

The Effects of Child Care Policy Change on Child Care Service Satisfaction - Focusing on the introduction of child care electronic voucher system -

Gaeun Kim*, Jeong-Joo Joo**, Chimyen Park***

Abstract

This study is to test some expected performances coming from the introduction child care electronic voucher system, and suggest some policy implications. At first, this study established causal model on the expected performances of child care electronic voucher system, and then tested it through structural equation model on the base of survey. Survey was made through sampling employees of child care facilities in Gwangju Metropolitan City. This study showed that the expected effects of child care electronic voucher system are significant. This study suggested some implications basing on this analytical results.

▶ Keyword : child care electronic voucher, expected effects, service quality, service satisfaction

I . Introduction

정책수단은 정책목표를 달성하기 위해 정부가 선택하는 수단으로 정책목표를 더 효과적으로 달성하기 위해 정부는 다양한 정책수단을 개발하고 있다. 공공서비스를 제공함에 있어 시장의 역할이 강조됨에 따라 정책목표를 더 효과적으로 달성하기 위해 장단점을 정책 목표의 관점에서 평가하여 추후 정책결정의 판단 근거를 제공하는 것은 정책수단 연구가 가지고 있는 중요한 역할 중 하나라고 할 수 있다[1][2][3]. 이러한 관점에서 정책수단의 변화가 정책의 효과성에 미치는 영향에 관한 실증연구는 정책목표를 더 효과적으로 달성할 수 있는 방안을 모색하는 데 중요한 역할을 할 것이다.

보건복지부는 2007년부터 전자바우처제도를 통해 노인돌봄사업, 장애인활동보조사업을 시작하여 2009년부터는 영유아

보육료 지원도 전자바우처를 통해 시행함으로써 주요 사회서비스를 전자바우처를 통한 사회서비스를 개발·지원하고 있다. 본 연구를 수행하기 위해 이론적 고찰과 선행연구를 검토하여 정책수단이론에서 도출된 정책의 효과들을 바탕으로 인과모형을 작성하였다. 인과모형은 보육전자바우처의 특성요인인 서비스 대상자의 선택성과 경쟁성이 보육전자바우처의 기대효과 요인으로 정책의 효과성 변수인 책무성, 청렴성, 투명성에 미치는 영향, 그리고 보육전자바우처의 최종효과요인인 서비스의 질 및 만족도에 미치는 영향에 대해 작성하였다. 또한 위의 결과가 어떠한 경로를 거쳐 어떻게 서로 영향을 미치는가에 대한 경로모형을 분석해보았다.

• First Author: Ga-Eun Kim, Corresponding Author: Jeong-Joo Joo
*Ga-Eun Kim(kani0419@hanmail.net). Dept. of social welfare subject, Chosun University
**Jeong-Joo Joo(silver-1004@hanmail.net). Graduate School of social welfare subject, Chosun University
***Chimyen Park(edu487@mest.go.kr), Ministry of Education & Human Resources
• Received: 2015. 09. 30, Revised: 2015. 10. 03, Accepted: 2015. 10. 11.

II. Theoretical Background

1. Child care electronic Boucher system

2007년 도입된 전자바우처의 정책 명분은 수요자 중심의 정책으로 정부는 한국사회서비스관리원을 통해 노인돌보미사업, 장애인활동보조사업, 산모신생아도우미사업, 가사간병사업 등을 실시해왔다. 이후 같은 맥락으로 2009년 9월 보육전자바우처를 도입·시행하게 되었다.

정부가 보육전자바우처제도를 도입한 목적은 수요자에게 보육시설을 '선택'할 수 있는 권리를 부여함으로써 이용자에게 국가가 지원하는 보육료가 얼마인지를 명확히 인지하여 수요자의 복지체감도를 높이는 데에 있다. 또한 이용자의 선택권을 확대 시킴으로써 공급자간의 경쟁을 유도하고 궁극적으로는 보육서비스의 질이 높아질 것이라고 기대하고 있다.

2. Selectivity and competitiveness of nurture electronic Boucher system

정부가 바우처를 사용하는 가장 중요한 목적은 정부가 제공하는 재화나 서비스에 대한 시민의 선택권을 보장하려는 것이다.

