

아동청소년 심리지원 서비스 이용자의 가격탄력제 적용 요인에 대한 연구

안수란^{1*} | 어유경¹

¹ 한국보건사회연구원

* 교신저자: 안수란
(sahn@kihasa.re.kr)

초 록

이 연구는 2024년 시범사업으로 도입된 아동·청소년 심리지원 서비스 이용자의 가격탄력제 적용에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 가격탄력제를 도입한 11개 시·도의 아동·청소년 심리지원 서비스 이용자 300명의 실태조사 자료를 활용하여, 욕구 요인, 선택 가능 요인, 품질 선호 요인, 제도 요인이 가격탄력제 적용에 미치는 영향을 로지스틱 회귀분석을 통해 검증하였다. 분석 결과, 아동의 연령이 낮을수록, 서비스 이용기간이 짧을수록, 이용자 등급이 높을수록 가격탄력제 적용의 승산비가 유의하게 증가하는 것으로 나타났다. 반면, 품질 선호 요인과 제도 요인은 가격탄력제 적용에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 이러한 분석 결과를 토대로 서비스 품질 경쟁에 따른 이용자 선택을 활성화할 수 있는 환경 조성 필요성, 이용자 계층화 현상을 완화하기 위한 제도적 개선 방안, 그리고 타 서비스로의 확대 적용 가능성을 논의하였다.

주요 용어: 가격탄력제, 이용자 선택, 바우처, 아동·청소년 심리지원 서비스, 품질

알기 쉬운 요약

이 연구는 왜 했을까? 2024년 시범사업으로 도입된 아동·청소년 심리지원 서비스의 가격탄력제가 어떤 이용자에게 선택되는지 실증적으로 분석하였다. 가격탄력제는 서비스 품질에 따라 이용자가 더 높은 가격을 내고 더 좋은 서비스를 선택할 수 있도록 한 제도이다.

새롭게 밝혀진 내용은? 아동의 연령이 낮을수록, 서비스 이용 기간이 짧을수록, 가구 소득이 높을수록 가격탄력제 서비스를 이용할 가능성이 높은 것으로 나타났다. 반면 서비스 품질을 중요하게 생각하는 정도나 지역별 제도 설계 방식의 차이는 가격탄력제 서비스 이용 여부에 유의한 영향을 주지 않았다.

앞으로 무엇을 해야 하나? 서비스 제공기관이 품질을 높이기 위해 경쟁하고 이용자가 그 차이를 비교해 선택할 수 있는 환경이 마련되어야 한다. 다만 구매력에 따라 이용 가능한 서비스 수준이 나뉘는 문제를 줄이기 위한 정부 지원도 필요하다. 가격탄력제는 모든 서비스에 일괄적으로 적용하기보다, 실제 비용을 부담할 수 있는 이용 수요가 충분하고 서비스 종류나 품질 차이에 대한 이용자 요구가 큰 신규 서비스부터 도입하는 방안을 검토할 필요가 있다.

이 논문은 2025년 한국보건사회연구원이 발간한 「가격탄력제 추진현황 모니터링 및 성과 분석 연구」의 설문조사 데이터를 활용하여 작성한 것임.

IRB No. 제2025-014호

■ 투 고 일: 2026. 01. 27.
■ 수 정 일: 2026. 06. 04.
■ 게재확정일: 2026. 08. 03.

I. 서론

한국의 사회서비스는 바우처 방식의 프로그램 도입과 확장으로 발전해왔다. 바우처의 도입은 기존의 공급자 중심에서 수요자 중심의 서비스 제공방식으로의 전환이라는 점에서 의미가 있다. 특히 서비스 이용의 보편성, 공급자 품질 경쟁, 이용자의 선택권을 높인다는 점에서 주목을 받았다. 제도적으로는 저소득 취약계층이 아닌 서비스 욕구와 구매력이 있는 일반 국민으로 서비스 대상을 확대하고자 하였고, 공급자 측면에서는 다양한 제공기관의 진입을 허용함으로써 시장 활성화와 공급 경쟁을 유도하였으며, 이것이 이용자 측면에서의 서비스 품질 향상과 선택권 보장으로 이어질 것이라는 기대가 있었다(강혜규 외, 2012; 이재원, 2011).

그러나 사회서비스 확대 과정에서 바우처 프로그램의 한계 또한 여실히 드러난 것이 사실이다. 바우처를 통한 사회서비스의 양적 팽창은 있었으나 그 대상은 여전히 저소득 취약계층에 집중되었고, 정부가 서비스 가격을 통제하는 준시장(quasi-market)체계 하에서는 공급자 간 자유로운 품질 경쟁이 발생하기 어려웠다. 지역별로는 공급 시장 규모가 정부 예산에 의존적으로 결정되면서 영세한 제공기관 간 과잉경쟁이 발생하는 지역이 있는가 하면, 반대로 공급 경쟁이 전혀 이루어지지 않는 지역도 있었다(안수란 외, 2023; 전용호, 이민홍, 2018). 이는 결과적으로 이용자의 선택권을 균등하게 보장하지 못하는 결과를 초래하였다. 현장에서는 바우처 서비스는 저소득층에게 제공되는 저품질 서비스라는 다소 왜곡된 인식도 형성되었다. 그 논의의 중심에 있었던 대표적인 예가 2007년에 도입된 지역사회서비스 투자사업¹⁾이다.

이러한 상황에서 정부는 2023년 국민 누구나 고품질의 서비스를 이용할 수 있는 보편적 사회서비스 체계를 구축하기 위한 ‘사회서비스 고도화를 사회보장전략의 핵심 과제로 내세우고, 그 정책 수단 중 하나로 지역사회서비스 투자사업 중에서 가장 활성화 된 아동·청소년 심리지원 서비스에 가격탄력제를 시범적으로 도입하였다. 가격탄력제는 특정 서비스의 가격을 단일가격으로 고정하는 것이 아니라 제공인력의 전문성 및 부가 서비스 등 서비스 품질에 영향을 미칠 수 있는 일정 조건을 전제로 서비스의 가격을 탄력적으로 허용하는 것을 의미한다(보건복지부, 2024). 서비스 가격 규제를 완화하여 공급자가 고품질의 서비스를 제공할 수 있도록 유인함으로써 품질 경쟁을 통한 사회서비스 시장 활성화를 도모하는 것이 주된 목적이라 할 수 있다. 이와 동시에 신청 기준에 소득 기준을 완화함으로써 욕구 또는 필요가 있는 누구나 서비스를 이용할 수 있는 보편적 체계로의 실질적인 전환을 이루고자 하였다.

가격탄력제 도입의 가정에는 더 좋은 품질의 서비스를 받고자 하는 사람은 더 높은 비용을 지불하더라도 원하는 서비스를 이용할 것이라는 기대 원리가 작동한다고 볼 수 있다. 사회서비스의 양적 확충과 함께 능동적 소비자로서 사회서비스 이용자 특성이 변모하면서 서비스 품질에 대한 관심은 더욱 높아졌다. 2023년 사회서비스 수요 실태 조사에 따르면, 사회서비스의 내용, 기관, 인력 등에 대한 정확한 정보의 제공과 공급자에 대한 품질관리 및 관리감독 강화가 국민이 인식하는 정책 노력 우선순위에서 1,2순위를 차지하여 사회서비스 품질에 대한 중요성이 강조되고 있음을 알 수 있다(김유휘 외, 2023). 가격탄력제는 사회서비스 이용자의 능동적 주체성을 인정하는 것으로, 이용자는 다양한 서비스 중 비용 대비 자신의 욕구 충족과 편익을 가장 높게 만드는 합리적 선택을 할 것이며, 편익에 있어서 서비스 품질이 중요한 역할을 할 것이라고 전제한다.

그러나 사회서비스 분야에서는 이용자의 선택권이 쉽게 실현되기 어렵다는 회의적인 시각도 있다. 우선 합리적 선택을 가능하게 하는 서비스 정보가 충분히 제공되지 않기 때문에 이용자가 서비스의 편익(품질)을 비교하기 어렵다는 점이 지적된다(김민영 외, 2011; 신창환, 2013). 이러한 정보 비대칭에 의해 발생하는 대표적인 문제가

1) 지역사회서비스 투자사업은 지자체가 지역 특성 및 주민 수요에 맞는 사회서비스를 직접 발굴하고 기획하는 지역 맞춤형 사업이다. 지역 주도성 강화, 사회서비스 시장 활성화, 이용자의 보편화와 능동적 소비자화를 핵심 전략으로 추진하였다(안수란 외, 2023).

정보가 더 많은 공급자가 이용자를 역선택하는 문제이다(김인, 2010). 현장에서는 공급자가 서비스 정보에 취약한 기존의 복지서비스 수급자나 일반 서비스 이용자를 바우처 시장으로 유인하면서 수요를 의도적으로 창출하는 왜곡 현상이 나타나기도 한다. 대인서비스인 사회서비스는 경험재적 성격을 지니므로 실제 서비스를 이용해야 편익을 확인할 수 있는 특성도 있다(김순양, 2019). 또한 대부분의 이용자가 저소득 취약계층이기 때문에 선택 자체에 대한 경제적 제약이 있는 한계도 가지고 있다. 공급 측면에서 보면, 이용자 선택을 가능하게 하는 공급 경쟁이 바우처 시장에서 실제 존재하는가도 오랜 논쟁거리였다(김은정, 김유리, 2020; 신창환, 2013). 이러한 한계는 이용자 선택권을 기반으로 한 가격탄력제의 원활한 도입을 저해하는 요인으로 작동할 가능성이 있다고 판단된다.

