

빈곤층의 재가복지서비스가 생활만족도에 미치는 영향

- 노인 빈곤가구의 특성 비교 -

양 옥 남*

1. 서 론

1997년도의 외환위기는 우리 사회의 빈곤에 대한 사회적 안전망이 결코 안전하지 못함을 보여주었다. 높은 실업율과 저임금·불완전고용으로의 고용형태 변화는 중산층을 빈곤층으로 하향 이동하는 계기가 되었고 빈곤층은 보다 더 어려운 경제형편에 놓이게 되었다.

통계청(2002)의 경제활동 인구조사 자료에 따르면 저임금층은 크게 증가한 반면 중간임금층은 급격히 줄어들고 있어 외환 위기 전인 96년에 비해 각각 8%와 25%의 비율을 나타내고 있다. 반면에 고임금 계층은 오히려 24%에서 26%로 상승하는 결과를 가져왔다. 바람직한 노동시장 구조의 형성에 어려움을 주는 중간계층의 하락은 '중산층이 무너지고 있다'는 위기의식을 느끼게도 하는데 실제로 중산층 비중이 59%에서 49%로 급격히 하강되어 우리사회의 계층구조의 안정성에 영향을 미치지 않을까 우려가 된다.

한편 저임금 계층보다 더 경제적으로 열악한 우리나라 절대빈곤 인구층의 경우는 매우 심각하다. 한국개발연구원(KID)의 '소득분배 국제비교를 통한 복지향상' 보고서에 따르면 2000년 현재 가구 소득이 최저생계비에도 미치지 못하는 절대빈곤의 가구가 11.4%에 이르고 있다. 이는 96년의 5.91%보다 약 2배가량 증가한 수치이다(동아일보, 2003. 10. 13일자). 이제는 한국 도시가구 10가구 중 1가구가 '절대빈곤' 상태에 놓이게 되었다.

전통적인 빈곤집단으로 알려져 있는 노인가구의 경우 전체 빈곤인구의 30%를 넘는 규모를 차지한다(구인회, 2003). 빈곤탈피의 가능성이 상대적 빈곤층에게는 차상위계층으로 상향 이동의 여지가 보이지만 특히 노인가구는 절대가구로 전락할 가능성이 다른 가구에 비하여 크다(박순일·최현수·강성호, 2000). 더욱이 노인 소득보장에 있어서 공적인 기반은 극히 미약한 데다가(보건사회연구원, 1998) 빈곤지속성의 정도 역시 상대적으로 높기 때문이다.

이처럼 열악한 경제환경에 처해있는 절대빈곤층에게는 정부 또는 지방자치단체의 사회서비스가 생활에 주요 역할을 한다. 따라서 점차 활성화되고 있는 재가복지서비스는 국민기초생

* 강남대학교 사회복지학부 교수

활 보장 이후 상당한 지지자원이 될 수 있어 만족도를 높이는 일이 중요하다. 그러므로 빈곤층에게 부여되는 재가복지서비스가 어느 정도로 그 자체의 만족 내지 생활만족으로 이어지는지에 대하여 좀더 심도있는 연구가 이루어져야 되리라고 본다. 이에 본 연구에서는 빈곤층의 재가복지서비스에 대한 만족정도를 파악하여, 이것이 생활만족에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 나아가 본 연구에서 비중이 높은 노인집단의 사회인구학적 특성에 따른 재가복지서비스 욕구, 서비스만족도 및 생활만족 등에 대하여도 비교분석하고자 한다.

2. 문헌 검토

1) 빈곤층의 현재 상황

1997년말 시작된 경제위기는 대량실업사태와 빈곤층의 급증을 초래하여 위기의 전후 기간에 정부의 최저 생계비 빈곤율은 2배 이산 증대한 것으로 나타났고, 2000년대에 들어서도 빈곤율은 위기 이전의 시기를 크게 상회하고 있는 것으로 보인다(구인회, 2003). 2001년 10월에 국민기초생활보장법이 시행된 이후로 새로운 이 정책이 빈곤완화에 기여를 하였으나 근로 능력이 있는 새로운 빈곤층이 급증함으로써 저임금층이 보다 높게 형성되는 계기가 되었다.

저임금 계층이란 EU의 임금지표에 따르면 임금수준이 국가전체 중위(中位) 임금의 3분의 2(67%) 미만, 고임금 계층은 중위임금의 2분의 3(150%) 이상인 근로자를 말한다(동아일보, 2003. 9. 23일자). 통계청(2002)의 경제활동인구조사 자료에 따르면 저임금층은 주로 여성과 비정규직 근로자에 집중되어 있는 것으로 나타났다. 그리고 2002년 현재 저임금층은 상용직의 경우 7%에 그친 반면 임시직 및 일용직은 각각 36%, 48%에 달하였다. 사실상 국민 4명 중 1명이 저임금 계층이 되어 있는 실정이다.

한편 외환위기 이전에는 노인가구와 편부모 가구 등이 주요한 빈곤집단으로 알려져 왔다(박순일, 2000). 편부모 가구는 18세 미만의 아동을 부양하는 여성가구로써 남편이 장애나 활동불능 상태에 있는 가구, 미혼이나 남편과 이혼한 여성가구, 또는 비노인 여성단독 가구, 그리고 여성노인 단독가구가 포함된다. 또한 1998-2000년의 노동패널 자료를 이용한 구인회(2003)의 가구유형별 분석에서는 근로능력이 없거나 매우 미약한 노인 가구주가 가장 높은 빈곤율을 보인다고 하였다. 전체빈곤인구 중 각 가구유형에 속한 개인들이 차지하는 비중에서 노인가구에 속한 개인들의 빈곤율은 31.4%로 나타나고 있다.

한국보건사회연구원(1998)의 조사에서는 노인인구의 평균 소득은 노인 독신가구의 경우 월평균 소득 20만원 미만의 가구가 45.2%에 이르고, 노인 부부가구의 경우 월평균 소득 60만원 미만의 가구가 71.0%나 된다고 보고하였다. 그리고 우리나라 60세 이상 노인들의 4.37%만이 퇴직(노령)연금을 받고 있어 대다수의 노인 소득보장이 불안한 실정이다. 정부는 1991년부터 70세 이상 생활보호대상 노인에게 한정하여 노령수당을 지급해 오다가 1998년 7월부터 경로연금

으로 개칭하여 생활보호대상자 노인과 일반저소득층 노인에게 경로연금을 지급하고 있지만 2-5만원에 불과하다. 비율적으로 전체 노인의 21.3%로 제한된 경로연금에는 모든 저소득 노인을 포함하도록 범위를 확대하고 급여 수준도 현재보다 더욱 향상되어야 할 것이다.

한편 전국 노인장기요양보호서비스 욕구조사(한국보건사회연구원, 2001)에 의하면 전체 노인 인구의 57.5%는 독립생활이 가능하여 근로능력이 있는 것으로 파악되었다. 그러나 65세 이상 노인인구의 28.4%만이 취업 중이어서, 이는 2002년 현재 약 110만 명의 노인이 근로능력이 있으나 취업을 하지 못하고 있는 형편이다 이러한 실정을 감안해볼 때 빈곤노인의 문제는 보다 심각하므로 이에 대한 집중적인 연구가 이루어져야 한다고 본다.

2) 재가복지서비스와 노인

일반적으로 지역사회에 거주하는 주민들은 재가복지서비스의 수혜에 대한 욕구가 있을 거 이고 서비스가 주어지는 과정에서 특히 빈곤층의 서비스 욕구는 보다 상승될 전망이 보인다. 그러므로 이러한 재가복지 측면의 각종 서비스에 대한 만족도라든지, 나아가 이들 서비스 욕구가 생활만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대한 연구관심은 일반층이나 노인층에게도 중요하다고 본다.