공공서비스에서 선택은 무엇보다 자율성의 원칙에 의해 찬성된다[4]. 자율성의 원칙이란 모든 사람이 자신의 삶과 운명의 주인으로서 자신의 문제는 스스로 결정할 수 있는 권한을 가진 존재로 존중되어야 한다는 것을 의미한다.

바우처제도는 정부직영이나 계약과 같은 서비스 공급방식에서 시장의 기제를 도입하여 서비스 질과 효율성을 높이고자 하는 제도이다. 바우처제도를 통해 공급하는 서비스의 경우에도 공급자 사이의 경쟁정도에 따라 그 질이 결정될 수 있다.

3. Expected effects of nurture electronic Boucher system

본 연구에서는 보육전자바우처제도 도입으로 인한 정책의 효과성을 정책수단에 관한 이론 중 Salamon(2002)의 정책수단별 특징에 근거하여 제시하고자 한다[5].

첫째, 강제성은 정책수단이 개인이나 조직의 형태를 제약하는 정도를 의미하는 것으로, 선택성과 경쟁성으로 설명할 수 있다.

둘째, 직접성은 서비스 전달 시스템의 성격, 즉, 서비스의 기획, 집행 및 예산에 대한 권한이 특정 조직에 집중되어 있는 정도로, 책무성 개념으로 설명될 수 있다.

셋째, 자동성은 정책수단이 이미 존재하는 행정 구조 내에서 집행될 수 있는지 혹은 새로운 행정 기구를 조직해서 집행해야 하는지의 문제로 청렴성 개념과 연관된다.

넷째, 가시성은 정부에 의하여 직·간접적으로 제공되는 재화나 서비스가 시민들의 눈에 잘 띄는 것인가 또는 정부예산상에 명시적으로 투명하게 나타나는 가를 의미하는 것으로, 투명성과 관련된다.

4. Ultimate effects of child care electronic boucher system

보육은 영유아의 건강한 발달을 위한 조건들이 모든 보육사업의 결정에 최우선적으로 고려되어야 하고, 결코 이윤을 추구하는 영리사업이 아닌 사회서비스의 한 분야로 봉사정신과 사명감을 필요로 하며, 보육의 양과 질을 동시에 고려하여야 할 것이다.

본 연구에서는 보육서비스의 만족요인들의 총합을 평균하는 것이 아니라 전반적인 만족도를 살펴보기 위해 대표적인 만족요인을 선택하여 사용하였는데, 측정문항으로는 전반적인 시설의 만족 여부, 보육프로그램, 교사의 자질과 능력, 안전, 급·간식 제공 등의 여부를 묻는 만족도에 관한 총 7개 문항으로 구성하였다.

5. Preceding researches

선행연구를 살펴보면, 함소영(2007)은 보육바우처제도의 국외사례와 국내 사례를 비교하여 문제점을 분석하고, 이 제도가 발전적인 방향으로 나아가기 위한 개선방안을 제시하였다 [6]. 황인옥(2009)은 바우처제도와 전자바우처제도에 대한 기존의 논의와 시행성과를 살펴보고, 보육서비스 부문에서의 전자바우처제도의 도입이 보육서비스의 공급자와 수요자, 그리고 보육행정에 미치는 영향을 알아봄으로써 향후 제도시행 시에 따를 수 있는 문제점을 개선할 수 있는 발전방향을 제시하였다 [7]. 이처럼 현장분석을 통한 보육전자바우처제도의 정책성과 분석에 대한 연구가 매우 미흡한 수준으로 실증 연구가 필요함을 알 수 있다.

III. Research Design

1. Research model

본 연구는 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성을 통하여 그 결과인 서비스의 질 개선, 그리고 최종적으로는 서비스 대상자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석해 보았다.

첫째, 독립변수로는 전자바우처의 가장 우선적 도입목적인 대상자의 선택성을 선정하였다.

둘째, 일차적 종속변수로는 Salamon(2002)이 제시한 정책수단의 4가지 특징에 따라 기대되는 4가지 효과를 제시하였다 [5]. 제시한 효과 즉, 경쟁 유발, 책무성 강화, 투명성 증가, 청렴성 제고 중 경쟁성은 서비스 대상자의 선택성으로 인한 근본적인 환경변화를 의미하므로 다른 세 가지 효과에 선행하는 개념으로 파악하였다.

