

보건·복지 ISSUE & FOCUS

Korea Institute for Health
and Social Affairs

ISSN 2092-7117
제 248호 (2014-27) 발행일 : 2014. 07. 11

KIHASA 한국보건사회연구원
Korea Institute for Health and Social Affairs

보육시설 유형별 서비스 수준 분석 및 개선방안*

시설유형별 서비스 질을 분석한 결과 전반적으로 시설이용에 따른 만족도는 기대수준에 못 미치는 것으로 나타났으며 '교사의 책임 있고 적극적인 보살핌 및 교육'에 대한 요구도가 시설유형에 관계없이 매우 높은 것으로 나타남

어린이집의 경우 특수보육 서비스 (야간, 휴일, 영아전담, 24시 보육)와 가정 어린이집의 0~2세 대상 보육프로그램에 대한 만족도가 기대수준에 못 미치는 것으로 조사됨

유치원의 경우 실내 놀이기구 및 교구, 정기적인 면담, 아동의 성장발달에 대한 교사의 고려 등의 항목에 대한 만족도가 기대수준에 못 미치는 것으로 조사됨

국공립 어린이집(0~2세)과 국공립 유치원(5~6세)이 '운영시간 준수와 규정 시간 내의 원활한 서비스 제공'에 대한 만족도(국공립 어린이집)와 기대수준(국공립 유치원)이 낮게 조사됨에 따라 해당 시설에 대한 운영시간 준수 현황과 서비스 제공 실태에 대한 점검이 요구됨



김은정
인구정책연구본부 부연구위원

1. 논의 배경 및 목적

- 보육지원 정책의 지속적 확대에도 불구하고 수요자들이 만족할 만한 서비스 제공이 이루어지지 못하고 있다는 문제 제기

○ 일·가정 양립을 통한 여성의 경제활동 참여 활성화와 저출산 해소를 위한 양육지원의 일환으로 국가의 보육 지원 정책은 지속적으로 확대되었으며 2013년도 미취학 아동에 대한 전 계층 보육료, 유아 교육료 지원 정책이 실시됨에 따라 보육지원재정은 획기적으로 늘어난 상황임

* 본고는 '김은정·유재연(2013). 보육서비스 공급 적정성 분석 및 개선방안. 한국보건사회연구원'의 일부를 수정·보완한 것임을 밝힘

○ 민간보육시설에 대한 지원정책 등을 통해 민간시설 중심의 양적증가와 함께 평가인증 등의 제도를 통해 서비스의 질적 수준을 제고하고자 하는 노력을 기울여 왔으나 실효성에 한계가 있음

■ 무상보육 정책 하에서 보육의 공공성 확보에 대한 사회적 요구는 더욱 증대되고 있으며, 보육의 국가 책임 측면에서 영유아를 건강하고 안전하게 보호하고 양육할 수 있는 서비스를 제공할 책임이 있음

○ 보육의 국가적 책임 측면에서 시설 공급의 양적 측면뿐만 아니라 서비스의 질적 측면에서 서비스 수준에 대한 검토가 이루어져야함

■ 2012년부터 만 3~5세를 대상으로 어린이집과 유치원의 교육내용을 표준화시킨 누리과정이 도입되고, 보육료와 동일하게 유아학비 지원이 이루어짐에 따라 어린이집뿐만 아니라 유치원에 대한 검토도 함께 이루어져야함

■ 본고는 어린이집뿐만 아니라 유치원을 포함하여 영유아가 이용하는 시설유형간의 서비스 수준에 대한 기대수준 및 만족도 차이를 분석하고 그에 따른 개선방안을 제안하고자 함

2. 분석대상 및 연구방법

■ SERVQUAL(Service Quality)의 평가 영역

○ 서비스 질 분석을 위해 기존의 SERVQUAL에서 사용하는 5개의 평가영역¹⁾과 함께 보육서비스 분석 문헌에서 제안된 적절성과 접근성 영역을 추가하여 평가영역을 7개 차원으로 확대함 <표1>