본 연구에서의 상당한 수가 노인인구이므로 이의 비중으로 보아 재가노인복지에 초점을 두어 살펴보기로 하겠다. 우선 재가노인복지의 개념을 보자면 '지역사회내의 노인이 가정 내 외에서 받는 사회적 서비스'로 정의할 수 있다(양옥남, 1999). 그리고 재가노인복지 사업의 중요 기능은 가족의 부담을 경감시킴으로써 현대사회에서 약화된 가족수발 또는 가족보호의 기능을 지지하고 보충하는 것이다(Kadushin, 1980).

또한 보건복지부에서 제시하는 재가노인복지사업의 목적은 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 수행하기에 불편이 있는 노인가정에 대하여 필요한 각종 서비스를 제공함으로써 지역사회 내에서 가정 및 친지와 더불어 건전하고 안정된 생활을 영위할 수 있도록 하고 가족의 수발부담을 덜어주도록 한다고 제시한다.

재가복지서비스는 대개 의료서비스, 배달서비스, 자원봉사 및 푸드뱅크서비스, 결연 및 후원 서비스, 무료급식서비스, 기타서비스 등이 포함된다. 이렇게 다양한 서비스를 제공하기 위하여 현장의 기관에서 종사하는 사회복지사나 자원봉사자들은 매우 분주한 시간을 보내야만 한다. 그러므로 재가복지사업이 중요한 만큼 재가복지사업의 효과성에 관한 연구도 나오고 있다. "재가복지사업의 효과를 평가"한 연구(함철호, 1997)에서는 무료급식, 의료서비스, 후원금 등이 복지관에서 제공하는 3대 재가복지서비스라고 한다. 여기서 재가노인복지사업의 만족도를 보자면 수혜노인의 69.6%가 재가전담요원과 가정봉사원의 활동에 만족한다고 보고하고 있다.

정책적 입장에서 본 노인을 위한 사회서비스에는 재가복지서비스와 시설서비스로 분류되고 있으며(보건복지부, 2002), 현재 시설 복지서비스를 받는 노인인구는 0.3%에 불과함으로 절대다수가 지역사회에서 재가노인으로 생활을 하고 있다. 따라서 재가노인을 위한 사회서비스

의 중요성이 보다 부각되어야 할 것으로 보인다.

3) 생활만족도 문헌검토

뉴가르텐(Neugarten, 1961) 등은 일찍이 노인생활만족도 지표를 개발하였으며, 생활만족도는 활동으로부터의 기쁨, 자신의 목적 성취, 긍정적 자아상, 낙천적인 태도 등으로 정의하고 있다. 생활만족도라는 개념의 조작적 정의들은 대부분 긍정적 자아존중정도, 적절한 생활능력, 생활의 질, 복지, 행복 등의 개념으로 쓰이고 있고, 개인이나 집단 사람들의 복지 상태로 정의하기도 한다(홍성희, 1994).

생활만족도 선행연구에서 볼 때, 성별은 생활만족도와 관계가 있는데 여자노인의 생활만족도는 남자노인의 생활만족도보다 높다고 하지만(Usui, 1984) 반대로 남자노인이 여자노인보다 만족도 수준이 높다는 결과도 있다(오경숙, 1989). 그리고 노령이 될수록 은퇴로 인한 소외와 고립감, 배우자와의 사별, 건강악화, 죽음에 대한 불안이 증가하기 때문에 생활만족도는 낮게 나타나고(서병숙·조옥희, 1991), 일반적으로 생각대로 건강에 따른 고질적인 긴장은 생활만족도에 영향을 미친다(이신숙, 1997).

또한 **교육수준**이 높을수록 생활만족도는 높아지며(서병숙, 1989). 종교는 개인에게 위안적인 역할을 하며 위기를 극복하는데 도움을 받는다(김수연, 1987; 김종숙, 1987). 나이가 배우자 유무에 있어서 배우자가 있는 여자노인의 경우는 배우자가 없는 여자노인 경우보다 생활만족도가 높은 수준으로 나타나고(이신숙, 1995). 자녀의 유무에 따라 노인은 친구의 지원보다는 자녀의 지원에 생활만족도를 더욱높게 가진다고 한다(김효심, 1994). 이렇듯이 생활만족도는 다양한 변수들에 의해 영향을 받느 것으로 연구되어 왔다.

3. 연구방법

본 연구의 방법에 관하여는 먼저 연구모형을 설명하고자 연구가설을 제시하며, 다음에는 연구자료의 수집에 관하여 정리하고, 그리고 측정도구로써의 구조화된 질문지에 나타난 변수들과, 자료의 분석방법에 대하여 살펴보고자 한다.

1) 연구가설

여기에서는 조사대상인 빈곤층을 축으로 하여 **주요 연구가설**만을 제시하고자 한다.
조사대상의,

- (1) 사회인구학적 변수(성별, 연령, 교육정도, 종교, 월수입, 가족구성, 결혼상태, 세대유형,

거주기간)에 따라 재가복지서비스 욕구 및 만족도 등에 차이가 있을 것이다.

(2) 사회인구학적 변수(성별, 연령, 교육정도, 종교, 월수입, 가족구성, 결혼상태, 세대유형, 거주기간)에 따라 생활만족도에 차이가 있을 것이다.

(3) 재가복지서비스 만족도는 생활만족도에 영향을 미칠 것이다.

이와같은 연구가설을 중심으로 다양한 분석기법을 통하여 가설에서 유추할 수 있는 연구 문제를 해결하고자 하였다.

2) 자료의 수집

연구의 자료가 되는 조사대상은 경기도 수원지역의 객관적인 빈곤층 영구임대 아파트단지에 거주하는 210명의 가구주들이다. 표본추출은 유의표집(purposive sampling)의 방법으로 하였으며 조사원이 각 가구를 방문하여 질문지에 의해 직접 면접조사를 하였다. 조사기간은 2001년 8월 중이며, 조사원으로써는 사회복지를 전공하여 조사방법론을 수강한 경험이 있는 대학생들이다. 이들은 현장실습을 하면서 사전에 이 지역의 주민들 성향에 대하여 어느 정도의 파악이 된 상태에서 조사환경에 대한 어려움은 적은 편이었고 안정된 분위기 하에서 면접이 이루어졌다.

자료의 근거가 되는 조사대상의 성격에 있어서 이 지역의 빈곤층 특성대로 조사대상의 82.4%(173명)가 현재 기초생활수급자이며, 연령을 중심으로 볼 때 77.2%(162명)의 구성원이 60세 이상의 노인층이다. 그러므로 연구의 주제에서 나타나듯이 노인가구의 특성을 주목해 보는데에 의의가 있다고 생각된다.

2) 측정변수

본 주제에 대한 통계분석 자료를 확보하기 위하여 변수들의 항목들이 필요한데, 크게는 독립변수 역할의 사회인구학적 변수들은 기본적인 것으로서 배경변수로 분류하였다. 이를 포함하여 다음에서 각 변수들의 설명을 보고자 한다.

