(주 2회), 회당 27,500원으로 하는 것을 기준으로 하되, 시·군·구에서 제공기관 지정 시 해당지역의 시장가격, 전년도 바우처가격, 타 지역가격, 제공인력의 자격 및 경력 등을 고려하여 적정 단가가 설정될 수 있도록 관리하고, 매년 제공기관별 서비스단가 내역을 복지부, 시·도 및 시·군·구, 장애아동지원센터 홈페이지 등에 게재하여 소비자의 판단으로 제공기관을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 아동발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공인력 경험에 대한 사례연구이다. 본 연구기간은 2022년 3월부터 2022년 5월까지 해당경력 3년이상 근무한 지역사회서비스 바우처 제공 선생님을 대상으로 대면과 비대면으로 진행하였다. 본 연구대상은 S시에 소재한 아동발달 바우처 상담센터에서 상근 및 비상근으로 상담하는 바우처서비스 담당자 5명을 무선 표집하여 연구대상자로 선정하였다. 연구대상의 선정은 각 상담센터에 본 연구의 목적을 밝히고, 센터장에게 연구에 협조를 의뢰하고 의사를 밝힌 바우처 담당자들을 연구대상으로 선정하였다. 연구참여자의 일반적 특성은 [표 1]과

같다.

[표 1] 연구참여자

[Table 1] Research Participants

	연구 대상	연령	성별	자격	전공	경력	결혼여부
연구 참 여 자	A	41	여	사회복지	교육학	3	무
	B	41	여	사회복지 언어치료	사회복지, 언어치료	5	무
	C	57	남	사회복지 언어치료	영어영문	3	유
	D	53	여	사회복지 영어영문	사회복지	8	유
	E	46	여	사회복지 언어치료, 전문상담사	사회복지 상담심리	15	유

3.2 연구분석

면담지는 주제관련 선행연구들을 참고하여 개발하였다. 연구 참여자가 어떤 말을 이어나갈 수 없는 때에는 대화를 이끌어 가기 위해서 질문을 통해서 면담을 하였다. 면담이 끝난 후에도 구체화 되지 못했던 경험은 추가로 질문하였다. 면담내용을 개념화하기 위해서 단어와 문장 그리고 문맥에 대한 의미를 자세히 읽었다. 원 자료를 코딩해서 개념을 도출한 이후 범주화를 거쳐 사례에 대한 기술적 해석을 거쳤다. 자료의 신뢰성을 위해서 질적 연구 동료자 들의 자문과 조언을 거쳐 보다 객관적인 분석을 수행하려고 노력하였다.

3.3 연구절차

질적 연구의 연구절차는 귀납적이고 드러나는 것이며, 자료수집과 분석에서 연구자의 경험에 의해 형성된다. 질적 연구는 특정 문제나 이슈를 탐색할 필요가 있을 때, 또는 이슈에 대한 복합적이고 상세한 이해를 필요로 할 때 질적 연구를 하게 된다. 질적 연구의 방법에는 내러티브 연구, 현상학적 연구, 근거이론 연구, 문화기술지 연구, 사례연구가 있다[11]. 서술적 사례연구는 연구되는 현상에 대해 상세하게 설명하는 연구이다. 해석적 사례연구에서는 개념적 범주들을 발전시키거나, 이론적 가정들을 설명, 지지, 도전하기 위해 풍부하고 자세하게 서술한다. 평가적 사례연구는 서술과 설명과 판단을 포함해서 판단을 가능하게 하는 정보에 비중을 두게 된다.

3.4 인터뷰 내용

본 연구에서 사용한 질문지는 바우처 제공인력의 경험에 대한 전문성, 회복탄력성, 행복감의 내용이며, 다음과 같다.

첫째, 아동발달지원 바우처서비스에 대한 인식 및 영역별 중점목표에 대한 질문으로 서비스제공인력별 개입방향 및 개입영역에 대한 질문.

둘째, 아동개인에 대한 이해 및 가정환경(다문화 가정, 한부모 가정, 조손 가정,

아동학대 가정 등) 이해 및 지원 바우처서비스 개입방안에 대한 질문.

셋째, 아동발달 제공인력 당사자의 강점자원 및 업무수행능력(컴퓨터 활용능력, 아동상담기술, 프로그램개발능력, 학습지도능력)에 대한 질문.

넷째, 아동발달 제공인력 당사자의 스트레스대처방안 및 회복방안에 대한 질문.

다섯째, 아동들이나 동료들 간의 갈등상황 대처방법 및 해결방안에 대한 질문.

여섯째, 아동발달지원 및 서비스지원을 하는 과정에서 성취감 및 행복한 경험에 대한 질문.