○ 각 영역별 정의에 기반을 두어 평가대상 서비스 특성에 맞게 평가항목을 구체화 하고 실제 서비스 이용부모들의 의견수렴을 통하여 총 40개의 평가문항을 개발함 <표2>

<표 1> 7개 차원에 대한 본 연구의 정의

차원	정의
유형성(Tangibles)	물리적인 시설과 교구
신뢰성(Reliability)	믿을 수 있고 정확하게 서비스를 이행할 수 있는 능력
대응성(Responsiveness)	원아, 학부모의 요구를 잘 수용하고 서비스를 제공하려는 적극적인 자세
보증성(Assurance)	선생님들의 지식과 바람직한 태도 및 신뢰와 확신을 주는 능력
공감성(Empathy)	시설관련자들이 부모와 원아들에 대한 개인적 배려와 관심
적절성(Appropriacy)	부모와 원아들이 원하는 적절한 서비스의 제공
접근성(Access)	해당시설의 서비스 이용에 어려움이 있는 정도 (시간, 거리, 금액)

■ 분석대상

○ 2013년도 서울 및 5대 광역시민 중 어린이집 및 유치원 이용자녀를 둔 사람을 대상으로 지역별 인구비례에 따라 510명을 추출하여 40개 평가항목에 대해 중요도, 이용전 기대수준, 이용 후 만족도를 각각 5점 척도로 조사함(면접조사)

1) A. Parasuraman., & Valarie A. Zeithaml.(1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), pp.12-40.

■ 연구방법

- 어린이집 이용자와 유치원 이용자들 간의 서비스 인식수준 차이를 분석하기 위해서 각 집단별로 서비스 기대 수준과 만족도 점수의 차이를 분석하는 GAP 분석을 실시하고 T 검증을 제공함. 이는 기대된 서비스와 인식된 서비스 수준의 차이를 제공하며 기대에 못 미치는 서비스 항목을 도출함
- 연령별 접근을 위하여 0~2세, 3~4세, 5~6세 집단을 구분하여 각 집단이 이용하고 있는 시설간의 기대수준 및 만족도의 차이가 있는지 F 검증을 실시함

