



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

석사 학위 논문

농어촌지역 독거노인돌봄서비스의  
만족도에 관한 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정 전공

김 귀 녀

2013년 2월



# 농어촌지역 독거노인돌봄서비스의 만족도에 관한 연구

지도교수 남 진 열

김 귀 녀

이 논문을 행정학 석사 학위 논문으로 제출함

2013년 2월

김귀녀의 행정학 석사 학위 논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

제주대학교 행정대학원

2013년 2월

A Study on the Satisfaction of the Self-living  
Senior Care Service in Jeju Rural Areas

Kim, Gwi-Nyeo

(Supervised by Professor Nam, Chin-yeol)

This study is submitted for the degree of master of public  
administration.

2013. 2

This study has been examined and approved.

Department of Public Administration  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

제1장 서론 .....	1
1. 연구의 배경 및 목적 .....	1
2. 연구의 범위 및 방법 .....	4
제2장 이론적 배경 .....	5
1. 농어촌지역 독거노인의 특성 및 현황 .....	5
2. 독거노인 돌봄서비스의 개념 및 유형 .....	13
3. 선행연구의 검토 .....	23
제3장 연구방법 .....	29
1. 조사대상 및 방법 .....	29
2. 연구가설 및 연구모형 .....	30
3. 조사도구 및 분석방법 .....	32
4. 설문지 구성 및 신뢰도 .....	34
제4장 분석결과 .....	37
1. 일반적인 특성과 돌봄서비스 이용실태 .....	37
2. 요인별 서비스만족도와 생활만족도 기술통계 분석 .....	42
3. 돌봄서비스이용실태에 따른 돌봄서비스만족도 차이검증 .....	44
4. 돌봄서비스이용실태에 따른 생활만족도 차이검증 .....	48
5. 응답자의 개인특성에 따른 상관관계 분석 .....	51

6. 다중회귀분석 .....	53
<b>제5장 결론</b> .....	<b>56</b>
1. 연구의 요약 및 제언 .....	56
2. 연구의 한계점 .....	60
<참고문헌> .....	61
Abstract .....	64
<부록> .....	66

## 표 목 차

<표 1> 고령화 속도 .....	2
<표 2> 고령가구 현황 .....	6
<표 3> 65세이상 영영실조 사망자 현황 .....	6
<표 4> 65세이상 노인들이 겪는 가장 어려운 문제 .....	7
<표 5> 전국 도지역별 고령화 순위 .....	8
<표 6> 노후준비 여부 .....	10
<표 7> 제주특별자치도 노인인구 현황 .....	11
<표 8> 제주특별자치도 독거노인 인구 현황 .....	11
<표 9> 제주특별자치도 독거노인돌봄서비스 수혜자 현황 .....	12
<표 10> 노인돌봄 기본서비스 내용 .....	16
<표 11> 노인돌봄 종합서비스 내용 .....	18
<표 12> 전국가구 평균소득의 150%(200%)기준 .....	18
<표 13> 등급판정기준 .....	19
<표 14> 선정기준 .....	20
<표 15> 제주지역 노인돌봄종합서비스 제공기관 .....	20
<표 16> 방문서비스 내용 .....	21
<표 17> 주간서비스 내용 .....	22
<표 18> 서비스 만족도의 영향 요인 .....	24
<표 19> 생활 만족 선행연구 .....	28
<표 20> 설문지의 구성 .....	35
<표 21> 설문지의 요인별 신뢰도 .....	36
<표 22> 응답자의 일반적 특성 .....	38

<표 23> 조사 응답자의 돌봄서비스 이용실태 및 인지도 .....	41
<표 24> 서비스 만족요인 기술 통계량 .....	42
<표 25> 생활만족요인 기술 통계량 .....	43
<표 26> 돌봄서비스 만족도 차이검증 .....	44
<표 27> 돌봄서비스 종류에 따른 차이검증 .....	45
<표 28> 돌봄서비스 인지도에 따른 차이검증 .....	45
<표 29> 돌봄서비스 신청 이유에 따른 차이검증 .....	46
<표 30> 돌봄서비스 이용기간에 따른 차이검증 .....	47
<표 31> 돌봄서비스 이용경로에 따른 생활만족도 차이검증 .....	48
<표 32> 돌봄서비스 종류에 따른 차이검증 .....	49
<표 33> 돌봄서비스 인지도에 따른 차이검증 .....	49
<표 34> 돌봄서비스 신청이유에 따른 차이검증 .....	50
<표 35> 돌봄서비스 이용기간에 따른 차이검증 .....	51
<표 36> 관련 변수간 상관관계 결과 .....	52
<표 37> 환경만족도가 생활만족도 영향에 대한 분석 .....	53
<표 38> 서비스 내용이 생활만족도 영향에 대한 분석 .....	54
<표 39> 서비스담당자만족도가 생활만족도 영향에 대한 분석 .....	55

## 그림목차

< 그림 1 > 연구모형 .....	31
---------------------	----



## 국 문 요 약

현대사회에서 고령화 또는 초고령화 시대라는 말을 많이 접하고 있다. 또한, 발달 되어가는 과학 혹은 의료기술발달로 인하여 인간의 수명이 연장됨으로써 노인인구수가 증가하고 있고 이러한 증가로 인하여 노인들에게 직면한 문제들이 발생하고 있다. 특히, 가족구조의 변화로 인한 독거노인가구의 수가 증가되면서 문제로 대두되고 있는 독거노인들에 대한 정책적 방안이 필요하다고 보고 있다. 국가차원에서도 그런 문제를 해결하고자 많은 노력을 하고 있는데 현재 서비스를 제공하고 있는 노인돌봄서비스가 그 대표적인 서비스라고 할 수 있다.

노인돌봄서비스에서도 지금 가장 많이 이용하고 있는 기본서비스로 독거노인돌봄서비스는 독거노인들의 안전확인과 생활교육 및 서비스 연계와 조정을 하고 있다. 이 서비스는 독거노인들에게 무료로 서비스를 제공하고 있어서 유료서비스에 비해 많은 노인들이 이용하고 있는 서비스이다.

따라서 본 연구는 제주특별자치도의 독거노인들의 현황을 살펴보고 독거노인들의 노인돌봄서비스이용실태를 파악하고 자신들이 이용하고 있는 서비스가 자신에게 적절한 서비스라고 생각하고 있는지에 대한 인지를 파악하고자 한다. 또한, 서비스를 이용하면서 만족도가 어느 정도로 나타나고 있으며 그 만족도로 인한 자신의 생활 만족도에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대하여 파악하고자 한다. 그리고 독거노인들이 어떤 생각과 어떤 서비스가 필요로 하는지 인식을 고찰하면서 서비스 만족도를 높이고 독거노인들에게 긍정적인 삶의 변화를 줄 것인가에 대하여 연구하고자 한다.

독거노인들이 개인적 특성, 서비스 이용실태, 서비스만족도(서비스 환경만족도, 서비스내용 만족도, 서비스 담당자 만족도), 생활만족도에 대한 본 연구를 간략히 요약하면 다음과 같다.

독거노인들이 수혜혜택을 받고 있는 전반적으로 서비스 혜택과 관련하여 만족도가 낮은 상태며 생활만족도 역시 낮게 나타나고 있다. 이는 서비스를 받고 있지만 실제로 자신들이 처해 있는 상태와 서비스 연계가 원활하지 않다는 의미이다. 농어촌지역에 있는 독거노인들은 가장 큰 문제점으로 생필품 구입과 관련한 교

통 이용에 대한 어려움과 의료시설을 이용하기 불편한 환경에 있다고 할 수 있다. 따라서 농어촌지역의 서비스는 그 지역 현실에 적절한 서비스를 제공해야 서비스 혜택을 받고 있는 독거노인들의 만족도가 높아질 것으로 보여진다. 또한, 제주특별자치도인 경우 읍.면지역의 각 마을별로 리사무장을 채용하여 마을업무를 맡고 있다. 이런 인력을 활용하여 마을별로 사각지대에 놓여있는 독거노인들에게 관심을 갖게 한다면 더욱 서비스 만족도가 높아질 것이다.

서비스 만족도가 높아질수록 서비스 혜택을 받고 있는 노인들은 생활에도 변화가 생기고 그 변화로 인해 더욱 생활의 만족도도 높아질 것이다.

# 제1장 서론

## 1 연구의 배경 및 목적

고령화 사회가 되면서 노년기가 길어지게 되고 인구구조의 변화, 산업구조의 변화 주 관심대상의 이동 등 새로운 고제가 부각되고 있으며, 급격한 고령화로 특징지어지는 한국사회의 고령화에 대한 준비부족에 대한 문제가 선진국에 비하여 심각한 실정이다(김수열, 2009). 특히 저 출산과 고령화에 대한 문제에 대해서는 국가에서도 출산권장과 노령화에 따른 정책을 시행하고 있다.

우리나라는 삶의 질 향상과 의료기술의 발달로 인해 평균연령수명이 연장되면서 고령화시대에 대한 문제에 직면하게 되었다. 특히 핵가족화에 따라 자녀와 별거하는 어르신들이 늘어가면서 도시와 농촌 전체적으로 독거노인의 가구 수가 증가하고 있다. 이러한 독거노인 대상으로 설문조사한 기사를 보며 자녀와 같이 살지 않는 주된 이유에 대해 도시지역 노인은 “따로 사는 것이 편해서라고 38.2%가 응답했으며 농어촌지역 고령자는 ”자녀의 직장과 학업 때문이라는 응답이 29.4% 라고 했다(NEWis 2012. 9. 27).

현대사회의 노인의 연령인 65세 이상의 어르신들을 보면 과거와는 달리 학력도 높아지고 있으며 전문기술을 갖추고 있는 분들도 많다. 또한, 평균 연령수명이 길어지면서 65세에 노인이라고 하기에 젊다는 생각을 하고 있으며 직업을 가지기 원하는 분들도 많은데 자신의 생각처럼 쉽게 직업을 찾기가 어렵다. 그리고 자녀들의 결혼하여 출가하고 친구들이 죽음과 배우자의 죽음으로 인하여 고독감과 고립감을 느끼게 된다.

고령가구나 독거노인이 늘어가는 추세에 이러한 분들이 사실상 자녀들과의 거주가 어렵거나 혹은 시설로 입소하기 싫어 집에 계시는 분들이 늘어가고 있다. 특히 농어촌에 계시는 분들은 시설에 대한 인식 혹은 대인관계에서 소극적이거나 내성적이어서 낯선 환경에 자신이 놓여진다는 것을 꺼리고 있다. 이렇듯 집에 혼자 혹은 노부부가 함께 거주하시는 분들을 재가노인이라고 하는데 정부에서도

재가노인에 대한 복지정책을 시행하고 있다. 이런 재가복지에 대하여 어르신들이 어떠한 생각을 하고 있으며 자신들이 어떠한 복지가 필요로 하는지에 대한 사실상 조사가 필요하다. 조사에 따른 노인들이 필요로 하는 복지서비스를 제공해야 함에도 불구하고 재가노인들은 어떤 복지가 있는지에 대하여 잘 모르시거나 혹은 안다고 하더라도 일부분 정도로 알고 있는 수준이다. 특히, 농촌지역의 노인들의 생활 실정을 보면 거동이 가능한 노인들은 일터에서 경제적인 활동을 하고 있다. 하지만 거동이 불편하거나 일거리에 참여하지 못한 노인들 중에서는 무료함을 달래기 위해 경로당을 이용하고 있다. 그래서인지 경로당을 이용하는 노인들은 재가노인 복지에 대해 알고 있지만 집에만 있는 노인들은 그마저도 모르고 있다. 더욱이 거동이 불편한 노인들은 마음은 있어도 쉽게 바깥나들이 하기 어렵다. 이러한 문제점들을 우리나라보다 먼저 고령화를 경험한 OECD국가들은 인구고령화가 되는 문제점을 파악하고 대비에 나섰다. 전 세계적으로 국가의 고령화로 인한 고민이 될 수밖에 없는 것은 < 표 1 >에서 확인이 가능하며 한국인경우도 2026년이면 초고령화 사회로 도달할 것이란 예칙이 가능해 진다. 따라서 국가정책에서 현재 그런 문제점에 대해 제도적으로 마련하고자 노력하고 있다.

< 표 1 > 고령화 속도

국가	도달년도			증가소요년수	
	7% (고령화)	14% (고령화)	20% (초고령화)	7%→14%	14%→20%
일본	1970	1994	2006	24	12
프랑스	1864	1979	2018	115	39
영국	1929	1976	2026	47	50
미국	1942	2015	2036	73	21
<b>한국</b>	<b>2000</b>	<b>2018</b>	<b>2026</b>	<b>18</b>	<b>8</b>

자료 : 일본 국립사회보장.인구문제 연구소 「인구통계자료집」, 2005

독거노인 복지에 국가차원에서 정책을 펴고 있는 보건복지부에서 2007년 6월부터 “독거노인생활지도사<sup>1)</sup> 파견사업사업”이 실시되어 2009년 1월부터 “노인돌보미 바우처사업<sup>2)</sup>”과 통합하면서 “노인돌봄서비스”라는 종합서비스가 실시되고 있다. 노인돌봄서비스는 열악한 환경에 처해 있는 독거노인에게 상당한 지지자원이 될 수 있으며 이러한 노인돌봄서비스의 제공으로 정신적, 신체적으로 스스로 자립하여 생활하는데 곤란을 겪고 있는 노인들이 건강하고 안정된 노후생활을 영위하는데 많은 도움을 주고 있다. 노인돌봄서비스의 제공은 경제적, 신체적으로 스스로 자립하여 생활 할 수 없는 독거노인들에게 기본적 생존권을 위한 최소한의 자원을 제공한다는 측면에서 중요하다(보건복지부, 2009). 하지만 자원을 제공하는 서비스에서 독거노인 돌봄서비스를 살펴보면 노인돌보미들이 독거노인들의 안전확인과 사소한 심부름 정도를 처리해 주고 있는 것이 기본서비스로 실제로 어르신들이 자신이 그 서비스에 대하여 만족도가 낮다.

구본혁(2009)의 연구에서는 사회복지 서비스에 대한 수혜 수준도 미약한 수준이고 여가활동을 즐길 수 있는 시간적 여유도 부족하며 취미, 여가활동을 즐길 수 있는 장소도 극히 제한되어 있다고 하고 있다. 또한, 자녀와 떨어져 생활하는 비율이 높아지고 있음에 따라 접촉 빈도가 줄어들면서 일상생활에서 나타나는 어려움이 있더라도 자녀로부터 직접적이고 지속적인 지원을 받기가 어려운 상황에 처해 있다. 오정선(2002)의 연구에서는 봉사자 태도 특성에 따라 서비스 만족도의 차이는 가사서비스와 의료건강서비스에서는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

우훈국(2009)의 연구에서는 독거노인들의 생활만족도에 직접적으로 영향을 미치는 서비스는 노인돌보미에 의한 서비스 연계로 나타났다.

이미화(2011)는 노인돌봄서비스를 제공하는 노인돌보미가 독거노인의 직접적 서비스 제공을 통한 삶의 질을 보장하는 구체적인 자원이 된다. 따라서 노인돌보미들의 인적자원 개발을 위한 교육과정의 질적 향상과 활동내용에 대한 점검과 수

- 
- 1) 독거노인의 생활실태 및 복지욕구 파악, 독거노인의 안전 확인 및 생활교육 실시, 독거노인 지원을 위한 보건·복지서비스 연계 구축을 통한 효율적인 서비스 제공하는 사람(독거노인돌보미와 유사한 업무를 보고 있음)
  - 2) 차상위 중증 노인·장애인을 돌보고 있는 가족 구성원일 안심하고 사회 경제활동을 할 수 있도록 가구당 월 20만원 상당의 바우처를 제공하여 유료 방문도우미(가사·간병 등) 서비스를 이용할 수 있도록 돕는 제도를 말한다.

혜노인들의 만족도 검증을 위한 평가 등의 관리 방안 마련으로 노인돌봄미들의 역량강화가 무엇보다 중요하다고 하고 있다.

따라서 본 연구는 농어촌지역의 독거노인들은 서비스를 받고 있는 노인돌봄서비스에 대하여 만족도를 파악하고 서비스를 받으면서 생활만족도가 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 또한, 농어촌지역의 독거노인들에게 알맞은 서비스가 어떻게 이루어져야 할지를 고민을 하면서 독거노인들에게 필요로 하는 서비스를 중심으로 제공하면서 생활만족도를 높일 수 있도록 해야 한다.

이에 본 연구는 제주특별자치도 제주시 서부 농어촌지역의 노인돌봄서비스를 이용하고 있는 독거노인들이 노인돌봄서비스를 어느 정도 인식하고 있으며 서비스에 대하여 만족하고 있는지 그리고 만족도 수준이 노인생활만족도에 미치는 영향에 대한 분석자료를 바탕으로 제주특별자치도 농어촌지역 노인돌봄서비스에 대한 적절한 정책적 제언을 하고자 한다.

## 2. 연구의 범위 및 방법

농어촌 지역 노인돌봄서비스 정책을 수립 및 집행함에 있어서 서비스이용자인 독거노인의 요구나 실정들을 파악하여 반영하는 것은 매우 중요한 일이다.

서비스이용자의 욕구를 정확히 파악하고, 서비스이용자의 만족도를 파악할 수 있어야 서비스이용자에 맞는 적절한 정책을 수립하여 시행할 수 있다.

본 연구는 재가독거노인 중 노인돌봄서비스를 제공받고 있는 독거노인 대상으로, 그들의 일반적 특성을 비롯한 돌봄서비스 인지도와 돌봄서비스에 대한 만족도를 알아보고 노인돌봄서비스 만족도가 노인생활만족도에 미치는 영향에 대하여 살펴볼 것이다.