셋째 이차적 종속변수로는 서비스 질과 만족도를 설정하였다. 정책수단의 4가지 효과성, 즉 경쟁성, 책무성, 투명성, 청렴성이 서비스 질과 만족도 향상에도 직접적인 인과관계를 가지는 것으로 파악하였다.

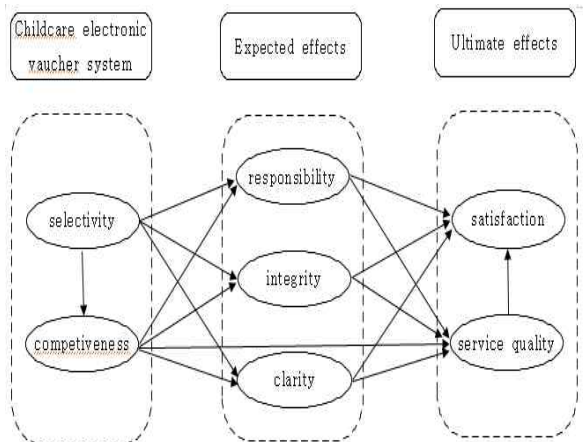


Fig. 1. Research model

2. Research Hypothesis

<가설 1> 선택성은 경쟁성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 선택성은 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 3> 선택성은 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 4> 선택성은 투명성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 5> 경쟁성은 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 6> 경쟁성은 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 7> 경쟁성은 투명성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 8> 경쟁성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 9> 책무성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 10> 책무성은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 11> 청렴성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 12> 청렴성은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 13> 투명성은 서비스의 질에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 14> 투명성은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

<가설 15> 서비스의 질은 만족도에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

3. Operational definition and measurement of variable

첫째, 선택성은 대상자가 제공되는 정보를 통하여 자유롭게 시설, 서비스 내용 등을 선택할 수 있는 범위가 넓어지고, 권리가 향상되는 것을 의미한다. 본 연구에서는 육아정책개발센터에서 개발한 “육아지원 바우처 제도 관련 인식도 조사” 설문지를 참고하여 수정·보완 하였다. 총 7개 문항으로 구성된 5점 Likert 척도를 사용하였다.

둘째, 경쟁성은 시설 간에 대상자를 확보하기 위한 경쟁이 발생되고, 경쟁으로 보육서비스의 질을 향상시키려는 노력이 증가하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법 중 국립보건원의 구체적 사례[8] [9]에서 사용한 설문을 조근식 등(2010)[10]이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 2개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

셋째, 책무성은 시설이 보육서비스 대상자의 선택을 받기 위해 질과 만족도에 대한 보육시설의 책임이 증가하는 것을 의미한다. 본 연구에서는 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법 중 국립보건원의 구체적 사례 [8][9]에서 사용한 설문을 조근식 등(2010)[10]이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 2개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

넷째, 청렴성은 대상자가 보육료 지원금의 부정수급이나 중복수혜를 받지 않는 것을 의미한다. 청렴성 정도를 측정은 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법 중 국립보건원의 구체적 사례[8][9]에서 사용한 설문을 조근식 등(2010)[10]이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 3개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

다섯째, 투명성은 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 불용에 대한 관리 감독이 수월해진 것을 의미한다. 척도는 미국 연방정부의 프로그램을 평가하기 위하여 고안된 프로그램 평가기법 중 국립보건원의 구체적 사례[8][9]에서 사용한 설문을 조근식 등(2010)[10]이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 2개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

여섯째, 서비스의 질은 보육시설을 통해 서비스 대상자에게 제공되는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과요소를 의미한다. 본 연구에서는 Berry의 'SERVQUAL'의 척도를 보육서비스에 맞게 김인 등(2007)[11]이 수정·보완한 척도를 참고하여 작성하였다. 총 15개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

일곱째, 이용만족도는 대상자가 서비스를 받을 때 느끼는 서비스에 대한 만족도를 의미한다. 본 연구에서는 육아정책개발센터에서 개발한 “육아지원 바우처 제도 관련 인식도 조사” 설문지[12]를 참고하여 수정·보완 하였다. 7개 문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도를 사용하였다.