〈표 2〉 7개 차원에 대한 평가항목

차원	번호	평가 항목
유형성	1	이 기관은 보육실(교실), 화장실, 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등이 잘 설치되어 있다
	2	이 기관은 실내에 아동들의 놀이기구(시설)와 교구들이 잘 갖춰져 있다
	3	이 기관은 아동들의 실외 놀이터 시설이 잘 갖춰져 있다
	4	이 기관의 화장실, 세면장, 조리실, 급식실 등은 청결히 관리된다
	5	이 기관의 보육실(교실), 현관, 복도, 놀이실, 강당 등은 청결히 관리된다
	6	이 기관의 화장실, 세면장 등에는 미끄럼 방지매트 등 아동의 안전을 위한 장비들이 적절히 구비되어 있다
	7	이 기관의 실내계단 및 실내의 놀이시설에는 안전바 등 안전장비들이 적절히 구비되어 있다
신뢰성	8	이 기관은 연간, 월간, 주간 계획안대로 서비스가 이루어진다
	9	이 기관은 일지 및 알림장 등을 정확하게 기록하고 있다
	10	이 기관에서 제공되고 있는 간식, 급식 등은 믿을 만 한 재료로 조리된다
	11	이 기관은 응급상황 시 올바르게 대처할 능력이 있다
	12	이 기관은 등원·귀가할 때 차량도착 시간을 정확하게 지킨다
	13	이 기관은 운영시간을 준수하며 규정시간 내에는 원활한 서비스를 제공받을 수 있다
	14	이 기관은 아동을 부모한테 인계할 때 보호자 확인 등의 규정을 준수한다
대응성	15	이 기관은 원아들의 욕구에 신속하게 반응하고 해결해주려 노력한다
	16	이 기관은 모든 교사들이 책임감을 갖고 적극적으로 원아를 보살피고 교육하고 있다
	17	이 기관의 모든 교사 들은 항상 부모들의 요구나 질문에 적극적으로 응한다
	18	이 기관은 부모들의 욕구 파악과 아이들 관련 정보 교환을 위해 정기적으로 전화 및 면담을 실시한다
	19	이 기관은 자녀가 다치거나 아플 때 적절하게 대처하고 신속하게 보호자에게 알린다
보증성	20	이 기관의 교사들은 아이의 발달단계에 따른 보육 및 교육에 대한 전문지식이 충분하다
	21	이 기관의 교사들은 보육교사, 유치원 교사로서 요구되는 적합한 인격과 소양이 있다
	22	이 기관 교사들은 늘 아이들을 아끼며 사랑으로 대하는 바람직한 태도를 가지고 있다
	23	이 기관의 교사들은 신뢰가 가며 이 기관을 이용하는데 믿음이 간다
공감성	24	이 기관의 교사들은 아동 개개인에게 충분한 관심을 가져준다
	25	이 기관의 교사들은 아동의 올바른 성장과 발달을 진심으로 고려한다
	26	이 기관의 교사들은 학부모, 원아들의 개인적 성향 및 특성을 잘 파악하고 있다
	27	이 기관을 이용하는 자녀는 교사와 충분한 상호작용을 하고 있으며 자녀는 이에 만족한다
적절성	28	이 기관의 정규시간 내 프로그램은 아동들에게 적절하다
	29	이 기관의 정규시간 이외의 프로그램은 아동들에게 적절하다 (특별활동 등)
	30	이 기관의 정규시간 내 반편성은 아동들에게 적절하다 (연령구성, 성비 등)
	31	이 기관의 정규시간 이외의 반편성은 아동들에게 적절하다 (연령구성, 성비 등)
	32	이 기관의 중식과 간식제공 횟수와 양은 아동들에게 충분하다
	33	이 기관의 식단은 영양적으로 균형이 맞고, 적절하게 조리 된다
	34	이 기관의 운영방식은 아이 중심으로 아이의 적절한 성장발달을 최우선시 한다
	35	이 기관까지의 이용거리는 만족스럽다
접근성	36	이 기관의 등하원시 배차시간은 만족스럽다
	37	이 기관에 내는 특별활동비용은 만족스럽다
	38	이 기관에 내는 급식비용은 만족스럽다
	39	이 기관의 야간, 휴일, 통합, 영아전담, 24시보육 등에 만족한다
	40	이 기관의 운영시간은 적당하다

3. 기대수준-만족도 GAP 분석

■ 40개의 평가 항목에 대한 기대수준과 만족도를 비교한 결과 모든 항목이 기대수준에 못 미치는 만족도를 보였고 그 차이는 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타남

○어린이집 이용자를 대상으로 분석한 결과 기대수준-만족도 차이가 큰 상위 5개 항목은 다음과 같음 <표3>

- 기대수준과 만족도 값의 차이가 가장 큰 항목은 ‘교사들이 책임감을 갖고 적극적으로 원아를 보살피고 교육하고 있다’로 기대수준에 가장 못 미치고 있는 것으로 조사됨
- 이들 항목 중 특수보육 서비스(야간, 휴일, 통합, 영아전담, 24시 보육)에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 조사됨

<표 3> 어린이집 서비스 기대수준-만족도 GAP 상위 항목

	측정지표	기대수준 평균(SD)	만족도 평균 (SD)	GAP	t
유형성	이 기관의 보육실(교실), 현관, 복도, 놀이실, 강당 등은 청결히 관리된다 (n=336)	4.34 (0.62)	4.13 (0.67)	0.21	4.56***
대응성	이 기관은 모든 교사들이 책임감을 갖고 적극적으로 원아를 보살피고 교육하고 있다 (n=336)	4.46 (0.57)	4.20 (0.64)	0.26	6.20***
적절성	이 기관의 정규시간 이외의 프로그램은 아동들에게 적절하다 (특별활동 등) (n=336)	4.44 (0.58)	4.20 (0.64)	0.24	5.33***
접근성	이 기관에 내는 급식 비용은 만족스럽다 (n=324)	4.24 (0.56)	4.00 (0.59)	0.24	5.96***
	이 기관의 야간, 휴일, 통합, 영아전담, 24시보육 등에 만족한다 (n=137)	4.16 (0.59)	3.97 (0.63)	0.19	2.84**