위와 같은 배경에서 출발하여, 이 연구는 이용자가 어떤 특성과 조건에서 가격탄력제 서비스를 선택해서 이용하는지 실증적으로 검증하는 것을 목적으로 한다. 그간 사회서비스 활성화의 정책적 수단으로 가격탄력제의 가능성과 타당성에 대한 다양한 논쟁이 있었지만, 이를 객관적으로 뒷받침할 경험적 근거는 사실상 전무하였다. 정책적 관점에서 가격탄력제가 시범사업 형태의 도입 초기라는 점을 고려할 때, 일차적으로 이용자의 선택 행위를 면밀히 살펴보는 것은 제도의 안착과 확장성 논의를 위해서 중요하다. 좋은 의도를 바탕으로 제도가 도입된다고 하더라도 이용자들의 행동 변화가 수반되지 않으면 실패한 정책이 될 가능성이 있기 때문이다. 특히 가격탄력제 서비스 이용은 품질을 기반으로 한 프리미엄 서비스를 선택하는 행위라는 점에서 명백한 차별성을 가진다. 기존 연구에서도 서비스 품질과 이용자 선택의 관계를 다루고 있지만 대부분 가격이 고정된 동일한 품질의 서비스 지속 이용 의향 또는 지불 의사로만 선택 행위를 측정하였기 때문에 품질 차별화에 따른 이용자의 추가 지불 의사와 실질 구매 행위의 관계는 제한적으로 밝혀져 왔다. 이 점에서 이 연구는 기존 바우처 연구에서 다루어졌던 선택권 논의를 이론적으로 한층 확장할 뿐 아니라, 사회서비스 가격구조 설계를 위한 실질적인 정책 기초 자료로도 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

II. 이론적 논의 및 선행연구 검토

1. 가격탄력제 도입 경과 및 논쟁

가격탄력제는 사회서비스 품질 향상을 유인하기 위해 고안된 정책 수단 중 하나이다. 제공인력의 전문성 및 부가 서비스 등 서비스 품질에 영향을 미칠 수 있는 일정 조건을 전제로 서비스의 가격을 탄력적으로 적용할 수 있도록 하는 제도이다. 2024년 정부는 사회서비스 고도화의 일환으로 지역사회서비스 투자사업 중에서 아동·청소년 심리지원 서비스를 대상으로 가격탄력제를 우선 도입하고, 성과 모니터링을 기반으로 타 사업으로의 단계적 확장을 계획하고 있음을 발표하였다. 아동·청소년 심리지원 서비스는 만 18세 미만 아동·청소년 심리행동 문제의 조기 발견 및 개입을 통해 건강한 성장을 지원하는 것을 목적으로 하는 서비스이다. 언어, 놀이, 음악, 미술, 심리상담 프로그램으로 구성된 기본 서비스와 사회성 향상, 부모교육으로 구성된 부가 서비스가 있으며, 주 1회 서비스 제공을 원칙으로 한다. 2024년 8월 기준으로 11개 시도(부산, 대구, 광주, 인천, 울산, 경기, 강원, 충북, 충남, 전남, 전북)가 아동·청소년 심리지원 서비스 가격탄력제 시행 계획을 수립하고 참여하였으며, 2025년에는 경북, 대전, 세종으로 확대되었다.

아동·청소년 심리지원 서비스가 시범사업의 대상이 된 이유는 서비스 수요 및 공급 측면에서 가격탄력제 적용에 가장 적합한 사업으로 판단되었기 때문이다. 지역사회서비스 투자사업 중에서 아동·청소년 심리지원 서비스는 타 사업과 비교하면 대기수요가 많아 충분한 서비스 실수요가 존재하고, 수요의 가격탄력성이 낮아 공급자 경쟁

및 가격 차별화가 가능한 사업으로 평가되었다. 또한 제공인력 전문성에 따른 서비스 품질 격차 문제가 지속적으로 제기되어 관리의 필요성이 높았을 뿐 아니라 지역사회서비스 투자사업 중 가장 많은 예산이 투입되고 있어 제도 시행의 파급 효과도 클 것으로 예상되었다(안수란 외, 2023).

그러나 가격탄력제가 완전히 새로운 정책 개념은 아니다. 지역사회서비스 투자사업에서 가격 규제 완화를 통해 이용자의 선택권 강화 및 제공기관의 품질 경쟁을 유도하는 전략은 2013년에 가격자유화라는 이름으로 시범 적용을 통해 실시된 바 있다. 가격자유화는 제공기관이 서비스의 가격을 제공인력의 전문성이나 현장 서비스 제공 경력, 부가서비스 제공 여부에 따라 기준가격의 $\pm 20\%$ 범위 내에서 자율적으로 책정할 수 있도록 한 정책이다. 아동·청소년 심리지원 서비스를 대상으로 2013년에 경기, 부산 등 일부 지역에서 시행되었으나 전국적으로 확대되거나 정착하지는 못하였다. 가격탄력제는 가격자유화와 개념적으로는 큰 차이가 없으나 내용적으로는 가격 범위의 제약이 완화된 점, 서비스 전문성에 대한 적용 조건이 구체화 된 점에서 차별성을 가진다. 이러한 제도 경험으로 인해 도입 초기부터 가격탄력제 논의는 제도 자체에 대한 일반적 논의보다는 아동·청소년 심리지원 서비스의 가격탄력제에 초점이 맞춰져 있었다.

아동·청소년 심리지원 서비스 가격탄력제는 도입 전부터 찬반 논쟁이 활발하였다. 가격탄력제 도입을 지지하는 입장은 정부 주도의 경직적인 바우처 운영에 대한 비판적인 시각을 가지고 있다. 아동·청소년 심리지원 서비스는 바우처로 도입된 이래 가격 인상이 15년 동안 거의 이루어지지 않았고, 유사 시장보다 낮은 가격으로 통제됨에 따라 고품질의 전문적인 서비스를 제공하기에 어렵다는 문제가 지속적으로 제기되었다. 바우처 방식으로 지원되는 발달재활서비스, 청년마음건강지원사업²⁾ 등의 유사 서비스보다 가격이 낮게 책정됨에 따라 동일한 자격을 가진 제공인력들이 아동·청소년 심리지원 서비스를 기피하는 경향을 보이기도 하였다. 더불어 민간자격증 난립에 따른 서비스 품질 하락 문제도 꾸준히 지적되었다(김은하, 2018; 서동민 외, 2020). 이러한 상황에서 가격탄력제는 특히 공급자 측면에서, 일반 시장 가격에 준하는 수준의 가격 책정으로 제공인력에 대한 정당한 보상을 가능하다는 점에서 긍정적으로 검토되었다. 부산과 같이 가격탄력제를 선도적으로 실시한 지역에서는 전문성 있는 제공인력의 채용 가능성이 높아지기 때문에 이용자의 서비스 품질 체감도도 높아진다는 장점도 확인되었다(안수란 외, 2023).

반면, 가격탄력제 도입을 반대하는 입장은 가격탄력제 도입 취지에는 공감하면서도 운영 방식에 대한 우려를 제기하였다. 이는 사회서비스 시장화에 대한 비판과 맥을 같이 한다. 핵심 쟁점은 가격탄력제 적용으로 상승된 가격에 대해 정부지원금은 고정된 채 비용 부담의 책임을 이용자 또는 공급자에게 전가한다는 것이었다. 이에 따라 구매력이 낮은 저소득층은 높은 가격의 질 높은 서비스를 이용할 수 없게 되어 이용자의 계층화를 강화할 것이라는 비판이 일었다(김향미, 2023). 또한 제공기관과 제공인력을 일단 확보하는 것이 중요한 농어촌 등 공급 과소 지역에서는 전문성 강화와 경쟁을 기반으로 하는 가격탄력제 적용이 현실적으로 불가능할 수도 있다는 지적도 있었다(안수란 외, 2023). 중앙정부는 이러한 비판에 대한 대응으로 지자체가 저소득층의 서비스 이용 보호를 위한 조치를 마련하도록 권고하고, 공급 경쟁이 발생하는 도시 지역을 중심으로 시범사업 추진을 독려하면서 지역 특수성과 자율성을 반영하도록 하였다.

아동·청소년 심리지원 서비스 가격탄력제의 세부 내용을 살펴보면 다음과 같다. 아동·청소년 심리지원 서비스는 지역 맞춤형 사회서비스이므로 서비스 기획 과정에서 지역 특수성과 자율성이 강조된다. 따라서 지역별 가격탄력제 설계 방식에는 몇 가지 차이가 있다. 첫째, 서비스 가격의 범위이다. 2024년 기준 아동·청소년 심리지원 서비스의 표준모델 가격은 월 18만 원이지만 지역주민의 수요, 서비스 공급 역량 등을 고려하여 지역별 최대 가격

2) 2022년 도입된 청년마음건강지원사업은 2025년 폐지되고 전국민 마음투자 지원사업으로 확대되었으며, 2026년에는 정신건강 심리상담 바우처 사업으로 명칭이 변경되었다.

상한을 자율적으로 설정할 수 있도록 하였다. 이에 따라 지역별 최대 상한 가격은 19.2만 원에서 28만 원으로 차이를 보인다. 둘째, 등급별 가격체계이다. 기존 아동·청소년 심리지원 서비스는 지역별 차이는 있으나 소득에 따라 이용자를 3~5등급으로 구분하였고, 소득 상한은 대부분 기준중위소득 160% 이하를 적용하고 있었다. 소득 기준의 상한은 다수의 지역에서 폐지하였으나 일부 지역은 기존의 소득 기준 상한을 유지(예: 기준중위소득 140%, 160% 이하)하거나 다소 완화된 기준(예: 기준중위소득 180% 이하)으로 적용하였다. 그리고 대부분의 지역은 등급별 상한 가격에 차등을 두지 않았으나 일부 지역은 저소득층의 지불 능력을 고려하여 소득수준이 높아짐에 따라 상한 가격도 높아지는 방식으로 설계하였다. 이 경우 동일한 서비스를 이용하여도 가격의 상한이 등급별로 달라진다. 셋째, 탄력제 적용 요건이다. 가격탄력제는 제공인력의 전문성과 기관의 우수성이 적용의 핵심 요소이다. 다수의 지역이 민간자격 폐지, 별도 자격기준 도입 등을 통해 가격탄력제 적용 인력에 기존보다 높은 수준의 자격기준을 설정하였으나, 일부 지역에서는 기존의 자격체계를 그대로 유지하였다. 다만 기존 자격체계를 유지한 지역은 서비스 상한 가격도 낮게 설정하는 특징을 보인다. 이러한 지역별 가격탄력제의 설계 특성의 차이는 가격탄력제 서비스 이용 행태의 차이를 가져올 수 있다는 점에서 중요하다. 예를 들어, 제공인력 전문성 기준이 강화된 지역일수록, 서비스 가격이 낮게 설계된 지역일수록, 서비스 가격 폭이 작은 지역일수록 비용 대비 편익이 높아져 가격탄력제 서비스 이용 확률이 높을 것이라는 가정을 할 수 있을 것이다.

표 1. 지역별 가격탄력제 설계 특성

지역	서비스 가격범위	소득 기준 상한	등급별 상한가격	제공인력 자격요건 ²⁾ (탄력제 적용 인력)
부산	월 18~27만원	없음	차등	강화
대구	월 18~21.6만원	기준중위소득 140% 이하	동일	유지
광주	월 18~21.6만원	없음	동일	유지
인천	월 18~24만원	없음	동일	강화
울산	월 20~24만원	기준중위소득 180% 이하	동일	강화
경기	월 18~25만원	없음	동일	강화
강원	월 18~28만원	없음	차등	강화
충북	월 18~20만원	없음	동일	강화
충남	월 24~28만원	없음	동일	강화
전남	월 16~19.2만원	기준중위소득 160% 이하	동일	강화
전북	월 18~24만원	없음	동일 ³⁾	강화

주: 1) 2025.2월 기준정보를 참고하여 정리함.

2) 가격탄력제 도입의 선제 조치로 제공인력의 자격요건을 강화한 지역도 강화로 구분함.

3) 전북은 등급별 상한가격은 동일하지만 1등급의 정부지원금을 높여 본인부담률을 낮춤.

출처: “가격탄력제 추진현황 모니터링 및 성과분석 연구”, 여유경 외, 2025b, 한국보건사회연구원을 바탕으로 재정리함.