IV. Empirical Analysis

1. Characteristic of sample

본 연구를 위한 자료 수집은 J광역시의 보육시설 종사자를 대상으로 표본추출 하여 설문조사 방법으로 이루어졌다. 표본 추출방법은 할당표본추출과 무작위표본추출을 병행하였다. 성별로는 전체 304명 가운데 남성 4명(1.3%), 여성 300명(31.2%)이었고, 연령별로는 21세 이상 30세 이하가 135명(44.4%), 31세 이상 40세 이하가 109명(35.9%), 41세 이상이 60명(19.7%)이었다. 학력별로는 고졸 이하 1명(0.3%), 전문대 졸업 150명(49.3%), 4년제 대졸 137명(45.1%), 대학원 이상이 16명(5.3%)으로 나타났고 근무경력별로는 3년 이하 127명(41.8%), 4년 - 6년 이하가 96명(31.6%), 7년 - 9년 이하가 53명(17.4%), 10년 이상이 28명(9.2%)로 나타났다.

2. Validity and reliability

측정도구의 타당도를 측정하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, 측정도구의 차별적 타당성과 수렴적 타당성이 확인되었다. 그리고 측정도구의 신뢰도를 분석한 결과, 선택성, 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성, 서비스의 질, 만족도 등 7개의 측정항목에 대한 Cronbach α 계수가 모두 0.6 이상으로 나타나, 본 연구의 측정도구들은 신뢰할 수 있는 것으로 나타났다.

3. Research model verification of construction

1) Test of research model

본 연구에서는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 Amos를 이용하여 인과관계분석을 실시하였다. 확인적 요인분석(CFA)에서 판별타당성을 입증하였던 항목들을 측정변수로 선정한 구조방정식모형은 <fig 2>와 같다.

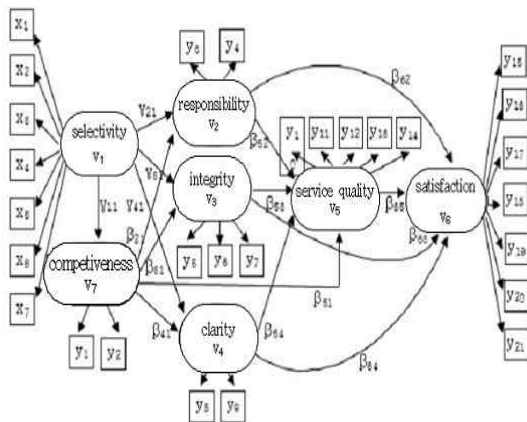


Fig. 2. Proposal model

이에 대한 인과모형의 전반적인 적합도(Overall model fit)

지수는 <표1>에서 보는 바와 같이, 본 연구의 연구모형은 표본 자료와 적합한 것으로 나타났다.

Table 1. Suitability of study model quotient

Division	Absolute fit index					Incremental fit index			Simplicity suitable index
	$\chi^2 (p)$	df	GFI	RMS EA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGFI
Suitable Index	6837.000	335	.861	.059	.056	.945	.973	.973	.832

2) Test of hypothesis

연구모형에서 제안한 가설은 경로계수에 대한 t값의 통계적 유의성에 따라 채택과 기각 여부를 결정하였다.

선택성과 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성 간의 경로계수는 모두 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타났다. 따라서 선택성이 경쟁성에 정의 방향으로 영향을 미친다는 가설1과, 선택성이 책무성에 정(+)의 방향으로 영향을 미친다는 가설2와, 선택성이 청렴성에 정(+)의 방향으로 영향을 미친다는 가설3, 그리고 선택성이 투명성에 정(+)의 방향으로 영향을 미친다는 가설4가 채택되었다.

둘째, 경쟁성과 책무성 간의 경로계수는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설5도 채택되었다. 경쟁성과 청렴성 간의 경로계수는 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타났으며, 따라서 가설6도 채택되었다. 경쟁성과 투명성 간 경로계수와 경쟁성과 서비스 질 간의 경로계수는 모두 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의미하지 않은 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설7과 8은 기각되었다.