먼저 **배경변수**는 노인의 사회 인구학적 특성 파악을 파악하기 위하여 성별, 연령, 교육정도, 종교, 가족구성, 결혼상태, 거주기간, 월수입, 생활비 사용처 등으로 구성하였다. **독립변수**로는 연구대상이 인지하고 있는 우선적 해결문제, 서비스 인지경로, 그리고 이용서비스의 만족에 관한 내용들이다. 이 내용은 현재 제공되고 있는 주요 7가지 서비스들은 의료서비스, 배달서비스, 자원봉사, 푸드뱅크, 결연 및 후원 서비스, 무료급식, 기타서비스가 포함되어 있다. 이러한 서비스 만족정도를 Likert 5단계로 측정하였다. 나아가 서비스에 대한 불만족 이유와, 가장필요로 하는 서비스 항목이 무엇인지에 대하여도 분석하였다.

종속변수는 생활만족도이며 이 측정도구는 김종숙(1987)의 박사학위 논문에서 사용한 생활만족도 척도의 신뢰계수가 0.72이어서 어느 정도 높게 나왔으므로 이 지표를 수정하여 사용하였다. 이의 내용은 (1) 마음이 뿌듯할 때가 많다 (2) 앞으로 즐거운 날이 있을 것을 기대하

며 산다 (3) 매일 하는 일들이 보람 있다 (4) 요즈음은 하루하루가 즐겁게 느껴진다 (5) 대체로 현재의 생활에 만족하다 (6) 생활이 단조로워 하루하루가 지루하다 (7) 가끔 사는 것이 가치 없다고 생각한다 (8) 자주 외로움을 느낀다 등으로 1~5 번까지는 긍정적 측면의 내용이며, 6~8번까지는 부정적 측면의 내용이다. 이 변수들은 요인분석(factor analysis)을 통하여 '긍정적 생활만족'과 '부정적 생활만족'으로 조작적개념 정의(operational definition)를 하였으며, 신뢰도분석(reliability analysis) 결과 각각의 크론바 Alpha값은 0.87440과 0.7970으로 나왔다.

3) 자료분석 방법

수집된 자료를 분석하는 과정에서 spss win. 10.0을 사용하여 먼저 기초적인 기술적 분석으로는 빈도, 백분율, 교차분석(χ^2) 등을 하였다. 사회인구학적 변수에 따른 차이를 보기 위하여 T검정과 F검정을 실시하였다. 또한 종속변수로 사용한 생활만족도의 요인분석(factor analysis)을 통하여 새로운 개념의 조작적 정의를 내렸으며, 신뢰도 분석에서는 자료에 대한 신뢰성(Chronbach' Alpha)의 정도를 파악하였다. 그리고 독립변수로서의 재가복지서비스에 대한 만족이 생활만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알고자 점목회귀분석(segmented regression analysis)을 실행하였다.

생활만족에 대한 신뢰도 분석(reliability analysis)결과, 긍정적 생활만족에서는 크론바 Alpha값이 0.8744이어서 어느 정도 높게 나왔다고 할 수 있다. 이러한 결과는 생활만족도 내의 긍정적 문항들이 생활만족의 긍정적 측면을 알아보는데 일치성을 가지고 있음을 알 수 있다. 그리고 좀 더 신중을 기하기 위하여 각 문항을 제거했을 때(Alpha if Item Deleted)를 살펴해보았을 때, Alpha값보다 큰 값이 없으므로 모두다 필요한 문항으로 파악되어 이 4개의 문항을 분석에 사용하였다.

나이가 부정적 생활만족 척도인 3개의 문항들에 대한 크론바 Alpha값은 0.7970이므로 마찬가지로 어느 정도 높다고 할 수 있다. 따라서 생활만족도를 측정하는 부정적 문항들이 생활만족의 부정적인 측면을 알아보는데 일치성을 가지고 있다는 것을 알 수 있고, 또한 각 문항을 제거했을때(Alpha if Item Deleted) Alpha 값보다 큰 값이 없으므로 모두 다 필요한 문항으로 채택하였다.

4. 조사분석 결과

1) 사회인구학적 특성

조사대상의 성별은 남성이 51명으로 전체 응답자의 24.3%를 차지하고 있고 여성은 159명

으로 75.7%나 되어 남성의 약 3배가량이다. **연령분포**에 있어서는 70세이상~80세미만이 89명(42.4%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 80세이상 38명(18.1%), 60세이상~70세미만 35명(16.7%)의 순으로 나타났다. 가장 비율이 높은 70세이상~80세미만의 응답자 가운데에는 남자와 여자가 각각 17명과 72명의 분포를 보인다.

그리고 학력에 대하여 살펴보면 초등학교 이하의 학력을 가진 응답자가 74.8%로 일반적으로 학력수준이 낮음을 알 수 있으며, 특히 남자는 초등학교 이하의 학력소지자가 48.0%(24명)인데 비하여 여자의 경우는 83.6%(133명)로 나타나 여자가 상대적으로 학력수준이 현격히 낮다.

<표 1> 조사대상의 사회인구학적 특성

인구특성	구 분	명 (%)	인구특성	구 분	명 (%)
성 별	남	51(24.3)	소 득	없다	8(3.8)
	여	159(75.7)		10만원미만	8(3.8)
연 령	40세미만	7(3.3)	10만원이상~25만원미만	54(25.7)	세 대유형
	40세이상~50세미만	20(9.5)	25만원이상~50만원미만	110(52.4)	
	50세이상~60세미만	21(10.0)	50만원이상~75만원미만	12(5.7)	
	60세이상~70세미만	35(16.7)	75만원이상~100만원미만	4(1.9)	
	70세이상~80세미만	89(42.4)	기타	4(1.9)	
	80세이상	38(18.1)	무응답	10(4.8)	
학 력	무학(글자해독 불가)	54(25.7)	독거노인	95(45.2)	거주기간
	무학(글자해독 가능)	47(22.4)	노손가구	15(7.1)	
	초등학교(졸/중퇴)	56(26.7)	장애인	18(8.6)	
	중학교(졸/중퇴)	24(11.4)	노부부	36(17.1)	
	고등학교(졸/중퇴)	18(8.6)	모자, 모녀 가정	28(13.3)	
	대학교(졸/중퇴)	7(3.3)	기타	7(3.3)	
	무응답	4(1.9)	무응답	11(5.2)	
종 교	기독교	119(56.7)	1년미만	7(3.3)	
	불교	32(15.2)	1년이상~3년미만	30(14.3)	
	천주교	21(10.0)	3년이상~5년미만	36(17.1)	
	무교	35(16.7)	5년이상~7년미만	14(6.7)	
	기타	2(1.0)	7년이상~9년미만	13(6.2)	
	무응답	1(0.5)	9년이상	104(49.5)	
			기타	2(1.0)	
계	210(100.0)	무응답	4(1.9)	계	210(100.0)

종교적 측면에서는 기독교가 119명으로 전체의 56.7%를 차지하여 가장 많았다. 남자의 경우 기독교 다음으로는 무교가 25.5%(13명)인데 비해 여자의 경우는 기독교 다음으로는 불교가

18.2%(29명)로 나타나고 있다. 그리고 현재의 월소득은 25만원이상~50만원미만이 52.4%(110명)로 가장 많고, 다음으로는 10만원이상~25만원미만이 25.7%(54명)이다. 남녀를 볼때 모두 10만원이상~50만원미만의 월소득자가 높은 비중을 차지하고 있다. 월소득의 용도에 대하여, 58.6%(123명)에 해당하는 응답자는 생활비지출의 대부분을 주택의 관리비로 지출하고 있으며, 그의 '쌀·반찬 구입비', '병원치료비'로 지출하고 있어 기본적인 생계의 절박함이 드러나고 있다.<표 2>