먼저 우리나라 노인돌봄서비스 관련 연구자료, 보고서, 논문, 세미나자료, 인터넷자료 및 관련 단행본을 중심으로 문헌연구를 하며, 노인현황에 있어서 각종통계자료와 제주특별자치도 업무보고서등을 통하여 자료를 작성하였다. 또 실증적인 연구를 위하여 설문조사를 실시하였다. 구체적인 실증연구방법은 다시 조사 설계부분에서 제시하도록 하겠다.

## 제2장 이론적 배경

### 1. 농어촌 지역 독거노인의 특성 및 현황

#### 1) 전국 독거노인현황 및 특성

독거노인의 개념은 자녀들이 있더라도 따로 거주하고 있으며 남성이든 여성이든 한 쪽이라도 사별, 이혼 등의 이유로 혼자 거주하는 노인을 의미하는데 윤미란(2008)의 연구에서는 독거노인을 절대빈곤 상태에 놓여 있음과 동시에 고독, 빈곤, 발병의 문제가 가사서비스 원조 및 재가보호의 필요에 대응하여 줄 수 있는 자원을 세대 속에 포함하지 못하고 있고 가족의 경제적 지원이나 신체지병에 대한 보호나 간호, 정서적인 유대감 형성 등 부양기능을 제공 받지 못해 가장 취약한 상태에 있는 계층이라고 한다.

구본혁(2009)의 연구에서는 배우자 및 친족, 비 친족 중 누구하고도 함께 거주하지 않거나 가계를 함께 하지 않는 단독세대라고 하고 있다. 또는, 그 상태에 있는 노인을 의미하고 부양의무자가 없거나 있다 하더라도 부양능력이 없어서 부양을 받을 수 없는 65세 이상의 노인을 의미하는데 시설이 아닌 일반가정에서 손자나 자녀, 손자녀 등과 함께 동거하지 않는 1인 노인가구로 정의하고 있다.

65~69세의 경우 농어촌과 도시가 각각 13.1%와 7.2%로 나타나 농어촌 지역이 거의 2배 정도 높은 것으로 나타나고 있다. 특히, 70세 이상의 경우 농어촌 지역은 22.3%로 5가구 중 1가구 이상의 가구주 연령이 70세 이상인 반면 도시 지역은 농어촌의 절반에도 미치지 못하는 10.8%에 불과한 것으로 나타나 농어촌 지역 가구주의 고령화 경향을 뚜렷하게 보여주고 있다.<sup>3)</sup>

< 표 2 >는 통계청에서 실시한 통계자료로 2007년 장래가구추계에 대한 통계자료로 고령가구와 독거노인가구에 대한 자료를 분석한 자료로 총가구수에 고령가구와 독거

3) 보건복지가족부 한국보건사회연구원 정책보고서 2009-05. 농어촌의 보건복지수준에 대한 실태조사 연구

노인가구의 비율에서 보는바와 같이 2020년도에 이르러서는 20%대의 고령화사회로 들어서고 있으며 독거노인 비율 역시 8%에 도달하는 것을 알 수가 있다.

< 표 2 > 고령가구 현황 (단위: 가구, %)

년도	총가구수	고령가구 <sup>4)</sup>		독거노인가구 <sup>5)</sup>	
		가구수	구성비	가구수	구성비
2000	14,507,010	1,733,525	11.9	543,522	3.7
2010	17,152,277	2,982,240	17.4	1,021,008	6.0
2020	19,011,815	4,231,578	22.3	1,512,082	8.0
2030	19,871,144	6,410,665	32.3	2,338,354	11.8

자료 : 통계청 「장래가구추계」 2007

독거가구의 증가는 노인을 책임질 가족이 같이 살지 않기 때문에 경제적인 것을 포함한 정신적, 신체적 문제에 직면하게 된다. 특히, 혼자 살면서 외로움이나 가사에 대한 것에 흥미를 잃어 굶어 죽지 않기 위한 식사를 하고 있다. 그것마저도 영양을 생각하는 식단이 아닌 기본적인 반찬을 가지고 식사를 하고 있다. 기본적인 식사를 해결하지 못하고 영양실조로 사망하는 65세 이상의 노인들의 사망률을 알 수 있는 < 표 3 > 에서 확인 할 수 있는데 점차적인 증가추세이며 남자노인들보다 여자노인들의 영양실조에 의한 사망률이 더 높다는 것이 이외라 할 수 있다.

< 표 3 > 65세 이상 영양실조 사망자 현황 (단위 : 명)

사망 원인별	성 별	연 령 별	사 망 자 수		
			2009년	2010년	2011년
영양실조	합 계	65세 이상	36	43	46
	남 자	65세 이상	11	19	13
	여 자	65세 이상	25	24	33

자료 : 통계청 「인구동향」 2011

4) 가주주의 연령이 65세 이상인 가구를 말함.

5) 가구주의 연령이 65세 이상이면서 혼자 사는 가구를 말함.



노인인구의 증가 현상과 더불어 가장 뚜렷한 변화는 독거노인 가구의 급격한 증가현상으로 우리나라 산업구조와 사회구조의 전반적인 변화, 가족 규모의 축소와 핵가족화, 여성의 사회참여 등으로 전통적인 가족중심의 부양체제가 붕괴되면서 나타날 수밖에 없는 당연한 결과라 할 수 있다.

전체적인 노인들이 겪는 가장 어려운 문제는 외로움과 소외감이 첫 번째로 나타나고 있으며 그 뒤로 경제적인 어려움 및 건강문제로 나타나는 것을 < 표 4 >에서 파악할 수가 있다. 이 결과로 확인할 수 있는 것은 노년기로 접어들면서 자신들의 노후의 문제에 대한 불안감이 수명이 연장됨에 따라 자신들이 노후대책에 대하여 불안감을 더욱 과중되고 있다.

< 표 4 > 65세 이상 노인들이 겪는 가장 어려운 문제

내 용	전체노인 비율	독거노인 비율
합 계	100.1	100.1
경제적인 어려움	41.4	43.6
직업이 없거나 고용이 불안정	2.0	1.1
소일거리 없음	5.7	3.7
건강문제	40.3	37.9
외로움, 소외감	4.4	9.5
가족으로부터 푸대접	0.2	0.1
사회에서의 경로 의식 약화	1.7	0.7
일상생활도움 서비스 부족	0.9	1.3
노인복지시설 부족	2.5	1.2
기타	1.0	1.0

자료 : 통계청, 사회조사. 2009.

자신의 불확실한 미래에 대한 불안감을 가지고 있는 노인들에 대한 대책에 대한 문제들은 전국적인 문제라 볼 수 있는데 우리나라 총인구와 비교하여 전도지역을 인구조사한 자료를 보면 7위에 속하고 있다. < 표 5 >를 통해 알 수 있는 것은 제주특별

자치도도 역시 빠르게 고령화가 되고 있다는 의미이다.

< 표 5 > 전국 도지역별 고령화 순위 (단위 : 명, %)

지역명	총인구	65세이상 인구	구성비
<b>전 국</b>	<b>47,990,761</b>	<b>5,424,667</b>	<b>11.3</b>
전 남	1,728,749	352,960	20.4
경 북	2,575,370	430,483	16.7
전 북	1,766,044	289,584	16.4
충 남	2,000,473	310,481	15.5
강 원	1,463,650	226,411	15.5
충 북	1,495,984	207,959	13.9
<b>제 주</b>	<b>528,411</b>	<b>67,808</b>	<b>12.8</b>
경 남	3,119,571	391,348	12.5
부 산	3,393,191	397,130	11.7
대 구	2,431,774	251,516	10.3
서 울	9,631,482	928,956	9.6
광 주	1,466,143	133,137	9.1
경 기	11,196,053	998,567	8.9
인 천	2,632,035	232,199	8.8
대 전	1,490,158	131,015	8.8
울 산	1,071,673	75,113	7.0

자료 : 통계청, 「인구주택총조사」 2010

더욱이 농어촌지역의 독거노인의 문제는 더욱 심각하다. 어르신들의 자녀들이 그들의 자녀 교육문제 혹은 직장관련으로 따로 거주하고 있어서 어르신들의 안전에 문제가 발생하고 있으며 농어촌지역이라는 지역특성상 문화생활에 많은 어려움이 있다. 모든 의료시설이나 생필품 구입에 관련은 농어촌지역의 어르신들의 해결하기엔 어려운 문제이기도 하다.

농어촌지역의 인구문제는 어제 오늘일이 아니다. 산업화를 겪으면서 인구의 이동이

자연스럽게 이루어졌으며 젊은층들의 인구이동으로 인하여 농어촌지역은 어르신들의 어려움을 스스로 해결해야 한다. 거동이 자유로운 어르신들은 스스로 해결할 수 있고 배우자가 있는 경우는 서로 어려운 부분을 해소 할 수 있다. 그렇지 못한 독거노인들은 그나마 거동이 자유로운 분들은 해결하겠지만 거동이 불편한 분들은 독거노인들 봉사서비스를 받지 않는다면 이마저도 해결하지 못하는 어려움이 있다.. 특히, 주변에서 자신을 도와줄 친.인척 혹은 지역의 발전을 위해 봉사하고 있는 마을 이장을 비롯한 사무장<sup>6)</sup>들의 도움이 있어서 혜택을 받고 있다면 다행이지만 그렇지 못한 노인들은 자신의 자택에서 고립된 생활을 하게 된다.

농어촌노인의 경우 일반적인 노인의 문제인 신체적.심리적 쇠퇴와 변화 사회적.가족적 지위의 추락, 경제적 조건의 악화 등의 문제와 더불어 도시와 농촌의 지역간 격차, 전통적 농촌지역사회에 존재하던 상부상조기능의 약화, 의료기관의 부재 등으로 도시지역보다 더 심각한 어려움을 겪고 있다. 농어촌지역에 있어서 인구의 고령화가 진행되고 수발을 담당할 자녀세대가 현저하게 감소하고 있음과 동시에 지방자치 행정상의 재정난, 노인복지서비스의 이용에 대한 저항감, 서비스를 이용하고자 하는 노인의 공간적 분산에 따른 서비스제공의 비효율성 등 도시재가노인들과는 매우 다른 문제양상을 보이고 있다(김순자, 2001).

이경민(2006)의 연구에서 보면 독거노인은 신체적 질병에 대한 도움이나 경제적 지원을 가족으로부터 얻기 어려우며 외로움, 좌절, 배우자 상실과 사회적 고립 등 여러 정서적 문제에 직면해 있을 것으로 추정된다고 하였다. 이러한 여러 가지 요인들 때문에 독거노인의 가족동거노인에 비해 정신적, 신체적 문제들도 많을 것으로 예측하고 있으며 문제점을 여섯가지로 설명하고 있다. 첫째, 독거노인은 가족거주 노인에 비해 건강상태가 더 열악하다. 둘째, 신체적.정신적 질병의 발병과 함께 가사활동 능력이 저하되어 생활 전체가 불안정하게 되고 증상이 쉽게 악화된다. 셋째, 경제기반이 약하여 생활비 절약으로 의료 서비스를 받기 어렵다. 넷째, 의료 문제를 비롯한 모든 생활 문제를 혼자 해결해야 한다. 다섯째, 고립감을 느끼고 있어서 기분전환하기 어려우며 근심에 빠지기 쉽다. 여섯째, 건강상태를 돌봐주는 사람이 없기 때문에 긴급한 질병상태가 발생하는 경우 대응이 곤란하다.

6) 사무장은 제주특별자치도에서만 있으며 마을주민들의 편의를 위해 마을에서 채용한 직원이라고 말 할 수 있음. 마을회관에서 근무하며 업무는 행정보조 및 이장 보좌와 마을사무담당을 맡고 있음.

신체적, 경제적, 사회적으로 매우 힘든 생활을 하고 있으면서 가족력도 없이 보호체계가 허술하여 노인들은 안전에서의 사각지대에 놓이게 된다. 이런 특징들은 표면적으로 나타나는 것들이며 독거노인이 심리상태를 엿볼 수 있는 것으로는 대화나 행동언어를 보면 대단히 고독감과 외로움을 느낀다는 것이다(임영삼, 2006).

노인은 고독을 퇴치하는 방법을 모르고 있으며 이웃과 친구 자녀 및 친인척 등으로부터의 관심만이 외로움과 고독으로부터 벗어날 수 있는 방법이라고 생각한다. 노인의 의지와는 상관없이 그들이 처한 현실에 무방비 상태로 노출되고 있으며 사회의 보호를 요하는 대상으로 볼 수 있다(윤미란, 2008).

농어촌지역 독거노인의 가장 시급한 문제는 경제적인 면과 의료적면으로 크게 나눌 수 있다. 농어촌지역에서 농어업에 종사하면서 경제적으로 많은 어려움을 겪다보니 자신의 노후관리 하기 어렵다. 최근 통계에서 노후준비 방법에 대한 통계인 < 표 6 > 농어촌지역 통계에서 농어촌지역 노인들의 경제적으로 어렵다는 것을 말해주고 있다. 따라서 독거노인들은 독거노인돌봄서비스의 역할이 중요하며 그 서비스가 독거노인들에게 맞춤형 서비스로 발전하여 그 서비스로 하여금 어르신들이 만족한 생활과 그 생활로 인하여 자신의 삶의 변화가 긍정적으로 변하게 하는 역할로 중요하다고 본다.

< 표 6 > 노후준비 여부 (단위 : %)

준비여부	전국	도시	농어촌
노후준비 됨	39	42.3	32.1
노후준비 안됨	61	57.7	67.9

자료 : 통계청 「사회조사」 2009

## 2) 제주특별자치도 노인인구현황

노인장애인 복지과의 자료를 통해 살펴보면 제주특별자치도의 인구현황에서도 알 수 있듯이 제주시지역으로 인구가 편중되어 있으며 제주시 지역과 서귀포시지역의 고령

화로 인한 인구수의 비중이 높게 나타나고 있다. < 표 7 >에서 전체인구수가 579,260명으로 전체인구를 100%로 본다면 65세 이상 노인인구수는 전체인구수의 13%에 속하고 있다. 그중에서도 제주시는 전체노인인구수에 66%를 차지하고 서귀포시는 34%의 노인인구수를 차지하면서 제주도 지역이 서귀포지역보다 2배가량 높게 차지하고 있다.

< 표 7 > 제주특별자치도 노인인구 현황 (단위 : 명)

구분	총인구	제주시			서귀포시		
		남자	여자	계	남자	여자	계
전체인구	579,260	212,412	213,316	425,728	77,421	76,111	153,532
노인인구 (65세이상)	74,037	18,835	29,949	48,784	9,717	15,536	25,253

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과. 2012년 5월 31일 기준.

또한, < 표 8 >에서의 독거노인 수를 비교해 보아도 제주도 지역의 독거노인의 수에서도 서귀포 지역보다 많이 차지하고 있으며 남성 독거노인의 수보다 여자독거노인의 수가 높다.

< 표 8 > 제주특별자치도 독거노인 인구 현황 (단위 : 명)

지역	독거노인 수	성 별	
		남 자	여 자
제주도	12,877	2,006	10,871
제주시	8,609	1,334	7,275
서귀포시	4,268	672	3,596

※자료 : 2012년 9월 기준, 제주자치도, 노인장애인복지과

김정희(2002)는 인구이동의 증가로 대가족을 해체시켰고 노인들의 가부장적 위치는 상실되면서 사회구조와 규범자체의 변화만 아니라 과학,보건,의학의 발달로 노년기가 늘어남에 따라 생산력을 잃어버린 노인들은 사회의 중심에서 밀려나게 되었다. 또한, 노인질병을 전문적으로 진료하는 의료기관은 전무하고 노인들의 생활연금이나 복지수당 지급과 같은 노후 대책은 빈약한 실정이라고 하고 있다. 그리고 농촌독거노인의 문제를 부양기능의 약화로 서비스 부양을 받기가 어려워 모든 일상생활을 스스로 영위해야 하기 때문에 큰 어려움을 겪고 있고 경제적 어려움으로 농촌지역 노인 단독가구의 생활비 지출 규모는 대도시 지역의 60% 수준에 불과하다. 그리고 병이 발병한다고 하더라도 주변으로부터 도움을 받기 힘든 환경적 여건을 설명하고 있다. 그러면서 노인 단독가구가 많은 농촌지역의 노인들은 마을의 경로당 외에는 이용 할 수 있는 문화시설이 없어서 무료하게 지내는 경우가 많다.

독거노인에 대한 문제는 뉴스에서도 접하는 것처럼 독거노인 고독사라는 문제로 사회적 이슈가 되기도 한다. 이처럼 노인돌봄서비스는 노인들의 안전을 확인하고 관리하여 줌으로써 독거어르신들의 불안함을 해소시키고 있다. 그리고 이 사업을 연계한 자원봉사와의 연계로 인하여 전화안부 전화 및 말벗 자원봉사를 하고 있기도 하다. 이런 서비스를 접하는 어르신들의 생각하는 것과 원하고 있는 서비스에 대하여 잘 이해시키고 자신들이 원하는 서비스를 전달해 주는 서비스가 되어야 한다.

제주특별자치도인 경우 노인돌봄서비스 수혜자 현황은 < 표 9 >에서 확인 할 수 있으며 표에서 보면 기본서비스와 종합서비스를 비교해 볼 때 무료로 이용되고 있는 기본서비스로 치중되어 있고 유료로 운영되고 있는 종합서비스인 경우 10%가량 차지하고 있다.

< 표 9 > 제주특별자치도 독거노인돌봄서비스 수혜자 현황 (단위 : 명)

지역별	합계	기본서비스	종합서비스
제주도	3,880	3,525	355
제주시	2,472	2,276	196
서귀포시	1,409	1,250	159

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과, 2012년 5월 31일 기준.