2. 사회서비스 바우처와 이용자 선택

사회서비스 바우처 제도가 기존 복지서비스와 구별되는 특성은 다수의 서비스 공급자가 경쟁하는 환경을 조성하여 이용자에게 서비스의 선택권을 보장한다는 것이다. 보조금이나 민간위탁 등의 방식으로 정부가 사회복지기관에 대한 지원을 통해 이용자에게 서비스를 제공하는 간접적 지원 방식과 달리, 바우처 제도는 이용자에게 직접 구매권을 지원함으로써 서비스 제공기관의 수익이 이용자의 선택에 의존하게 하는 특성을 가진다(김민영 외, 2011). 정부는 공급 정책을 통해 일정 시장 요건을 충족한 공급자가 진입할 수 있도록 하고, 이용자 선택을 받기 위한 공급자 간 사이의 경쟁이 증가하면, 높은 질의 서비스를 낮은 가격으로 제공하는 시장이 형성된다(강해규

외, 2012). 가격탄력제는 제공기관 품질에 따른 가격 차별화를 허용함으로써 규제를 완화하고, 그에 따른 공급 시장 활성화를 통해 이용자 선택의 폭을 보다 넓힐 수 있다는 점에서 더욱 주목을 받았던 것이 사실이다.

그러나 사회서비스 바우처 제도에서 이용자 선택권이 실질적으로 유효하게 작동할 수 있는가에 대해서는 제도의 도입 시점부터 지속적인 논쟁이 있었다(김민영 외, 2011; 김인, 2010; 신창환, 2013). 이용자 선택권 보장을 위해서는 몇 가지 조건이 성립되어야 한다. 선제 조건은 공급자 간 경쟁이 일정 수준 이상 존재해야 한다는 것이다. 복수의 서비스 공급자가 이용자가 접근 가능한 지역 내에 존재해야 하며, 이를 위해서는 공급자의 시장 진입 장벽이 너무 높아서는 안 된다. 공급 경쟁은 다른 한편으로는 제공되는 서비스의 내용, 품질, 가격 등이 공급자 간 차별성이 있다는 것을 의미한다(김순양, 2019). 이러한 서비스 정보가 이용자들에게 충분히 제공되고, 이용자가 그 정보에 대한 정확한 해석 및 판단 능력이 있을 때 진정한 의미의 선택권이 발휘된다. 이용자의 구매 능력도 필수 조건이다. 이용자의 구매 능력이 제한되면 다양한 수준의 서비스를 공급하더라도 결국 낮은 가격의 서비스를 이용하거나 이용을 포기할 수밖에 없어 실질적 선택권을 행사하기 어렵다. 선택권 실현 정도는 이용자가 체감하는 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 중요하다(강현주, 2016; 김인, 2010; 조한라, 여영훈, 2017).

김순양(2019)은 사회서비스 바우처 사업들은 제공기관의 수로 보면 외형적으로 공급 경쟁이 있어도 공급기관 당 이용자 수가 적기 때문에 경쟁성이 있다고 보기는 어렵고, 경쟁성의 정도가 공급지역의 범위 설정에 따라 달라지므로 경쟁 시장의 형성을 명확히 논하기 어렵다고 지적한다. 또한 대부분의 서비스가 사회경제적 취약계층을 대상으로 하는데 이들의 정보 취득 및 해석 능력이 낮고, 정부 지원도 실비 수준에 머무르고 있어 제공되는 서비스 품질과 가격 차별성이 낮다고 평가한다. 바우처 제공기관의 규모가 영세하여 서비스 정보 제공에 자원을 투입하지 못하고, 실제로 공급자가 이용자에 대한 정보를 더 많이 가지고 있어 이용자 선별(cream skimming) 현상도 발생할 수 있다고 하였다.

그렇다면 아동·청소년 심리지원 서비스는 이용자 선택권이 실질적으로 작동할 수 있을까? 아동·청소년 심리지원 서비스의 경우 제공기관 등록제로 운영되어 시장 진입이 쉬운 편으로 지역사회서비스 중에서는 어느 정도 공급 경쟁이 존재하는 서비스로 인식되고 있다. 그러나 지역별 공급 경쟁 수준에는 차이가 있다. 특히 인구감소지역에서는 서비스 수요가 낮아 공급기관 진입이 이루어지지 않는 경우도 발생하며, 이에 공급 취약지역의 공급자에 대한 별도의 정부 지원이 이루어지기도 한다.³⁾ 서비스 내용 및 공급자(기관, 인력)에 대한 세부 정보는 시도가 운영하는 지역사회서비스지원단 웹사이트, 사회서비스 전자바우처 웹사이트, 제공기관 웹사이트 등을 통해 공개된다. 이용자는 서비스 계약 전 지역 내 공급기관에 대한 최소한의 정보를 행정복지센터로부터 받게 되며, 관련 홈페이지에 게시된 온라인 정보나 기관 직접 연락을 통해 기관 선택에 필요한 정보를 수집할 수 있다. 그러나 온라인에서 제공되는 서비스 정보의 양과 질 수준은 기관 소재 지역, 조직형태, 기관 규모, 이용자 규모에 따라 다르게 나타나서 정보 격차가 발생할 수 있다(어유경 외, 2025a). 한편, 이용자 구매 능력과 관련하여 저소득계층의 서비스 이용자들이 많은 것은 사실이다. 전국적으로 보면, 전체 이용자 중 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족 등 1등급 이용자가 18.4%, 이들을 제외한 기준중위소득 120% 이하의 이용자가 73.5%를 차지하여 사실상 저소득층 중심의 서비스 제공이 이루어지고 있다(안수란 외, 2023). 다만 소득에 따른 등급 분포가 지역별 차이를 보인다는 점에서 거주 지역에 따른 구매력의 차이는 있을 것으로 판단된다.

3) 정부는 2023년부터 지역자율형 사회서비스 취약지 지원사업을 실시하였다. 지역사회서비스 제공기관이 없거나, 공급 기반(인프라)이 취약해 서비스를 이용하기 어려웠던 농어촌, 도서 지역 등에 거주하는 주민이 사회서비스를 이용할 수 있도록 취약지 인근 지역의 서비스 제공기관을 거점기관으로 지정하고, 거점 제공기관이 취약지역을 방문해 서비스를 제공하도록 출장비 등을 지원하는 방식으로 추진되었다(보건복지부, 2023).

3. 사회서비스 품질, 가격, 이용자 선택

가격탄력제는 이용자가 더 좋은 품질의 서비스에 더 높은 비용을 기꺼이 지불할 것이라는 전제하에 원활하게 작동할 수 있다. 이러한 서비스 품질과 이용자 선택과의 관계를 설명할 수 있는 고전적 경제이론으로 합리적 선택이론(rational choice theory)이 있다. 합리적 선택이론은 개인이 자신의 편익을 극대화하기 위해 가능한 선택지 중에서 비용 대비 가장 유리한 것을 합리적으로 계산해 선택한다고 가정한다. 개인은 자기 이익을 최우선으로 고려하는 합리적 행위자로 선택 행위를 통해 효용을 극대화하는 주체이며 선택에 필요한 정보를 충분히 알고 있어야 한다. 이 관점에서 서비스 품질은 편익의 핵심 요소로 작용한다. 동일한 비용 대비 품질이 높으면 편익이 증가해서 이용 확률이 높아지고, 품질이 낮으면 편익이 감소하여 회피 확률이 높아진다. 합리적 선택이론은 경쟁과 선택을 기반으로 하는 바우처 정책을 설명하기에 유용한 이론이다. 경쟁과 선택 모델은 이용자가 좋은 서비스를 선택하게 되면 낮은 품질의 기관은 도태될 것이고 경쟁을 통해 결과적으로 평균 서비스 품질이 향상될 것이라는 작동 원리를 가지고 있다(Le Grand, 2007; 김은정, 김유리, 2020).

합리적 선택이론은 비용-편익 비교가 핵심으로 서비스 가격(비용) 대비 품질(편익)에 대한 이용자의 판단이 중요하다. 그러나 바우처는 대표적인 제3자 지불(third-party payment) 시스템이다. 이용자가 서비스 비용을 전액 부담하지 않고 정부가 공공 재정으로 비용의 일부를 지원하기 때문에 이용자가 가격과 품질을 직접 비교하기 어려운 특성이 있다. 이는 이용자 선택을 왜곡시키는 문제를 발생시킬 수 있다. 대표적인 것이 보건의료 분야에서 보고되는 서비스 오남용이다. 건강보험의 적용을 받는 환자의 경우 의료서비스의 실제 가격을 거의 인식하지 않기 때문에 불필요한 서비스를 자주 이용하는 도덕적 해이가 발생한다는 것이다(Cutler & Zeckhauser, 2000; Sohn & Jung, 2016). 이 때 정부는 통상적으로 본인부담금 상향 조정을 통해 서비스 이용의 도덕적 해이를 방지하고 서비스 선택에 대한 이용자의 책임감을 높이고자 한다(Johansson et al., 2023). 바우처 사업의 경우, 전체 이용량이 정부 재정에 의해 통제되기 때문에 의료서비스와 같은 오남용의 문제가 발생할 가능성은 비교적 낮다. 그러나 본인부담률이 서비스 가격의 10~30% 수준으로 낮아 실제 가격 인지가 낮을 가능성은 여전히 존재한다.

그럼에도 불구하고 가격탄력제는 가격이 서비스 품질을 나타내는 직접 신호로 작동하는 제도라는 점에서 차별성이 있을 수 있다. 정부지원금은 동결하고 품질 격차에 따른 서비스 비용을 온전히 이용자가 부담하는 방식이기 때문에 제도적으로는 높은 가격=높은 품질이라는 신호가 분명하다. 이용자 입장에서는 실질적으로 본인부담금이 상승하는 것이므로 가격 민감도가 높아질 수밖에 없을 것이다. 실제 지역사회서비스 가격구조가 서비스 이용에 미치는 영향을 살펴본 송현재 외(2016)의 연구는 심리치료나 상담과 같은 전문서비스의 본인부담률이 상승할수록 이용자 수가 감소한다고 보고하고 있다. 추가적으로 고려해야 할 점은 이용자가 높은 가격=높은 품질 신호에 대한 신뢰가 있는지는 확인할 수 없다는 점이다. 사회서비스는 경험재, 신뢰재의 성격을 가지고 있어 서비스 이용 전에는 품질 판단이 어렵다. 품질을 정확히 판단할 수 있는 객관적 정보와 가격에 대한 정보가 제공되지 않는다면 이용자가 가격탄력제 서비스를 선택할 유인은 낮아질 것이다. 이 맥락에서 가격탄력제 서비스 선택 행위 자체를 합리적이라고 단정할 수는 없다. 거주 공간을 중심으로 생산과 소비가 이루어지는 사회서비스 분야에서 이용자가 계산하는 편익에는 서비스 품질 외에도 물리적 접근성에 따른 편리함과 같은 편익이 크게 작용한다는 점도 간과할 수 없다(김은정, 김유리, 2020).