<표 2> 생활비 지출사항

지출사항	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
쌀·반찬 구입비		24	11.4	9	17.6	15	9.4
병원, 의원 등 진료·치료비		37	17.6	8	15.7	29	18.2
관리비		123	58.6	30	58.8	93	58.5
손자녀 양육·교육비		10	4.8	1	2.0	9	5.7
취미활동 및 교체비		2	1.0	1	2.0	1	0.6
의복·생활용품 구입비		5	2.4	0	0.0	5	3.1
저축 또는 모아놓음		2	1.0	0	0.0	2	1.3
기타		7	3.3	2	3.9	5	3.1
합 계		210	100.0	51	100.0	159	100.0

<표 3> 독거노인의 결혼상태별 분포

결혼상태	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
사별		79	83.2	15	68.2	64	87.7
미혼		9	9.5	3	13.6	0	0.0
이혼		2	2.1	2	9.1	6	8.2
기타		4	4.2	2	9.1	2	2.7
무응답		1	1.1	0	0.0	1	1.4
합 계		95	100.0	22	100.0	73	100.0

조사대상의 세대유형에 있어서는 전체의 45.2%(95명)가 독거노인이라고 응답하고 있다. 남자와 여자 모두 독거노인이 가장 많아 노년의 고독감이 심각한 문제가 되고 있음을 유추해볼 수 있다. 또한 현 거주지에서의 거주기간에 대한 질문결과 9년 이상 거주하고 있는 응답자가

49.5%(104명)로 비율에서 우위를 차지한다. 또한 남자와 여자의 경우 모두 9년 이상 거주자가 각각 64.7%(33명), 44.7%(71명)로 현 거주지에서 오랫동안 거주하고 있음을 알 수 있다.

독거노인의 결혼상태를 알아본 결과 전체의 83.2%(79명)가 배우자와 사별한 상태이다. 남자와 여자 모두 배우자의 사별이 독거의 직접적인 원인이 되고 있다고 보아진다.

부조형태별 분포를 보자면, 조사대상의 82.4%(173명)가 현재 기초생활수급자로 나타났으며, 남자와 여자를 비교해볼 때 모두 각각 80.4%(41명), 83.0%(132명)가 수급자이었다. 현재의 어려운 문제에 있어서 경제적 문제가 38.1%(80명)로 응답자들에게 있어 현재 가장 큰 애로사항이었으며, 신체적 문제가 35.2%(74명)로 두 번째 애로사항이었다. 이는 남녀 모두 공통적인 순서로 나타났는데 노후로 인한 사회활동에서의 은퇴 이후인 표본의 특성을 반영하고 있다고 할 수 있다.

<표 4> 부조형태별 분포

부조형태	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
수급자		173	82.4	41	80.4	132	83.0
일반		15	7.1	4	7.8	11	6.9
조건부 수급자		2	1.0	0	0.0	2	1.3
기타		5	2.4	1	2.0	4	2.5
무응답		15	7.1	5	9.8	10	6.3
합 계		210	100.0	51	100.0	159	100.0

<표 5> 현재의 어려운 문제

애로사항	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
경제적 문제		80	38.1	16	31.4	64	40.3
신체적 문제		74	35.2	16	31.4	58	36.5
정신적 문제		6	2.9	3	5.9	3	1.9
가족 문제		11	5.2	1	2.0	10	6.3
없다		28	13.3	10	19.6	18	11.3
기타		10	4.8	4	7.8	6	3.8
무응답		1	0.5	1	2.0	0	0.0
합 계		210	100.0	51	100.0	159	100.0

2) 사회인구학적 특성에 따른 재가복지서비스 욕구 및 만족도 등의 차이

조사대상 표본의 특정범주로의 편중현상이 나타나므로 재가복지 서비스 관련사항에 있어서는 보다 효과적으로 자료를 활용하고자 사회인구학적 특성을 재범주화 하여 비교 분석하였다. 분석과정에서 각 항목별 '기타' 응답은 통계적으로 유의한 영향력을 행사할 만큼 사례수가 확보되지 않으므로 무응답 처리 후 분석하였다. 새로이 재범주화한 변수는 연령(60, 60이상), 종교(기독교, 비기독교), 학력(무학, 초~중졸이하, 고교이상), 세대(독거노인, 비독거노인), 거주기간(5년 미만, 5년 이상), 부조형태(수급자, 조건부 수급자), 월소득(25만원 미만, 25만원이상~50만원미만, 50만원이상) 등이다. 그리고 종교에 있어서 기독교의 범주에는 천주교를 포함하여 분석하였다.

먼저 복지관에서 지원하는 서비스의 이용경로에 대한 질문의 결과 주변사람에 의한 경우가 25.3%(53명)로 가장 많았으며, 복지관 직원을 통해는 23.3%(49명), 본인이 직접 14.8%(31명), 동사무소나 시청의 안내 12.4%(26명)의 순으로 나타났다. 세대유형과 서비스 이용경로와 관계가 있는지 알기 위하여 교차분석을 실시하였다. <표 6>에서처럼 $\chi^2 = 13.655$, $p = 0.018$ 로 유의수준 5%내에서 통계적으로 유의하여 이 두 변수 간에 관계가 있음이 나타났다. 특히 독거노인과 비독거노인 모두 주변사람에 의해 서비스를 이용하는 사례가 가장 많기는 하였지만, 독거노인에 비해 비독거노인이 본인 스스로 서비스를 찾아 이용하는 적극성의 면에서는 현저히 앞서고 있음을 알 수 있다.

<표 6> 세대유형별 서비스 이용경로

이용경로 \ 세대유형	독거	비독거	합계
본인이 직접	9(5.2%)	19(10.9)	28(16.1)
주변사람에 의해	24(13.8)	25(14.4)	49(28.2)
복지관 직원을 통해	22(12.6)	19(10.9)	41(23.6)
동사무소, 시청의 안내	19(10.9)	6(3.4)	25(14.4)
유인물, 게시판, 홍보전단지를 통해	6(3.4)	8(4.6)	14(8.0)
기타의 방법	5(2.9)	12(6.9)	17(9.8)
합계	85(48.9)	89(51.1)	174(100.0)
χ^2 (df)	13.655(5)		$p = 0.018$

서비스 내용에 대한 만족정도를 통하여 조사대상이 현재 이용중하고 있는 재가복지 서비스에 대한 전반적인 만족도를 알 수 있다. 즉, 푸드뱅크 서비스의 만족도는 높은 반면, 다소 만족도가 낮은 것은 무료급식서비스와 기타서비스, 의료서비스이므로 이에 대해서는 만족도를

높일 방안을 마련해야 한다고 본다.

또한 재가복지서비스 중에서 현재 가장 필요로 하는 서비스에 대한 사항은 푸드뱅크서비스가 34.0%(49명)로 가장 많이 요구되었으며, 기타서비스 33.3%(48명), 의료서비스 21.5%(31명), 결연후원서비스 18.1%(26명), 배달서비스 14.6%(21명), 자원봉사서비스 12.5%(18명)의 순으로 나타났다. 성별에 따라서는 남자의 경우 푸드뱅크서비스와 자원봉사서비스를 가장 원하고 있는 반면, 여자의 경우는 기타서비스를 원하는 성향이 좀더 강하였다. 제시된 서비스 외의 기타서비스 부분에 대한 준비와 연구노력이 요구되고 있음을 알 수 있다.