주: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

○유치원 이용자를 대상으로 분석한 결과 기대수준-만족도 차이가 큰 상위 5개 항목은 다음과 같음 <표4>

- 기대수준과 만족도 값의 차이가 가장 큰 항목은 ‘실내 놀이기구와 교구의 설치’로 이에 대한 만족도가 기대수준에 크게 못 미치는 것으로 조사됨
- 어린이집 이용자의 경우와 마찬가지로, ‘교사들이 책임감을 갖고 적극적으로 원아를 보살피고 교육하고 있다’에 대한 만족도도 기대수준에 못 미치는 것으로 조사됨
- 이들 항목 중 ‘실내외 시설에 안전 바 및 안전장비 구비’와 ‘정기적인 전화 및 면담 실시’에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨

<표 4> 유치원 서비스 기대수준-만족도 GAP 상위 항목 (n=174)

	측정지표	기대수준 평균(SD)	만족도 평균 (SD)	GAP	t
유형성	이 기관은 실내에 아동들의 놀이기구(시설)와 교구들이 잘 갖춰져 있다	4.44 (0.54)	4.14 (0.52)	0.30	6.36***
	이 기관의 실내계단 및 실내의 놀이시설에는 안전바 등 안전장비들이 적절히 구비되어 있다	4.30 (0.48)	4.06 (0.52)	0.24	5.22***
대응성	이 기관은 모든 교사들이 책임감을 갖고 적극적으로 원아를 보살피고 교육하고 있다	4.50 (0.56)	4.25 (0.64)	0.25	4.88***
	이 기관은 부모들의 욕구 파악과 아이들 관련 정보 교환을 위해 정기적으로 전화 및 면담을 실시한다	4.32 (0.56)	4.07 (0.64)	0.25	4.01***
공감성	이 기관의 교사들은 아동의 올바른 성장과 발달을 진심으로 고려한다	4.38 (0.59)	4.13 (0.63)	0.25	4.65***

주: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

- 어린이집과 유치원 이용자들은 공통적으로 ‘교사의 책임감 있고 적극적인 보살핌과 교육’에 대한 기대가 매우 큼에도 불구하고, 만족도가 기대수준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 교사의 역량강화가 요구되며, 어린이집의 ‘특별활동’, ‘특수보육 서비스’에 대한 개선과, 유치원의 ‘실내 놀이시설 및 교구의 적절한 구비’를 위한 개선노력이 필요함

4. 연령별 이용시설에 따른 비교

- 연령별로 이용시설이 다른 점을 고려하여 0~2세, 3~4세, 5~6세로 나누어 이용시설에 대한 기대수준과 만족도 비교를 실시함
- 0~2세는 2011~2013년도에 출생한 영아로 이용 시설 유형을 국공립어린이집, 민간어린이집, 가정어린이집으로 구분하여 비교함

○ 시설유형별로 기대수준을 비교한 결과 유의한 차이가 있는 항목은 3가지로 조사됨 <표5>

- 유형성에 속하는 항목들로 놀이시설 및 안전장비에 대한 기대수준은 민간어린이집이 높은 반면 조리실, 및 급식실 청결관리에 대한 기대수준은 국공립이 높은 것으로 나타나 외형적인 면은 민간시설에 대한 기대수준이 더 높으나, 청결관리와 같은 사항은 국공립시설이 더욱 철저히 관리될 것으로 기대하고 있는 것으로 판단됨

○ 전반적인 서비스 수준 향상을 위해서 영아 대상의 국공립 시설의 경우 실외놀이시설 및 안전장비 설치에 대한 지원 강화와, 민간·가정 어린이집의 청결관리에 대한 관리감독 필요성이 제기됨