실증적으로 사회서비스 품질에 따른 이용자 선택을 다룬 기존 연구는 대부분 사회서비스 품질과 지속 이용 의향과의 관계에 초점을 두고 있다. 즉, 서비스 이용 경험이 있는 실이용자가 연구 대상이었다. 일반 재화와 달리 사회서비스는 생산과 소비가 동시에 일어나는 관계 서비스의 무형적 특성을 가지고 있어 표준화된 기준을 가지고 품질을 정의하기는 어렵다(이혜정, 2014). 이에 사회서비스 분야에서 서비스 품질은 Parasuraman 외(1988)가

제안한 SERVQUAL 모델을 활용하여 측정되어 왔다(김은정, 정은아, 2012). 이 모델은 서비스 품질이 소비자가 기대한 수준과 실제 경험의 차이로 결정된다고 보고, 서비스 이용과정에서의 주관적 품질평가에 초점을 둔다. SERVQUAL은 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 공감성(empathy), 보증성(assurance), 유형성(tangibles)의 5가지 차원으로 구성된다(Parasuraman et al., 1988). 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하고 일관되게 수행하는 능력, 응답성은 이용자 요청에 대한 즉각적이고 적극적인 대응 능력, 공감성은 개별 이용자에게 배려와 맞춤 능력, 보증성은 직원의 전문성, 예의 및 신뢰감, 유형성은 기관의 시설, 장비 등 물적 요소를 의미한다. 김은정과 정은아(2012), 이해정(2014), 김가희와 박수지(2019), 오문준(2020) 등 다수의 연구가 SERVQUAL로 측정된 품질 차원 중 서비스 재이용 의사에 영향을 미치는 요인을 검증하고, 서비스 품질이 높다고 인식하면 높은 서비스 만족도와 재이용 의사로 연결된다는 점을 밝혀냈다. 그러나 지속 이용 의향과 더 높은 수준의 이용료를 지불하고 이용하겠다는 의향은 다른 것으로 후자의 경우 이용자가 서비스 품질에 대한 가치를 더 높게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

서비스 품질과 지불의향에 대한 실증적 연구는 돌봄 서비스 분야에서 제한적으로 발견된다. 남재욱과 한기명(2022)은 재가방문요양서비스의 지불의향비용(WTP)에 기초하여 사회서비스 가치를 평가하였는데, 서비스 이용자가 미이용자보다 더 높은 지불의향비용을 가지고 있었으며, 이용자 중에서는 경험한 서비스의 질이 높았던 이용자의 지불의향비용이 높은 것을 밝혀냈다. Amilon 외(2020)의 연구에서는 재가돌봄서비스의 질적 개선이 수반될 경우 추가 지불의향을 가지는 것으로 나타났다. 안수란 외(2023)의 연구는 아동·청소년 심리지원 서비스 이용자의 지불의향을 직접 조사한 연구로 의미가 있다. 이용자의 48%가 현재 수준으로 서비스 품질을 유지해도 본인부담금을 더 지불할 의향이 있는 것으로 조사되었으며, 18.4%는 서비스 품질을 향상한다면 본인부담금을 더 지불할 의향이 있는 것으로 나타났다. 이러한 조사결과는 아동·청소년 심리지원 서비스 가격탄력제 도입을 위한 객관적 근거로 활용되기도 하였다. 그러나 기존 연구는 서비스 품질 수준에 따른 이용자의 높은 지불의향이 실제 구매 행위로 나타나는지 밝히지는 못한다는 점에서 한계가 있다.

서비스 품질 외에도 서비스 지불의향금액에는 다양한 요인이 영향을 미칠 수 있다. 가격 정책 연구가 비교적 활발한 노인 돌봄 서비스 분야의 연구를 살펴보면, 분석 결과가 일관적이지는 않지만 이용자의 성별, 연령, 소득수준, 건강상태가 서비스 지불의향에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난다(권진희 외, 2024; 남재욱, 한기명, 2022; 유은영, 고재욱, 2025; Fu et al., 2018). 아동 분야에서는 보육 및 교육 서비스에 한정되어 연구가 수행되었는데, 아동 연령, 양육자의 취업상태 및 교육수준, 소득수준이 서비스 이용 및 비용 지출에 영향을 미치는 것으로 나타난다(박선옥, 2011; 조인경, 이진화, 2017). 한 가지 흥미로운 사실은 아동 대상 서비스의 경우 노인, 장애인 대상 서비스에 비해 지불의향이 높게 나타나는 경향이 있다는 점이다. 실제 사회서비스 영역별 지불의향을 조사한 결과를 보면 아동 교육지원 및 돌봄, 보육 서비스의 지불의향이 노인이나 장애인 돌봄 서비스에 비해 높게 나오는 것을 확인할 수 있다(안수란 외, 2021). 김진과 송헌재(2010)는 지역사회서비스의 대상별 지불의향 조사를 바탕으로 아동 서비스 수요의 가격탄력성이 낮다는 결과를 분석하면서, 아동 서비스는 이용 가능 소득계층을 더욱 확대해 차등부과를 통한 차별적인 서비스 개발을 추진할 필요가 있음을 주장하기도 하였다. 사회투자론 관점에서 이러한 아동 서비스 수요의 낮은 가격탄력성은 장기적 관점에서 아동 서비스를 현재 소비가 아닌 미래에 대한 투자로 인식하여 이용자가 단기 가격 상승에 덜 민감하게 반응한 결과일 수 있다.

이상의 논의를 종합하면, 가격탄력제 서비스의 적용 요인은 이용자의 개인적 특성 뿐만 아니라 선택과 경쟁을 핵심 원리로 하는 바우처 제도의 작동 메커니즘, 그리고 품질 차별화와 지역 특수성을 강조하는 가격탄력제의 제도적 특성을 종합적으로 고려해 분석할 필요가 있다. 즉, 어떤 특성을 가진 이용자가 서비스를 필요로 하는가라는 기본적인 요인과 더불어, 이용자의 선택권을 실질적으로 보장하는 요소가 마련되어 있는지의 여부, 지역의 수요와 공급 특수성을 고려한 제도적 설계 특성, 그리고 이용자가 서비스 선택 과정에서 품질을 중시하는지의

여부가 가격탄력제 서비스 이용 결정에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이에 이 연구에서는 가격탄력제 서비스 적용 요인을 욕구 요인, 선택 가능 요인, 품질 선호 요인, 제도 요인으로 구분하여 그 영향을 검증해 보았다.

III. 연구 방법

1. 분석 자료

이 연구의 분석 자료로는 ‘가격탄력제 모니터링 및 추진현황 성과분석 연구’ 수행을 위해 보건복지부와 한국보건사회연구원이 수집한 이용자 실태조사와 사회서비스 전자바우처 시스템에 등록된 행정데이터가 활용되었다.

실태조사는 모집단 확보를 위해 한국사회보장정보원의 협조를 얻어 가격탄력제를 실시하는 11개의 시도의 아동·청소년 심리지원 서비스 이용자 명부를 구득하였다. 이용자 명부 추출 시점은 2024년 1월부터 2025년 2월 까지이다. 해당 기간 11개 시도의 아동·청소년 심리지원 서비스의 총 이용자는 42,897명이었으며, 표본 규모는 예산 제약을 고려하여 총 300명으로 결정하였다. 표본은 지역 변수를 활용하여 제도 설계 유형별 비례배분 후 분석의 유효표본을 확보하기 위해 가격탄력제 서비스 적용 여부를 기준으로 균등할당하였다. 제도 설계 유형은 지역별 가격탄력제 설계 특성을 토대로 4개로 구분하였으며, 세부 내용은 아래의 분석 변수에 상세히 설명하였다. 지역별 설계 특성은 시도별 가격탄력제 서비스 기준정보를 수집한 자료를 추가적으로 활용하여 파악하였다.

조사대상자는 층화 기준에 따라 배분된 최종 표본에 대해 각 세부층 내 개별 대상자에게 무작위 번호를 부여한 후 단순무작위추출을 통해 선정하였다. 설문조사 응답 대상은 서비스 선택 행위를 직접하는 아동·청소년 심리지원 서비스 이용자의 보호자이다. 실태조사는 연구진이 작성한 구조화된 설문지를 활용하여 2025년 4월 2일부터 18일까지 온라인으로 실시되었으며, 한국보건사회연구원 생명윤리위원회의 심사를 거쳐 IRB 승인(제2025-014호)을 받은 후 진행하였다. 조사자료는 익명화 작업을 거쳐 정책보고서 및 논문 자료로 활용될 수 있음을 고지하였다.

2. 분석 변수

이 연구는 이용자의 가격탄력제 서비스 적용에 미치는 영향 요인을 분석하는 것이 주요 목적이다. 이를 위해 선행연구를 토대로 영향 요인을 크게 욕구 요인, 선택 가능 요인, 품질 선호 요인, 제도 요인의 네 가지로 구분하였다. 구체적인 변수 설명은 아래와 같다.

가. 종속변수

종속변수는 이용자의 가격탄력제 서비스 적용 여부로⁴⁾ 변수의 정확성을 높이기 위해 사회서비스 전자바우처 시스템에 입력된 행정정보를 활용하였다. 이용자의 가격탄력제 서비스 적용 여부는 2025년 1월부터 2월까지 제공기관에서 시스템에 입력한 이용자 정보를 기준으로 한다. 입력 정보는 해당 시점에 서비스를 이용 중이었거나

4) 아동·청소년 심리지원 서비스 가격탄력제는 제공기관, 제공인력, 이용자 모두 적용 여부를 선택할 수 있다. 지자체가 정해놓은 요건을 갖춘 제공기관과 제공인력이 가격탄력제 적용 여부를 선택해서 등록하면, 이용자는 서비스 선택 과정에서 그 정보를 활용한다. 그러나 엄밀하게 사회서비스 전자바우처 시스템에 입력된 가격탄력제 서비스 적용 여부는 이용자의 자발적 선택 뿐 아니라 비자발적 선택 행위를 모두 포함한 결과일 수 있다. 이에 이 연구는 ‘선택’이 아닌 ‘적용’이라는 용어를 사용하였다.

신규 계약한 이용자 정보를 포함한다. 가격탄력제가 적용된 서비스를 이용하면 1, 아니면 0으로 코딩하였다.

나. 독립변수

1) 욕구 요인

욕구 요인은 이용자의 인구학적 특성 및 서비스 필요 수준을 가늠할 수 있는 특성으로 구성된 요인으로, 성별, 연령, 장애유무, 서비스 이용기간을 포함한다. 인구학적 특성을 나타내는 성별은 남성(1), 여성(2), 연령은 연속형 변수로 조사시점의 만 나이를 기준으로 코딩하였다. 장애유무와 서비스 이용기간은 서비스 필요 수준을 측정하기 위한 변수이다. 장애유무는 심한 또는 심하지 않는 장애를 가진 등록 장애인이거나 미등록 장애인이라도 장애를 가지고 있다고 응답한 경우에는 있다(1), 그렇지 않으면 없다(0)고 코딩하였다. 서비스 이용기간은 연속형 변수로 아동·청소년 심리지원 서비스의 최초 이용연월을 기준으로 코딩하였다. 서비스 표준모델 기준정보에 따르면 아동·청소년 심리지원 서비스 제공기간은 1년이지만 서비스 지속 이용이 필요하다고 인정되는 경우 기간을 최대 2년까지 연장할 수 있다. 서비스 이용기간이 길면 서비스 필요 수준도 높아진다고 볼 수 있다.