<표 7> 이용중인 서비스에 대한 만족도

환경요인	통계량	N	Mean	Std. D
의료서비스		68	3.559	0.870
자원봉사서비스		83	3.783	0.856
푸드뱅크서비스		141	3.811	0.861
배달서비스		61	3.771	0.845
결연후원서비스		41	3.756	0.768
무료급식서비스		42	3.667	0.874
기타서비스		24	3.542	1.215

다만, '기타서비스' 항목에서 <표 8>처럼 $t = -3.252$, $p = 0.004$ 로 유의수준내에서 통계적으로 유의하며, 특히 노인집단의 특성을 살펴볼 때 60세이상의 노인이 60세미만의 노인에 비해 기타서비스에 대한 만족도가 높게 나왔다.

<표 8> 연령에 따른 서비스 만족도

서비스	통계량	연령	N	Mean	Std. D	t	p
기타서비스		60세미만	9	2.667	0.866	-3.252	0.004
		60세이상	15	4.067	1.100		

<표 9> 종교에 따른 결연후원서비스 만족도

서비스	통계량	연령	N	Mean	Std. D	t	p
결연후원서비스		기독교	32	3.875	0.609	2.127	0.040
		비기독교	8	3.250	1.165		

종교특성에 따른 '결연후원서비스'와 관련해서는 <표 9>에서처럼 $t = 2.127$, $p = 0.040$ 으로 유의수준 내에서 통계적으로 유의하여 기독교인이 비기독교인에 비해 결연후원서비스에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다. 그리고 현재 이용중인 각 서비스와 관련해서 불만족 사항이 있는 경우에 대하여 그 사유를 알아본 결과, 총 38명에게서 적어도 하나의 서비스와 관련하여 불만족하고 있음을 알 수 있었는데 그 사유는 <표 10>과 같이 '도움이 안되어,' '기타,' '서비스의 질이 낮아서' 순으로 나타나고 있다.

<표 10> 서비스에 대한 불만족 이유

불만족사유	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
서비스의 질이 낮다		9	23.7	2	16.7	7	26.9
절차가 복잡하다		5	13.2	0	0.0	5	19.2
시간이 적절하지 않다		1	2.6	0	0.0	1	3.8
도움이 안되고 있다		13	34.2	7	58.3	6	23.1
기 타		10	26.3	3	25.0	7	26.9
합 계		38	100.0	12	100.0	26	100.0

<표 11> 서비스 제공자의 친절성

친절성	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
매우 친절		58	27.6	14	27.5	44	27.7
친절		101	48.1	26	51.0	75	47.2
보통		21	10.0	4	7.8	17	10.7
불친절		3	1.4	0	0.0	3	1.9
매우 불친절		1	0.5	0	0.0	1	0.6
무응답		26	12.4	7	13.7	19	11.9
합 계		210	100.0	51	100.0	159	100.0

위에서 본 서비스에 대한 만족도는 심리적으로 서비스의 제공에 있어서 감정적 측면도 포함하고 있는 것으로 보인다. 따라서 서비스 제공자에 대하여 어떻게 평가하고 있는지를 알고자 친절성 측면을 조사하였다. 사회복지사나 자원봉사자의 친절성과 관련해서 '매우 친절' 5점, '친절' 4점, '보통' 3점, '불친절' 2점, '매우 불친절' 1점으로 환산하여 알아본 결과, 평균 4.15점으로 응답자들은 전반적으로 서비스 제공자에 대해서는 친절하다고 느끼고 있다.

또한 <표 11>에서처럼 전체의 75.7%(159명)가 '친절' 이상의 응답을 하고 있어 대부분의

응답자가 서비스 제공자의 친절성에 대해서는 긍정적임을 알 수 있다. 서비스의 생활에 대한 도움이 어느 정도인지를 분석한 결과를 알고자 “현재 이용하는 서비스가 생활에 어느 정도 도움이 되는가?”하는 질문에서는 ‘매우 도움이 된다’ 5점, ‘약간 도움이 된다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘별로 도움이 안된다’ 2점, ‘전혀 도움이 안된다’ 1점으로 환산하였다. 이 결과 평균 4.02 점으로 전반적으로 현재 이용하는 서비스가 응답자들의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다.

<표 12> 서비스의 생활에 대한 도움정도

도움정도	구분	전체		남자		여자	
		명	%	명	%	명	%
매우 도움이 된다		76	36.2	20	39.2	56	35.2
약간 도움이 된다		66	31.4	12	23.5	54	34.0
보통이다		16	7.6	2	3.9	14	8.8
별로 도움이 안된다		28	13.3	10	19.6	18	11.3
무응답		24	11.4	7	13.7	17	10.7
합 계		210	100.0	51	100.0	159	100.0

<표 12>에서처럼 ‘약간 도움이 된다’ 이상의 응답이 전체의 69.67%(142명)로 현재 이용하는 서비스가 대부분의 응답자의 생활에 도움을 주고 있음을 알 수 있다. 나아가 현재 이용하는 서비스 중 가장 만족하는 서비스가 무엇인지에 대한 질문에 푸드뱅크 서비스가 33.3%(70명)로 가장 많았고, 무응답과 ‘없다’라는 응답을 제외하고는 결연후원서비스 8.6%(18명), 기타 17명(8.1%)이 뒤를 이었다. 여기에서 볼 때 푸드뱅크서비스를 제외한 다른 서비스에 대해서도 좀더 발전 방안이 세워져야 할 것으로 사료된다.

3) 재가복지서비스 범주에 따른 만족도 분석

분석의 차원을 달리하여, 여러 종류의 서비스를 범주화하여 분석을 시도하였다. 즉, ‘의료서비스·결연후원서비스·자원봉사서비스·사회교육서비스’는 ‘**교류서비스**’라고 명칭화 하고, ‘배달서비스·푸드뱅크서비스·무료급식’에 대해서는 ‘**음식서비스**’로, ‘기타’ 등은 ‘**기타서비스**’로 재범주화 하였다. 이와 같이 범주화한 내용에 따른 결과를 가지고 빈곤층에 있어서 노인의 비중이 크므로 노인집단을 두 종류로 나누어 살펴보고자 한다.

먼저 노인집단의 연령에 따라 가장 만족하는 서비스의 차이가 있는지를 교차분석을 통해 알아 본 결과 <표 13>에서처럼 $\chi^2 = 6.527$, $p = 0.038$ 로 유의수준 5%내에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉, 60세미만의 경우 교류서비스(의료, 결연후원, 자원봉사, 사회교육)와 음식서비스(배달, 푸드뱅크, 무료급식) 부분에 있어 비슷하게 만족하고 있었으며, 60세이상은 특히 음식서비스 분야에 만족하는 성향이 강하게 나타났다. 이런 점으로 보아 고령층이 필수

특 기본적인 음식에 대한 욕구가 절실함을 알 수 있다.

<표 13> 노인연령 집단의 서비스 범주별 만족도

서비스	연령	60세미만	60세이상	합계
	교류서비스(의료·결연후원·자원봉사·사회교육)		12(6.7%)	27(15.2)
음식서비스(배달·푸드뱅크·무료급식)		12(6.7)	82(46.1)	94(52.8)
기타서비스(기타·없다)		11(6.2)	34(19.1)	45(25.3)
합 계		35(19.7)	143(80.3)	178(100.0)
$\chi^2(df)$		6.527(2) $p = 0.038$		

학력에 따라 가장 만족하는 서비스의 차이가 있는지를 교차분석을 통해 알아 본 결과 <표 14>에서처럼 $\chi^2 = 11.477$, $p = 0.022$ 로 유의수준 5%내에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 모든 학력층에서 음식서비스에 대한 만족성향이 강하였지만, 기타서비스의 경우 학력수준이 높은층의 만족도가 다른 층에 비하여 상대적으로 높게 나타났다.