<표 5> 어린이집 시설유형별 기대수준 비교: 0~2세

	구분	국공립 (n=28)	민간 (n=103)	가정 (n=24)	F
유형성	이 기관은 아동들의 실외 놀이터 시설이 잘 갖춰져 있다	4.09	4.18	3.77	2.69+
	이 기관의 화장실, 세면장, 조리실, 급식실 등은 청결히 관리된다	4.61	4.28	4.17	5.34**
	이 기관의 화장실, 세면장 등에는 미끄럼 방지매트 등 아동의 안전을 위한 장비들이 적절히 구비되어 있다	4.14	4.38	4.21	2.64+

주: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

○ 시설유형별로 만족도를 비교한 결과 유의한 차이가 있는 항목은 2가지로 조사됨 <표6>

- ‘운영시간을 준수하며 규정시간 내의 원활한 서비스를 제공 받을 수 있다’에 대한 만족도의 경우 국공립 어린이집이 유의하게 낮은 것으로 조사됨
- ‘정규시간 내 프로그램의 적절성’의 경우 국공립 어린이집에 대한 만족도가 가장 높고, 가정 어린이집에 대한 만족도가 유의하게 낮은 것으로 조사됨

○ 향후의 서비스 개선을 위해서는 영아반을 운영하고 있는 국공립 어린이집의 운영시간 준수 및 규정 시간 내에 원활한 서비스가 제공되고 있는 지에 대한 검토와 민간어린이집의 영아 프로그램 구성의 적절성을 향상시키기 위한 지원이 요구됨

〈표 6〉 어린이집 시설유형별 만족도 비교: 0~2세

	구분	국공립	민간	가정	F
		(n=28)	(n=103)	(n=24)	
신뢰성	이 기관은 운영시간을 준수하며 규정시간 내에는 원활한 서비스를 제공받을 수 있다	3.86	4.13	4.08	3.15*
적절성	이 기관의 정규시간 내 프로그램은 아동들에게 적절하다	4.32	4.20	3.96	2.85+

주: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

■ 3~4세는 2009~2010년도에 출생한 유아로 시설유형을 국공립 어린이집, 민간어린이집, 사립유치원으로 구분하여 비교함

○ 시설유형별로 기대수준을 비교한 결과 유의한 차이가 있는 항목은 5가지로 조사됨 〈표7〉

- 전반적으로 사립유치원에 대한 기대수준이 가장 높은 것으로 조사됨. 3가지 시설 중 사립유치원의 이용료가 가장 높다는 점을 고려하면 비용지불에 따른 기대수준의 차이로 볼 수도 있음
- 반면, 국공립 어린이집과 민간어린이집을 비교할 경우, '이용거리'를 제외한 4개의 항목에 대한 기대수준이 국공립 어린이집의 경우 더 높은 것으로 조사되어, 민간 시설의 이용료가 상대적으로 더 높음에도 불구하고 서비스 수준을 낮게 인식하고 있는 것으로 나타남

○ 국공립 시설에 대한 거리적 접근성 증대를 위하여 어린이집 설치위치에 대한 검토, 민간어린이집의 응급상황 시 대처능력 향상을 위한 지원, 정규시간 이외의 반편성 현황에 대한 검토가 요구됨

○ 각 항목에 대하여 만족도 수준을 시설유형별로 비교한 결과 유의한 차이가 있는 항목은 '특별활동 비용'에 관한 항목이 유일하였으며, 해당항목에 대한 만족도는 사립유치원의 경우 가장 낮은 것으로 조사되어 사립유치원의 특별활동비용에 대한 관리감독이 요구됨

〈표 7〉 시설유형별 기대수준 비교: 3~4세

	구분	어린이집		유치원	F
		국공립 (n=29)	민간 (n=83)	사립 (n=29)	
유형성	이 기관은 보육실(교실), 화장실, 세면장, 조리실, 급식실, 강당 등이 잘 설치되어 있다	4.38	4.34	4.59	2.54+
	이 기관의 화장실, 세면장 등에는 미끄럼 방지매트 등 아동의 안전을 위한 장비들이 적절히 구비되어 있다	4.31	4.18	4.52	3.73*
신뢰성	이 기관은 응급상황 시 올바르게 대처할 능력이 있다	4.41	4.19	4.48	3.36*
적절성	이 기관의 정규시간 이외의 반편성은 아동들에게 적절하다 (연령 구성, 성비 등)	4.48	4.22	4.52	3.91*
접근성	이 기관까지의 이용거리는 만족스럽다	4.21	4.24	4.48	3.06+