2) 선택 가능 요인

선택 가능 요인은 이용자의 선택권을 보장하기 위한 전제조건을 설명하는 요인으로, 지역 내 공급 경쟁 수준, 이용자 소득수준, 서비스 정보 인지를 포함한다. 먼저 바우처 방식으로 운영되는 서비스의 특성상 공급 경쟁이 발생하는 시장이 형성되어야 가격탄력제에 따른 선택권의 확대가 이루어질 수 있다. 이에 지역(시도) 내 이용자 수 대비 제공기관의 수, 즉 제공기관 당 이용자 수를 공급 경쟁 수준 변수로 측정하였다. 이용자 수와 제공기관 수는 명부 추출 시점(2024년 1월~2025년 2월)의 서비스 실 이용자와 실 제공기관 수를 의미한다. 제공기관 당 이용자 수가 낮을수록 공급 경쟁 수준이 높다고 해석할 수 있다.⁵⁾ 다음으로, 이용자의 소득수준은 구매 능력을 측정하기 위해 사용되었다. 소득수준은 변수의 정확도를 높이기 위해 사회서비스 전자바우처 시스템에 등록된 이용자 등급 행정 변수를 활용하였다. 시스템에서 1등급은 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족, 2등급은 기준중위소득 120% 이하 가구를 의미하며, 3등급 이상부터는 지역별로 상이한 소득 기준을 가지고 있다. 이 연구에서는 응답 표본에서 3등급 이상 이용자 비율이 매우 낮은 점을 고려하여 소득수준을 1등급과 2등급 이상의 두 범주로 구분하였다. 마지막으로, 서비스 정보 인지는 가격탄력제에 대한 사전 인지를 하고 있었는가의 여부(정책 인지)와 가격탄력제의 핵심 요소인 제공인력 자격 정보에 대한 인지 수준의 두 가지 변수를 포함한다. 정책 인지는 설문조사 이전에 가격탄력제를 알고 있었다고 응답한 경우 1, 모르고 있었다고 응답한 경우 0으로 코딩하였다. 제공인력 자격 정보는 서비스를 제공하는 인력의 경력, 학력(전공, 학위), 보유 자격증 인지에 대한 이항형 문항값 3개를 더하여 모름(0)~모두 알고 있음(3)의 연속형 변수로 코딩하였다.

3) 품질 선호 요인

품질 선호 요인은 이용자가 서비스 선택 시 품질에 대해 얼마나 중요하게 생각하고 행동에 반영하는지 확인하는 변수이다. 다만 본 조사에서는 직접적으로 품질 중요도나 민감도를 측정하는 문항을 포함하지 않는 한계가 있다. 이에 이 연구에서는 품질을 고려한 이용자 선택 행위가 직접적으로 이루어지는지 확인할 수 있는 문항을 대체

5) 대부분의 지역에서 아동·청소년 심리지원 서비스의 제공범위는 시군구 단위이다. 따라서 이용자의 접근성을 고려할 때 시도가 아닌 시군구 단위의 제공기관당 이용자 수를 측정하는 것이 더 정확하지만 수집 데이터의 한계로 시도 변수를 활용하였음을 밝힌다.

활용하였다. 품질 선호 요인은 품질 기반 기관 선택과 인력 직접 선택의 두 가지 변수로 구성하였다. 품질 기반 기관 선택은 이용자의 제공기관 선택 이유 문항을 활용하였다. '기관에 대한 평가가 좋아서' 또는 '기관의 제공인력이 전문적으로 보여서'라고 응답한 경우 품질 기반 기관 선택(1)으로 코딩하였다. '사는 곳과 거리가 가까워서', '이전에 이용한 경험이 있는 기관이라서', '주변의 추천으로', '우리 지역에서 선택할 수 있는 기관이 하나밖에 없어서', '다른 기관보다 서비스 비용이 저렴해서'라고 응답한 경우 그 외(0)로 코딩하였다.⁶⁾ 인력 직접 선택은 이항형 변수로 직접 선택한 경우 1, 기관에서 지정해 준 경우 0으로 코딩하였다. 인력을 직접 선택한다는 것은 서비스의 전문성과 신뢰성을 중시한다는 의미로 품질 선호의 형태로 해석할 수 있다. 품질 선호 요인의 변수는 선택 가능 요인으로 포함할 수도 있으나 선택의 직접적인 이유가 품질이라는 점에서 별도의 요인으로 구분하였다.

4) 제도 요인

제도 요인은 지역별 가격탄력제의 제도 설계 특성을 반영한 변수로 이 연구에서는 제도 설계 유형으로 조작화하였다. 가격탄력제는 중앙정부가 표준모델을 만들어 지역에서 참고할 수 있도록 안내하고 있으나 각 지자체는 지역의 재정여건과 공급상황 등을 반영하여 자율적으로 제도를 설계하고 운영해야 한다. 따라서 <표 1>에 제시된 바와 같이 지역별로 서비스 제공인력의 자격요건과 서비스 가격은 동일하지 않다.

가격탄력제 실행의 핵심적 요소는 서비스 품질에 영향을 미치는 인력의 자격기준과 서비스 가격의 구조이다. 먼저 자격기준은 자격강화와 자격유지의 두 가지 범주로 구분하였다. 지역별 가격탄력제의 자격기준은 기존보다 강화하거나 그대로 유지하는 두 가지 형태로 설계되어 있다. 이 때, 자격기준 강화는 기존 서비스의 자격기준을 전제적으로 상향 조정하여 가격탄력제를 적용하거나, 일정 자격 이상을 갖춘 인력만 높은 가격을 받을 수 있도록 설계하는 방식으로 나타난다. 둘째, 가격구조는 등급별 가격체계의 차이가 있는지의 여부와 최소-최대 가격의 범위(가격폭)를 기준으로 구분하였다. 먼저 등급별 상한가격의 차이가 없는 경우 균등가격형으로, 등급별로 상한 가격을 다르게 설정하거나 1등급에게 정부지원금을 보전하여 본인부담금액을 낮춰주는 경우 차등가격형으로 범주를 나누었다.⁷⁾ 가격폭은 대상 지역의 최대 가격과 최소 가격의 차이를 확인하여 중간값(4만원)보다 가격 폭이 큰 지역은 넓은 가격폭형, 낮은 지역은 좁은 가격폭형으로 나누었다. 최종적으로 제도 설계 유형은 이 3개 차원을 토대로 다음과 같이 4개로 구분된다. 유형 1)자격강화-차등가격-넓은 가격폭형(부산, 전북, 강원), 유형 2)자격강화-균등가격-넓은 가격폭형(경기, 인천), 유형 3)자격강화-균등가격-좁은 가격폭형(충남, 울산, 충북, 전남), 유형 4)자격유지-균등가격-좁은 가격폭형(대구, 광주).

유형 1과 유형 2는 자격을 강화하면서도 가격폭을 넓게 허용하고 있기 때문에 품질에 따른 가격차별화 신호가 강한 지역 특성을 가진다. 단, 등급별 차등가격을 허용한 유형 1은 유형 2에 비해 가격탄력제 선택 시 소득수준의 영향력이 낮을 것으로 예상된다. 유형 3은 자격은 강화했지만 가격폭을 좁게 허용하므로 품질에 따른 가격차별화 신호가 비교적 약하다. 유형 4는 자격기준의 변화없이 가격폭을 좁게 허용하므로 가격차별화 신호가 가장 약한 특성을 가진다.

6) 서비스 품질 개념을 보다 광의로 접근할 경우 물리적 접근성과 같은 요소도 포함할 수 있다. 주변의 추천과 이전 이용 경험이 있는 기관 이용도 서비스 품질에 근거한 판단일 수 있다. 다만 가격탄력제가 제공기관과 제공인력 전문성에 대한 서비스 품질에 초점을 맞추고 있으므로 이 연구에서는 다소 보수적인 관점으로 이와 직접적으로 연결되는 항목에 품질 선호 기준을 적용하여 코딩하였다.

7) 이는 바우처 총 가격에 대한 것으로 균등가격이라든가 등급별 본인부담률이 다르기 때문에 저소득층 이용자가 부담하는 본인부담금은 고소득층 이용자보다 낮다.

표 2. 분석 변수의 조작적 정의

구분	변수명	조작적 정의
종속변수	가격탄력제 적용 여부	1. 적용 0. 미적용
독립변수		
욕구 요인	성별	1. 남성 2. 여성
	연령	만 나이
	장애유무	1. 있다 0. 없다
	서비스 이용기간	이용 개월 수(조사시점기준)
선택 가능 요인	이용자 등급	1등급(기초수급자/차상위) 2등급 이상(기초수급자/차상위 제외)
	공급 경쟁 수준	시도 내 실 이용자 수/실 제공기관 수(2024년 1월~2025년 2월)
	정책 정보 인지	1. 알고 있었다 0. 모르고 있었다
	인력 자격 정보 인지도	제공인력 자격, 경력, 학력에 대한 인지 수준(0-3점)
품질 선호 요인	품질 기반 기관 선택	1. 품질 기반 선택 0. 그 외
	인력 직접 선택	1. 그렇다 0. 아니다
제도 요인	제도 설계 유형	1. 유형1: 자격강화+차등가격+넓은 가격폭형 2. 유형2: 자격강화+균등가격+넓은 가격폭형 3. 유형3: 자격강화+균등가격+좁은 가격폭형 4. 유형4: 자격유지+균등가격+좁은 가격폭형

3. 분석 방법

수집된 자료는 Stata MP19.5 프로그램을 활용하여 분석하였다. 먼저 주요 변수의 특성을 살펴보기 위해 기술통계를 활용하여 분석하였다. 다음으로 측정변수 간 관련성을 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 마지막으로 가격탄력제 적용에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 이 연구는 지역에 따른 제도 설계 유형과 가격탄력제 적용 여부를 종속변수로 사용하였기 때문에 의존적 표본추출 설계를 따른다. 이에 표본 선택 확률에 따른 추정의 편향을 보정하기 위해 표본가중치를 적용한 분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 기술통계

<표 3>은 주요 변수의 기술통계 분석 결과이다. 먼저 아동·청소년 심리지원 서비스 이용자 특성을 살펴보면, 이용자 중 64.7%가 남성으로 여성보다 많았다. 평균 연령은 만 9.39세($SD=3.22$)이며, 연령 범위를 세부적으로 나누면 초등 아동이 69.6%로 가장 높은 비율을 차지한다. 이용자의 13.4%는 장애를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 평균 서비스 이용기간은 19.18개월($SD=12.90$)이었다.