4. 연구 결과

현재 제공되고 있는 전자바우처서비스는 장애인 활동지원사업, 노인돌봄 종합서비스, 산모 신생아 건강관리 지원사업, 가사간병 방문지원사업, 지역사회서비스 투자사업, 발달재활서비스, 발달장애인 부모상담서비스, 언어발달 지원사업, 청소년산모 임신출산 의료비, 임신출산 진료비 지원제도, 기저귀 조제분유 지원사업이 있다. 이 중 지역사회 아동발달지원서비스는 아동·청소년들을 대상으로 음악교육 실기 및 이론과 정서순화프로그램을 제공하여 아동·청소년들의 정서·행동적 문제 해결을 하고자 한다. 아동발달지원 바우처는 제공하는 공급자에게 재정을 지원하던 방식에서 소비자에 대해 비용을 제공하는 방식으로 전환하여 서비스 구매 촉진 및 서비스 공급자간 원활한 제공을 목적으로 진행하고 있으며 특히 본 연구에서는 아동발달의 심리적, 정서적 지원을 제공하고 있는 제공인력의 경험을 조사하였다.

아동발달지원 바우처서비스 이해와 전문성에 대한 질문에 대한 내용은 다음과 같다.

첫째, 아동발달지원 바우처서비스에 대한 이해 질문: 아동발달지원 바우처서비스는 가정에 방문하여 각 아동의 환경 및 특성에 맞는 학습적 정서적지지 서비스제공 및 보호자상담과 지역자원 연계하는 서비스이므로 맞춤형으로 진행하고 있다(연구참여자 A). 아동발달지원 바우처서비스는 서비스 소외 가정 통합사례관리 시스템과 매뉴얼에 따라 진행하고 있다(연구참여자 B). 아동발달지원 바우처서비스는 특히 경제적, 정서적, 환경적으로 부족한 아동들의 건강하고 평등한 삶을 통한 행복추구를 위한 기본적인 정부지원 역할의 기능을 하는 방법의 하나이므로 클라이언트 케이스에 따라 진행한다(연구참여자 C). 아동발달지원 바우처서비스는 서비스 소외가정 통합사례관리로 한부모, 조손가정 아동에게 튜터링, 멘토링, 지지적 상담서비스를 제공하고 있습니다. 특히 아동의 연령과 상황에 따라 맞춤형으로 진행되고 있다(연구참여자 D). 아동발달지원 바우처 서비스는 한부모가정, 조손가정, 저소득 가정을 방문하여 학습지도, 정서발달서비스, 보호자 상담 등을 제공하는 바우처서비스이다. 아동을 중심으로 정서적 지지는 물론 부모를 지지하면서 진행한다(연구참여자 E).

둘째, 아동의 환경과 발달(한부모 가정, 조손 가정, 다문화 가정, 저소득가정 등)에 대한 이해 질문: 아동발달지원 바우처서비스는 각 아동의 수준에 맞는 기초학습을 지도하고 보드게임 등 다양한 놀이 활동을 통해 아동의 정서적 안정과 대화를 통한 공감적지지 서비스를 진행하고 있다(연구참여자 A). 아동발달지원 바우처서비스는 특히 아동의 욕구 및 양육자의 욕구를 반영하여 진행하고 있다(연구참여자 B). 아동발달지원 바우처서비스는 서비스 제공 의욕에 앞서 아동의 환경, 심리적 상태, 컨디션 파악을 하려고 셀프 훈련을 하면서 서비스를 제공하고 있습니다. 더 나아가 인간의 본성, 가정의 근본적인 구조에 대해 이해를 하려고 노력함(연구참여자 C). 아동발달지원

바우처서비스는 소외가정의 아동 및 보호자 대상으로 튜터링과 멘토링, 지지적 상담을 제공함(연구참여자 D). 아동발달지원 바우처 서비스는 학습이 지체되어 있는 아동에게는 학습지도에 중점을 두고 정서적 어려움이 있는 아동에게는 지지적 상담을 제공하며 양육에 어려움이 있는 보호자에게는 양육정보 제공 및 부모상담을 제공함(연구참여자 E).

셋째, 업무수행능력에 대한 이해 및 강점자원 활용에 대한 질문: 아동발달지원 바우처 서비스를 하는 동안 아동의 이야기를 잘 들어주고 공감하며 자연스럽게 대화를 진행하고 다양한 놀이 활동을 아동과 함께 재미있게 참여하며 서비스를 진행함(연구참여자 A). 아동발달지원 바우처 서비스를 하는 동안 다양한 학습관련 놀이(보드게임)와 미술놀이 활동 등 아동들이 좋아하는 활동을 개발하여 진행하고 있다(연구참여자 B). 아동발달지원 바우처 서비스를 하는 동안 특히 내가 어린 시절에 경험 했던 것과 부모로서의 역할, 실제 대처 경험 등을 활용합니다. 아울러 인생의 다양한 커리어, 문화활동 등이 업무수행에 도움이 됨(연구참여자 C). 아동발달지원 바우처 서비스를 제공하는 동안 교육학과 사회복지학을 전공하였기에 저로서는 아동 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 것이 강점입니다. 더 많은 아동들을 만나서 바우처 제공을 하는 것은 나에 커리어 쌓기 때문에 힘들때도 있지만 매우 만족(연구참여자 D). 아동발달지원 바우처 서비스 제공을 하는 동안 오랜 경험을 통해 다양한 가정의 특성을 누구보다 빨리 이해하여 주 호소 문제에 맞는 개입이 가능함(연구참여자 E).