주: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

■ 5~6세는 2007~2008년도에 출생한 유아로 국공립 어린이집, 민간 어린이집, 국공립 유치원, 사립 유치원으로 구분하여 비교함

○ 기대수준을 시설유형별로 비교한 결과 유의한 차이가 있는 항목은 4가지로 조사됨 〈표8〉

- 전반적으로 국공립 어린이집에 대한 기대수준이 높은 것으로 조사되었으며 대응성(부모들의 요구나 질문에 적극적으로 응답), 공감성(학부모, 원아들의 개인적 성향 및 특성 파악을 잘함) 측면에서 민간 어린이집에 대한 기대수준이 가장 낮은 것으로 조사됨

- ‘운영시간을 준수하며 규정 시간 내에 원활한 서비스를 제공 받을 수 있다’에 대한 기대수준이 국공립 유치원의 경우 가장 낮은 것으로 조사됨. 이는 상당수의 국공립 유치원이 방과 후 과정을 오후 5시에 종료하는 경우가 많기 때문인 것으로 판단됨
 - ‘정규시간 이외의 프로그램 적절성’에 대한 기대수준은 사립유치원의 경우 가장 낮은 것으로 나타남. 이는 사립유치원의 정규시간(3~4시간) 이후의 활동 프로그램이 너무 과한 경우일 수도 있고 미흡한 경우일 수도 있는 상황으로 이에 대한 세부적인 분석이 필요함
- 어린이집의 경우 국공립 어린이집에 대한 기대수준이 높은 반면, 유치원의 경우 사립유치원에 대한 서비스 기대수준이 더 높아 사립유치원의 서비스 수준을 더 높게 인식하고 있는 것으로 판단됨
- 민간어린이집 교사의 대응능력과 공감능력 향상을 위한 역량강화와 국공립 유치원의 운영시간 준수와 규정 시간 내에 원활한 서비스 제공이 이루어지고 있는지에 대한 검토가 요구됨

〈표 8〉 시설유형별 기대수준 비교: 5~6세

	구분	어린이집		유치원		F
		국공립 (n=17)	민간 (n=44)	국공립 (n=21)	사립 (n=17)	
신뢰성	이 기관은 운영시간을 준수하며 규정시간 내에는 원활한 서비스를 제공받을 수 있다	4.18	4.05	4.00	4.22	2.64+
대응성	이 기관의 모든 교사 들은 항상 부모들의 요구나 질문에 적극적으로 응한다	4.47	4.11	4.33	4.39	2.47+
공감성	이 기관의 교사들은 학부모, 원아들의 개인적 성향 및 특성을 잘 파악하고 있다	4.53	4.02	4.33	4.34	4.02**
적절성	이 기관의 정규시간 이외의 프로그램은 아동들에게 적절하다 (특별활동 등)	4.47	4.57	4.43	4.28	3.11*

주: +p < .1, *p < .05, **p < .01, ***p < .001

- 각 항목에 대하여 만족도 수준을 시설유형별로 비교한 결과 유의한 차이가 있는 항목은 ‘부모에게 인계할 때 보호자 확인 등의 규정 준수’에 관한 항목이 유일하였으며, 해당항목에 대한 만족도는 국공립 어린이집이 가장 높고 민간어린이집이 가장 낮은 것으로 조사됨

5. 결론 및 제언

- 본 고의 분석결과 서비스 개선이 요구되는 항목은 다음과 같음 〈표9〉

- 교사의 역량 강화를 위한 지원 확대

○어린이집과 유치원 이용자의 기대수준과 만족도를 살펴본 결과 두 시설 모두 ‘교사의 책임 있고 적극적인 보육서비스’에 대한 기대수준이 매우 높음에도 불구하고 만족도는 낮은 것으로 나타남에 따라 직접적인 서비스 제공자인 교사의 역량강화가 요구됨