## 2. 노인돌봄서비스의 개념 및 유형

### 1) 노인돌봄서비스의 개념

이미화(2011)는 재가복지 서비스의 발전과정을 살펴보면 1993년 사회복지사업의 개정 이래 재가복지사업이 사회복지사업의 한 종류로 규정되었고 1993년 12월에는 노인복지사업법도 개정되어 재가복지사업이 노인복지사업의 한 종류로 규정되면서 가정봉사과견사업, 주간보호사업, 단기보호사업이 재가노인복지사업의 세부사업으로 명시되었다. 또한, 1997년에는 관련법의 개정으로 가정봉사원 과견을 위한 가정봉사원 양성사업이 추가되었다. 나아가 2004년 정부는 치매노인들 대상으로 지역사회 치매노인지원시스템을 구축하는 등 재가복지서비스를 강화하였다. 그리고 2007년에는 독거노인생활관리사 과견사업과 노인돌봄미바우처사업을 시작하였고 2009년 독거노인생활관리사 과견사업과 노인돌봄미바우처사업을 시작하였고 2009년 독거노인생활관리사업과 노인돌봄미바우처사업을 통합하여 노인돌봄서비스로 명명하였다.

노인돌봄서비스는 보건복지부가 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 독거노인에게 욕구에 따라 안전확인, 생활교육, 서비스 연계, 가사지원, 활동지원 등 맞춤형 복지서비스를 제공하는 것을 목적으로 실시하고 있는 사업이다. 따라서 노인을 대상으로 하는 지역사회보장사업으로 가정에서 거주하는 독거노인들을 중심으로 그들의 일상생활을 지원하고 당면한 문제를 해결하여 정상적인 생활을 영위할 수 있도록 제공하는 서비스를 의미한다. 노인돌봄서비스는 크게 기본서비스와 종합서비스로 구분된다.

우리나라에서 노인의 연령에 접어드는 나이는 만65세 이상이라고 규정되어 있다. 그 중에서도 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인과 독거노인에게 욕구에 따라 안전확인, 생활교육, 서비스 연계, 가사·활동지원, 주간보호서비스 등 맞춤형 복지서비스를 제공하기 위한 목적으로 보건복지부에서 시행하고 있는 정책이 노인돌봄서비스사업으로 이 사업은 노인복지법 제27조의 2(홀로 사는 노인에 대한 지원)<sup>7)</sup>과 사

7) 노인복지법 제27조 2(홀로 사는 노인에 대한 지원) : ① 국가 또는 지방자치단체는 홀로 사는 노인에 대하여 방문요양서비스 등의 서비스와 안전확인 등의 보호조치를 취하여야 한다. ② 제1항의 서비스 및 보

회복지사업법 제33조의 7(보호의 방법)<sup>8)</sup>을 근거로 시행하고 있다.

독거노인은 고독, 빈곤, 질병의 문제나 가사서비스 원조 및 재가 보호의 필요에 대응하여 줄 수 있는 인적자원을 세대속에 포함하고 있지 못하다. 더불어 자신의 마음을 남에게 맡기고 모든 것을 터놓고 상의할 수 있는 사람이 없어 독거노인의 삶 자체는 고독과 소외감이 커져간다. 노년기에 홀로 사는 경우 개인적, 가족적, 경제적 배경에 따라서 다양할 수 있지만 일반적으로는 사별, 이혼, 미혼에 의한 것이다. 이에 사회적, 경제적으로 사회에서 소외당할 수 있으며 독거노인들만을 위한 서비스가 필요하게 된다(조용준, 2010).

장래성(2003)은 노인복지시설에 입소의사를 묻는 질문에 없다가 76.8%로 높게 나타났고 노인복지시설에 입소를 원하지 않는 이유로 자식들에게 피해를 줄 것 같아서가 32.2%로 가장 높게 나타났으며 그 뒤로 아직 건강해서의 29.7%와 간섭이 싫어서 24.6%의 순으로 나타났다. 이러한 통계자료를 봐도 농어촌지역의 독거노인들의 생활은 여러모로 어려움에 처해 있지만 자신의 삶보다 자녀의 생각으로 선뜻 자신을 위한 선택을 하기도 어렵다.

## 2) 노인돌봄서비스의 유형(기본서비스)

### (1) 기본서비스

이미화(2011)는 노인돌봄서비스의 주된 사업내용은 안전확인 서비스, 생활교육, 서비스 연계와 조정이다. 아울러 이러한 서비스 실시를 위해 독거노인 현황조사와 지역사회보건복지 서비스 현황조사가 선행되어야 한다.

노인돌봄서비스에서도 기본서비스로 이루어진 독거노인돌봄서비스에서는 독거노인들

---

호조치의 구체적인 내용 등에 관하여는 보건 복지부장관이 정한다.

- 8) 사회복지사업법 제33조의 7(보호의 방법) : ① 보호대상자에 대한 보호는 현물로 제공함을 원칙으로 한다. ② 시장·군수·구청장은 국가 또는 지방자치단체외의자로 사회복지서비스이용권(이하 “이용권”이라 한다)을 지급하여 국가 또는 지방자치단체외의 자로부터 그 이용권으로 보호를 받게 할 수 있다. ③ 제2항의 규정에 의한 이용권의 지급 대상, 사회복지서비스의 유형 및 이용권의 지급방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.



의 안전을 확인하는 서비스가 주로 많이 차지하고 있으며 독거노인돌봄서비스의 유형은 < 표 10 >에 제시된 내용과 같다.

#### 가. 독거노인돌봄기본서비스

독거노인에 대한 생활실태 및 복지욕구 파악, 정기적인 안전확인, 보건.복지서비스 연계 및 조정, 생활교육등을 통해 독거노인에 대한 종합적이 사회안전망 구축을 위한 것이 이 사업의 목적이다. 독거노인돌봄기본서비스는 만65세 이상 요양서비스가 불필요한 독거노인으로 소득, 건강, 주거, 사회적 접촉 등의 수준을 평가하여 보호 필요가 높은 순으로 대상자를 선정하고 있다. 이서비스는 가정방문과 전화를 통하면서 주기적으로 안전을 확인하고 생활교육과 서비스연계를 통해 미연에 사고예방을 위한 서비스이며 무료로 서비스를 제공하고 있다.

충남.넷(<http://www.chungnam.net>) 2012년 8월 17일 내용을 보면 부여군 규암면에서 노인돌보미 2명이 생명이 위험한 독거노인의 생명을 구했다는 내용을 기재하고 있다.

#### 나. 독거노인응급안전돌보미서비스

독거노인 응급 안전 돌보미 서비스는 온라인의 IT기술과 오프라인의 독거노인돌보미, 소방서 등을 연계하여 독거노인에 대한 24시간 365일 안전확인과 응급 상황 발생시 신속한 구조 및 구급하는 서비스이다.

이 사업은 총 30개 지자체에 48,514가구가 혜택을 받고 있으며 제주지역은 제외지역으로 이 사업을 이루어지지 않고 있다. 하지만 소방서와 연계된 무선페이징 시스템이 응급안전돌보미서비스 사업과 유사한데 무선페이징 사업은 제주지역에서 시행하고 있다.

무선페이징시스템이란 독거노인등 쇠외계층이 위급상황에서도 휴대용 발신기 또는 수혜자용 단말기 버튼을 누르면 119상황실에 자동 신고되고 119상황실에서는 사전에 입력된 수혜자 정보가 상황실 모니터에 나타나 신고자 정보를 확인하고 신고자와 가장 가까운 곳에 위치한 구급대를 출동시켜 신속히 구조할 수 있도록 설치된 기기 및 운영 시스템으로 독거노인, 노약자, 장애인 등 도움의 손길을 필요로 하는 사람들에게

게 도움이 되고 있다.

#### 다. 독거노인사랑잇기서비스

독거노인 사랑잇기 서비스는 독거노인기본서비스나 독거노인응급안전돌보미서비스에 혜택을 받지 못하고 계시는 독거노인 어르신들 대상이다.

서비스의 내용으로 보면 독거노인 고독사 방지 및 독거노인 보호강화를 위한 사회안전망을 구축하면서 민간자원 연계를 통한 사회공헌과 자원봉사 활동 활성화 하는데 목적이 있다.

< 표 10 > 노인돌봄기본서비스 내용

서비스 종류		서비스 내용	
노 인 돌 봄 기 본 서 비 스	독거노인돌봄 기본서비스	대상	- 만 65세 이상 요양서비스 불필요 독거노인 - 소득,건강,주거,사회적 접촉 등의 수준을 평가하여 보호 필요가 높은 순으로 대상자 선정
		구성	- 가정방문과 전화 등을 통한 주기적 안전확인, 생활교육, 서비스연계등 예방서비스로 구성
		이용료	- 무료
	독거노인응급 안전돌보미 서비스	대상	- 만 65세 이상 독거노인으로 보호가 필요한 대상
		구성	-택내 시스템을 이용한 24시간 365일 안전 확인 등 예방서비스로 구성
		이용료	- 무료
	독거노인사랑 잇기서비스	대상	- 기본서비스 예비대상자 중 서비스에 동의한 독거노인
		구성	- 민간 자원봉사자와 자원을 활용한 서비스
		이용료	- 무료(자원봉사 활용)

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과(노인돌봄서비스 사업안내 재구성)

## (2) 노인돌봄종합서비스 내용(방문서비스 및 주관보호서비스)

노인돌봄종합서비스는 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사·활동 지원 또는 주간보호 서비스를 제공하여 안정된 노후생활 보장 및 가족의 사회·경제적 활동기반 조성하는데 목적을 두고 있다.

노인돌봄종합서비스는 방문서비스를 원칙으로 하고 있으며 서비스 제공시간은 노인 돌보기 1회 방문시 2시간을 기본으로 하고 2시간 이후는 1시간 단위로 산출한다. 제공시간은 노인돌보미가 가정에 도착하여 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 제공, 마무리에 소요된 총 시간을 의미한다. 또한, 노인들은 기능회복, 급식 및 목욕, 송영 서비스를 위한 주간보호시설 이용도 가능하다. 주간보호시설 이용은 1일 9시간을 기준으로 한다. 아울러 서비스 대상 노인에게는 보건소 방문보건요원이 월1회 이상 정기적으로 방문하여 고혈압, 당뇨병 등 만성질환 관리, 운동지도 등 건강관리 서비스를 제공한다.

노인돌봄종합서비스 대상에게는 정해진 27시간 또는 36시간에 해당되는 만큼의 바우처가 제공되며 대상노인은 매월 월정액의 본인부담금을 선납 후 바우처 지원액을 사용할 수 있다.

노인돌봄종합서비스는 주로 장기요양등급 3등급 이상 등급을 받은 분들이 대상이 많으며 이 서비스는 바우처사업과 연결이 되어 지원비를 대상자에게 지급이 되고 대상자는 카드를 만들어 카드로 사용하는 유료서비스이다. 노인돌봄종합서비스는 65세의 노인들은 모두 신청 할 수 있는데 가구 소득이나 건강상태 등을 고려해 노인돌봄서비스 필요한 대상자를 선정하고 있는 사업으로 이 사업의 혜택을 받고 있는 어르신들은 기본서비스가 종료된다.

이 사업은 어느 특정 어르신들을 대상으로 하지 않고 서비스를 필요한 65세 이상 노인인 경우 혜택을 받을 수 있다.

노인돌봄종합서비스 내용은 < 표 11 > 에 제시된 내용과 같다.

< 표 11 > 노인돌봄 종합서비스 내용

서비스 종류		서비스 내용
노인돌봄종합서비스	대상	- 만 65세 이상 - 가구 소득, 건강상태 등 고려 돌봄서비스 필요한 대상자 선정
	선정	- 기존 수혜자 : 가구 소득 전국 가구 평균소득의 150% 이하 건강상태 기준 : 노인장기요양 등급 외 A,B - 신규 신청자 : 가구소득 전국 평균소득의 200% 이하이며 치매 또는 노인성 질환자 (최근1년 이내 발급된 의사진단서 첨부)
	내용	- 가사활동지원서비스 (월 36시간/27시간) - 주간보호서비스 (월 9일/12일)로 구성
	비용	- 무료~48,000원

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과(노인돌봄서비스 사업안내 재구성)

노인돌봄종합서비스는 독거노인들만이 아니라 65세 이상 노인들은 모두 신청이 가능하지만 기존수혜자와 신규신청자로 구분하여 기존수혜자인 경우 2012년 2월 15일까지 서비스를 제공받고 있는 이용자를 뜻한다. 기존수혜자 이외는 모두 신규 신청자이며 기존수혜자인 경우 가구소득이 전국가구 평균 소득의 150% 이하로 노인장기요양 등급 외 A,B인 건강상태를 기준하고 있다. 그리고 신규 신청자인 경우 가구 소득이 전국가구 평균소득의 200% 이하이며 치매 또는 중풍의 노인성 질환자로 최근 1년 이내에 발급된 의사진단서를 신청할 때 첨부해야 한다.

기준에서도 소득기준에서도 제한을 하고 있는데 소득기준은 < 표 12 >과 같다

< 표 12 > 전국가구 평균소득의 150%(200%) 기준 (단위 : 명, 원)

가구원수	전국가구 월평균소득	월 평균소득150%	월 평균소득200%
1	1,450,000	2,175,000	2,901,000
2	2,629,000	3,943,000	5,258,000
3	3,806,000	5,708,000	7,611,000
4	4,387,000	6,581,000	8,774,000
5	4,702,000	7,053,000	9,404,000
6	5,017,000	7,525,000	10,034,000
7	5,332,000	7,997,000	10,664,000
8 이상	5,647,000	8,469,000	11,294,000

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과(노인돌봄서비스 사업안내 재구성)

노인돌봄종합서비스를 받고자 하는 신청자가 많을 경우 시·군·구별 예산 한도 범위 내에서 지원하고 있어서 소득이나 건강상태 등의 기준을 충족하더라도 서비스 대상자 수가 예산범위를 초과 할 것으로 예상되는 경우 우선순위에 의해 선정하고 있으며 선정기준과 등급판정 기준은 < 표 12 >와 < 표 13 >과 같다.

< 표 13 >에서 등급판정이 장기요양 1등급에서 3등급까지는 장기요양서비스 대상자로 재가복지서비스를 받고 있고 등급외의 대상자에서 바우처 사업으로 연계가 되어 돌봄서비스로 혜택을 받을수 있다.

< 표 13 > 등급판정기준

등급구분	판정 기준	상 태
장기요양 1등급	일상생활에서 전적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 95점 이상인 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 하루 종일 침대 위에서 생활자로 스스로 움직일 수 없는 와상 상태</li> <li>- 일상생활의 식사, 배설, 옷 벗고 입기의 모든 활동에서 전적으로 다른 사람의 도움 필요</li> </ul>
장기요양 2등급	일상생활에서 상당부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양 인정점수가 75점 이상 95점 미만인 자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사, 배설, 옷 벗고 입기 등에서 상당부분 다른사람의 도움 필요</li> <li>- 휠체어를 이용, 일상생활 유지</li> <li>- 낮에도 주로 침대에서 생활하는 경우가 많음</li> </ul>
장기요양 3등급	일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 53점 이상 75점 미만인자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보행보조기 등을 통해 이동</li> <li>- 다른 사람의 도움을 받아야만 외출가능</li> </ul>
등급 외		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사, 배설, 옷 벗고 입기 모두가 대체로 자립이나 생활관리 능력이 저하하는 등으로 가끔 지원 필요</li> </ul>

자료 : 보건복지부 업무별 정책 중 저출산고령화의 노인정책의 이해

등급 외는 등급외 A와 B로 등급이 나누고 있다. 등급외 A가 B보다 우선이고 각 등급에서 기초생활수급자가 우선순위이며 차상위, 차상위 초과의 순으로 순위를 정하여 신청자가 많을 경우에 우선순위를 부여하고 있다.

< 표 14 > 선정기준

순위	등급	서비스 대상자
1	등급 외 A	기초생활수급자
2		차상위
3		차상위 초과
4	등급 외 B	기초생활수급자
5		차상위
6		차상위 초과

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과(노인돌봄서비스 사업안내)

또한, 노인돌봄종합서비스에 대한 노인들 대상으로 공급하는 기관은 제주특별자치도 인 경우 제주시 지역 2곳과 서귀포시지역 3곳이 서비스 제공을 맡고 있다. 이 기관에서는 독거노인들 가정으로 방문하여 서비스를 지원하고 있으며 지원기관은 < 표 15 >에 해당한다.

< 표 15 > 제주지역 노인돌봄종합서비스 지원기관

지역별	기관	기관수
제주시지역	제주 이어도지역자활센터 제주수눌음 지역자활센터	2
서귀포시지역	서귀포일터 나눔지역자활센터 서귀포오름지역자활센터 서귀원관노인복지센터	3

자료 : 보건복지부 노인정책 2010년 5월 기준

## 가. 방문서비스

방문서비스는 독거노인돌봄기본서비스에 해당하는 서비스로 신변/활동지원과 가사/일상생활지원 서비스로 나눠 설명 할 수 있다.

서비스에 해당하는 내용은 < 표 16 >과 같다. 표에서 보는 바와 같이 농어촌 지역의 독고노인들은 일상생활 생필품 구입하는데 어려운 환경에 놓여 있다. 생필품을 구매하기 위해서는 버스를 이용하거나 자신의 차를 이용하여 단거리 및 장거리를 가서 구매해야 하는데 농어촌 지역의 노인들은 그런 여건이 안되고 있다.

< 표 16 > 방문서비스 내용

서비스 지원 내용	서비스 내용	제공시간
신변/활동지원	식사도움. 세면도움. 체위변경. 옷 갈아입히기. 구강관리. 신체기능의 유지/증진. 화장실 이용도움. 외출동행. 목욕보조 <sup>9)</sup> 등	1회 방문시 2시간 기본(초과되는 시간 중 30분 초과되는 경우 1시간으로 산정하며 미만인 경우 산정하지 않음)
가사/일상지원 <sup>10)</sup>	취사. 생활필수품 구매. 청소. 세탁 등(의료서비스 제공은 불가)	하루 9시간 기준

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과(노인돌봄서비스 사업안내)

## 나. 주간보호서비스

주간보호시설은 영어로 Day care center, Day service center, Day center, Day center, Day club, Day hospital 등으로 불리워지는데 이를 우리말로 직역하면 주간보호, 탁로소<sup>11)</sup> 등에 해당되며 각국마다 명칭은 상이하지만 낮 시간동안 노인에게 가족

9) 목욕보조 서비스는 보호자가 입회하는 경우에만 가능하게 됨.