<표 14> 학력에 따른 서비스 범주별 만족도

서비스	학력	무학	초교중퇴이상 ~중졸이하	고교중퇴이상	합계
	교류서비스(의료·결연후원·자원봉사·사회교육)		15(8.6%)	16(9.2)	5(2.9)
음식서비스(배달·푸드뱅크·무료급식)		58(33.3)	23(13.2)	12(6.9)	93(53.4)
기타서비스(기타·없다)		17(9.8)	23(13.2)	5(2.9)	45(25.9)
합 계		90(51.7)	62(35.6)	22(12.6)	174(100.0)
$\chi^2(df)$		11.477(4) $p = 0.022$			

4) 생활만족도에 관한 분석결과

(1) 생활만족의 요인분석

생활만족에 대한 개념의 조작적 정의를 내리기 위하여 요인분석을 한 결과 정확하게 긍정적인 측면과 부정적인 측면의 변수들끼리 grouping 되어 있다. 이러한 결과를 종합하여 <표 15>에서 볼 수가 있다. 그리고 생활만족 항목의 1번부터 5번 까지는 '긍정적 생활만족'으로, 6부터 8까지는 '부정적 생활만족'으로 이름을 붙였다. 이 두 요인으로 설명할 수 있는 설명력

은 약70%(69.391)이다. 즉, 긍정적 생활만족은 약 53%(52.907)이고 부정적 생활만족은 16.484%를 설명하고 있다. 또한 생활만족1의 공통성이 0.775로서 생활만족1(요즈음은 하루 하루가 즐겁게 느껴진다)의 변동 중에서 77.5%가 긍정/부정 생활만족 두 요인에 의해서 설명되고 있다. 나아가 생활만족 2(앞으로 즐거운 날이 있을 것을 기대한다)는 76.0%로 설명되고 있으며, 이와 같은 방식으로 나머지는 공통성의 수치를 참고하여 파악 할 수가 있다.

<표 15> 생활만족도의 요인분석

생활만족 항목	요인1	요인2	공통성
1. 요즈음은 하루하루가 즐겁게 느껴진다.	.835	-.239	.775
2. 앞으로 즐거운 날이 있을 것을 기대한다.	.831	-.203	.760
3. 매일 하는 일들이 보람이 있다.	.806	-.203	.635
4. 마음이 뿌듯할 때가 많다	.788	-.236	.676
5. 대체로 현재의 생활에 만족하고 있다.	.710	-.161	.735
6. 생활이 단조로워 하루하루가 지루하다	-.174	.863	.690
7. 가끔 사는 것이 가치 없다고 생각한다	-.220	.843	.754
8. 자주 외로움을 느낀다	-.251	.756	.530
고유값(eigen value)	4.2333	1.319	
분산(% of variance)	52.907	16.484	
누적분산(cumulative variance)	52.907	69.391	

요인추출 방법: 주성분 분석. 회전 방법: Kaiser 정규화가 있는 베리맥스.

(2) 사회인구학적 특성에 따른 생활만족도, 서비스의 차이

먼저 생활만족도 평균비교에 있어서 생활만족의 부정적 측면인 '생활의 지루함' '삶의 가치 없음' '외로움'의 세 문항은 부정적인 생활만족이므로 응답의 값에 역점수를 부여하여 전체를 합계하여 비교하였다. 풀어 쓰자면 아래의 표에서 보듯이 '가끔 사는 것이 가치없다고 생각된다'와 '대체로 현재의 생활에 만족하고 있다'는 항목에서 낮은 점수를 보이고 있다. 응답자들로 하여금 삶에 대한 가치감과 현 생활에 대한 전반적인 만족감을 높일 수 있는 방안이 시급함을 알 수 있다.

<표 16> 생활만족도의 비교

생활의 느낌	통계량	N	Mean	Std. D
생활의 지루함		199	3.297	1.109
삶의 가치 없음		190	3.174	1.022
외로움		196	3.342	1.177
마음의 뿌듯함		189	3.386	0.992
즐거운 날에의 기대		191	3.367	1.206
일상적 일의 보람		186	3.398	1.004
매일의 좋은 느낌		190	3.400	1.017
현재 생활의 만족		192	3.250	1.130

생활이 조사대상의 **성별**에 따른 생활만족도 문항 각각에 대하여 **독립표본 T검정**을 실시한 결과 성별에 따라 ‘즐거운 날이 있을 것을 기대하며 산다’와 ‘요즘은 하루하루가 즐겁게 느껴진다’의 긍정적 생활만족항목에서 각각 $t = 2.808, p = 0.006$ 과, $t = 2.377, p = 0.018$ 로 유의수준내에서 차이가 있음을 알 수 있다. 여자에 비해 남자의 경우 두 항목에 있어 생활만족의 긍정적 측면이 나타나고 있다.

<표 17> 성별 생활만족도의 차이

서비스	통계량	성별	N	Mean	Std. D	t	p
즐거운 날이 있을 것을 기대하며 산다		남	45	3.800	1.079	2.808	0.006
		여	146	3.233	1.215		
요즘은 하루하루가 즐겁게 느껴진다		남	45	3.711	0.944	2.377	0.018
		여	145	3.303	1.023		

또한 **성별**에 따른 생활만족과, **전체서비스**를 종합하여 t-검정을 실시한 결과에서는 부정적 생활만족, 긍정적 생활만족과 서비스 종합점수는 유의수준 5%에서의 차이는 발견되지 않았으나 평균비교에 있어서는 <표 18>에서와 같이 남여의 차이가 나타났다. 부정적 생활만족에서는 남자 보다 여자가 약간 더 높고, 긍정적 생활만족에서는 남자가 여자에 비해 좀 더 높다. 그리고 전체서비스 점수에서는 남자가 더 높아, 재가복지 서비스에 따른 생활만족은 여자가 더 낫다는 사실이 발견되었다.

<표 18> 성별에 따른 생활만족 및 서비스종합점수의 차이

항목	성별	N	평균	표준편차
부정적 생활만족	남	51	7.12	3.65
	여	159	7.75	3.15
긍정적 생활만족	남	51	15.78	6.32
	여	159	14.97	5.89
서비스종합	남	51	4.92	4.85
	여	159	4.12	3.63

<표 19> 학력별 생활에 대한 태도 분산분석표

		SS	df	MS	F	Sig.
마음이 뿌듯할 때가 많다	집단간	8.234	2	4.117	4.289	0.015
	집단내	175.664	183	0.960		
	합계	183.898	185			
즐거운 날이 있을 것을 기대하며 산다	집단간	10.117	2	5.059	3.640	0.028
	집단내	255.679	184	1.390		
	합계	265.797	186			
매일 하는 일들이 보람이 있다	집단간	6.276	2	3.138	3.180	0.044
	집단내	177.604	180	0.987		
	합계	183.880	182			

분산분석을 실시한 결과 **학력**, **해결해야할 문제점**에 대해서 유의수준 5%에서 차이가 난다는 것을 알 수 있다. 특히 학력에서는 고등학교 **학력이 서비스 종합점수가 가장 높으며**, 대학 학력자는 서비스 종합점수가 가장 낮다. 이러한 결과는 고등학교 학력자가 서비스에 가장 만족하고 있음을 나타내준다. 학력의 중요성에 비추어 **학력에 따라 현 생활만족도의 차이가 있는가를 검증하기 위해 일원 분산분석을 실시하였다.**

각각 ‘마음이 뿌듯할 때가 많다($F = 4.289, p = 0.015$)’, ‘즐거운 날이 있을 것을 기대하며 산다($F = 3.640, p = 0.028$)’, ‘매일 하는 일들이 보람이 있다($F = 3.180, p = 0.044$)’의 세 항목은 유의수준 내에서 통계적으로 유의하여 학력에 따라서 차이가 있게 나타났다. Tukey의 방법으로 사후검정을 해본 결과 세 항목에서 모두 ‘초등학교~중학교’·‘고등학교 중퇴이상’의 1집단과 ‘고교중퇴이상’·‘무학’의 2집단으로 분류되었는데, 1집단에 비해 2집단이 상대적으로 현 생활에 대한 긍정적 태도가 높음을 알 수 있다.