이용자 선택을 가능하게 하는 요인에 대한 기술통계 분석 결과, 지역 내 공급 경쟁 수준을 나타내는 제공기관 당 이용자 수는 평균 18.53($SD=4.35$)명이었다. 이용자 등급은 1등급 59.6%, 2등급 이상 40.4%로 기초수급자, 차상위를 포함한 저소득층의 비율이 높다. 이용자의 가격탄력제 정책 정보 인지율은 45.6%였으며, 제공인력 자격에 대한 정보 인지 수준은 평균 1.62($SD=1.34$)점으로 나타났다. 이용자의 35.1%는 제공인력 자격 정보를 전혀 모르고 있는 것으로 나타났다.

품질을 우선순위로 두고 제공기관을 선택한 이용자 비율은 32.4%였으며, 제공인력을 직접 선택한 이용자 비율은 62.9%로 나타났다. 가격탄력제 설계의 제도적 특성을 반영한 지역 유형을 살펴보면, 유형 2지역 거주 이용자가 40.6%로 가장 많았으며, 그다음으로 유형 1과 유형 3(23.2%), 유형 4(13.0%) 순으로 나타났다.

표 3. 주요 변수의 기술통계

(단위: %, 세, 개월, 명, 점)

변수	구분	백분율	평균(표준편차)
성별	남성	64.7	
	여성	35.3	
연령	만 7세 미만(영유아)	13.6	9.39(3.22)
	만 7~12세 미만(초등)	69.6	
	만 12세 이상(중고등)	16.8	
장애 비율		13.4	
서비스 이용기간			19.18(12.90)
공급 경쟁 수준 (기관 당 이용자 수)			18.53(4.35)
등급	1등급(기초수급자/차상위)	59.6	
	2등급 이상(기초수급자/차상위 제외)	40.4	
정책 정보 인지		45.6	
인력 정보 인지도	하나도 모름	35.1	1.62(1.34)
	1개 항목 인지	10.4	
	2개 항목 인지	11.1	
	3개 항목 인지	43.4	
품질 기반 기관 선택		32.4	
인력 직접 선택		62.9	
제도 설계 유형	유형1: 자격강화+차등가격+넓은 가격폭형	23.2	
	유형2: 자격강화+균등가격+넓은 가격폭형	40.6	
	유형3: 자격강화+균등가격+좁은 가격폭형	23.2	
	유형4: 자격유지+균등가격+좁은 가격폭형	13.0	

주: 표본가중치를 적용하여 산출된 값임.

2. 주요 변수 간 상관관계

<표 4>는 주요 변수 간의 상관관계를 분석한 결과이다. 이용자 등급과 공급 경쟁 수준($r=-.2750$, $p<0.01$), 품질 기반 기관 선택과 서비스 이용기간($r=-.1227$, $p<0.05$)은 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 반면, 정책 정보 인지와 서비스 이용 기간($r=0.1380$, $p<0.05$), 공급 경쟁 수준($r=0.1797$, $p<0.01$), 인력 정보 인지($r=0.3646$, $p<0.001$), 인력 직접 선택($r=0.2688$, $p<0.001$)은 정적인 상관관계를 보였다. 인력 정보 인지는 서비스 이용기간($r=0.1749$, $p<0.01$), 인력 직접 선택($r=0.1952$, $p<0.001$)과 정적인 상관관계를 보였다. 공급 경쟁 수준과 품질 기반 기관 선택($r=0.1796$, $p<0.01$)도 정적인 상관관계를 보였다. 그 외, 성별은 연령($r=0.1623$, $p<0.01$), 인력 직접 선택($r=0.1391$, $p<0.05$)과 정적인 상관관계를 가지고 있었다. 한편, 주요 변수들 간 상관관계수는 0.8 미만으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 검증되었다.

표 4. 주요 변수 간 상관관계

변수	성별	연령	장애 유무	서비스 이용 기간	공급 경쟁 수준	이용자 등급	정책 정보 인지	인력 정보 인지	품질기반 기관선택	인력 직접 선택
성별	1									
연령	0.1623**	1								
장애유무	0.0065	0.0392	1							
서비스 이용기간	-0.0538	-0.0682	0.0095	1						
공급 경쟁 수준	0.0312	-0.048	-0.0271	0.0799	1					
이용자등급	-0.0298	-0.1111	-0.0413	-0.0216	-0.2750**	1				
정책정보인지	0.0229	-0.1058	0.0551	0.1380*	0.1797**	-0.0079	1			
인력정보인지	0.0185	-0.0731	0.006	0.1749*	-0.0113	0.0128	0.3646***	1		
품질기반 기관선택	0.0133	0.0277	0.0075	-0.1227*	0.1796**	-0.0982	0.0761	-0.0755	1	
인력직접선택	0.1391*	0.0533	-0.062	-0.0231	-0.0206	-0.0665	0.2688***	0.1952***	-0.0397	1

주: 표본가중치를 적용하여 산출된 값임.

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

3. 가격탄력제 적용에 미치는 영향 요인

<표 5>는 가격탄력제 적용에 미치는 영향 요인에 대한 로지스틱 회귀분석 결과이다. 가격탄력제 적용에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인은 욕구 요인인 연령, 서비스 이용기간, 선택 가능 요인인 이용자 등급으로 나타났다. 품질 선호 요인과 제도 요인 변수는 유의한 영향을 미치지 않았다.

구체적으로 이용자 연령과 서비스 이용기간은 가격탄력제 적용에 유의한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연령이 1세 증가할수록 가격탄력제를 적용할 승산비는 약 12% 감소하며($OR=0.877$, $p<0.01$), 서비스 이용기간이 1개월 증가할수록 가격탄력제를 적용할 승산비는 약 14% 감소한다($OR=0.861$, $p<0.001$). 반면, 이용자 등급은 가격탄력제 적용에 매우 강한 정의 영향을 미치는 변수로 나타났다($OR=11.084$, $p<0.001$). 이는 이용자 등급이 한 단계 상승할 경우 가격탄력제가 적용될 승산비가 약 11배 증가함을 의미한다. 다만 이용자 등급의 경우 신뢰구간이 넓으므로 효과 크기 해석에는 주의가 필요하다.

표 5. 가격탄력제 적용의 영향 요인 로지스틱 회귀분석 결과

변수		OR		95% CI	p_value
욕구 요인	성별(ref. 남성)	1.454	0.745	2.839	0.272
	연령	0.877**	0.795	0.969	0.010
	장애유무	0.714	0.262	1.950	0.511
	이용기간	0.861***	0.818	0.906	0.000
선택 가능 요인	공급경쟁수준	1.054	0.957	1.162	0.284
	이용자 등급	11.084***	4.881	25.170	0.000
	정책정보인지	0.884	0.433	1.807	0.736
	인력정보인지	1.183	0.931	1.504	0.170
품질 선호 요인	품질기반 기관선택	1.281	0.659	2.491	0.466
	인력 직접 선택	0.728	0.368	1.439	0.361

변수		OR		95% CI	p_value
제도 요인	제도 설계 유형(ref. 유형1)				
	유형2	0.864	0.337	2.220	0.762
	유형3	0.903	0.302	2.697	0.855
	유형4	1.534	0.537	4.386	0.425
상수항		0.009	0.000	0.190	0.002
모형적합도		N=300			
		Wald chi2(13)=73.75 Pseudo R ² =0.260			

주: 표본가중치를 적용하여 산출된 값임.

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

V. 논의 및 결론

이 연구는 2024년부터 시범사업으로 추진된 아동·청소년 심리지원 서비스를 대상으로 이용자의 가격탄력제 적용에 미치는 영향 요인을 검증해 보았다. 바우처 방식으로 운영되면서도 품질에 따른 가격 차별화를 표방하는 제도적 특성을 고려하여 가격탄력제 적용 영향 요인은 욕구 요인, 선택 가능 요인, 품질 선호 요인, 제도 요인으로 구분하였다. 분석 결과, 가격탄력제 적용에는 욕구 요인인 아동 연령, 서비스 이용기간, 선택 가능 요인인 이용자 등급이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아동 연령이 낮을수록, 서비스 이용기간이 짧을수록, 이용자 등급이 높을수록 가격탄력제 적용 승산비가 높아졌다.

분석 결과를 해석하면 다음과 같다. 첫째, 연령이 낮을수록 가격탄력제 적용 승산비가 높아진다는 결과는 김진과 송헌재(2010)의 연구에서 언급한대로 예방적 투자 서비스에 대한 가격의 수요 탄력성이 낮을 수 있다는 것을 의미한다. 아동·청소년 심리지원 서비스는 아동 심리행동 문제의 조기 발견 및 개입을 통해 건강한 성장을 지원하는 것을 목적으로 한다. 따라서 가격이 높더라도 질 좋은 서비스를 통한 빠른 치료적 개입이 서비스의 효과성을 높이고 장기적으로는 비용을 절감할 수 있는 선택이 될 수 있을 것이다. 특히 한국에서는 많은 아동 서비스가 본연의 목적과 더불어 교육과 돌봄의 기능을 수행하고 있다는 점에서 비용을 직접 지불하는 부모(보호자)들에게는 선택적 소비가 아닌 필수재적 성격의 소비로 인식되어 가격 변화에 둔감하게 반응할 수도 있을 것으로 추측된다. 이를 확인하기 위해서는 아동·청소년의 욕구 수준을 객관적으로 파악할 수 있는 진단 유형, 연령대별 서비스 공급의 특성, 부모(보호자)의 특성이 포함된 자료를 활용한 추가 분석이 필요하다.