10) 별도로 가사.일상생활지원만 따로 신청 할 수 없음.(신변.활동지원 서비스를 받아야 서비스를 받을수 있음)

11) 2007년 1월 12일 naeol.com 이지혜 리포터가 쓴 기사 내용을 보면 캐나다 기업체 “부모걱정 없이 근무 배려를 위한 탁로소를 최초로 문을 열었다는 내용으로 캐나다는 인구 고령화로 노부모를 돌보느라 업무에 집중하지 못하거나 직장을 그만두는 직원들까지 생기자 업무효율과 숙달된 인력을 잃지 않기 위해 기업들이 내놓은 궁여지책이라고 한다.

을 대신하여 보호서비스를 제공해 준다는 점에서 대체로 일치하고 있다(임정원, 2006).

한국재가노인연구회는 “주간보호는 신체적, 심리.사회적 또는 정신적인 손상으로 인해 보호를 필요로 하는 사람과 적절한 기능 수준의 유지 및 회복에 도움을 필요로 하는 사람을 대상으로 낮 시간동안 지역사회 시설에서 보건, 식사, 상담, 재활, 활동서비스를 제공하는 것”이라고 정의하고 있다(한국재가노인연구회, 1999).

주간보호서비스는 가정에서 생활하고 있는 신체적으로 허약하거나 거동이 불편한 노인에게 사회적 고립에서 벗어나 자립적으로 생활할 수 있도록 예방 지지할 뿐만 아니라 가정에서 거동이 불편한 노인을 부양하고 있는 부양자들에게 육체적, 심리적, 사회적, 경제적 부담을 경감시켜 주기 위한 역할을 수행하는 서비스 체계라 할 수 있다(임정원, 2006). 이러한 서비스의 내용을 보면 < 표 17 >과 같다.

< 표 17 > 주간보호서비스 내용

서비스 지원 내용	서비스 내용
심신기능회복 서비스	여가생활 서비스, 기능훈련(물리치료/작업치료/언어치료)등
급식 및 목욕서비스	급식, 목욕서비스
노인 가족에 대한 교육 및 상담	교육 및 상담
송영 서비스 등	차량이용 서비스 등

자료 : 제주특별자치도 보건복지여성국 노인장애인복지과(노인돌봄서비스 사업안내

주간보호서비스의 이용대상자에서 시설에 입소한 노인을 제외한 모든 노인 대상으로 주간보호서비스 이용대상자를 구분하였는데 5가지 유형으로 구분하였다. 첫째, 일상생활 수행능력(ADL : Activities of Daily Living)에 지장이 있는 자 둘째, 노인성 질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자 셋째, 일반 질환으로 인해 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 자 넷째, 독거노인으로서 낮 동안 주간보호 서비스가 필요한 자 다섯째, 기타 복지실시기관장이 주간보호시설의 서비스가 필요하다고 인정한 자로 구분하고 있다(이순표, 2008).



### 3. 선행연구 검토

#### 1) 서비스 요인

독거노인돌봄서비스는 기본서비스와 종합서비스를 나누어 서비스를 운영하고 있으며 독거노인들에게 가정으로 직접 방문하여 신변/활동지원, 가사/일상지원을 해주고 있으며 안전을 확인하는 전화 안전확인도 하고 있다. 하지만 농어촌 지역인 경우는 어르신들의 가장 어려워하는 문제는 아프더라도 자신이 혼자 있기 때문에 병원을 찾는데 거동이 불편할 경우 어려움이 있고 생필품 구입에 있어서도 차량을 이용해야 할 정도의 거리에 놓여있다. 이런 불편함을 독거노인돌봄서비스에서 해결해 주고 있다. 이런 서비스를 이용하는 독거 어르신들의 어려운 문제로 인하여 우울증이나 자신의 삶에 대하여 비관하는 경우가 있었으나 자신의 어려움을 해소됨으로서 자신의 삶에 변화와 생활에 활력이 생겨 생활에 만족도가 높아질 것이다.

노인돌봄기본서비스 만족도 요인으로는 욕구일치도, 서비스충분도, 서비스효용성, 서비스 접근도, 전반적 만족도에 관하여 2008년 서울특별시 시립노인종합복지관에서 노인돌봄기본서비스의 만족도 조사를 실시하였다. 조사결과에서 노인돌보미가 제공한 서비스에 대한 만족도를 평가한 결과, 노인 자신의 욕구에 일치하는 서비스를 받았다고 응답한 노인이 82% 정도이며, 충분한 서비스를 받았다고 한 노인이 75% 정도에 이르는 것으로 나타났다. 그리고 이용한 서비스가 생활에 도움이 되었다고 한 노인이 61% 정도이며, 서비스를 쉽게 받을수 있었다고 한 노인이 84% 정도인 것으로 나타났다. 서비스 전반에 만족하는 노인이 88% 정도에 이르러 대다수의 독거노인이 노인돌봄서비스에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다(2008, 시립노원노인종합복지관).

김소형(2010)은 서비스에 대한 만족도의 영향요인으로 8가지로 설명하고 있다. 이러한 설명을 < 표 18 >과 같이 자료를 재구성 하였다.

< 표 18 > 서비스 만족도의 영향요인

요 인	내 용
반응성	수혜자 관점에서 서비스 제공, 수혜자를 도우려는 의자와 수혜자들에게 개별적 관심을 줌으로써 수혜자를 도와주고자 하는것을 느끼게 해줌.
포괄성	서비스가 수혜자의 복잡한 요구에 부응할 수 있도록 다양해야 함.
적절성	서비스 요구에 대해 요구에 부합하는 서비스 제공여부의 측면과 양적,질적,시간적 측면에서 서비스의 전달.
통합성	이용자의 복합적인 문제를 해결하기 위해 동시에 투입되는 여러 가지 종류의 서비스, 프로그램, 조직들간 연계를 함.
연계성	전달자와 수혜자와 지속적인 관계를 맺고 개입할 수 있도록 함.
접근용이성	서비스를 이용하는데 장애가 없는 상태를 의미
전문성	전문적 지식과 기술을 갖춘 사람들에 의해서 서비스 제공
책임성	책임을 지는 대상에 따라서 사회에 대한 책임. 대상자에 대한 책임 전문가로서의 책임을 구분함.

자료 : 김소형(2010), 석지연(2011) 서비스 만족도의 영향요인 재구성

서비스에 대한 프로그램에서도 어르신들은 무료급식이나 도시락 배달 등 식사관련 지원서비스에 대해서는 인지율이 높으나 그 밖에 보장구대여나 자원봉사를 지원하는 서비스에 대해서는 알고 있는 비율이 상대적으로 다소 낮다는 것을 알 수 있다.

또한, 어르신들과 직접적으로 면대면으로 접하는 사람들로 독거노인돌보미와 서비스관리자의 어르신들과의 관계에도 어르신들이 느끼는 만족감에도 영향력을 미치고 있다.

우훈국(2009)의 연구에서 보면 독거노인들의 노인돌봄서비스에 대한 맞춤형 서비스 제공이 필요하다고 하고 있다. 생활 만족도 개선을 위한 서비스나 프로그램을 기획하고 운영 할 때에 다른 요인들보다는 재가에 거주하는 노인들의 정서적 정신건강 상태를 체계적으로 시정하여 반영해야 하며, 우선 정신건강 수준이 취약

한 노인들을 중심으로 개별 프로그램, 집단지도 프로그램, 및 지원체계 확립을 이루어져야 한다고 하고 있다.

이미화(2011)의 연구에서는 독거노인의 개별적 욕구에 기초한 서비스 제공에 주력하는 방안 마련이 필요하다고 하고 있고 노인돌보미의 역할이 서비스의 질적 방안 마련의 중요한 요인이 되고 있으면서 노인돌봄서비스이 대상자별, 지역별, 기관별, 차별성을 마련하여 기존의 보편적 노인돌봄서비스를 보완하는 방법 개발이 필요하다고 주장하고 있다.

권태준(2010)과 조용준(2010)의 연구에서는 노인돌봄서비스가 복지기관이나 지역사회활동센터 및 재가노인복지센터별로 지역의 특수성과 수혜노인의 특수성을 전혀 고려하지 않은 채, 거의 일률적인 서비스가 제공되고 있다는 점에서 개선방안이 필요하다고 하고 있다. 또한, 수혜대상노인들이 노인돌봄서비스의 구체적인 정보를 취득하고 이해할 능력이 없는 상태이기 때문에 노인돌보미, 요양보호사 및 사회복지사들이 적극적으로 정보를 제공해 주어야 하며 읍.면.동 단위의 행정공무원이나 이장.통장 등의 지역단위의 책임자들이 적극적으로 서비스를 소개하고 추천하는 역할을 해야 한다고 하고 있다.

김병구(2012)의 연구에서는 공공분야 및 민간분야에서 제공되고 있는 다양한 사회복지서비스에 대한 만족도는 평균이상이 만족하고 있는 것으로 나타났으나 아직 대다수의 저소득 독거노인들은 사회복지서비스에 대한 이용 방법과 신청절차를 이해하지 못하고 있으며 개별욕구에 따른 맞춤형 서비스 제공이 아닌 소득과 수급자 유무에 따라 서비스 제공이 이루어지고 있는 실정이라 국가적 예산 낭비이며 효율적이지 못한 사회복지서비스들로 실효성을 거두기는 어려울 것이라 말하고 있다.

이진숙(2012)의 연구에서는 노인돌봄기본서비스의 필수이용서비스이나 교육 참여율이 매우 저조한 것으로 나타났으며 그 원인으로 경로당 활성화를 위한 교육장소 이동의 어려움이 따르고, 생활교육 필요성 홍보의 부족으로 교육인식이 낮으며 독거노인들의 실생활에 활용할 수 있는 프로그램의 다양성이 부족하다고 지적하고 있다.

## 2) 독거노인 삶의 만족도와 생활만족도의 요인

노인의 생활만족도에 관한 연구는 1961년 Neugarten 등이 처음으로 노인의 생활 만족 지표를 개발한 후부터 연구되기 시작했다. Neugarten 등은 생활만족도는 노인이 매일의 생활을 구성하는데 활동을 통해 기쁨을 느끼고 자신의 생활에 대해 의미가 책임감을 느끼며 긍정적인 자아상을 가짐으로써 자신을 가치 있는 존재로 여기고 낙천적인 태도와 감정을 유지하는 것으로 개념을 규정하였다(이미화, 2011).

생활만족도라는 개념은 주로 행복감, 심리적 복지와 혼용되어 사용되기도 하는데 행복감은 현재 유쾌한 감정을 느끼는 일시적인 기분으로 현재의 상태에 대한 평가가 주관점이 된다. 심리적 복지란 개인 자신이 직면하는 여러 가지 상황에 적절하게 대처하고 조절하는 능력과 성취감에 대한 자기 자신의 긍정적인 평가를 의미하는 자아 존중감이라 할 수 있다(권태준, 2010).

돌봄서비스에 대한 만족도를 조용준(2009)은 마케팅의 핵심 개념으로 오랫동안 경제학이나 마케팅 분야에서 사용되어온 용어이다. 그러다 1990년대 중반부터 비영리조직에서 이용자 지향정신이 자리 잡기 시작하면서 이용자들의 다양해진 욕구와 복지 서비스의 효율성 제고를 위해 사회복지 분야에서도 중요하게 취급되게 되었다고 하고 있다.

Medley(1976)는 생활만족이란 개인의 기대와 그 충족도 여부에 의해 정해지는 것으로 개개인의 기대는 다른 사람과의 상호작용을 통해 형성된다고 했다. 그러므로 노인의 생활 만족에 대한 개념은 기대와 보상, 기쁨, 성취감, 욕구충족, 긍정적 가치, 복지, 사기 등의 개념과 깊은 관련이 있음을 알 수 있다.

안지영(2010)은 만족은 심리학에서 발전된 개념으로서 심리적 이론에 따르면 만족도란 이용자의 사전 기대와 실제 만족간의 차이에서 오는 느낌의 정도를 말한다.

김소형(2010)은 박명호 외(1999)의 4가지 관점을 제시한 것을 인용한 내용으로 첫째, 만족을 인지적 상태(Cognitive states)로 보는 관점이다. 만족은 구매자가 치른 대가에 대해 적절하게 또는 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태라는 것. 둘째, 만족을 인지적 평가(Cognitive evaluation)로 보는 관점으로 만족은 고객의 욕구 및 요구를 충족시키는 정도에 대한 평가, 고객의 사전기대와 제품의 실체성과 또는 소비경험에서 판단되는 일치와 불일치 정도 등 일련의 인지과정에 대한 평가.

셋째, 만족을 정서적 반응(emotional response)으로 보는 관점으로 만족은 다양한 인지적 처리과정 후 형성되는 정서적 반응인 것. 넷째, 만족을 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 판단으로 보는 관점으로 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 관점에서 만족은 소비자의 충족상태에 대한 반응으로서 제품과 서비스의 특성 또는 제품과 서비스 자체가 소비에 대한 충족상태를 유쾌한 수준에서 제공하였는가에 대한 판단이다. 이러한 구분은 만족을 크게 인지적 측면과 감정적 측면으로 나누는 것에 기초하고 있다. 또한, 만족도의 영향요인에 대해서는 크게 개인적 특성요인, 기관관련 특성요인, 재가노인복지서비스 특성요인 등으로 나누어 설명하고 있다.

정인희(2012)의 연구에서는 삶의 만족도의 관계를 신체적 건강, 정신적 건강, 주관적 건강상태로 만족도에 관하여 제시를 하고 있다. 첫째로 신체적 건강요인은 노인의 건강상태는 생활의 여러 영역에 영향을 미치기 때문에 건강이 나쁠수록 삶의 만족도가 저하되기 때문에 노인들의 건강상태가 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이 되고 있다고 하고 있으며 정신적 건강에서는 독거노인등 노인들의 우울이 심할수록 삶의 질이 낮아진다고 하고 있다. 주관적인 건강상태의 만족도에서는 노인의 삶의 만족도에 영향을 미치는지에 대해서만 분석하였다고 하고 있으며 건강상태를 구분하지 않고 삶의 만족도에 미치는 영향에 대해 설명하고 있다고 하고 있다.

이진석(2010)과 유수상(2007)은 독거노인이 개인적 특성과 사회적 특성과 지지가 어르신들의 생활만족에 영향을 미친다고 하고 있다. 특히 이진석(2010)은 2009년 이선정 연구를 인용하여 생활 만족도란 자신의 삶의 질에 대한 주관적인 평가를 의미하며 물질적이든 정신적이든 다양한 측면에서 인생목표나 욕구의 달성 정도 및 만족에 대한 개인의 주관적인 평가를 말한다고 하고 있으며 생활만족도를 생활에 대한 기대와 현실적인 충족감의 합치에서 오는 만족감으로서 개인의 심리적, 환경적 요인은 물론 생활역사를 통해서도 영향을 받은 복합적인 감정이라고 하고 있다.

우훈국(2009)의 연구에서 노인돌봄서비스의 생활만족도에 미치는 요인에 대하여는 제도적 요인, 프로그램 요인, 인력적과 재정적 요인이라고 하고 있다. 특히, 독거노인 어르신들의 서비스 이용기간이 길고 서비스 내용에서도 안전확인의 가장 높게 나타나고 있으며 서비스를 이용하면서 생활의 변화가 98.9%를 차지하고 있다.

여러 학자들의 연구한 생활만족 연구내용은 < 표 19 >과 같다.

< 표 19 > 생활만족 선행연구

학자명	년도	내용
Neugarten	1961	- 매일 생활을 구성하는 활동으로부터 기쁨을 느끼고 자신의 생활에 대해 의미와 책임감을 느끼면서 자신의 목적을 성취하였다고 느끼며 긍정적 자아상을 지니고 자신을 가치 있다고 여기는 낙천적인 태도와 감정을 유지하는 것
Burr	1979	- 한 개인이 갖는 기대와 실제로 받은 보상 사이의 일치 정도 - 주관적으로 경험되어진 만족과 불만족, 혹은 행복과 불행, 즐거움과 즐겁지 않음의 현상
홍순혜	1984	- 노인이 관련되어 있는 생리적, 심리적, 사회적 조건 속에서 노인 자신이 과거에서 현재의 전반적인 생활에 대해 가지는 주관적이고 개인적인 만족감
최성재	1986	- 과거 및 현재의 삶과 활동에 대한 전반적인 평가와 미래의 삶과 활동의 전반적인 전망에 대한 긍정적인 정도

이미화(2011)의 연구에서는 생활만족도에 미치는 영향 요인에 관한 연구와 사회적 지지가 독거노인의 생활만족도에 미치는 영향에 관한 연구로 구분된다. 특히, 사회적 지원망과의 관계를 연구한 선행연구에서는 사회적 지원망의 범주를 비공식적, 공식적 지원을 포괄하여 다루고 있다. 나아가 공적자원에 초점을 두고 공적자원이 독거노인 생활만족도에 미치는 영향에 관한 구체적 효과성을 다룬 연구로 재가복지서비스와 노인돌봄서비스에 관한 연구들이 수행되고 있다고 하고 있다.

## 제3장 연구방법

### 1. 조사대상 및 방법

#### 1) 조사대상

농어촌지역 독거노인돌봄서비스의 만족도에 관한 연구를 하기 위하여 제주특별자치도 제주시지역에서도 서부 읍면지역인 애월읍, 한림읍, 한경면, 추자면에 거주하시고 독거노인돌봄서비스를 받고 있는 노인들 300명을 대상으로 조사를 실시하였다.