넷째, 스트레스 상황 대처방법과 회복에 대한 질문: 스트레스 상황에서 여러 가지 방법으로 스트레스를 푸는데 가까운 사람과 맛있는 것을 먹으며 이야기함(연구참여자 A). 이 일을 하면서 스트레스가 쌓일 때 영화, 드라마 등을 보면서 스트레스를 해소(연구참여자 B). 일상의 스트레스 상황에서 최근에는 땀 흘리는 운동이나 마인드컨트롤을 반복적으로 실시하면서 스트레스를 해소함(연구참여자 C). 일상의 스트레스 상황에서 운동도 하고 음악듣기를 듣거나 노래를 부르면서 몸을 많이 움직이는 방법으로 스트레스를 해소함(연구참여자 D). 일상의 스트레스 상황에서 회복하는 방법은 산이나 자연으로 나가 회복하거나 가까운 지인과 차를 자주 마시며 대화를 하거나 신앙생활을 통해 회복하고 있다(연구참여자 E).

다섯째, 아동바우처지원 대상자 및 동료들 간의 갈등해결 방안에 대한 질문: 아동들이나 동료들 간에 어려움이 있을 때 일단 한 번 참고 두 번 참고 반복적인 그 상황에 대해 이야기를 하며 개선하려고 한다(연구참여자 A). 아동들이나 동료들 간에 어려움이 있을 때 서로 잘 이해할 수 있도록 더 자주 얘기를 나누거나 잘 타이르면서 어려움 문제를 접근함(연구참여자 B). 아동들이나 동료들 간에 어려움이 있을 때 억지스런 고집을 버리고 인간중심, 상대방을 배려하는 방법으로 해결해 보려고 노력함(연구참여자 C). 아동들이나 동료들 간에 어려움이 있을 때 대화로 먼저 해결하려고 노력하고 있다. 일을 하다 보면 욕심이 끝이 없으니 상황에 맞게 대처하고 현실에 만족하려고 노력한다(연구참여자 D). 아동들이나 동료들 간에 어려움이 있을 때는 어려움의 발생한 원인이 무엇인지 생각해 보고 해결하려고 노력하면서 되도록 상대를 이해하려고 한다. 아동이나 나이 어린 대상자의 경우에는 기다려줌(연구참여자 E).

여섯째, 가장 행복했던 순간과 업무와 관련된 전문성 및 성취감에 대한 질문: 가장 행복했던 순간은 잃어버린 애완동물을 이틀 만에 찾았을 때 정말 행복하다. 또한 아동이 처음 만났을 때 보다 정서적으로 안정이 되고 편안해 보일 때 보람을 느낌(연구참여자 A). 항상 행복하게 살아보려고 노력하고 있는 최근에 큰 문제상황이 없어 행복하다. 특히, 수업시간마다 즐겁고 보람되며, 아동들과의 상호작용 하는 것 자체가

즐겁다(연구참여자 B). 시간이 지나면서 여러 상황에 여건들을 맞춰보고 최근엔 비교적 행복감을 느낍니다. 특히 아동과 진정한 한 팀이라고 느낄 때(연구참여자 C). 아동바우처제공 업무를 하기 전과 최근을 비교하면 요즘엔 더 행복해지려고 더 열심히 노력하고 목표달성을 위해 성과가 나타났을 때 행복합니다. 아동에게 정서적, 심리적 상담이 필요할 때, 자원연계를 해 줄 때 가장 보람됨(연구참여자 D). 가족들과 함께 시간을 보내면서 가족중심으로 여행을 갔을 때 행복감을 느낌. 특히 아이들이 변화된 모습을 볼 때와 보호자를 통해 감사의 말을 들었을 때(연구참여자 E).

5. 결론

지역사회서비스 지원은 아동의 사회 적응 및 정서·행동과의 관계를 직접적으로 고찰하는 선행연구가 많이 부족한 실정이다. 사회서비스는 앞으로도 점차 확대되어 나갈 것이다. 따라서 본 연구는 이러한 사회적 분위기 속에서 현재 시행되고 있는 지역사회서비스인 아동의 정서발달 지원서비스에 대해 보다 심도 있는 연구를 하고자 한다. 현재 시행되고 있는 아동의 정서발달 지원서비스는 아동의 정서에 미치는 영향에 대해서 검증하고 이 연구의 결과를 바탕으로 지역사회서비스 바우처 프로그램의 질적인 향상을 모색하는데 그 목적이 있다.