셋째, 책무성과 서비스의 질 간의 경로계수는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설9는 채택되었으나, 책무성과 만족도 간의 경로계수는 음의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타나 가설10은 기각되었다.

청렴성과 서비스 질 간의 경로계수도 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설11은 채택되었으나, 청렴성과 만족도 간의 경로계수는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미한 t 값을 갖지 못하는 것으로 나타나 가설12는 기각되었다.

넷째, 투명성과 서비스의 질 간의 경로계수도 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설13은 채택되었으나, 투명성과 만족도 간의 경로계수는 $p < 0.05$ 수준에서 유의미한 t 값을 갖지 못하는 것으로 나타나 가설14는 기각되었다.

다섯째, 서비스의 질과 만족도 간의 경로계수는 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의미한 t 값을 갖는 것으로 나타나 가설 15는 채택되었다.

이상의 검증결과를 그림으로 제시하면 다음 <fig 3>과 같다.

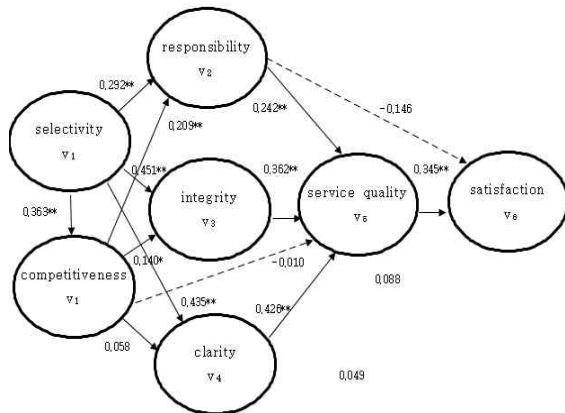


Fig. 3. Path analysis result

V. Conclusion

본 연구에서는 보육전자바우처제도의 서비스 대상자의 선택성이 정책의 효과성과 서비스의 질 및 만족도에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 실증분석을 하였다. 분석결과 서비스 대상자의 선택성은 정책의 효과성인 경쟁성, 책무성, 청렴성, 투명성에 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 경쟁성은 책무성과 청렴성에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 투명성과 서비스의 질에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 책무성과 청렴성, 그리고 투명성은 서비스의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났지만 만족도에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 서비스의 질은 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같은 본 연구의 분석결과가 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 선택성이 높아질수록 보육전자바우처제도의 정책의 효과성은 높아진다고 볼 수 있다. 따라서 정부에서는 보육전자바우처를 통한 서비스 공급자를 선택할 수 있는 범위를 시설로만 한정할 것이 아니라 서비스 대상자의 욕구에 맞춰 다양한 형태의 공급자를 개발하고 활성화시킬 수 있는 방안을 모색해 보아야 할 것이다.

둘째, 보육시설 간 서비스 대상자 확보와 보육서비스 질 향상을 위한 경쟁은 정부에서 보조받는 보육 보조금의 사용이 정확하고 투명하게 집행되고 보조금 불용에 대한 관리 감독이 수월해지는 것을 의미하는 투명성과는 관련성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 서비스 대상자의 욕구를 충족시킬 수 있는 적합하고 다양한 보육서비스를 개발하고 공급하기 위하여 보육시설 간에 서로가 경쟁하고, 그러한 경쟁이 궁극적으로 서비스의 질 향상으로 이어질 수 있는 방안을 모색해 보아야 하겠다.

셋째, 책무성의 결과가 보육서비스의 질 향상으로는 이어졌지만 대상자의 만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것은 아직

도 대상자의 욕구에는 미치지 못한다는 것을 뜻한다. 따라서 대상자의 욕구에 부응할 수 있는 보육서비스의 개발이 시급하므로 서비스 대상자를 통한 욕구조사 및 상담 등으로 대상자의 욕구에 맞는 적절한 보육서비스를 공급하여야 할 것이다.