설문지는 제주시 서부지역 읍.면 지역으로 애월읍지역 15개구 마을, 한림읍 13개구 마을, 한경면 10개구 마을, 추자 1개구 마을을 선정하여 실시하였으며 조사원인 경우 각 마을현황을 잘 알고 있는 리사무장과 행정공무원 사회복지담당, 그리고 마을 보건진료소 진료소장의 도움으로 설문지에 관한 교육을 실시 한 후 설문조사를 실시하였다.

#### 2) 조사방법

본 연구는 제주시 서부 읍.면지역에 거주하고 있으며 노인돌봄서비스를 이용하고 있는 독거노인대상으로 양적조사를 실시하였다.

설문지는 제주시 서부 읍.면지역인 애월읍, 한림읍, 한경면, 추자면을 대상으로 실시하였으며 설문지에 관한 사전교육을 실시 한 후 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 11월 5일부터 11월 30일까지 26일간 실시하였으며, 총 300부의 설문지를 배부하였으나 228부의 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지에서 내용이 부실하거나 통계에 활용 할 수 없는 61부를 제외하고 167부를 자료로 활용하였다.

## 2. 연구가설 및 연구모형

### 1) 연구가설

본 연구는 독거노인돌봄서비스를 받고 있는 독거노인들의 일반적 현황을 파악하고 독거어르신들의 서비스에 대한 이용실태를 파악하면서 서비스에 대한 만족도와 서비스를 받으면서 자신들이 느끼는 자신의 생활만족도에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

가설 1. 개인별특성에 따라 독거노인돌봄서비스의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 돌봄서비스이용실태에 따라 독거노인돌봄서비스에 대한 만족도에 차이가 있을 것이다.

가설 3. 노인돌봄서비스의 만족도는 독거노인자신의 생활 만족도에 영향을 미칠 것이다.

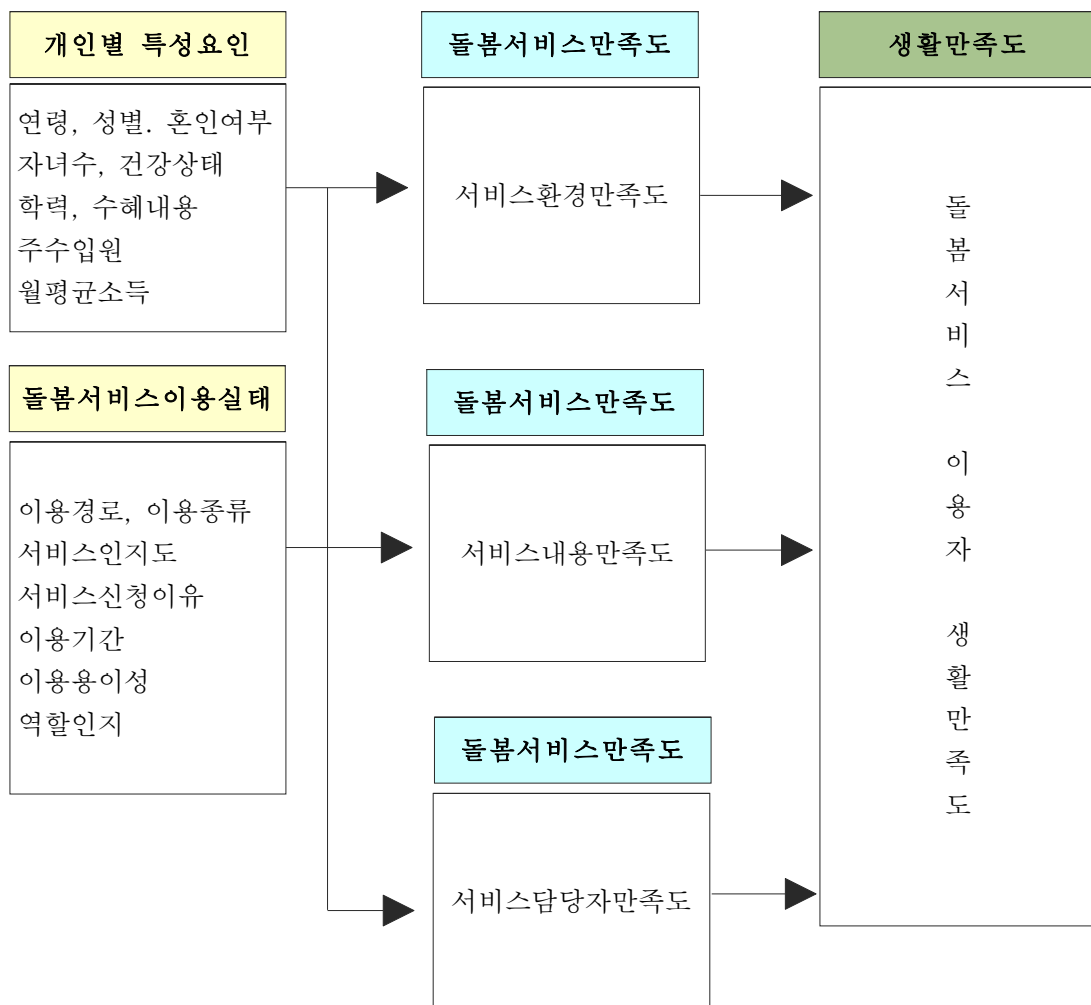


## 2) 연구모형

본 연구의 연구모형은 응답자의 개인별특성과 이용실태현황이 돌봄서비스만족도에 차이가 있는지를 살펴보고, 이용실태이용과 돌봄서비스만족도 요인이 생활만족도에 영향을 미치는가에 대하여 알아보고자 한다.

본 연구의 모형은 기존의 선행연구를 바탕으로 응답자의 개인특성요인, 돌봄서비스의 이용실태요인을 선정하였으며, 독립변수로는 돌봄서비스만족도(서비스환경, 서비스내용, 서비스담당자)를 선정하였다. 종속변수로는 생활만족도를 선정하였다

< 그림 1> 연구모형



### 3. 조사도구 및 분석방법

#### 1) 조사도구

본 연구에서 사용된 설문지는 각 요인별 기존에 사용된 척도들을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

##### (1) 개인별 변수들

본 연구에서 개인특성 변수는 선행연구에서 개인특성변수로 많이 사용된 성별, 연령, 혼인여부, 자녀수, 건강상태, 학력, 수혜내용, 주 수입원, 월평균소득을 개인 특성 변수로 구성하였다.

##### (2) 돌봄서비스 이용실태

돌봄서비스 이용 실태를 확인하고자 서비스를 알게 된 경로, 받고 있는 서비스 종류, 본인이 받고 있는 서비스에 대한 이해를 하는 것, 신청이유, 서비스 이용기간, 서비스 이용 용이도, 서비스를 제공하는 독거노인돌보미에 대한 역할로 구성하였다.

##### (3) 돌봄서비스 만족도

돌봄서비스에 대한 만족도를 측정하기 위한 변수는 정영희(2008)의 연구를 참고하여 PZB모형을 따랐다. 고객만족도에 관한 연구는 1985년 Parasuraman, Zeithaml & Berry(PZB, 1985)가 처음으로 SERVQUAL(Service Quality)모형을 개발하면서 민간부문의 서비스 품질을 측정하는 대표적인 측정방법으로 다양하게 이용되고 있다.

PZB(1988)는 만족도에 영향을 미치는 요인을 ①신뢰성②보증성③유형성④공감성

⑤대응성등 5개의 요인으로 분류하였는데, 정영희(2008)는 이를 기초로 서비스 환경변수, 서비스 내용변수, 대응성변수의 3가지로 대분하여 민간부문의 서비스 품질을 측정하는 도구로 재구성하였다.

본 연구에서는 정영희(2008)의 사용된 척도를 가져와 본 설문에 맞게 다시 구성하여 사용하였다. 각 문항에 대한 응답은 Likert 척도로서 각 문항에 대해 ‘매우 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 응답하도록 만들었다.

#### (4) 돌봄서비스 이용자 생활만족도

본 연구에서 사용된 생활만족도 척도는 Havighurst와 동료들에 의하여 개발된 LSI-A(Life Satisfaction Index-A)를 사용하였다. LSI-A는 5개의 구성요소를 가진 18개 문항으로 되어 있다. LSI-A의 구성내용은 첫째, 현재생활을 구성하고 있는 활동에 대한 열성 또는 자아투입, 둘째, 자신의 삶을 의미 있는 것으로 받아들이고 책임감 있게 느끼는 통합력, 셋째, 인생에서 바라던 목적과 성취한 목적간의 일치감, 넷째, 긍정적인 자아관, 다섯째, 행복하고 낙관적인 태도와 기분이다.

본 연구에서는 권태준(2010)의 사용된 척도를 가져와 본 설문에 맞게 다시 구성하여 사용하였다. 각 문항에 대한 응답은 Likert 척도로서 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 응답하도록 만들었다.

## 2) 분석방법

무기명으로 작성되어 회수된 설문지는 총 228부로서 회수된 전체 설문지 가운데 응답이 부정확하게 표시된 설문지는 통계처리 대상에서 제외시키고 총 167부의 설문지를 최종 자료 분석에 포함시켰다. 수집된 자료는 부호화 작업(coding)과 오류검토 작업을 실시한 후 SPSS 12.0 Package를 이용하여 통계 처리하였다.

첫째, 응답자의 개인적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 사용된 조사도구의 신뢰검사(reliability test)를 통해 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하였다.

셋째, 조사대상자인 노인돌봄서비스 이용실태를 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

넷째, 응답자들의 서비스를 통한 돌봄서비스의 만족도와 생활만족도를 돌봄서비스 이용실태에 따른 차이를 검증하기 위하여 t-test와 ANOVA 분석을 수행하였다.

다섯째, 노인돌봄서비스 이용 어르신의 돌봄서비스와 만족도와 생활만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 상관관계분석, 다중회귀분석을 수행하였다,

#### 4. 설문지 구성 및 신뢰도

##### 1) 설문지 구성

본 연구를 하기 위해 설문지를 구성하는데 첫번째, 일반적 특성은 대체적으로 선행연구에서 개인특성변수로 많이 사용되고 있는 성별, 연령, 혼인여부, 자녀수, 건강상태, 학력, 수혜내용, 주 수입원, 월평균소득으로 구성하였다.

두번째, 서비스 이용실태는 실제 돌봄서비스를 받고 있는 어르신들이 건강상 또는 글을 잘 모르신다는 점을 감안하여 잘 이해 할 수 있도록 간단하게 구성하고자 하였고 조용준(2009) 연구를 참고하여 설명하기 쉽고 답변하기 쉽도록 구성하였다.

세번째, 서비스 만족도에 관한 내용은 정영희(2008)의 설문지를 토대로 서비스 환경, 서비스 내용, 서비스 담당자로 구분 하였고 첫째인 서비스 환경에는 서비스 신청과 절차 그리고 서비스 제공에 적절한 서비스를 받고 있는지에 대한 여부 그리고 홍보에 대하여 구성하였다. 둘째, 서비스 내용에는 독거노인들 대상에 적절한 서비스가 제공되고 있는지에 대한 여부, 서비스 담당자의 전문성, 서비스에 대한 만족도, 본인이 원하는 서비스를 받고 있는지에 대한 문항으로 구성하였

다. 셋째, 서비스 담당자로 담당자의 친절, 약속, 담당자의 태도가 수혜자가 서비스 질에 좌우여부, 맞춤형 서비스가 신속하게 처리되는 여부, 정보제공에 대한 문항으로 구성하였다. 문항에서 두 차례 유사 질문은 재차 확인하고자 문항에 처리하였다.

네번째, 생활만족도에 관한 내용은 권태준(2010) 연구를 토대로 하여 구성을 하는데 놓여촌 지역의 여건상 혼자 생활하시는 분들의 고독감을 확인하고자 재혼에 대하여 문항을 구성하였고 서비스를 받으면서 자신의 생활에 변화가 생기고 있는지에 대한 문항으로 구성하였다. 설문지구성 내용은 < 표 20 >과 같다.

< 표 20 > 설문지의 구성

구 성	내 용	문항수
일반적 특성	성별. 연령. 혼인여부. 자녀수. 건강상태. 학력. 수혜내용. 주 수입원. 월평균소득	9
서비스이용실태	이용경로, 이용종류, 서비스인지도, 서비스신청이유, 이용기간, 이용 용이성, 역할 인지	7
돌봄서비스 만족도	서비스환경. 서비스내용. 서비스담당자	14
생활 만족도	자신의 변화 및 생활변화	19

## 2) 신뢰도

본 연구에서는 내적 일관성법의 크론바알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 이용하여 설문지의 신뢰도를 측정하였다. 신뢰도 계수에 대한 정확한 기준은 연구조사의 목적에 따라 달라 질수 있으나 일반적으로 탐색적 연구에서는 0.5~0.6정도이면 충분하며, 기초연구에서는 0.8, 특정기초 연구 값에 기초하여 중요한 결정을 내리고자 할 때는 최소 0.9이상의 신뢰도를 확보해야한다.

본 연구에서 사용된 변수들의 측정항목에 대한 신뢰도 측정결과 본 연구의 전체 문항에 대한 신뢰도는 Chronbach'α=.786<sup>12)</sup>으로 높은편이다.  
그리고 각 요인별로 신뢰도를 살펴보면 < 표 21 >과 같다.

< 표 21 > 설문지의 요인별 신뢰도

요인	하위요인	문항수	Chronbach'α
돌봄서비스만족도	서비스 환경	4	.810
	서비스 내용	5	.876
	서비스담당자	5	.878
생활만족도	생활 변화	8	.795
	생활만족도	11	.694

12) 일반적으로 신뢰도의 척도인 크론바하 알파계수가 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 보며, 전체변수(항목)를 하나의 척도로 종합하여 분석할수 있다고 하였다. 어떤 연구결과에 의하면, 탐색적인 연구분야에서는 크론바하 알파 계수가 0.6이상이면 충분하고, 기초연구분야에서는 0.8, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 한다고 주장하고 있다. 그리고 조직 단위의 분석수준에서는 일반적으로 크론바하 알파 계수가 0.6이상이면 측정도구의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로 알려져 있다(New York, McGraw Hill, 1978;New York, 1980;노형진 2005).

## 제4장. 실증분석결과

### 1. 응답자의 일반적인 특성과 돌봄서비스 이용실태

#### 1) 응답자의 일반적 특성

본 응답자의 일반적 특성인 성별·연령·결혼상태·자녀수·건강상태·학력·수혜내용·수입원·월평균소득은 < 표 22 >와 같다.

먼저 전체 167명의 응답자중 남자는 30명(18%), 여성은 137(82%)로 돌봄서비스 이용자 중 여성이 대부분 차지하고 있다. 이러한 성비<sup>13)</sup>의 구성은 현재 노령인구의 성비의 비율을 다시 한번 확인할 수 있다.

응답자의 연령은 65세이하 4명(2.4%), 70세 이하5명(3%), 75세이하 32명(19.2%), 80세이하 61명(36.5%), 81세이상 65명(38.9%)으로 75세이상이 126명(75.4%)을 차지하였다.

응답자의 현재 결혼 상태를 확인한 결과 미혼 6명(3.6%), 기혼 15명(9%), 별거 4명(2.4%), 사별 136명(81.4%), 이혼 3명(1.8%), 기타 3명(1.8%)으로 현재 독거노인의 유형이 사별인 경우가 많음을 짐작할 수 있다.

응답자의 가족관계, 자녀수를 살펴보면 자녀가 없는 경우가 15명(9%), 1명인 경우 37명(22.2%), 2명인 경우 23명(13.8%), 3명인 경우 38명(22.8%), 4명인 경우 29명(17.4%), 5명인 경우 14명(8.4%), 6명인 경우 5명(3%), 7명과 8명인 경우 각 3명(각 1.8%)으로 나타났다.

그리고 응답자의 현재 건강상태를 살펴보면 매우나쁨 31명(18.6%), 나쁨 71명(42.5%), 보통 46명(27.5%), 좋음 19명(11.4%)으로 나타났다. 응답자의 절반이상인 102명(61.1%)이 건강상태가 나쁜 것으로 나타났다.

응답자의 학력은 초졸 이하가 150명(89.8%), 중졸 11명(6.6%), 고졸 5명(3.0%),

13) 우리나라 국가통계자료에 의하면 2010년 제주특별자치도 60세이상 노령인구는 91,971명으로 이중 남자는 37,248명 여성은 54,273명으로 조사되었다. 출처 : 국가통계포털 (<http://kosis.kr>)

대출이상 1명(0.6%)으로 나타났다. 이는 응답자가 고령임을 감안할 때 평균적인 학력수준이라고 보여질 수 있다. 응답자중 국가에서 제공하는 복지서비스의 수혜대상을 조사한 결과 기초생활보호자는 61명(36.5%), 조건부 수급자 7명(4.2%), 비수혜대상자 85명(50.9%), 기타 14명(8.4%)으로 응답자의 50%이상이 복지서비스의 수혜대상이 아니었다.

응답자의 주 수입원을 살펴본 결과 연금 또는 퇴직금 수령자 44명(26.3%), 행정지원 55명(32.9%), 부동산 및 금융 10명 (6%), 후원 1명(0.6%), 기타 20명(12%)으로 나타났다. 또한 응답자의 소득금액을 살펴보면 50만원 이하 145명(86.8%), 100만원 이하 16명(9.6%), 150만원 이하 4명(2.4%), 200만원과 250만원 이하는 각각 1명(0.6%)으로 나타났다.

응답자가 농어촌지역 독거노인으로 평균 월소득 금액이 100만원이하로 응답자의 96.7%를 차지하였다.