둘째, 서비스 이용기간이 길수록 가격탄력제 적용 승산비가 낮아지는 결과에는 신중한 해석이 필요하다. 이는 지역별 제도 도입 시점이나 서비스 이용 시작 시점의 차이에 따른 구조적 영향의 결과일 수 있다. 아동·청소년 심리지원 서비스의 제공기간은 최소 6개월 또는 12개월로 대부분의 지역에서는 연초(1,2월)에 서비스 대상을 선정하며, 서비스 신청자가 많은 편이기 때문에 연중 추가 모집이 제한적인 편이다. 따라서 서비스 대상으로 선정되었을 때 거주 지역에 가격탄력제가 실시되지 않았다면 계약기간이 종료될 때까지 가격탄력제가 적용되지 않는 기존 서비스를 이용하고 있을 가능성이 있다. 서비스 장기 이용자가 가격탄력제 서비스와 기존 이용 서비스와의 품질 차별성을 체감하고 있는지도 고려해 보아야 한다. 장기 서비스 이용자가 서비스 이용 도중 가격탄력제 서비스를 선택하기 위해서는 고품질의 서비스라는 차별적 신호가 명확해야 한다. 그러나 현재 아동·청소년 심리지원 서비스는 가격탄력제 적용 서비스와 미적용 서비스가 혼재되어 있는 상황으로 이용자 입장에서 품질 차별을 체감하기가 쉽지 않을 것으로 판단된다. 한 예로, 동일한 자격을 가진 제공인력이 소속되어 있는 기관에 따라 가격탄력제의 적용을 받기도 하고 적용을 받지 않기도 한다. 이용자 입장에서 가격탄력제 적용을 받지 않는

기관의 전문 인력을 선택해 낮은 가격으로 서비스를 이용할 수 있으므로 가격탄력제 도입 전과 후의 차이를 체감하지 못할 가능성이 있다. 이 역시 제도 도입기 특성에 따른 구조적 영향으로 볼 수 있다. 다른 한편으로, 이미 기존 서비스 품질에 대한 만족도가 높다면 가격을 더 지불하고 가격탄력제 서비스를 이용할 유인이 없을 수도 있을 것이다. 이 경우 서비스 이용 경험이 없는 신규 이용자에게만 높은 가격=높은 품질이라는 신호가 작동하여 서비스 이용기간이 짧을수록 가격탄력제 적용 승산비가 높아지는 결과가 나타나게 된다. 이는 서비스 이용기간이 서비스 필요 수준보다는 서비스에 대한 정보 획득과 이해수준인 선택 가능 요인으로 작용할 수도 있음을 의미한다. 서비스 이용기간과 정보 인지 수준 사이에 정적인 상관관계가 있다는 결과가 이를 뒷받침한다. 종합하면, 장기 이용자의 낮은 가격탄력제 적용이라는 현상은 단순히 기존 계약으로 인한 시점 문제인지, 기존 서비스와 가격 체계에 대한 높은 이해도로 인해 나타난 역설적인 결과인지 현재로서는 명확히 구분하기 어렵다. 향후 가격탄력제가 안착된 후 그 영향력을 심도있게 검증할 필요가 있을 것이다.

셋째, 이용자 등급, 즉 소득수준이 높을수록 가격탄력제 적용 확률이 높아진다는 분석 결과는 소득수준이 높을수록 서비스 지불의향금액이 높아진다는 다수의 연구(권진희 외, 2024; 유은영, 고재욱, 2025; Fu et al., 2018)와 일치하는 결과이다. 등급이 높아질수록 가격탄력제 적용을 받을 승산비가 11배 증가하는 것은 소득수준의 영향력이 매우 지배적이라는 것을 의미한다. 이는 제도 도입 시 우려되었던 이용자 계층화 현상을 방증하는 결과로 구매력이 낮은 이용자는 실질적으로 서비스 선택권을 발휘하기 어려운 한계를 나타낸다.

한편, 이론적 검토에서 이용자 선택의 중요한 전제로 논의되었던 공급 경쟁 수준과 이용자의 정보 인지 수준, 가격탄력제 적용에 영향을 미칠 것으로 예상되었던 품질 선호 요인 및 제도 요인은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 공급 경쟁 수준의 경우, 품질 기반 기관 선택과의 정적인 상관관계를 고려할 때 제공기관의 경쟁이 가격탄력제 선택에 긍정적 영향을 미칠 수도 있지만, 독점 상황에서도 가격탄력제가 적용될 수 있다는 점에서 그 효과가 분명하지 않을 수 있다. 이용자 정보 인지 수준이나 품질 선호 성향이 가격탄력제 적용에 유의한 영향을 미치지 않는다는 결과는 현재 조건 하에서 가격탄력제는 서비스가 능동적이고 합리적 소비를 하는 이용자에게 최대 효용을 주는 선택지가 아닐 수도 있다는 점을 시사한다. 이는 가격탄력제가 보증하는 품질 차별화의 특성을 이용자가 체감하기 어렵기 때문일 수 있다. 현재 가격탄력제 적용의 가장 명확한 기준은 제공인력의 자격이다. 지자체가 일정 기준 이상의 제공인력 자격을 정하고 이 조건을 충족한 제공인력이 서비스를 제공할 경우 가격탄력제를 허용하고 있다. 그러나 이미 많은 지자체가 가격탄력제가 도입되기 전부터 제공인력 전문성 관리를 위해 민간자격증을 폐지하는 등 자격기준을 상향 조정하였고, 서비스 내용의 질적 표준화를 위해 교육을 강화하고 있었다는 점에서 제공인력 정보만으로 품질 격차를 판단하기는 쉽지 않았을 것이다. 마지막으로, 제도 요인의 영향이 유의하지 않은 결과는 지역 단위의 제도 설계보다는 개별 제공기관이 설계 범위 내에서 실제로 가격탄력제를 어떻게 적용하고 집행하는가의 차이가 이용자 선택 행위에 영향을 미쳤기 때문일 수도 있을 것으로 추정된다. 지역 수준에서는 제도 설계 뿐만 아니라 제도에 대한 정보를 제공기관에 알리고 적극적으로 이행시키려는 개입이 필요한 지점이라고 판단된다.

이러한 분석 결과는 향후 가격탄력제 제도 개선을 위한 몇 가지 정책적 시사점을 제공한다.

첫째, 가격탄력제는 품질에 따른 가격 차별화를 의미한다는 점에서 무엇보다 서비스 품질 경쟁에 따른 이용자 선택이 활성화될 수 있는 환경 조성이 필요하다. 이 연구에서 주목할 만한 사실은 가격탄력제 정책 정보와 품질 정보를 정확히 인지하고 있는 이용자가 많지 않다는 점이다. 김순양(2019) 등의 기존 연구에서 지체한대로 서비스에 대한 불충분한 정보가 이용자 선택에 실질적 제약이 될 수 있음을 시사한다. 어유경 외(2025b)는 가격탄력제 도입 과정에서 이용자 뿐만 아니라 제공인력들도 충분한 정책 정보를 제공받지 못했음을 지적하면서 정보 비대칭 완화를 위해 정부가 적극적으로 개입할 필요가 있음을 주장하기도 하였다. 특히 이용자가 중시하는 다양한 품질 요인이 서비스 선택과정에서 고려될 수 있도록 공급 시장의 변화가 필요하다고 판단된다. 제공기관의 품질평가

등급, 제공인력의 학력, 경력, 자격증 정보와 같은 정보도 중요하지만, 분석 결과 이러한 정보들이 가격탄력제 적용에는 유의한 영향을 미치지 않았다는 점에서 서비스의 내용적 차별성, 서비스 효과성에 대한 정보 등 선택과 정에서 실질적인 도움이 되는 다양한 품질 정보가 이용자에게 정확히 전달될 필요가 있다. 이를 위해서는 가격탄력제 서비스의 지속적인 모니터링 및 효과성 평가가 면밀히 이루어지고, 그 결과가 이용자에게 투명하게 공개되어야 할 것이다.

둘째, 가격탄력제 본연의 취지를 살리면서도 서비스 구매력에 따른 이용자 계층화 현상을 완화하기 위한 정책적 노력이 필요하다. 등급에 따른 가격탄력제 적용률의 큰 차이는 이용자 선택이 구매력에 의해 제한된다는 비판을 지지하는 결과이다. 다만 현장에서는 제약을 받는 당사자가 이용자일 수도 있고, 공급자일 수도 있다는 점에 유의해야 한다. 가격탄력제 도입 당시 저소득층 선택 배제에 대한 비판을 상당히 받은 바, 정부는 지자체가 저소득층 보호를 위한 다양한 조치를 하도록 가이드라인을 배포하였다(보건복지부, 2024). 이에 동일한 서비스에 등급별 서비스 가격을 다르게 책정하거나, 1등급 이용자에게는 정부지원금을 추가 지원하는 지역도 일부 있었다. 그러나 대부분 지역에서는 제공기관과의 협의를 통해 1등급 이용자에게 가격탄력제에 준하는 품질의 서비스를 제공하면서도 가격은 그대로 유지하는 방식의 비공식적 보호 조치가 이루어진 것으로 나타났다(어유경 외, 2025b). 즉, 1등급 이용자는 가격탄력제 적용을 받지 않음에도 불구하고 그에 준하는 서비스를 받고 있을 가능성이 있다는 것이다. 이는 시장 자율성을 존중하는 방식이기도 하지만 정부가 공급자에게 비용 부담의 책임을 전가하는 행위라는 점에서 문제가 될 수 있다. 이용자에게는 서비스 품질과 가격에 대한 정보가 불명확해지므로 제도에 대한 신뢰도가 낮아질 수 있다. 공급자 부담을 가중하지 않으면서 구매력에 따른 이용자 계층화 현상을 완화하기 위해서는 1등급 이용자의 정부지원금 상향을 적극적으로 고려해 볼 필요가 있을 것이다.

셋째, 향후 타 서비스로의 가격탄력제 확장을 고려한다면 기존에 제공하고 있던 바우처 서비스가 아닌 새롭게 도입되는 서비스에 적용하는 것이 더 효과적일 것으로 판단된다. 기존 바우처 서비스에 적용할 경우 이미 일정 수준 이상의 서비스 표준화가 이루어져 품질 차별화 요소를 부각하기 어렵기 때문이다. 뿐만 아니라 기존의 바우처 서비스는 도입 초기 소득 기준의 상한을 두고 있었기 때문에 저소득 이용자가 대부분을 차지한다. 소득 기준을 폐지하여도 단기간에 이용자 구성이 크게 변하지 않기 때문에 품질에 따른 가격 차별화를 쉽게 추진하기 어려운 한계가 있다. 따라서 기존 서비스의 품질 향상 및 공급 활성화를 위해서는 서비스 단가를 상향 조정하고, 동시에 퇴출 기제 도입 등의 품질관리를 강화하는 것이 더 효과적인 수단이 될 수도 있다. 가격탄력제는 실제 구매력을 가진 보편적 수요가 충분히 있고, 특히 서비스 종류와 품질 차별화에 대한 수요가 강한 신규 서비스에 도입하는 것이 더 정책적 효과가 클 것으로 예상된다.

물론 이러한 결과는 가격탄력제가 시범사업으로 도입 초기 단계라는 점에서 신중히 해석되어야 할 것이다. 가격탄력제가 이용자에게 당장 고품질의 차별 신호를 주지 못하더라도 장기적으로는 공급자 행동의 변화를 유도하여 품질 향상 및 차별화를 기대할 수 있기 때문이다. 상승된 가격분으로 제공기관이 제공인력과 서비스 개발에 투자하면 품질 경쟁이 활발해져 이용자가 체감할 수 있는 수준의 서비스 차별화가 이루어질 수도 있다. 이러한 맥락에서 향후 연구에서는 공급자 관점에서도 가격탄력제 도입의 영향을 면밀히 살펴볼 필요가 있다.