본 연구는 아동 발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공인력 경험에 대한 사례연구이다. 현재 시행되어지고 있는 아동 정서발달 지원서비스가 아동의 정서발달에 미치는 영향과 바우처 제공인력의 경험사례를 질적으로 조사하면서 진행하였다. 아동은 가족의 형태나 부모의 양육방식, 가족 간의 관계, 부모의 요인, 친구관계 등으로 인해 정서 행동 문제가 발생되고 있기 때문에 지역사회서비스 바우처를 이용하는 것이 아동들의 발달에 도움을 받을 수 있다는 것을 알 수 있으며 또래 집단 등의 사회문화적 영향도 크게 받고 있음을 알 수 있다. 특히, 사회서비스는 모든 국민들이 최소의 사회적 안정망을 넘어 정부나 민간단체 등 수요 계층에 따라 체계적으로 진행되는 맞춤형 서비스 부문이며 아동이 속한 가정이 보다 건전하게 살아가도록 돕고 있다. 이에 본 연구에서는 아동발달 바우처 제공인력이 아동들에게 서비스를 제공할 때 경험하는 영역에 대해 전문적이며, 수용과 공감능력을 발휘하려는 노력과 함께 끊임없이 자기계발을 하고 있는 것을 알 수 있다. 이는 향후, 아동 발달지원에 따른 지역사회서비스 바우처 제공과 다양한 프로그램 개발을 모색하고자 한다. 즉, 지역사회서비스 바우처 제공인력으로 아동발달바우처를 제공하는 상담사는 아동중심으로 그들의 감정에 민감하게 반응하고, 배려할 수 있는 시각을 갖도록 감정표현 방법, 자기관리 기술, 전문성을 위한 자기개발 등이 필요함을 제시하는데 연구의 의의가 있다. 연구의 한계점은 다음과 같다. 본 연구목적의 달성을 위해서는 사례수가 적다는 한계점이 있다. 본 연구를 통해서 지역사회서비스 바우처 제공인력을 대상으로 아동지원 서비스를 다양한 정서지원프로그램 및 개인의 삶의 행복감이 필요함을 알 수 있다. 이에 아동바우처 대상자 한명 한명이 소중하게 생각하고 사회지원 및 교육 및 정책연구가 지속되길 기대한다.

References

- [1] M. Y. Cho, A Study on Improvement of Voucher System for Caring The Elderly, Myongji University, Master Thesis,

pp.10-13, (2007)

Available from: <http://www.riss.kr/link?id=T11147063&outLink=K>

- [2] S. D. Kim, A Study on the Effectiveness of Child Care Electronic Voucher System, University of Seoul, Master Thesis, pp.9-13, (2015)
- [3] S. I. Kim, A study on the changes of relationships among actors in socialservice provision system and the change factors of relationships since the introduction of voucher program in Korea, Chung-Ang University, Doctoral Dissertation, (2014), pp.11-16.
Available from: <http://www.riss.kr/link?id=T13413443&outLink=K>
- [4] E. H. Hwa, (The) effect of choice and competition on the quality of service and the satisfaction : a study of childcare voucher in Seoul, Chung-Ang University, Doctoral Dissertation, pp.14-18, (2016)
- [5] S. Y. Hamm, Voucher business for infants and toddlers, Myongji University, Master Thesis, pp.16-23, (2007)
- [6] G. S. Kim, Research on Research on the Influence Influence Influence of Voucher Voucher Voucher System in Child-Care Child-Care Service on Service on Child-Care Child-Care Child-Care Service Service Service Quality, Kyonggi University, Master Thesis, pp.14-16, (2007)
- [7] M. Y. Jeong, A Study on Education Voucher Policy, Focusing on after-school free tuition and childcare vouchers, Korea University, Master Thesis, pp.15-20, (2018)
- [8] G. H. Lee, (A) Study on Nurturing Experience of Disabled Children's Parents Using Voucher: Focus on Development Rehabilitation Service and Personal Assistance Service, Jeju National University, Master Thesis, pp.9-14, (2016)
- [9] S. Y. Lee, Study On Choice Of Socialwelfare Services By Voucher, University of Seoul, Master Thesis, pp.11-13, (2010)
- [10] S. G. Kim, The influence of user choice for the voucher system on service quality : with priority given to personal assistance service, Chung-Ang University, Master Thesis, pp.10-13, (2014)
- [11] J. W. Creswell, J. D. Creswell, Research design (5th ed.), SAGE Publications, (2018)