- 어린이집 서비스 개선사항

○공통적으로 특별활동프로그램에 대한 제고와 특수보육 서비스에 대한 개선이 요구되며 이밖에 급식비용, 교실, 강당 등의 청결에 대한 개선노력이 요구됨

- 연령별 이용시설에 따른 분석 결과 영아대상 국공립 어린이집의 경우 실외놀이시설 및 안전장비 설치에 대한 지원을 강화하고, 운영시간 준수 및 서비스 제공 실태에 대한 검토가 요구됨
- 3~4세 분석결과를 고려할 때 국공립 시설에 대한 거리적 접근성 증대를 위하여 어린이집 설치위치에 대한 검토와 접근성 증대를 위한 서비스 개선이 요구됨
- 민간 어린이집의 경우, 영아 대상 시설의 청결관리 강화와 영아 프로그램 구성의 적절성 제고 노력, 응급 상황 시 대처능력 향상을 위한 지원과 함께 정규시간 이후에 편성되는 반 운영에 있어서 연령별로 적절한 보육이 이루어지고 있는지에 대한 검토가 요구됨

〈표 9〉 시설유형별 서비스 개선이 요구되는 항목

대상	어린이집			유치원	
	국공립	민간	가정	국공립	사립
0~2세	- 실외 놀이터 시설 - 미끄럼 방지 매트 등 실내 안전장비 구비 - 운영시간 준수와 규정시간 내에 원활한 서비스 제공	- 화장실, 세면장 등 청결관리	- 실외 놀이터 시설 - 화장실, 세면장 등 청결관리 - 정규시간 내 프로그램의 적절성	-	-
3~4세	- 거리적 접근성	- 응급상황 시 대처능력 - 정규시간 이외의 반편성 - 미끄럼 방지 매트 등 실내 안전장비 구비	-	-	- 특별활동 비
5~6세		- 부모에게 인계할 때 보호자 확인		- 운영시간 준수와 규정시간 내에 원활한 서비스 제공	- 정규시간 이외의 프로그램의 적절성
공통	- 정규시간 이외의 프로그램(특별활동) - 놀이실, 강당 등의 청결관리 - 급식비용 - 특수보육 서비스 (야간, 휴일, 영아전담, 24시 보육) - 교사들이 책임감을 갖고 적극적으로 원아를 보살피고 교육함			- 실내 놀이기구와 교구설치 - 안전 바 및 안전장비 구비 - 정기적인 전화 및 면담 - 아동의 성장발달에 대한 충분한 고려	

■ 유치원의 서비스 개선사항

- 실내 놀이기구 및 교구 구비, 정기적인 면담, 아동의 성장발달에 대한 교사의 충분한 고려 등에 대한 개선이 요구됨
- 연령별 이용시설에 대한 분석 결과, 3~4세의 경우 사립유치원의 특별활동비에 대한 만족도가 낮고, 5~6세의 경우 특별활동에 대한 기대수준도 가장 낮은 것으로 조사되어 사립유치원의 정규시간 이외의 특별활동에 대한 관리감독이 요구됨
- 5~6세의 경우, ‘운영시간 준수 및 규정시간 내에 원활한 서비스 제공’에 대한 기대수준이 국공립 유치원의 경우 가장 낮은 것으로 조사되어 국공립 유치원의 운영시간 및 서비스 제공 실태에 대한 검토가 요구됨

집필자 | 김은정 (인구정책연구본부 부연구위원) 문의 | 02-380-8312

발행인 | 최병호 발행처 | 한국보건사회연구원

(122-705)서울특별시 은평구 진흥로 235 | TEL 02)380-8000 | FAX 02)352-9129 | <http://www.kihasa.re.kr>

한국보건사회연구원 홈페이지의 발간자료에서 온라인으로도 이용하실 수 있습니다. <http://www.kihasa.re.kr/html/jsp/publication/periodical/focus/list.jsp>