< 표 22 > 응답자의 일반적 특성 결과(뒷장 계속)

구분		빈도(명)	구성비(%)
전체		167	100
성별	남	30	18
	여	137	82
연령	65세이하	4	2.4
	65 ~ 70세	5	3.0
	71 ~ 75세	32	19.2
	76 ~ 80세	61	36.5
	85세 이상	65	38.9
결혼상태	미혼	6	3.6
	기혼	15	9.0
	별거	4	2.4
	사별	136	81.4
	이혼	3	1.8
	기타	3	1.8
자녀수	0명	15	9.0
	1명	37	22.2
	2명	23	13.8
	3명	38	22.8
	4명	29	17.4
	5명	14	8.4
	6명	5	3.0
	7명	3	1.8
	8명	3	1.8



구분		빈도(명)	구성비(%)
전체		167	100
건강상태	매우나쁨	31	18.6
	나쁨	71	42.5
	보통	46	27.5
	좋음	19	11.4
	매우 좋음	0	0
학력	초졸이하	150	89.8
	중졸	11	6.6
	고졸	5	3.0
	대졸이상	1	0.6
수혜내용	기초생활수급자	61	36.5
	조건부수급자	7	4.2
	해당없음	85	50.9
	기타	14	8.4
수입	연금및 퇴직금	44	26.3
	행정지원	55	32.9
	부동산 및 금융수입	120	6.0
	자녀도움	37	22.2
	후원금	1	0.6
	기타	20	12.0
월평균소득	50만원이하	145	86.8
	51 ~ 99만원	16	9.6
	100 ~ 149만원	4	2.4
	150 ~ 199만원	1	0.6
	200 ~ 249만원	1	0.6
	250 ~ 299만원	0	0
	300만원이상	0	0

## 2) 응답자의 돌봄서비스 이용 실태 및 인지도

응답자의 돌봄서비스 이용하게 된 경로를 살펴보면 마을이장 46명(27.5%), 친구 소개 19명(11.4%), 행정기관 53명(31.7%), 경로당 20명(12%), 기이용자 17명(10.2%), 종교단체 6명(3.6%)으로 다양한 돌봄서비스 이용경로가 나타났다. 행정기관 및 마을이장(노인회장)등을 통한 이용신청이 59.2%로 가족을 통한 이용신청보다는 행정기관을 통한 이용신청이 높은 것으로 볼 수 있다.

응답자의 서비스 이용종류 중 기본서비스 144명(86.2%)로 종합서비스 23명(13.8%)로 대부분이 기본서비스를 받고 있는 것으로 나타났다.

응답자의 돌봄서비스 내용 인지도는 127명(76%)이 잘 알고 있지 않다고 응답하였다. 이는 돌봄서비스에 대한 적극적인 홍보 및 교육이 필요하다는 것을 알 수 있다.

돌봄서비스 신청이유를 살펴보면 신체불편 72명(43.1%), 서비스대상 45명(26.9%), 자녀신청 15명(9%), 생활외로움 8명(4.8%), 생활귀찮음 1명(0.6%), 서비스이용금액 무료 21명(12.6%), 기타 5명(3%)으로 나타났다.

응답자의 돌봄서비스 이용현황을 보면 1년 미만 29명(17.4%), 2년 미만 76명(45.5%), 3년 미만 45명(26.9%), 3년 이상 17명(10.2%)으로 2년 미만 이용자가 62.9%로 나타났다.

돌봄서비스의 이용 편리성을 살펴보면 매우 그렇다 3명(1.8%), 그렇다 67명(40.1%), 보통 64명(38.3%), 그렇지 않다 30명(18%), 매우 그렇지 않다 3명(1.8%)으로 나타났다. 돌봄서비스 이용 편리성에 대하여 보통이상이 134명(80.2%)으로 돌봄서비스를 이용하는데 어려움을 느끼지 않고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 돌봄서비스에 과전되고 있는 노인돌보미의 역할에 대한 인지도를 살펴본 결과 매우 그렇다 4명(2.4%), 그렇다 60명(35.9%), 보통 67명(40.1%), 그렇지 않다 36명(21.6%), 매우 그렇지 않다 0명(0%)으로 나타났다. 노인돌보미의 역할에 대한 인지도에 있어서 보통 이상이 131명(78.4%)으로 노인돌보미의 역할에 대하여 잘 이해하고 있는 것으로 나타났다.

< 표 23 > 조사응답자의 돌봄서비스 이용실태 및 인지도

구분		빈도(명)	구성비(%)
전체		167	100
돌봄서비스 이용경로	마을이장(노인회장)	46	27.5
	친구소개(친척)	19	11.4
	<b>행정방문</b>	<b>53</b>	<b>31.7</b>
	경로당	20	12.0
	기존수혜자	17	10.2
	종교단체	6	3.6
	행사장	0	0
	텔레비전홍보	0	0
	기타	6	3.6
돌봄서비스 이용종류	<b>기본서비스</b>	<b>144</b>	<b>86.2</b>
	종합서비스	23	13.8
돌봄서비스 인지도	예	40	24.0
	<b>아니오</b>	<b>127</b>	<b>76.0</b>
돌봄서비스 신청이유	<b>거동불편</b>	<b>72</b>	<b>43.1</b>
	해당서비스 대상	45	26.9
	자녀신청	15	9.0
	생활 외로움	8	4.8
	생활 귀찮음	1	0.6
	서비스 무료	21	12.6
	기타	5	3.0
돌봄서비스 이용기간	1년 미만	29	17.4
	<b>1년 ~ 2년 미만</b>	<b>76</b>	<b>45.5</b>
	2년 ~ 3년 미만	45	26.9
	3년 이상	17	10.2
돌봄서비스 편리성	매우그렇다	3	1.8
	<b>그렇다</b>	<b>67</b>	<b>40.1</b>
	보통	64	38.3
	그렇지 않다	30	18.0
	매우 그렇지 않다	3	1.8
돌봄서비스 노인돌보미 역할이해	매우그렇다	4	2.4
	그렇다	60	35.9
	<b>보통</b>	<b>67</b>	<b>40.1</b>
	그렇지 않다	36	21.6
	매우 그렇지 않다	0	0

## 2. 응답자의 요인별 서비스만족도와 생활만족도 기술통계 분석

### 1) 응답자의 서비스만족도의 기술통계

응답자의 서비스 만족도의 각 항목의 점수는 ‘매우 그렇지 않음’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 구성되었다. 각 요인별로 살펴보면 서비스담당자 3.19~3.65으로 나타났으며, 서비스내용 2.98~3.41으로 나타났으며, 서비스환경은 2.83~3.30으로 나타났다. 서비스담당자1 항목 점수가 3.65로 가장 높았고, 서비스 환경 4 항목이 2.83으로 가장 낮았다.

< 표 24 >에 정리한 바와 같이 만족도 하위 요인들이 중간값인 3.00보다 낮거나 비슷하게 나타났다. 서비스만족도에 대한 모든 요인들이 중간값인 3.00보다 비슷하게 나타남으로써 돌봄서비스에 대하여 다시 한번 검토가 이루어져야 할 것이다.

< 표 24 > 서비스만족요인 기술 통계량

요인	문항	전체	범위	최소값 최대값	평균	표준편차
서비스 환경	서비스환경	167	4.00	1~5	2.91	.782
	서비스환경2	167	3.00	1~5	2.87	.753
	서비스환경3	167	3.00	1~5	3.30	.691
	서비스환경4	167	4.00	1~5	2.83	.757
서비스 내용	서비스내용1	167	4.00	1~5	2.98	.791
	서비스내용2	167	4.00	1~5	3.41	.770
	서비스내용3	167	4.00	1~5	3.39	.798
	서비스내용4	167	4.00	1~5	3.21	.843
	서비스내용5	167	4.00	1~5	3.38	.834
서비스 담당자	서비스담당자1	167	4.00	1~5	3.65	.702
	서비스담당자2	167	4.00	1~5	3.62	.707
	서비스담당자3	167	3.00	1~5	3.62	.682
	서비스담당자4	167	3.00	1~5	3.38	.782
	서비스담당자5	167	4.00	1~5	3.19	.800

## 2) 응답자의 생활만족도 기술통계

응답자의 생활만족도의 기술통계 결과는 다음과 같다.

각 항목의 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 구성되었다.

생활만족도 요인 중 생활변화요인에서 생활즐거움요인이 2.88으로 가장 낮게 나타났다으며, 규칙적인 식사가 3.54로 가장 높게 나타났다.

생활만족도 요인 중에서 결혼희망요인이 1.82로 가장 낮게 나타났으며, 생활 귀찮음 요인이 3.44로 가장 높게 나타났다.

< 표 25 >에 정리한 바와 같이 만족도 하위 요인들이 중간값인 3.00보다 낮거나 비슷하게 나타났다. 생활만족도가 높지 않은 것으로 나타났다.

< 표 25 > 생활만족요인 기술 통계량

요인	문항	전체	범위	최소값 최대값	평균	표준편차
생활변화	성격변화	167	4	1~5	3.29	.707
	생활즐거움	167	4	1~5	2.88	.797
	경제적도움	167	4	1~5	2.91	.794
	응급상황불안감	167	4	1~5	3.16	.808
	질병관리	167	3	2~5	3.33	.78
	규칙적인식사	167	3	2~5	3.54	.665
	주거환경개선	167	4	1~5	3.27	.833
	복지혜택	167	4	1~5	3.3234	.7784
생활 만족도	생활변화	167	4	1~5	3.31	.814
	생활만족도	167	4	1~5	3.14	.785
	생명연장	167	4	1~5	2.77	.933
	생활불만	167	4	1~5	3.42	.739
	생활귀찮음	167	4	1~5	3.44	.773
	생활슬픔	167	4	1~5	3.29	.762
	생활무료	167	4	1~5	2.96	.849
	경제적욕구	167	4	1~5	2.8	.738
	정체성	167	4	1~5	2.55	.882
	결혼희망	167	3	1~5	1.82	.783
	교육욕구	167	3	1~5	2.37	.788

### 3. 응답자의 돌봄서비스이용실태에 따른 돌봄서비스만족도 차이검증

#### 1) 돌봄서비스 이용경로에 따른 서비스 만족도 차이검증

돌봄서비스 이용경로에 따라 서비스만족도 각 요인에 대하여 분산분석을 실시한 결과, 95% 신뢰수준에서 서비스 환경(0.05\*)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 서비스내용과 서비스 담당자에 대한 만족도에서는 중요한 차이가 없다는 것을 알 수 있다.

< 표 26 > 돌봄서비스 만족도 차이검증

	구분	평균	표준편차	f값	유의확률
서비스환경	마을이장(노인회장)	3.2062	.56101	3.269	.005*
	친구소개(친척)	2.8158	.58239		
	행정방문	2.9953	.59745		
	경로당	2.7875	.50181		
	기존수혜자	2.6176	.66213		
	종교단체	3	.47434		
	행사장	-	-		
	텔레비전홍보	-	-		
	기타	2.9805	.40052		
서비스내용	마을이장(노인회장)	3.513	.75854	2.132	.052
	친구소개(친척)	3.3368	.63614		
	행정방문	3.2528	.66118		
	경로당	2.97	.48677		
	기존수혜자	3.0588	.42288		
	종교단체	3.3	.61644		
	행사장	-	-		
	텔레비전홍보	-	-		
	기타	3.2333	.62503		
서비스담당자	마을이장(노인회장)	3.513	.75854	2.132	.052
	친구소개(친척)	3.3368	.63614		
	행정방문	3.2528	.66118		
	경로당	2.97	.48677		
	기존수혜자	3.0588	.42288		
	종교단체	3.3	.61644		
	행사장	-	-		
	텔레비전홍보	-	-		
	기타	3.2333	.62503		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 2) 돌봄서비스 종류에 따른 차이검증

돌봄서비스 이용종류에 따라 각 요인에 대한 t-검정을 실시한 결과, 돌봄서비스 종류에 따라서 서비스내용(p=0.31), 서비스담당자(p=0.31) 만족도에 집단간 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 27 > 돌봄서비스 종류에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	t값	유의확률
서비스환경	기본서비스	2.9797	.61136	-1.684	.094
	종합서비스	3.1739	.45499		
서비스내용	기본서비스	3.2375	.6694	-2.174	.031*
	종합서비스	3.5565	.53921		
서비스담당자	기본서비스	3.2375	.6694	-2.174	.031*
	종합서비스	3.5565	.53921		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 3) 돌봄서비스 인지도에 따른 차이검증

돌봄서비스 인지도에 따라 각 요인에 대한 t-검정을 실시한 결과, 돌봄서비스 인지도에 따라 서비스환경(.000\*\*\*), 서비스내용(.004\*), 서비스담당자(.004\*)에 대한 만족도에 집단간 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 28 > 돌봄서비스 인지도에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	t값	유의확률
서비스환경	예	3.2938	.56013	3.977	.000***
	아니오	2.8819	.57462		
서비스내용	기본서비스	3.545	.63728	2.959	.004*
	종합서비스	3.1984	.64856		
서비스담당자	예	3.545	.63728	2.959	.004*
	아니오	3.1984	.64856		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

#### 4) 돌봄서비스 신청이유에 따른 차이검증

돌봄서비스 신청이유에 따라 서비스만족도 각 요인에 대하여 분산분석을 실시한 결과, 95% 신뢰수준에서 서비스환경(.013\*), 서비스내용(.013\*), 서비스담당자(.013\*) 모두에서 집단간의 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 29 > 돌봄서비스 신청 이유에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	f값	유의확률
서비스환경	거동불편	3.0868	.59806	2.804	.013*
	해당서비스 대상	3.0278	.58198		
	자녀신청	2.95	.40311		
	생활 외로움	3.125	.62678		
	생활 귀찮음	3.25	.		
	서비스 무료	2.9959	.58043		
	기타	2.6	.57554		
서비스내용	거동불편	3.425	.67714	2.786	.013*
	해당서비스 대상	3.28	.53496		
	자녀신청	3.12	.58943		
	생활 외로움	3.5	.74833		
	생활 귀찮음	3.8	.		
	서비스 무료	2.9524	.75075		
	기타	2.64	.32863		
서비스담당자	거동불편	3.425	.67714	20.786	.013*
	해당서비스 대상	3.28	.53496		
	자녀신청	3.12	.58943		
	생활 외로움	3.5	.74833		
	생활 귀찮음	3.8	.		
	서비스 무료	2.9524	.75075		
	기타	2.64	.32863		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000



### 5) 돌봄서비스 이용기간에 따른 차이검증

돌봄서비스 이용기간에 따라 서비스만족도 각 요인에 대하여 분산분석을 실시한 결과, 95% 신뢰수준에서 서비스환경(.000<sup>\*\*\*</sup>)만 유의한 차이가 있는 것으로 나타나고, 서비스 서비스내용(.060), 서비스담당자(.060) 에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

< 표 30 > 돌봄서비스 이용기간에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	f값	유의확률
서비스환경	1년 미만	2.6522	.64922	6.573	.000 <sup>***</sup>
	1년 ~ 2년 미만	2.9243	.56719		
	2년 ~ 3년 미만	3.1889	.50044		
	3년 이상	3.2353	.59602		
서비스내용	1년 미만	3.5186	.68740	2.515	.060
	1년 ~ 2년 미만	3.1868	.66319		
	2년 ~ 3년 미만	3.4178	.61174		
	3년 이상	3.5529	.64238		
서비스담당자	1년 미만	3.1586	.68740	2.515	.060
	1년 ~ 2년 미만	3.1868	.66319		
	2년 ~ 3년 미만	3.4178	.61174		
	3년 이상	3.5529	.64238		

\*p<.05    \*\*p<.001    \*\*\*p<.000

#### 4. 응답자의 돌봄서비스이용실태에 따른 생활만족도 차이검증

##### 1) 돌봄서비스 이용경로에 따른 생활만족도 차이검증

돌봄서비스 이용경로에 따라 생활만족도 각 요인에 대하여 분산분석을 실시한 결과, 95% 신뢰수준에서 생활변화(.070), 생활만족도(.258)에서는 집단간 차이가 없다는 것을 알 수 있다.

< 표 31 > 돌봄서비스 이용경로에 따른 생활만족도 차이검증

구분		평균	표준편차	f값	유의확률
생활변화	마을이장(노인회장)	3.2989	.54803	1.991	.070
	친구소개(친척)	3.2697	.56866		
	행정방문	3.2689	.41703		
	경로당	3.1125	.48650		
	기존수혜자	2.8679	.43632		
	종교단체	3.2708	.57780		
	행사장	-	-		
	텔레비전홍보	-	-		
	기타	3.3125	.40889		
생활만족도	마을이장(노인회장)	2.9190	.42822	1.304	.258
	친구소개(친척)	2.9761	.30731		
	행정방문	2.8851	.34853		
	경로당	2.9318	.33999		
	기존수혜자	2.6898	.50622		
	종교단체	3.1061	.56748		
	행사장	-	-		
	텔레비전홍보	-	-		
	기타	3.0152	.49599		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 2) 돌봄서비스 종류에 따른 차이검증

돌봄서비스 이용종류에 따라 각 요인에 대한 t-검정을 실시한 결과, 돌봄서비스 종류에 따라서 생활변화(0.95), 생활만족도(.375)는 집단간 차이가 없는 것으로 나타났다.

< 표 32 > 돌봄서비스 종류에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	t값	유의확률
생활변화	기본서비스	3.9136	.48622	-1.667	.095
	종합서비스	3.3804	.55580		
생활만족도	기본서비스	2.9141	.39805	.890	.375
	종합서비스	2.8340	.41898		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 3) 돌봄서비스 인지도에 따른 차이검증

돌봄서비스 인지도에 따라 각 요인에 대한 t-검정을 실시한 결과, 돌봄서비스인 지도에 따라서 생활변화(.280), 생활만족도(.612)는 집단 간 차이가 없는 것으로 나타났다.

< 표 33 > 돌봄서비스 인지도 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	t값	유의확률
생활변화	예	3.2938	.47497	1.083	.280
	아니오	3.1959	.50557		
생활만족도	예	2.8750	.40899	-.508	.612
	아니오	2.9120	.39922		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

#### 4) 돌봄서비스 신청이유에 따른 차이검증

돌봄서비스 신청이유에 따라 생활만족도 각 요인에 대하여 분산분석을 실시한 결과, 95% 신뢰수준에서 생활변화(.107), 생활만족도(.322)에서는 집단간 차이가 없다는 것을 알 수 있다.