넷째, 청렴성의 결과가 보육서비스의 질 향상으로는 이어진 것은 보육전자바우처제도 도입 전 보육시설과 서비스 대상자 간의 합의 아래 공공연하게 이루어지던 부정수급이나 중복수혜 등이 줄어들어서 보육서비스의 질적인 향상에 기여했다고 볼 수 있겠다. 따라서 서비스 대상자를 통한 욕구조사 및 상담 등으로 대상자의 욕구에 맞는 적절한 보육서비스를 공급하여 보육서비스의 질 향상과 더불어 서비스대상자의 만족도도 향상시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

다섯째, 보육시설 보조금 사용의 투명성이 보육서비스의 질 향상으로는 이어졌지만 서비스만족도에는 영향을 미치지 않는다는 것은 아직도 대상자의 욕구에는 미치지 못한다는 것을 뜻한다. 따라서 대상자의 욕구에 부응할 수 있는 보육서비스를 개발·공급하여 보육서비스의 질 향상과 더불어 서비스대상자의 만족도도 향상시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

여섯째, 보육시설을 통해 제공되는 안전하고 건강한 생활을 위한 보육과정 및 결과의 요소는 시설을 이용하는 대상자가 보육서비스를 받을 때 느끼는 보육서비스에 대한 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보육시설에서는 항상 보육서비스의 질적인 면의 향상이 궁극적으로는 서비스 대상자의 만족으로 이어진다는 점을 인지하고, 그들의 욕구에 맞는 다양하고 적절한 보육서비스를 개발·공급하여 보육서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하여야 할 것이다.

REFERENCE

- [1] Jeon Yeong Han. (2007b). The diversity of policy tools: Classification issues and evaluation tools, 「Government Studies research」 13(4): 259-296
- [2] Salamon, Lester M. (1981). Rethinking Public Management: Third-Party Government and the Tools of Government Action, Public Policy, 29(1): 255-275
- [3] Peters, G. and F. van Nispen (ed.), Public Policy Instrument: Evaluating the Tools of Public Administration, Cheltenham, U.K: Edward Elgar
- [4] Le Grand, Julian. (2007). The other Invisible hand. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- [5] Salamon, Lester M, (ed). (2002). The Tools of Government: A guide to the New Governance Oxford University Press.
- [6] Ham So Young. (2007). Infant target business voucher, Myongji University Graduate School of Social Work Master's Thesis

- [7] Hwang In Ok. (2009). Electronics introduced childcare voucher influence on the direction and development of childcare, Go to University Graduate School of Public Administration, Master's thesis.
- [8] OMB. (2006). Detailed Information on the National Institution of Health: Extramural Research Facilities Construction Assessment. <http://www.whitehouse.gov/omb/expectmore/detale/10002176.2004.html>.
- [9] OMB. (2007). Guide to the Program Assessment Rating Tool(PART).
- [10] Yum Tae Ho·Cho Gun Sik·Kim Gong Rok. (2010). The effect analysis which the change of policy measure reaches in administrative effectiveness: Focusing on electronic voucher transition to domestic care services, Administration Journal, 48(2): 65-89
- [11] Kim In. (2010). Effectiveness and customer satisfaction index effect VIP of social service Boucher program: Woman delivered of a child newborn baby helper service in center, 「Region governmental research」 13(4): 127-151
- [12] Childcare Policy Development Centre. (2008). 「Early childhood education for improving childcare policy effectiveness·Cooperation with the plan of care」.

Authors



Gaeun, Kim received the B.S., M.S. and Ph.D. degrees in Social Welfare from Korea University, Korea, in 2004, 2006 and 2010, respectively. Gaeun, Kim is working at a child care facility in Gwangju Metropolitan City.

She is interested in child care welfare, social welfare practice, and social welfare administration etc.



Chimyen Park finished Ph.D degree course in Public Administration from Chosun University, Korea in 2000. Chimyen Park joined Ministry of Education & Human Resources Development in 2005.

He is currently a public servant of Ministry of Education & Human Resources Development. He is interested in Social Welfare Administration, Educational Policy, and Public Administration.



Jeong-Joo Joo finished the course of Ph.D degree at the Dept. of Social Welfare Chosun University 2014. Jeong-Joo Joo established Elderly nursing home in Gwangju Metropolitan City in 2008. He is working as a director there.

He is interested in social welfare policy, the elderly welfare and social welfare practice etc.