그리고 해결해야할 문제점에서는 경제문제 측면에서 서비스 종합점수가 가장 높다. 따라서

이 지역의 조사대상들은 경제문제가 다른 무엇보다도 시급함을 알 수 있다.

월소득에 대한 생활만족도 분산분석에서는 '자주 외로움을 느낀다'의 항목이 유의확률 5%의 수준에서 유의미하였다. 그리고 평균비교를 통하여 볼 때에는 25만원 미만의 소득자가 가장 외로움을 느끼고, 그 다음이 25만원~50만원미만의 경우이며, 소득액수가 많을 수록 외로움의 정도가 낮아 50만원 이상의 소득자는 세 집단 가운데서 가장 외로움의 정도가 낮았다.

<표 20> 월소득별 부정적 생활만족(외로움)

생활만족	통계량	소 득	N	Mean	Std. D
자주 외로움을 느낀다		25만원미만	64	3.500	1.113
		25만원이상~50만원미만	104	3.327	1.210
		50만원이상	15	2.667	1.175
		합 계	183	3.333	1.188

<표 21> 월소득에 따른 부정적 생활만족(외로움)의 차이

		SS	df	MS	F	Sig.
자주 외로움을 느낀다	집단간	8.449	2	4.224	3.063	0.049
	집단내	248.218	180	1.379		
	합계	256.667	182			

(3) 재가복지서비스 만족도가 생활만족도에 미치는 영향의 회귀분석

재가복지서비스가 생활만족에 미치는 영향을 파악하기 위하여 **회귀분석**을 시도한 결과는 다음과 같다. 회귀분석 전에 먼저 산점도를 그리는 것이어서 서비스 종합점수를 독립변수로 하고 긍정적 생활만족도 점수를 종속변수로 하여 산점도를 그린 결과 세가지의 변화 선형형태로 나타났다. 즉, 점목회귀분석(segmented regression analysis)에 따른 서비스만족 종합점수가 8~12점 미만, 12~18점 미만, 18 이상의 세 그룹으로 묶음이 되었다.

그리고 긍정적 생활만족 점수와 다르게 부정적 생활만족 점수는 어느 정도 선형을 나타내고 있어 서비스 종합점수가 11~22점 사이의 구름에 대하여 선형형태가 보이므로 이 구간에 대하여 회귀분석을 시도하는 것이 타당할 것으로 판단되었다. 또한 산점도를 살펴보면 선형보다는 2차 곡선에 적합이 가능하다고 판단되어 곡선형태에 따른 통계분석을 해본 결과 다음과 같은 결과가 나타났다.

① 서비스만족1(8점-12 점 미만)이 긍정적 생활만족에 미치는 영향

여기서의 회귀모형에 타당도를 살펴보면 유의확률이 0.087로 0.05보다는 크지만 0.10보다는 작으므로 유의수준 10%에서 회귀모형이 타당하다고 할 수 있다. <표 22>로 볼 때, 결정계수가 0.419로 회귀모형의 설명력은 대략 42%로 나타나 사회과학 분야에서의 설명력은 높은 편에 속한다. 그리고 회귀모형은 다음과 같다.

$$\text{긍정적생활만족}_i = 300.493151 - 57.89726 * \text{서비스만족종합점수}_i + 2.89726 * \text{서비스종합점수}_i^2$$

이에 대한 설명을 보자면, 서비스만족 종합점수가 선형(일차)적으로 오를 때는 긍정적 생활만족감이 오히려 감소하지만 서비스만족 종합점수가 이차적(증가분이 클 때)일 때에는 긍정적 생활만족도가 커지게 된다는 것을 알 수 있다. 즉, 서비스 만족의 초기에는 생활만족의 정도가 점차적으로 높아지지만 점차적으로 만족도가 상승하게 되고 이 때에 생활만족이 낮아지다가 서비스 만족도의 폭이 커지면서부터는 생활만족도가 훨씬 높아진다는 뜻이다. 그러므로 재가복지 서비스에 대한 만족의 정도가 생활만족을 가져다주는 중요 요인임이 입증되었다.

<표 22> 긍정적 생활만족(8점~12점미만)에 대한 서비스의 영향

	B	SE	β	t	Sig.
서비스종합1	-57.897	22.858	-11.383	-2.533	0.321*
서비스종합1**2	2.897	1.139	11.436	2.545	0.315
(상수)	300.493	112.551		2.367	0.256
R-square	0.419				

P* < 0.10 P** < 0.05 P*** < 0.001

② 서비스 만족2(12점-18점 미만)가 긍정적 생활만족에 미치는 영향

<표 23>에서는 유의확률이 0.010으로 회귀모형의 타당성은 충분히 확보되고 있다. 회귀분석의 설명력을 나타내는 결정계수가 0.848로 회귀모형의 설명력이 매우 좋으며, 회귀모형은 다음과 같다.

$$\text{긍정적생활만족}_i = 49.722 - 2.278 * \text{서비스만족종합점수}_i$$

서비스 종합점수가 12점에서 18점 미만이 집단에 대한 회귀분석결과, 서비스 종합점수가 1점이 오를 때 긍정적 생활만족도는 오히려 2.3점 정도 감소한다는 것을 알 수 있다. 따라서 서비스에 대한 약간의 만족이 느껴지는 상태에서는 오히려 생활만족이 감소하는 경향을 보인다.

<표 23> 긍정적 생활만족(12점~18점미만)에 대한 서비스의 영향

	B	SE	β	t	Sig.
서비스종합점수	-2.278	0.492	-0.918	-4.628	0.010**
(상수)	49.722	6.944		7.161	0.002
R-square	0.843				

P* < 0.10 P** < 0.05 P*** < 0.001

③ 서비스 만족3(18점 이상)이 긍정적 생활만족에 미치는 영향

회귀모형에 타당도는 유의확률이 0.075로 유의수준 10%에서 회귀모형이 적합하게 나타났다. <표 24>에서처럼 회귀모형의 설명도의 결정계수가 0.261로 설명력이 다소 약하게 나타났으며, 회귀모형을 세워보면 다음과 같다.

$$\text{부정적생활만족}_i = -1.296 + 0.522 \times \text{서비스만족종합점수}_i$$

이 회귀모형에서 볼 때 서비스만족 종합점수가 1점이 오를 때 부정적 생활만족도는 0.5점이 상승한다는 것을 알 수 있다. 즉, 서비스가 만족되기 시작하면 부정적 생활만족은 절반 정도씩 높아진다.