< 표 34 > 돌봄서비스 신청이유에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	f값	유의확률
생활변화	거동불편	3.2743	.55054	1.776	.107
	해당서비스 대상	3.2167	.40364		
	자녀신청	3.1677	.42433		
	생활 외로움	3.3438	.35197		
	생활 귀찮음	4	-		
	서비스 무료	3.1131	.56167		
	기타	2.7	.28777		
생활만족도	거동불편	2.8346	.44256	1.175	.322
	해당서비스 대상	2.9338	.36789		
	자녀신청	2.9718	.33701		
	생활 외로움	3	.33314		
	생활 귀찮음	2.9091	-		
	서비스 무료	2.9307	.36917		
	기타	2.6545	.37703		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 5) 돌봄서비스 이용기간에 따른 차이검증

돌봄서비스 이용기간에 따라 생활만족도 각 요인에 대하여 분산분석을 실시한 결과, 95% 신뢰수준에서 생활변화(.158), 생활만족도(.188)에 집단간 차이가 없는 것으로 나타났다.

< 표 35 > 돌봄서비스 이용기간에 따른 차이검증

구분		평균	표준편차	f값	유의확률
생활변화	1년 미만	3.1207	.43363	1.756	.158
	1년 ~ 2년 미만	3.1678	.45669		
	2년 ~ 3년 미만	3.3083	.58606		
	3년 이상	3.3824	.49896		
생활만족도	1년 미만	2.9373	.31595	.188	.904
	1년 ~ 2년 미만	2.8804	.35137		
	2년 ~ 3년 미만	2.9071	.46253		
	3년 이상	2.9358	.56386		

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 5. 응답자의 개인특성에 따른 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 관련 변수들 간의 상관관계는 다음의 < 표 36 >과 같다. 상관관계 개인특성요인을 제외한 서비스 환경, 서비스내용, 서비스담당자, 생활만족도에 모두 상관관계가 나타났다.

개인별특성요인 중 연령, 건강 상황, 수혜내용을 제외하고는 모든 변수에서 상관관계가 나타나지 않았다.

그리고 연령은 서비스 환경, 서비스내용, 서비스담당자 모두에서 상관관계가 나타났으며, 학력은 생활만족도에서만 상관관계가 나타났으며, 수혜내용은 서비스내용과 서비스담당자에게서 상관관계가 나타났다.

그리고 각 변수 중 생활만족도와 서비스내용과 서비스담당자는 정(+)의 상관관계가 .636으로 가장 높게 나타났다.

< 표 36 > 관련 변수 간 상관관계 결과

		성별	연령	혼인 여부	자녀수	건강 상황	학력	수혜 내용	주 수입원	월평균	서비스 환경	서비스 내용	서비스 담당자	생활 만족도
성별	Pearson 상관계수	1												
	유의확률 (한쪽)													
연령구분	Pearson 상관계수	.163	1											
	유의확률 (한쪽)	.018*		*										
혼인여부	Pearson 상관계수	.188	.043	1										
	유의확률 (한쪽)	.008*	.291											
자녀수	Pearson 상관계수	-.006	.058	.050	1									
	유의확률 (한쪽)	.468	.227	.260										
건강상황	Pearson 상관계수	-.077	.135	.021	.112	1								
	유의확률 (한쪽)	.160	.040*	.396	.074									
학력	Pearson 상관계수	-0.456	-.289	-.147	.008	-.080	1							
	유의확률 (한쪽)	.000***	.000***	.029*	.457	.153								
수혜내용	Pearson 상관계수	-.054	.122	.049	.324	.229	-.066	1						
	유의확률 (한쪽)	.244	.058	.264	.000***	.001**	.197							
주수입원	Pearson 상관계수	-.076	-.054	-.114	.238	.049	-.005	.188	1					
	유의확률 (한쪽)	.165	.242	.072	.001**	.265	.473	.008*						
월평균	Pearson 상관계수	-.435	-.159	-.279	.161	.146	.405	.157	.221	1				
	유의확률 (한쪽)	.000***	.020*	.000***	.019*	.030*	.000***	.021*	.002*					
서비스환경	Pearson 상관계수	.011	.174	-.063	.040	.092	-.033	.062	-.030	.084	1			
	유의확률 (한쪽)	.444	.012*	.210	.305	.118	.336	.212	.350	.141				
서비스내용	Pearson 상관계수	-.027	.208	.005	-.056	.063	.040	-.202	-.065	.073	.636	1		
	유의확률 (한쪽)	.363	.003*	.473	.237	.208	.305	.004*	.202	.173	.000***			
서비스담당자	Pearson 상관계수	-.027	.208	.005	-.056	.063	.040	-.202	-.065	.073	.636	1	1	
	유의확률 (한쪽)	.363	.003*	.473	.237	.208	.305	.004*	.202	.173	.000***	.000***		
생활만족도	Pearson 상관계수	-.085	.151	.004	.073	.241	.062	-.070	-.067	.056	.289	.525	.525	1
	유의확률 (한쪽)	.138	.026*	.480	.173	.001**	.212	.185	.195	.236	.000***	.000***	.000***	

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 6.다중회귀분석

돌봄서비스만족도가 생활만족도에 미치는 영향을 분석하고자 독립변수를 돌봄서비스만족도(서비스환경·서비스내용·서비스담당자)로 설정하고 종속변수로 생활만족도로 설정하였다.

이러한 독립변수들이 종속변수에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 돌봄서비스 이용종류와 인지도를 통제변수하여 다중회귀분석을 실시하였다.

### 1) 돌봄서비스 환경만족도가 생활만족도 영향에 대한 다중회귀분석

돌봄서비스환경이 생활만족에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 < 표 37 >와 같다.

돌봄서비스환경이 생활만족에 미치는 영향에 대한 회귀선은  $p < .05$ 의 기준을 충족하므로 회귀선의 의미가 있으며, 6.9%(ad R<sup>2</sup>)의 설명력을 가지고 있다.

통제변수인 서비스이용실태는 생활만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 서비스환경( $\beta = .307$ )이 생활만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

< 표 37 > 환경만족도가 생활만족도 영향에 대한 분석

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률 (p값)	공선성통계량	
종속변수	독립변수	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
생활만족도	(상수)	2.437	.171		14.290	.000***		
	서비스환경	.190	.049	.307	3.860	.000***	.887	1.128
	서비스종류	-.015	.081	-.014	-.185	.499	.961	1.040
	서비스인지도	.046	.068	.054	.677	.854	.892	1.121
수정된 R <sup>2</sup> = .069, F=5.130, P=.002*								

\* $p < .05$  \*\* $p < .001$  \*\*\* $p < .000$

## 2) 돌봄서비스 내용이 생활만족도 영향에 대한 다중회귀분석

돌봄서비스 내용만족도가 생활만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 < 표 38 >과 같다.

서비스내용이 생활만족도에 미치는 영향에 대한 회귀선은  $p < .000$ 의 기준을 충족하므로 회귀선의 의미가 있으며, 27.4%(ad R<sup>2</sup>)의 설명력을 가지고 있다.

통제변수인 서비스이용실태는 생활만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 서비스내용( $\beta = .558$ )이 생활만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

< 표 38 > 서비스 내용이 생활만족도 영향에 대한 분석

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률 (p값)	공선성통계량	
종속변수	독립변수	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
돌봄서비스 생활만족도	(상수)	1.963	.145		13.571	.000***		
	서비스내용	.311	.039	.558	8.604	.000***	.913	1.095
	서비스종류	-.076	.072	-.071	-1.054	.294	.952	1.051
	서비스인지도	.081	.059	.094	1.371	.172	.930	1.076
수정된 R <sup>2</sup> = .274, F=21.884, P=.000***								

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 3) 돌봄서비스담당자만족도가 생활만족도 영향에 대한 다중회귀분석

돌봄서비스 담당자만족도가 생활만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 < 표 39 >와 같다.

돌봄서비스담당자만족도가 생활만족도에 미치는 영향에 대한 회귀선은  $p < .000$ 의 기준을 충족하므로 회귀선의 의미가 있으며, 27.4%(ad R<sup>2</sup>)의 설명력을 가지고



있다.

통제변수인 서비스이용실태는 생활만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 서비스내용( $\beta=.558$ )이 생활만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

< 표 39 > 서비스담당자만족도가 생활만족도 영향에 대한 분석

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률 (p값)	공선성통계량	
종속변수	독립변수	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
돌봄서비스 생활만족도	(상수)	1.963	.145		13.571	.000***		
	서비스담당자	.311	.039	.558	8.604	.000***	.913	1.095
	서비스종류	-.076	.072	-.071	-1.054	.294	.952	1.051
	서비스인지도	.081	.059	.094	1.371	.172	.930	1.076
수정된 R <sup>2</sup> = .274, F=21.884, P=.000***								

\*p<.05 \*\*p<.001 \*\*\*p<.000

## 제5장 결 론

### 1. 연구의 요약 및 제언

통계청이 2007년 발표한 장래인구추계에 따르면 현재 우리나라는 선진국보다 훨씬 빠른 속도로 노인인구수가 증가하고 있으며 반면 생산가능 인구는 급속히 줄어들어 오는 2050년에는 노인인구 1명을 생산가능인구 1.4명이 부양해야 하는 상황에 놓이게 된다. 이것은 국가 경제에 큰 위협이 될 것이다(구본강, 2009).

특히 홀로 사시는 노인들에 대한 복지문제는 여러 방면에서 생각해 봐야 할 문제라 본다. 현재 정부에서 독거노인에 대한 정책을 펴고 있는 독거노인돌봄서비스에 대한 효율성과 효과에 대하여 깊이 생각해 봐야 할 문제이다.

노인돌봄서비스는 홀로 계시는 노인들 대상으로 서비스를 제공하고 있는데도 불구하고 수혜혜택을 받고 있는 노인들은 크게 만족도를 높이고 있지 않다.

특히, 독거노인들에게 서비스를 제공하기 위하여 많은 인력과 재원을 투입하고 있는데도 실질적으로 서비스를 제공하고 있는 노인돌보미들과 독거노인 수혜혜택을 받고 있는 노인들까지도 만족도가 낮은 형편이다. 제주특별자치도는 사면의 바다로 둘러싸여 있어서 물으로 나가는 것도 쉽지 않았고 척박한 땅에서 농산물마저도 풍부하지 못하였던 시절을 겪었던 분들이라 어려운 환경에서 살아가기 위해서 절약하는 것이 몸에 배어 있다. 또한, 자신들로 인하여 자녀들에게 문제가 생기지 않을까 걱정하면서 자신들이 어렵더라도 참고 스스로 해결하고자 하는 노인들이 많다.

그래서인지 서비스를 받으면서도 무료로 제공되고 있는 기본서비스에 90%이상이 차지하고 있어 기본서비스에 치중되어 있는 것을 < 표 9 > 에서 확인할 수가 있다. 특히, 농어촌 지역의 노인들은 도심지보다 인적이 드물고 자녀와의 만남이 뜸하여 고립감을 더 느끼게 하고 있다.

이에 본 연구는 제주특별자치도 제주시 서부 농어촌지역의 노인돌봄서비스를 이용하고 있는 독거노인들이 노인돌봄서비스를 어느 정도 인식하고 있으며 또한, 서비스에 대하여 만족하고 있는지 그리고 만족도 수준이 노인생활만족도에 미치

는 영향을 검토하여 노인돌봄서비스의 만족도를 높이기 위한 적절한 정책방안을 제시하는데 연구의 목적이 있다.

본 연구는 독립변수로 돌봄서비스만족도(서비스환경, 서비스내용, 서비스담당자)를 설정하였고, 종속변수로는 생활만족도로 설정하여 돌봄서비스만족도가 생활만족도에 미치는 영향을 조사하였다.

그리고 노인돌봄서비스이용자의 실태를 파악하기 위하여 연령, 학력등의 인구사회학적 특성과 이용경로, 이용종류, 서비스인지도, 서비스신청이유, 이용기간, 이용용이성, 역할인지도에 설문조사를 실시하여 검증결과를 얻었다.

노인돌봄서비스 이용자의 실태조사에서는 남자노인보다는 여자노인이 많은 이용대상자중 82%를 차지하고 있었으며, 사별로 인한 독거노인이 응답자의 81.7%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 응답자의 61.1%가 본인의 건강상태가 나쁘다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 응답자의 96.7%가 100만원이하의 소득이 이루어지는 것으로 나타났다.

이러한 응답자의 돌봄서비스이용실태를 조사한 결과 대부분의 돌봄서비스신청에 있어서 본인 스스로가 아닌 행정기관 또는 마을이장(노인회장)등을 통하여 돌봄서비스를 신청한 것으로 나타났다. 그리고 86.2%가 돌봄서비스 중 기본서비스를 이용하는 것으로 나타났다. 그러나 서비스이용자의 76%가 서비스내용에 대하여 잘 알고 있지 못하는 것으로 나타났다. 이는 앞으로 서비스에 대한 적극적인 홍보 및 교육이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

돌봄서비스 신청이유에 있어서 신체적 불편으로 인한 이용신청이 43.1%로 나타났다. 그리고 돌봄서비스의 이용편리성에 있어서 80.2%가 이용에 있어 어려움을 느끼지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 돌봄서비스에 파견되는 노인돌보미의 역할에 대해서는 78.4%가 그들의 역할에 대하여 잘 이해하고 있는 것으로 나타났다.

그리고 응답자의 서비스만족도와 생활만족도 각 요인에 대하여 기술통계를 처리한 결과 서비스만족도 요인에서는 서비스담당자1항목 점수가 3.65로 가장 높았고, 서비스 환경4 항목이 2.83으로 가장 낮게 나타났다. 서비스만족도 각 하위요인들이 중간값인 3.00보다 비슷하거나 낮게 나타남으로써 돌봄서비스에 대하여 다시 한번 검토가 이루어져야 할 것이다.

응답자의 생활만족도 하위요인 중 결혼희망요인이 1.82로 가장 낮게 나타났으며, 규칙적인식사요인이 3.54로 가장 높게 나타났다.

돌봄서비스만족도가 생활만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

돌봄서비스 환경만족도가 생활만족도에 미치는 영향에 있어서는 서비스환경(.307)이 생활만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

두 번째로 돌봄서비스 내용만족도가 생활만족도에 미치는 영향에 있어 서비스내용(.558)이 생활만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 돌봄서비스 담당자만족도가 생활만족도에 미치는 영향에 있어서 서비스담당자(.558)의 만족도가 생활만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 제주특별자치도 농어촌 지역의 노인들 특히 독거노인들의 노인돌봄서비스에 대한 만족도와 그 만족도로 인한 자신의 생활의 변화에 미치는 영향에 대한 조사결과를 바탕으로 농어촌지역의 독거노인돌봄서비스 활성화를 위한 방안에 대하여 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 농어촌지역의 노인돌봄서비스에 대한 맞춤형 서비스 제공이다.

농어촌지역은 지역 주민간의 생활터전도 많이 떨어져 있는 형편이며 특히 생필품구입이나 병원이용에 대한 이용은 기본서비스에 해당되지 않는다. 기본서비스를 제공받고 있는 노인들 역시 자신이 무슨 서비스를 받고 있는지에 대하여 질문을 할 경우 잘 모르겠다고 답하지만 설명을 하면 그런 서비스는 받고 있다고 대답을 한다. 이는 자신이 서비스를 받는 것조차 잘 모르고 서비스를 받는다는 것은 물질적, 혹은 금전적인 제공을 받을 경우 혜택을 받았다고 생각하고 있기 때문이다.

그리고 독거노인들은 건강이 나쁨과 매우 나쁨에서 차지하는 비율이 60%를 넘고 있다. 이는 자신들이 의료시설을 이용해야 하는 횟수가 많다는 것을 알 수 있다. 또한, 고령인 관계로 대중교통을 이용하는데 거동이 불편하여 자유롭지 못하는 점이 가장 큰 문제점이라 본다. 따라서 농어촌지역의 독거노인들 대상으로 기본서비스를 한다면 건강 및 생활에 관련된 서비스가 동반되어야 한다고 본다.

둘째, 농어촌지역의 실정에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 예산지원 확대가 필

요하다.

노인돌봄서비스는 독거노인들에게는 반드시 필요한 서비스이다. 하지만 서비스가 안전 확인이 주로 제공하고 있어서 독거노인들에게는 위안과 말벗이 되고 있긴 하지만 어르신들이 필요로 하는 서비스가 제공되고 있지 않다. 독거노인들은 실제 경제적인 어려움이 가장 크다. 그런데도 기초생활수급자에 해당이 되지 않아 유료로 이루어지고 있는 서비스에 대한 부담을 크게 생각하고 있다. 설문조사에서도 확인 할 수 있지만 독거노인들의 한달 수입원이 50만원 이하가 가장 많이 차지하고 있다. 여기서 자신이 생명을 연장하기 위한 최소한의 생활비가 30% 차지하고 있고 의료비는 70% 이상이 지출되고 있다. 이러한 어렵게 하루하루를 생활하고 계시는 독거노인들에게 자신들이 필요로 하는 서비스를 질을 높여 줌으로써 서비스에 대한 만족도를 높이고 만족도가 높아질수록 자신의 생활이나 자신이 태도에 많은 변화가 있을 것으로 본다.

셋째, 행정과 서비스제공기관과 지역단체와의 연계가 필요하다.