이 연구가 가진 분석적 한계는 다음과 같다. 이 연구는 제도 설계 유형을 지역 기준으로 구분함에 따라 지역의 특성이 설계 유형 효과로 오인될 가능성이 존재하며, 지역 설계 유형의 수가 적어 그 효과를 정밀하게 추정하기 어렵다는 한계가 있다. 따라서 지역 단위 분석의 정확성을 높이기 위한 데이터 수집과 분석 모델의 보완이 필요하다. 또한 가용한 분석 변수의 한계로 가격탄력제 적용의 영향 요인을 단층적으로 보았지만, 영향 요인들 간의 관계성을 고려한 심도 있는 분석도 필요하다. 내용적으로는 전문성 외에도 신뢰성, 응답성, 공감성, 유형성 등 사회서비스 품질 측정에 활용된 다양한 요인들이 품질 신호 변수에 반영될 필요가 있다. 서비스 품질 외의 물리적 접근성이나 편의성 등 이용자 편익을 다양하게 반영한 분석도 요구된다.

이러한 한계에도 불구하고 이 연구는 바우처 방식의 사회서비스가 점차 확대되는 시점에서 사회서비스 가격 정책 설계에 유의미한 시사점을 제공한다는 점에서 의의를 지닌다. 가격탄력제 서비스 선택은 이용자가 서비스 품질에 따른 가격 차별화를 수용하는지를 보여주는 지표로, 단순한 이용 의향이나 지불 의향이 아니라 실제 선택 행동에 초점을 둔다는 점에서 정책 성과를 보다 직접적으로 평가할 수 있는 근거가 된다. 또한 재정적 지속가능성을 확보하기 위한 사회서비스 바우처 제도의 본인부담금 설계를 둘러싼 논의가 활발히 이루어지고 있는 상황에서, 이 연구의 결과는 유사한 서비스에 가격탄력제를 도입할 경우 고려해야 할 핵심 요소에 대해 실증적인 참고자료를 제공할 것으로 기대된다.

안수란은 뉴욕주립대(University at Albany, SUNY)에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 한국보건사회연구원 사회서비스정책연구실에 재직 중이다. 사회서비스 정책, 사회서비스 바우처, 사회서비스 인력을 주로 연구하고 있다.

(E-mail: sahn@khasa.re.kr)

어유경은 서울대학교 행정대학원에서 정책학 박사학위를 받았으며, 한국보건사회연구원 사회서비스정책연구실에 재직 중이다. 사회서비스 전반에 대한 연구를 수행하며 특히 서비스 품질, 가격체계, 노인 대상 사회서비스 등을 주로 연구하고 있다.

(E-mail: ygeo@khasa.re.kr)

참고문헌

- 강현주. (2016). 사회서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구. *사회과학연구*, 27(1), 67-90. <https://doi.org/10.16881/jss.2016.01.27.1.67>
- 강혜규, 박수지, 양난주, 엄태영, 이정은. (2012). 사회서비스 바우처사업의 정책 효과 분석 연구. 한국보건사회연구원.
- 권진희, 한은정, 김현기. (2024). 장기요양 재가서비스 비용부담자의 소득수준이 본인부담금 추가 지불의사에 미치는 영향 분석: 횡단연구. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 26(4), 413-422. <https://doi.org/10.17079/jkgn.2024.00437>
- 김가희, 박수지. (2019). 장애인활동지원서비스 이용자가 인식하는 서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향과 이용자 중심 성과의 매개효과 분석. *한국사회복지행정학*, 21(2), 1-23. <https://doi.org/10.22944/kswa.2019.21.2.001>
- 김민영, 백승주, 금형섭. (2011). 기관 경쟁과 이용자 선택이 사회서비스 만족도에 미치는 영향: 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로. *지방정부연구*, 15(4), 153-176.
- 김순양. (2019). 공공서비스 공급과 바우처 (voucher) 사업: 사회서비스 바우처의 성공요건 분석. *행정논총*, 57(4), 31-69. <https://s-space.snu.ac.kr/handle/10371/174306>
- 김유휘, 이주민, 이정은, 김희성, 박세경, 안수란, 이해정. (2023). 2023년 사회서비스 수요공급 실태조사: 수요조사. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 김은정, 김유리. (2020). 사회서비스 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향: 사회서비스 유형별 차이를 중심으로. *지방행정연구*, 34(4), 213-238. <https://doi.org/10.22783/krila.2020.34.4.213>
- 김은정, 정은아. (2012). 지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로. *지방정부연구*, 16(1), 331-352.
- 김은하. (2018). 사회서비스 분야 민간 자격증 현황에 대한 탐색적 연구. *사회서비스연구*, 8(1), 32-54.
- 김인. (2010). 사회복지 서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 사장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향. *한국행정논집*, 22(2), 397-426.
- 김진, 송헌재. (2010). 사회서비스 비용 차등부과방안 연구: 지역사회서비스 투자사업을 중심으로. 보건복지부, 한국조세연구원.
- 김향미. (2023. 6. 4.). 정치권 이어 시민단체들 '윤 대통령의 복지 민영화 비판. *경향신문*. <https://www.khan.co.kr/article/202306042121005>
- 남재욱, 한기명. (2022). 지불의사액에 기초한 사회서비스 가치평가: 노인장기요양보험 방문요양서비스를 중심으로. *사회보장연구*, 38(2), 65-102.
- 박선욱. (2011). 보육서비스 유형 선택과 비용의 결정요인. *한국생활과학회지*, 20(4), 831-847.
- 보건복지부. (2023. 6. 28.). 섬, 농어촌 지역으로 지역사회서비스가 찾아갑니다 [보도자료]. https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503010100&bid=0027&act=view&list_no=376915&tag=&mpage=58
- 보건복지부. (2024. 6. 25.). 지역사회서비스 가격탄력제 시행을 위한 가이드라인.
- 서동민, 전용호, 이민홍, 황정하. (2020). 지역사회서비스 투자사업 제공인력 자격기준 개선방안 연구. 보건복지부, 백석대학교.
- 송헌재, 고선, 김지영. (2016). 지역사회서비스 가격구조가 서비스 이용에 미치는 영향. *지방정부연구*, 20(3), 173-190. <https://doi.org/10.20484/klog.20.3.09>
- 신창환. (2013). 경쟁은 서비스 질을 향상시키는가? 사회서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로. *보건사회연구*, 33(4), 312-340. <https://doi.org/10.15709/hswr.2013.33.4.312>
- 안수란, 이주민, 서윤경, 김유휘, 어유경, 정세정, 박세경. (2021). 2021년 사회서비스 수요 실태조사. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 안수란, 어유경, 이주민, 박세경, 김가희. (2023). 지역사회서비스 투자사업 고도화모델 개발 연구. 보건복지부, 한국보건사회연구원.

- 어유경, 노현주, 서윤경. (2025a). 지역사회서비스 투자사업의 온라인 정보 현황 분석: 공공 및 제공기관의 온라인 매체를 중심으로 한국보건사회연구원.
- 어유경, 안수란, 이정은, 박세경, 노현주. (2025b). 가격탄력제 추진현황 모니터링 및 성과분석 연구. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 오문준. (2020). 서비스 품질과 재이용의사에 대한 서비스만족의 매개효과에 관한 실증연구: 서울시 장기요양서비스를 중심으로 정책분석평가학회보, 30(2), 205-229. <https://doi.org/10.23036/kapae.2020.30.2.008>
- 유은영, 고재욱. (2025). 조건부가치측정법을 활용한 방문요양서비스의 경제적 가치평가. 한국노년학, 45(2), 275-295. <https://doi.org/10.31888/JKGS.2025.45.2.275>
- 이재원. (2011). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로 한국지방정부학회, 15(4), 333-359.
- 이혜정. (2014). 사회서비스의 서비스 품질요인이 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향: 부산 장애아동 재활치료 서비스를 중심으로 사회과학연구, 25(2), 655-675.
- 전용호, 이만홍. (2018). 사회서비스의 시장화에 대한 지방정부의 평가에 관한 연구: 지역사회서비스 투자사업의 등록제를 중심으로 보건사회연구, 38(3), 521-554. <https://doi.org/10.15709/hswr.2018.38.3.521>
- 조인경, 이진화. (2017). 가구의 일반적 특성 및 영유아 교육보육서비스 이용과 결정요인 분석. 한국영유아보육학, 102, 97-120.
- 조한라, 여영훈. (2017). 장기요양 재가서비스 서비스 품질과 선택권 실현이 이용자 만족도에 미치는 영향: 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 7(3), 597-604. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2017.7.3.058>
- Amilon, A., Ladenburg, J., Siren, A., & Østergaard, S. V. (2020). Willingness to pay for long-term home care services: Evidence from a stated preferences analysis. *The Journal of the Economics of Ageing*, 17, 100238. <https://doi.org/10.1016/j.jeoa.2020.100238>
- Cutler, D. M., & Zeckhauser, R. J. (2000). The anatomy of health insurance. In A. J. Culyer & J. P. Newhouse (Eds.), *Handbook of health economics* (Vol. 1, pp. 563-643). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1574-0064\(00\)80170-5](https://doi.org/10.1016/S1574-0064(00)80170-5)
- Fu, Y. Y., Chui, E. W., Law, C. K., Zhao, X., & Lou, V. W. Q. (2018). An exploration of older Hong Kong residents' willingness to make copayments toward vouchers for community care. *Journal of Aging & Social Policy*, 31(4), 358-377. <https://doi.org/10.1080/08959420.2018.1467157>
- Johansson, N., de New, S. C., Kunz, J. S., Petrie, D., & Svensson, M. (2023). Reductions in out-of-pocket prices and forward-looking moral hazard in health care demand. *Journal of health economics*, 87, 102710. <https://doi.org/10.1016/j.jhealeco.2022.102710>
- Le Grand, J. (2007). *The other invisible hand: Delivering public services through choice and competition*. Princeton: Princeton University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1), 12-40.
- Sohn, M., & Jung, M. (2016). Effects of public and private health insurance on medical service utilization in the National Health Insurance System: National panel study in the Republic of Korea. *BMC health services research*, 16(1), 503. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1746-2>

Factors Affecting the Application of Price Elasticity for Users of Psychological Support Services for Children and Adolescents

Ahn, Suran^{1*} | Eo, Yugyeong¹

¹ Korea Institute for Health and Social Affairs

* Corresponding author:
Ahn, Suran
(sahn@kihasa.re.kr)

Abstract

This study aims to empirically examine the factors influencing the application of the price elasticity system to the child and adolescent psychological support service introduced as a pilot program in 2024. Using survey data collected from 300 users of the service across 11 metropolitan cities and provinces, a logistic regression analysis was conducted to assess the effects of need-related factors, choice-related factors, quality-preference factors, and institutional factors on the application of the price elasticity system. The results show that the odds of adopting the price elasticity system increase significantly when the child is younger, the duration of service use is shorter, and the user's income level is higher. In contrast, quality-preference factors and institutional factors do not have a statistically significant effect on the application of the price elasticity system. Based on these findings, this study discusses the need to create an environment that promotes user choice through competition in service quality, institutional improvements to mitigate user stratification, and the potential for expanding the application of the system to other services.

Keywords: Price Elasticity System, User's Choice, Voucher, Child and Adolescent Psychological Support Service, Quality of Service