<표 24> 부정적 생활만족에 대한 서비스의 영향

	B	SE	β	t	Sig.
서비스종합점수	0.522	0.265	0.510	1.969	0.075*
(상수)	-1.296	4.563		-0.284	0.782
R-square	0.261				

P* < 0.10 P** < 0.05 P*** < 0.001

5. 결론 및 요약

본 연구에서는 조사대상 표본이 특정범주로의 편중현상이 나타나 보다 더 효과적으로 자료를 활용하고자 사회인구학적 특성을 재범주화 하여 비교 분석하였다. 우선 노인특성과 비교하여 주요 결과를 보자면, 독거노인과 비독거노인 모두 주변사람에 의해 서비스를 이용하는 사례가 가장 많기는 하지만, 독거노인에 비해 비독거노인이 본인 스스로 서비스를 찾아 이용하는 적극성의 면에서는 현저히 앞서고 있음을 알 수 있다. 그러므로 독거노인의 소극성 정도

에 보다 많은 관심을 가지고 재가복지서비스를 해야겠다고 생각한다.

또한 서비스 만족정도에 있어서 조사대상의 푸드뱅크 서비스의 만족도는 높은 반면, 다소 만족도가 낮은 것은 무료급식서비스와 기타서비스, 의료서비스이므로 이에 대해서는 만족도를 높일 방안을 강구해야 한다고 본다. 특히 노인집단의 특성을 살펴볼 때 60세이상의 응답자가 60세미만의 응답자에 비해 기타서비스에 대한 만족도가 높게 나왔다. 특히 재가복지서비스가 가장 강한 부분도 푸드뱅크 서비스이어서 빈곤층의 기본 식생활 상태를 엿볼 수가 있었다.

그리고 현재 이용중인 각 서비스와 관련해서 불만족사항이 있는 경우는 적어도 하나의 서비스와 관련하여 불만족하고 있음이 보였는데 그 사유는 '도움이 안되어,' '기타,' '서비스의 질이 낮아서' 순으로 나타나고 있다. 그리고 서비스 제공자에 대한 평가는 평균 4.15점으로 전반적으로 서비스 제공자에 대해서는 친절하다고 느끼고 있다. 나아가 서비스의 생활에 대한 도움에서도 현재 이용하는 서비스가 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다.

또한 분석의 차원을 달리하여, '의료서비스 · 결연후원서비스 · 자원봉사서비스 · 사회교육서비스'는 「**교류서비스**」라고 명칭화 하고, '배달서비스 · 푸드뱅크서비스 · 무료급식'에 대해서는 「**음식서비스**」로, '기타' 등은 「**기타서비스**」로 재범주화 하였다. 이와 같이 범주화한 내용에 따른 결과를 가지고 분석한 주요결과는 먼저 노인집단의 연령에 따라 60세미만의 경우 교류서비스(의료, 결연후원, 자원봉사, 사회교육)와 음식서비스(배달, 푸드뱅크, 무료급식) 부분에 있어 비슷하게 만족하고 있었으며, 60세이상은 특히 음식서비스 분야에 만족하는 성향이 강하게 나타났다. 이런 점으로 보아 고령층이 될수록 기본적인 음식에 대한 욕구가 절실함을 알 수 있다.

생활만족에 대한 개념의 조작적 정의를 내리기 위하여 요인분석을 한 결과 '긍정적 생활만족'과 '부정적 생활만족'으로 이름을 붙였다. 성별에 따른 평균비교에 있어서는 남녀의 차이가 나타났다. 부정적 생활만족에서는 남자 보다 여자가 약간 더 높고, 긍정적 생활만족에서는 남자가 여자에 비해 좀 더 높다. 또한 소득과의 영향 면에서는 소득이 낮을수록 생활만족이 낮게 나왔다.

재가복지서비스가 생활만족에 미치는 영향을 파악하기 위하여 **회귀분석**을 시도한 결과는 전체서비스 만족도 점수가 오르면 생활만족도도 높아지게 된다. 그리고 서비스 만족의 초기에는 긍정적 측면의 생활만족이 낮아지지만 서비스 만족도의 폭이 커지면서 부터는 긍정적인 생활만족도가 훨씬 상승된다. 또한 서비스 만족이 낮을 시에는 생활만족 역시 절반 정도씩 낮아지고 있다. 그러므로 재가복지 서비스가 충분히 제공될수록 생활에 대한 만족도는 보다 높아질 가능성이 크며, 좀 어설피게 서비스가 제공되면 생활만족의 방향이 부정적인 쪽으로 향한다.

그리고 빈곤층 생활만족도 연구에서 푸드뱅크에 대한 욕구성향이 강함을 볼 때 정책차원에서의 빈곤층 지원전략이 보다 더 활성화되어야겠으며, 후원자 개발의 필요성이 여실히 드러나므로 이에 대한 지역사회 차원의 홍보전략과 조직적인 노력이 이루어져야 함을 실천적 과제로 남긴다.

앞으로의 연구는 노인 빈곤층에 대하여 집중적으로 생활만족도에 관한 연구가 이루어져야 할 것이며, 보다 세련된 면접기술을 갖도록 면접원을 훈련하고, 보다 많은 표본을 확보하는 일이 중요하다고 본다.

참고문헌

- 구인회. 2001. "빈곤층의 사회경제적 특성과 빈곤이행: 경제위기 이후의 시기를 중심으로", 제3회 한국노동패널 자료집. 서울: 한국노동연구원.
- 구인회. 2002. "빈곤층의 사회경제적 특성과 빈곤이행: 경제위기 이후의 시기를 중심으로". 한국사회복지학 48호, 봄호.
- 김기태·박봉길. 2000. '독거노인의 생활만족도와 사회지지망', 한국노년학, 20(1).
- 김교성. 2002. "소득이전의 빈곤완화 및 빈곤이행 효과에 관한 연구", 한국사회복지학, 48호., 봄호.
- 김중숙. 1987. 한국노인의 생활만족도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김효심. 1995. "노인의 생활만족도에 관한 일 연구", 한국가정관리학회지, 1993, 66-73.
- 박순일·최현수·강성호. 2000. 빈부격차 확대요인의 분석과 빈곤, 서민생활 대책. 서울: 한국보건사회연구원.
- 양옥남. 1999. "재가복지사업 확충방안", 노인복지연구, 여름호. 한국노인복지학회.
- 이신숙. 1997. 노인이 경험하는 긴장상태에 대한 사회적 지원의 완충효과에 대한가정학회지. 8. 199-210.
- 장현·이철우. 1996. "노인 생활만족도에 관한 시간적 차원의 연구", 한국노년학, 16(2).
- 한국보건사회연구원. 2001. 장기요양보호대상 노인의 수발실태 및 복지욕구 -2001년도 전국 노인 장기요양보호 서비스 욕구조사.
- Denton, M. 1997. 'Linkages between Informal and Formal Care of the Elderly', *Canadian Journal on Aging, Spring, Vol. 16(1)*, 30-50.
- Johansson, L., Torslund, L., Smedby, B., 1993. Formal and Informal Support among Elderly in a Rural Setting in Sweden. *Journal of Gerontology Social Work, Vol. 2(1/2)*: The Howard Press, Inc. pp.79-95.
- Krause, J. S. 1992. Life Satisfaction after spinal cord injury: A descriptive study *Rehabilitation psychology, 37*, 61-70.
- Liang, J. 1982. Sex differences in the satisfaction among the elderly, *Journal of Gerontology, 37(1)*, 100-108.
- Lin, N. 1986. Modeling the effects of social support, In N. Lin, A. Dean and W. Ensel(eds.), *Social support, life events and depression*, Orlando: Academic Press Inc.

173-214.

Yin, T. W. 1993. Life Satisfaction among San Fransisco Chinese-Americans. *Social Indicators Research*, 26, 1-22.