독거노인들은 사람을 혼자 지내면서 많은 외로움을 느끼고 있다. 제주특별자치도인 경우는 읍.면지역에 이장을 비롯한 자생단체가 있고 마을 사무를 보고 있는 리사무장이 있다. 이러한 사람들은 자신들이 거주하고 있는 지역의 현황을 속속들이 파악하고 있다. 또한, 이러한 분들이 독거노인가구로 방문을 했을 때 경계심은 없으므로 자신의 현재 어려운 점이나 불편사항을 편하게 말 할 수 있다. 이러한 인력을 활용한다면 서비스에 대한 만족도가 높게 나타나는 효과가 있을 것이다. 도시보다 농어촌지역인 경우는 자주 보이던 분들이 안보이면 걱정하는 모습을 종종 볼 수 있다. 이처럼 자신이 거주하고 있는 지역의 노인들에 대한 정보를 파악하고 관심을 갖는다면 마을주민과의 연계로 인한 관심도가 높아지고 독거노인 역시 자신이 누군가의 관심을 받고 있다는 심리적 안정감을 줄수 있기 때문에 노인돌봄서비스에 대한 효과가 높을 것으로 본다. 하지만 현재 노인돌봄서비스를 받고 있는 대상자가 누가 누군지 확실히 파악하고 있지 못하다. 문제는 독거노인들의 대상자를 함부로 말 할 수 없는 개인 신상 유출에 걸린다는 이유로 행정과 서비스 공급기관과의 연계가 원활하게 이루어지고 있지 않다. 따라서 서비스를 제공하고 있는 기관에서 정보를 공유하지 않으면 피해는 보는 분들은 독거노인들이라 말 할 수 있다.

이제는 행정과 서비스 제공기관 그리고 마을 주민들이 서로 연계가 되어 지역 인력

과 단체를 활용함으로써 독거노인들에게는 많은 친구가 생기게 되고 관심을 받음으로써 독거노인에게 정신적 지주가 생기게 되는 것이다.

그러면서 거동이 자유로운 분들은 자신도 누군가를 위한 봉사를 할 수 있고 자신과 유사한 상황에 놓여있는 분들과의 교류를 함으로써 서비스에 대한 질을 높이는데 비용을 활용한다면 서비스의 질이 높아지면서 독거노인들의 서비스에 대한 인지도와 만족도가 높아지면서 자신의 생활의 만족도 같이 높아질 것이다.

## 2. 연구의 한계점

본 연구가 갖는 한계점과 앞으로 더 보강되어야 하는 과제는 다음과 같다.

첫째, 전수조사가 아닌 표본조사를 실시하는 과정에서 시간적 제한으로 인하여 설문조사에 있어 지역적 제한으로 노인돌봄서비스 이용자에 대한 특성이 반영되었다고 볼 수 없다.

둘째, 본 연구를 위해서는 실증적인 심층면접 방법 또한 이루어져야 정확한 조사가 이루어질 수 있었으나, 조사방법상 설문지에 의한 조사 분석방법을 실시하였기 때문에 설문지형식의 인위성과 일률성으로 인해 실질적으로 응답자의 의견을 제대로 반영하지 못 할 수도 있고, 설문응답자의 의견이 제한되어 사실과 다르게 나타날 수도 있다.

셋째, 노인돌봄서비스 대상자만을 조사대상으로 하여 그들의 의견과 인식조사만 실시하였는데, 노인돌봄서비스 정책에 있어서 서비스대상자는 물론 서비스관리자, 서비스제공자, 서비스이용 가족들의 다양한 인식조사가 필요함에도 불구하고, 시간적 제약으로 인하여 조사하지 못하였다. 이에 본 연구에서는 노인돌봄서비스 이용자의 입장에서 정책적 제언을 함으로써 제언에 있어서 한계가 있었다.

마지막으로 노인돌봄서비스에 대한 만족도를 살펴보면서 농어촌지역 노인돌봄서비스 만족도 조사를 통한 정책적 제언이라는 공간적 제한이 있다고 하였을지라도, 타 지역의 정책과 비교하여 문제점등을 파악하여 제시할 수 있어야 하는데 그러게 하지 못하였다.

따라서 앞으로는 이 연구에서 제시한 문제점을 보완하여 노인돌봄서비스에 대한 좀 더 포괄적인 연구조사가 이루어져야 할 것이다.

## < 참고 문헌 >

- 구본강(2009). 노인재가복지서비스의 삶의 질 기여도 및 만족도에 관한 연구. 국민대학교. 석사학위논문.
- 구본혁(2009). 독거노인의 사회복지서비스 욕구에 관한 연구. 석사학위논문.
- 권중돈(2007). 독거노인 생활지도사 파견사업의 실제. 보건복지부.
- 권태준(2010). 노인돌봄서비스가 독거노인의 생활만족에 미치는 영향. 대구카톨릭대학교. 석사학위논문.
- 김병구(2012). Maslow 욕구이론을 통해 본 저소득 독거노인의 서비스 만족에 관한 연구. 위덕대학교. 석사학위논문.
- 김소형(2010). 재가노인복지서비스 수혜자만족도에 관한연구. 조선대학교. 석사학위논문.
- 김순자(2001). 우리나라 재가노인복지의 발전방안에 관한 연구. 경희대학교. 석사학위논문.
- 김정희(2002). 농촌지역사회 독거노인의 재가복지 서비스 개발에 관한 연구. 서울여자대학교. 석사학위논문.
- 박수열(2009). 노인돌봄미사업과 독거노인 생활지도사 파견사업의 통합방안. 초당대학교. 석사학위논문.
- 보건복지부. 한국노인문제연구소(2006). 독거노인 사회안전망 구축을 위한 복지서비스 기초조사자료
- 보건복지가족부 한국보건사회연구원 정책보고서 2009-05. 농어촌의 보건복지수준에 대한 실태조사 연구
- 석지연(2011). 노인장기요양보험 재가복지서비스 이용자 만족도에 관한 연구. 한양대학교. 석사학위논문.
- 안지영(2010). 김해지역 노인장기요양보험 재가서비스 이용자의 만족도에 관한 연구. 인제대학교. 석사학위논문.
- 오정선(2002). 재가노인 복지서비스 이용자의 서비스 만족에 영향을 미치는 요인 연구. 한림대학교. 석사학위논문.
- 우훈국(2009). 노인돌봄서비스와 수급권자 독거노인의 생활만족도에 관한연구. 인천대학

- 교. 석사학위논문.
- 유수상(2007). 농촌지역 독거노인의 사회적 지지와 생활만족도에 관한 연구. 한남대학교. 석사학위논문.
- 유애숙(2011). 우리나라 재가노인복지 서비스의 문제점 및 개선방안에 관한 연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 유재남(2011). 노인장기요양시설 인력의 전문성에 관한 연구. 중앙대학교. 석사학위논문.
- 윤미란(2008). 강원도 농촌독거노인의 생활실태 및 사회복지적 접근방안에 관한연구. 상지대학교. 석사학위논문.
- 이경민(2006). 지역사회 거주 독거노인의 정신건강에 대한 조사연구. 고려대학교. 석사학위논문.
- 이미화(2011). 노인돌봄서비스가 독거노인 생활만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 요학기술대학교. 석사학위논문.
- 이순표(2008). 주간보호센터 이용자의 자아존중감과 생활만족도에 관한 연구. 영남대학교. 석사학위논문.
- 이진석(2010). 독거노인에 대한 사회적 지지가 생활만족도에 미치는 영향. 대구대학교. 석사학위논문.
- 이진숙(2011). 노인돌봄기본서비스 이용자의 만족도가 이용 후 생활변화와 우울에 미치는 영향. 경남대학교 석사학위논문.
- 임영삼(2006). 독거노인의 생활실태 및 복지욕구에 관한 조사연구. 청주대학교 석사학위논문.
- 임정원(2006). 주간보호서비스 향상에 관한 연구: 경기도 노인복지정책을 중심으로. 아주대 공공정책대학원. 석사학위논문.
- 장래성(2003). 농촌노인의 복지실태 및 개선방안에 관한 연구. 대전대학교. 석사학위논문.
- 오정선(2002). 재가노인 복지서비스 이용자의 서비스 만족에 영향을 미치는 요인 연구. 한림대학교. 석사학위논문.
- 정인희.(2011). 독거노인의 건강상태가 삶의 만족도에 미치는 영향. 서울시립대학교. 석사학위논문.



- 조선혜(2006). 지역밀착형 노인복지체계에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.
- 조용준(2010). 독거노인을 위한 노인돌봄서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인 조사 연구. 석사학위논문.
- 한국보건사회연구원(2005). 노인의 삶의 질 향상을 위한 정책방안 연구.
- Medley, M. L.(1976). "Satisfaction with Life among Persons Sixty-Five years and Older", *Journal of Gerontology*, 31(4) : 448-455
- Neugarten, B. L. & Weinstein, K. K. The changing american grandparents, *Journal of Marriage and the Family*, 26, 1964.

### < 인터넷자료 >

NEWis 2012. 9. 27 기사

<http://cafe.naver.com/rainup/406444>

복지넷 : <http://www.bokji.net/volunteer/program/view.jsp?id=36&searchDiv=B>

### < 관련사이트 >

통계청 : <http://www.kostat.go.kr/>

보건복지가족부 : [www.mohw.go.kr](http://www.mohw.go.kr)

한국노인복지시설협회 : [www.elder.or.kr](http://www.elder.or.kr)

한국노인인력개발원 : [www.kordi.or.kr](http://www.kordi.or.kr)

한국시니어클럽협회 : [www.silverpower.or.kr](http://www.silverpower.or.kr)

제주시니어클럽 : [www.jejujsc.or.kr](http://www.jejujsc.or.kr)

서귀포시니어클럽 : [www.sgpcsc.or.kr](http://www.sgpcsc.or.kr)

노인보호전문기관 : [www.jejunoin.org](http://www.jejunoin.org)

## < A b s t r a c t >

### A Study on the Satisfaction of the Self-living Senior Care Service in Jeju Rural Areas

Kim, Gwi-Nyeo

Department of Public Administration  
Graduate School of Public Administration  
Jeju National University  
(Supervised by Professor Nam, Chin-yeol)

Modern society is called as an aging society or ultra-ageing society. In addition, the development of science or medical technology has extended human life span and increased the population of the elderly people. Because of these, the elderly people are facing a lot of problems. In particular, appropriate policy measures are needed for the self-living seniors to deal with the increase in the number of self-living seniors, due to the changes in the family structure. Among the efforts currently provided in national level to address such problems, self-living senior care supporter services can be a representative policy.

Now, the most basic service, which is a self-living senior care supporter service, is involved in the safety check of elders, the life education and the services related with their coordinations. The service is provided to the elderly living alone free of charge and widely used by the elders, compared to those of other fee-for-services

.

The purpose of this study is to look into the self-living elders' attitude

toward care supporters service, and its adequacy by identifying the actual state of the service in Jeju Special Self-Governing Province. In addition to that, while using the service, the elders' satisfaction and its impact on their life satisfaction are also analysed. Finally, the study to raise satisfaction level and to change the life of the elderly living alone in a positive way is also investigated after looking into what they think about the service and what other services are needed.

The study on the individual characteristics of the elderly living alone, their service utilization, service satisfaction (service environment satisfaction, service contents satisfaction, service providers satisfaction) and life satisfaction can be summarized briefly as follows;

In general, regarding the service benefits for the elderly living alone, the level of satisfaction and life satisfaction appears very low. The result can be understood that their receiving service does not well associate the status with the service itself. Elderly people living alone in rural areas are under the circumstances of inconvenient transportation for the purchase of necessities and difficulties in access to using the medical facility. Therefore, it seems that appropriate services suitable to the local conditions should be provided to increase the satisfaction of elderly people living alone. The task of every village in rural areas of Jeju Special Self-Governing Province is being conducted by the village administrative staff. By placing these staff in the blind spot for the elderly living alone, the service satisfaction will be increased.

The higher service satisfaction of the self-living seniors are felt, the more increase in the life satisfaction will be realised to change the life of the elderly people.

# 설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 본 설문조사를 위하여 시간을 내어 주셔서 감사드립니다.

저는 제주대학교 행정대학원 석사과정에서 학위논문을 준비하고 있으며 농어촌지역의 독거노인들 대상으로 재가복지서비스에 관한 연구를 하고 있습니다.

본 조사는 농어촌지역의 독거노인들의 돌봄서비스에 대하여 어느 정도 인식하고 있으며 만족하는지에 대한 조사를 하고자 만들어진 것입니다.

이 조사는 무기명으로 실시되며 통계처리 후 논문작성을 위한 학술 목적으로만 사용되고 연구목적 이외에 타 용도로 사용되지 않음을 약속드립니다.

어르신들의 소중한 의견이 제 연구에 큰 도움이 되고 있으므로 어르신들의 소중한 답변 부탁드립니다.

감사합니다.

2012년 11월

지도교수 : 남 진 열(제주대학교 행정학과 교수)

연구자 : 제주대학교 행정대학 일반행정 전공  
석사과정 김 귀 녀(010-7238-2897)



II. 다음은 재가노인 복지중 돌봄서비스에 대한 인지도에 관한 내용입니다.  
어르신 의 생각과 가장 가까운 것에 “√”를 표시해 주시기 바랍니다.

1. 돌봄 서비스를 어떤 경로로 알게 되었습니까?

- ① 마을이장 혹은 리사무장(노인회장포함)    ② 친구소개(친인척 포함)
- ③ 행정방문 또는 전화 알림(공무원 및 사회복지기관 직원 포함)
- ④ 경로당에서 서로 대화중에                      ⑤ 혜택 받고 있는 어르신 소개
- ⑥ 종교단체에서 방문으로                      ⑦ 노인행사장(노인잔치 포함)
- ⑧ 텔레비전 홍보                                      ⑨ 기타(                                      )

2. 돌봄서비스 중 어떤 서비스를 이용하고 계십니까?

- ① 기본서비스                      ② 종합서비스

3. 돌봄서비스에서 기본서비스와 종합서비스에 대하여 잘 아시고 계십니까?

- ① 예                      ② 아니요(                                      )

4. 돌봄서비스를 신청하신 이유는 무엇입니까?

- ① 거동이 불편해서                      ② 대상이 된다고 해서                      ③ 자녀가 신청함
- ④ 혼자 지내기 싫어서                      ⑤ 혼자 생활해서 귀찮아서                      ⑥ 무료라고 해서
- ⑦ 기타(                                      )

5. 어르신께서 돌봄 서비스를 몇 년간 받으셨습니까?

- ① 1년 미만                      ② 1년~2년 미만                      ③ 2년~3년 미만                      ④ 3년 이상

6. 돌봄서비스를 필요할 때 서비스를 쉽게 받을 수 있었습니까?

- ① 매우 그렇다                      ② 그렇다                      ③ 보통                      ④ 그렇지 않다                      ⑤ 매우 그렇지 않다

7. 어르신 가정에 파견되고 있는 노인돌보미 역할에 대해 알고 계십니까?

- ① 매우 그렇다                      ② 그렇다                      ③ 보통                      ④ 그렇지 않다                      ⑤ 매우 그렇지 않다

Ⅲ. 다음은 재가노인 복지중 돌봄서비스에 대한 만족도에 관한 내용입니다.

어르신 의 생각과 가장 가까운 것에 “√”를 표시해 주시기 바랍니다.

구분	문항	매우 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
서비스 환경	서비스 신청하기 쉽다	①	②	③	④	⑤
	서비스 이용 절차가 편리하다	①	②	③	④	⑤
	적절한 서비스 제공받고 있음	①	②	③	④	⑤
	서비스에 대한 홍보가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤
서비스 내용	서비스가 독거노인들에게 공정하게 제공되고 있다	①	②	③	④	⑤
	서비스를 담당하는 직원의 전문성이 신뢰감이 간다	①	②	③	④	⑤
	현재 받고 있는 서비스에 만족한다	①	②	③	④	⑤
	내가 원하는 서비스를 받고 있다	①	②	③	④	⑤
	서비스를 받음으로서 생활 하는데 많은 도움이 되고 있다	①	②	③	④	⑤
서비스 담당 자	서비스 담당자가 친절하다	①	②	③	④	⑤
	약속을 잘 지킨다	①	②	③	④	⑤
	담당자의 태도가 서비스 질에 좌우한다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
	본인에게 맞는 서비스를 적절하고 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤
	새로운 정보를 제공하는데 적극적이다	①	②	③	④	⑤

※ 서비스담당자는 서비스관리자(팀장 및 사회복지담당공무원 포함)이며  
독거노인돌보미를 포함한 사람입니다.

IV. 돌봄서비스 받으면서 어르신이 느끼는 생활만족도에 관한 내용입니다.

어르신의 생각과 가장 가까운 것에 “√”를 표시해 주시기 바랍니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
성격이 밝아졌다 (타인들과 잘 어울리게 되었다)	①	②	③	④	⑤
나이 들면서 생각했던 것 보다 세상 살기가 더 좋아졌다	①	②	③	④	⑤
지금 현재가 내 인생에서 가장 즐겁다고 느낀다	①	②	③	④	⑤
현재 생활에 만족한다	①	②	③	④	⑤
오래 살고 싶어졌다	①	②	③	④	⑤
화나는 일이 많아졌다	①	②	③	④	⑤
매사에 짜증나고 만사가 귀찮다	①	②	③	④	⑤
기쁜 일보다 슬픈 일이 더 많다	①	②	③	④	⑤
내가 할 일이 없어서 버렸다	①	②	③	④	⑤
경제적으로 도움이 되고 있다	①	②	③	④	⑤
알뜰하게 살림하고 싶어진다	①	②	③	④	⑤
내 자신을 가꾸고 싶다	①	②	③	④	⑤
좋은 사람이 있으면 결혼하고 싶다	①	②	③	④	⑤
무엇이든 배우고 싶어졌다	①	②	③	④	⑤
사고나 응급상황의 불안이 없어졌다	①	②	③	④	⑤
질병치료 및 관리에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
끼니(식사)를 챙겨 먹게 되었다	①	②	③	④	⑤
주거환경이 개선되었다	①	②	③	④	⑤
복지혜택을 누리고 있다	①	②	③	④	⑤

지금까지 설문지에 답해 주신 어르신께 깊이 감사드립니다.